

Relatório de Sustentabilidade

2 0 2 5

Te ver bem,
nos faz bem.



Nosso cuidado se traduz em escolhas e avanços

[GRI 2-23]

Cuidar sempre foi mais do que oferecer assistência à saúde. É construir relações de confiança, compreender as necessidades das pessoas e transformar esse conhecimento em decisões responsáveis, capazes de gerar impactos positivos para pacientes, cooperados, colaboradores, parceiros e para toda a comunidade.

Na Unimed Erechim, cada escolha reflete o compromisso com uma gestão ética, transparente e sustentável. É por meio delas que direcionamos recursos, fortalecemos a qualidade dos serviços, valorizamos as pessoas, promovemos a inovação e impulsionamos iniciativas que contribuem para o desenvolvimento social, ambiental, econômico e de governança.

Os avanços apresentados neste relatório são resultado desse cuidado colocado em prática diariamente. Mais do que números e indicadores, eles representam uma trajetória construída com responsabilidade, diálogo e evolução contínua, sempre orientada pelo propósito de promover saúde e bem-estar.

Este relatório reúne as principais ações, resultados e compromissos da Cooperativa, reafirmando nossa convicção de que a transparência fortalece relações e amplia o impacto positivo que buscamos gerar.

Porque, para a Unimed Erechim, te ver bem, nos faz bem. E é esse propósito que inspira nossas escolhas e impulsiona nossos avanços.



Capítulo I
Sobre

Mensagem do Presidente4
Reconhecimentos e Certificações6
Principais Números7
Serviços Próprios8
Sobre o Relatório10
Materialidade12
Temas Materiais13
Públicos de Relacionamento13
Índice Remissivo14

Capítulo II
Ecossistema Unimed

Quem Somos24
Mapa da Área de Abrangência25
Modelo de Negócio26
Produtos e Serviços27
Crescimento e Presença de Mercado28
Gestão da Sinistralidade29
Produtos Complementares30
Recursos Próprios31
Parcerias31

Serviços Próprios
Complexo Hospitalar Unimed32
Laboratório de Análises Clínicas44
Centro de Diagnóstico por Imagem47
Saúde da Mulher48
Centro de Atenção Integral à Saúde49
Farmácia64
Instituto Unimed65
Relações e Negócios.....72

Capítulo III
Nosso Jeito de Cuidar

Governança
Gestão e Governança.....76
Governança Cooperativa78
Boas práticas de Governança.....82
Gestão de riscos e controles internos.....86
Desempenho Econômico.....88
Cadeia de valor.....92

Médicos cooperados95
Colaboradores102
Clientes.....110
Prestadores de serviços.....116
Fornecedores.....118

Capítulo IV
Compromisso sustentável

Nosso futuro122
Anexos.....124



Mensagem do presidente

[GRI 2-22]

Crescimento sustentável, inovação e compromisso com o cuidado

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Sustentabilidade 2025 da Unimed Erechim. Em um cenário desafiador para a saúde suplementar no Brasil, marcado pelo aumento dos custos assistenciais e pela necessidade de equilíbrio na gestão, nossa Cooperativa demonstrou, mais uma vez, a força da sua gestão e a resiliência do modelo cooperativista.

Ao longo do último ano, concentramos nossos esforços na consolidação da verticalização das operações e no fortalecimento da nossa rede própria.

Essa estratégia tem sido fundamental para enfrentar os desafios do setor e, principalmente, para garantir uma jornada de cuidado integrada, segura e contínua para os nossos clientes. Como resultado desse planejamento, registramos crescimento de 4,88%, alcançando a marca de mais de 28 mil

beneficiários em nossa carteira de planos de saúde.

Esse avanço só foi possível graças à dedicação dos nossos 248 médicos cooperados e ao compromisso dos 468 colaboradores. São eles que dão vida aos nossos serviços próprios, desde a capacidade assistencial do Complexo Hospitalar Unimed, passando pela precisão do Laboratório e do Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI), até o acolhimento no Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS), na Fisioterapia, na Saúde Ocupacional e nas Farmácias Unimed.

A qualidade assistencial esteve no centro das nossas decisões. Em 2025, evoluímos no projeto de Cuidado Centrado na Pessoa, desenvolvido em conjunto com o Escritório de Excelência do Hospital Israelita Albert Einstein. Essa iniciativa qualifica a jornada do paciente em todas as etapas, desde a chegada até o pós-alta, valorizando a escuta, o acolhimento, a comunicação, a segurança e o respeito às necessidades de cada pessoa.

Esse compromisso também foi reconhecido externamente, por meio do Prêmio ABRH-RS Top Cidadania 2025, com o case do Hospital Unimed Erechim voltado à experiência do paciente. O reconhecimento reforça que cuidar envolve técnica, processos bem definidos, equipe preparada e, acima de tudo, atenção verdadeira às pessoas.

Avançamos na Saúde Baseada em Valor, por meio do modelo de remuneração baseado em desempenho assistencial. Essa prática contribui para melhores desfechos, uso adequado dos recursos, redução de desperdícios e valorização dos médicos cooperados. É um caminho importante para equilibrar qualidade, eficiência e sustentabilidade, sempre com o paciente no centro do cuidado.

A Medicina Preventiva também teve papel fundamental nesse movimento. Por meio de ações de promoção da saúde, prevenção de doenças, acompanhamento de crônicos, saúde mental, atenção farmacêutica, neuropsicologia, re-

abilitação, teleconsultas e navegação do cuidado, fortalecemos uma atuação mais proativa, próxima e integrada, que contribui para a qualidade de vida dos beneficiários e para a sustentabilidade assistencial.

Outros serviços próprios também seguiram evoluindo. O Laboratório de Análises Clínicas ampliou sua atuação regional com a unidade de coleta em Estação. O Centro de Diagnóstico por Imagem fortaleceu sua estrutura com tecnologia, precisão e apoio à conduta médica. As Farmácias Unimed reorganizaram sua operação em Erechim, buscando mais eficiência, melhor experiência de atendimento e maior proximidade com os clientes.

Na governança, mantivemos o compromisso com a transparência, a responsabilidade e a melhoria contínua. A revisão do planejamento estratégico do ciclo 2025-2027 reforçou direcionadores importantes para os próximos anos, como sustentabilidade econômico-financeira, experiência e

segurança do paciente, eficiência assistencial, inovação tecnológica, práticas ESG, desenvolvimento de talentos e relacionamento com cooperados. Tudo isso alinhado ao novo posicionamento institucional da Unimed Erechim: Te ver bem, nos faz bem.

A inovação seguiu a serviço do cuidado. Avançamos na modernização dos sistemas, na integração de informações, na segurança dos dados, na automação de rotinas e na qualificação dos canais digitais. Essas iniciativas tornam os processos mais ágeis, apoiam a tomada de decisão e contribuem para uma experiência mais humana e segura para clientes, cooperados, colaboradores e prestadores.

O compromisso ambiental e social também permaneceu presente em nossas ações. Mantivemos reconhecimentos importantes, como o Selo ESG Unimed, o Certificado de Carbono Neutro e o Prêmio Gaúcho de Sustentabilidade. Por meio do Instituto Unimed Erechim, fortalecemos ações voltadas à educação, saúde, esporte, cultura, meio ambiente, voluntariado e qualidade de vida, reafirmando nossa responsabilidade com a comunidade e com o desenvolvimento sustentável da região.

Os resultados apresentados neste relatório são fruto do trabalho coletivo da Diretoria Executiva, do Conselho

de Administração, do Conselho Fiscal, das CEOs, coordenadores, médicos cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores e instituições parceiras, que contribuem para a evolução contínua da nossa Cooperativa.

Mais do que um documento de prestação de contas, este relatório demonstra a forma como conduzimos a Unimed Erechim: com responsabilidade, cooperação, transparência e compromisso com a vida. Seguimos firmes no propósito de promover saúde e qualidade de vida, fortalecer o cooperativismo médico e gerar valor para nossos clientes, cooperados, colaboradores e comunidade.

Para nós, a sustentabilidade é parte da gestão e está presente nas decisões que orientam o futuro da Cooperativa. Olhar para frente significa garantir que nossos investimentos gerem valor compartilhado, promovam o desenvolvimento social, respeitem o meio ambiente e fortaleçam a governança, em alinhamento às práticas ESG.

Convidamos todos a conhecerem, nas próximas páginas, os indicadores que materializam o nosso compromisso com a transparência e com a perenidade da Unimed Erechim.

Desejo uma ótima leitura!



Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães
Presidente da Unimed Erechim

Reconhecimentos e certificações

[GRI 2-22, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5]

Os reconhecimentos e certificações refletem o compromisso coletivo de cooperados, colaboradores e lideranças com a excelência, a qualidade assistencial, a sustentabilidade e a melhoria contínua. Mais do que resultados institucionais, essas conquistas demonstram a consistência da gestão e a capacidade de gerar valor para seus públicos, fortalecer sua atuação no sistema de saúde e contribuir para o desenvolvimento sustentável do negócio.

No período, a Unimed Erechim obteve reconhecimentos em diferentes frentes, evidenciando a consistência de sua gestão, a força da marca e a dedicação em oferecer serviços seguros, qualificados e alinhados às necessidades de seus públicos.

Certificado de Carbono Neutro

A Cooperativa foi reconhecida como Carbono Neutro pelo Programa de Redução e Compensação de Emissões da empresa AKVO ESG, por meio do monitoramento das emissões de carbono em suas unidades de serviços próprios e respectivas operações.

Esse reconhecimento demonstra o compromisso da Unimed Erechim com a gestão ambiental responsável, a redução de impactos e a compensação das emissões de gases de efeito estufa, fortalecendo sua atuação alinhada às práticas ESG.

Certificação Qualiss

A Unimed Erechim manteve a certificação de serviços essenciais pelo Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss), da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), reforçando o compromisso com a excelência na assistência, a segurança do paciente e a qualidade dos serviços prestados. Os serviços certificados são:

- Centro de Diagnóstico por Imagem - Hospital;
- Centro de Diagnóstico por Imagem - Saúde da Mulher;
- Clínica de Fisioterapia;
- Hospital Unimed;
- Laboratório de Análises Clínicas;
- Radissom;

O Qualiss promove transparência e aprimoramento contínuo na prestação de serviços de saúde, contribuindo para que os pacientes tenham acesso a informações qualificadas e possam exercer seu poder de escolha com mais segurança.

Prêmio Gaúcho de Sustentabilidade

A Unimed Erechim recebeu o troféu Diamante no Prêmio Gaúcho de Sustentabilidade, iniciativa da AKVO ESG que reconhece as melhores práticas de sustentabilidade no Rio Grande do Sul, nos setores de indústria, comércio e serviços. Alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, o prêmio avalia as organizações com base em critérios ESG (ambientais, sociais e de governança), proporcionando um diagnóstico sobre o nível de maturidade das práticas sustentáveis adotadas.

Esse reconhecimento dá visibilidade às práticas sustentáveis desenvolvidas pela Cooperativa e apoia a identificação de novas oportunidades de evolução.

Prêmio ABRH-RS Top Cidadania 2025

A Unimed Erechim foi reconhecida no Prêmio Top Cidadania 2025, na categoria Organização, modalidade Comunidade, com o case “Hospital Unimed Erechim: modelo de excelência em experiência do paciente”. A iniciativa evidencia o compromisso do Hospital Unimed Erechim com uma assistência humanizada, integrada e centrada na pessoa.

O case destaca práticas voltadas à qualificação da jornada do paciente, como pré check-in, acompanhamento pós-alta, visitas diárias, alta humanizada, apoio espiritual, ações de encantamento e Práticas Integrativas e Complementares em Saúde, por meio do NUPICS. O reconhecimento reforça o cuidado com a experiência do paciente, a segurança, o acolhimento e a humanização da assistência.

Selo ESG Unimed

A Unimed Erechim conquistou o Selo ESG Unimed, na categoria Prata, reconhecimento nacional que reforça o compromisso com boas práticas ambientais, sociais e de governança. A certificação avalia as cooperativas em relação às diretrizes ESG (Ambiental, Social e Governança), considerando critérios que demonstram maturidade institucional, responsabilidade socioambiental e alinhamento às tendências globais de sustentabilidade.

Principais números

[GRI 2-1, 2-7]

Ao longo do período, a Unimed Erechim manteve sua atuação orientada pelo planejamento estratégico, pela governança responsável e pelo compromisso com a saúde e a qualidade de vida. Mesmo diante dos desafios do setor de saúde suplementar, seguimos fortalecendo nossa presença no mercado, aprimorando processos, inovando em nossas práticas e aplicando o Jeito de Cuidar Unimed em todas as frentes de atuação.

Faturamento de

R\$ 209 milhões



248
médicos
cooperados



468
colaboradores



X
atendimentos
em programas
de saúde



144
serviços
credenciados



1
banco
de sangue



13
hospitais
credenciados,
sendo um próprio



18
laboratórios
credenciados,
desses, três próprios



70
clínicas
credenciadas,
dessa, uma própria



36.550
clientes totais



28.390
clientes do
Plano de Saúde



14.208
clientes da Saúde
Ocupacional



87%
Satisfação
dos clientes

Complexo Hospitalar Unimed Erechim



Salas de cirurgias, CTI, leitos de internação e Pronto Atendimento.



Unidade em Erechim e Getúlio Vargas.



Exames de ultrassonografia, raio X e tomografia.



Exames de mamografia, ultrassonografia, raio X e densitometria óssea.

Centro de Atenção Integral à Saúde



Programas de promoção à saúde e prevenção de doenças.



Tratamentos de reabilitação fisioterapêutica

Saúde no Trabalho



Serviço especializado em saúde e segurança do trabalhador.

Farmácias



Três unidades: duas em Erechim e uma em Getúlio Vargas.



Sobre o relatório

[GRI 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14]

Esta edição do Relatório de Sustentabilidade da Unimed Erechim apresenta, de forma integrada, os principais resultados, iniciativas e avanços da Cooperativa ao longo de 2025. O documento reúne informações sobre o desempenho econômico, social, ambiental e assistencial, evidenciando a forma como a Unimed Erechim conduz sua gestão, fortalece sua atuação regional e orienta suas estratégias com base nas diretrizes ESG.

A elaboração do relatório segue os padrões da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards, referência internacional para a comunicação de impactos e resultados relacionados à sustentabilidade. Essa metodologia contribui para ampliar a transparência, organizar informações relevantes e demonstrar como a Cooperativa gera valor para seus diferentes públicos de relacionamento.

Nas próximas páginas, são apresentados os principais indicadores e ações desenvolvidas no período, incluindo resultados socioambientais, financeiros, assistenciais e institucionais. Também

são destacados temas considerados relevantes para o desenvolvimento sustentável da Unimed Erechim, bem como as iniciativas que orientam sua atuação e suas prioridades para os próximos anos.

O escopo deste relatório contempla os recursos próprios da Cooperativa, conforme apresentado nas Demonstrações Financeiras. Em relação aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), são evidenciados 8 objetivos com os quais a Cooperativa contribuiu no período, reforçando seu compromisso com a Agenda 2030.

Este relatório foi elaborado sem verificação externa. Após a análise das publicações anteriores, não foram identificadas informações que necessitassem de reformulação ou reapresentação. Em caso de dúvidas, sugestões ou considerações sobre o conteúdo apresentado, o contato pode ser realizado pelo e-mail: governancacorporativa@unimed-erechim.com.br



Unimed

Unimed

Materialidade

[GRI 2-29, 3-1, 3-2, 3-3, 306-3]

Para a construção deste relatório, a Unimed Erechim utilizou como referência a Matriz de Materialidade Estadual, desenvolvida em outubro de 2024. O processo teve como objetivo identificar e priorizar os temas mais relevantes para a sustentabilidade e a gestão das Unimed, considerando tanto a percepção interna quanto a visão dos principais públicos de relacionamento.

A etapa inicial contou com a participação de lideranças internas das Unimed, que avaliaram os temas a partir dos três blocos temáticos da GRI: Econômico, Ambiental e Social. A partir dessa análise, foram selecionados os 10 temas considerados mais relevantes para o contexto das cooperativas.

Na sequência, esses temas foram submetidos à consulta externa, realizada por meio de questionários on-line, com a participação de representantes de diferentes públicos, incluindo

dirigentes, colaboradores, clientes, fornecedores, governo, sociedade, meio ambiente e cooperados. Esse processo permitiu cruzar percepções internas e externas, contribuindo para a priorização e validação dos temas materiais que orientam o conteúdo deste relatório.

A materialidade é um princípio fundamental para a elaboração de relatórios de sustentabilidade conforme a metodologia GRI. Ela permite identificar os temas mais relevantes para a organização e seus públicos de relacionamento, orientando a comunicação dos impactos econômicos, ambientais, sociais e de governança.

Por meio da matriz de materialidade, é possível reconhecer assuntos que demandam maior atenção, priorização, engajamento e investimento. Esse processo apoia a tomada de decisão, fortalece a transparência da gestão e contribui para a geração de valor, além de evidenciar oportunidades

de melhoria e desenvolvimento sustentável.

Integração dos ODS

A análise dos temas materiais também considerou sua relação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas. Esse alinhamento permite conectar a estratégia de sustentabilidade da Cooperativa a uma agenda global voltada à promoção do desenvolvimento econômico, social e ambiental.

Para fortalecer essa integração, foram realizadas análises e discussões com gestores, considerando os aspectos de sustentabilidade identificados como prioritários. A partir desse processo, foi possível relacionar os temas materiais aos ODS correspondentes, evidenciando como as ações da Unimed Erechim contribuem para impactos socioambientais positivos e para a Agenda 2030.

Matriz de Materialidade



Desempenho econômico



Saúde & Segurança do Consumidor



Saúde & Segurança no Trabalho



Energia



Presença no Mercado



Privacidade do Cliente



Comunidades Locais



Resíduos

Públicos de relacionamento

A definição dos temas materiais contou com a participação de públicos estratégicos internos e externos à Cooperativa, conforme descrito no processo de materialidade. A consulta buscou reunir diferentes percepções sobre os impactos, expectativas e prioridades relacionados à atuação da Unimed Erechim. Foram considerados os seguintes públicos de relacionamento:

Clientes contratantes

Clientes Unimed

Fornecedores

Dirigentes do Sistema Unimed no Estado

Governo e sociedade

Meio ambiente

Cooperados

Dirigentes do Sistema Nacional Unimed

Esses públicos estratégicos foram identificados por meio de um processo conduzido por consultoria externa, considerando critérios que permitiram avaliar sua relevância e influência no contexto da Cooperativa.

Perfil

Efeito social

Responsabilidade sobre valores e patrimônio

Grau de dependência da organização

Grau de dependência do público estratégico

Tamanho, porte ou quantidade

Cobertura geográfica

Impacto ambiental

Temas materiais

Como resultado das consultas realizadas, a matriz de materialidade evidenciou os temas convergentes entre as percepções internas e externas. Esses temas representam os assuntos considerados prioritários para o relato, por refletirem impactos relevantes da Cooperativa e sua relação com os públicos de interesse.

Além dos temas materiais definidos pela pesquisa, também foram considerados assuntos percebidos como estratégicos, em razão de sua relevância histórica na comunicação e no relacionamento com as partes interessadas.

Temas Materiais

Desempenho econômico	201-1
Presença no mercado	202-2
Saúde e segurança do consumidor	416-1; 416-2
Privacidade do cliente	418-1
Saúde e segurança no trabalho	403-7; 403-8; 403-9
Resíduos	306-3
Energia	302-1
Comunidades locais	413-1

Índice remissivo

Aspectos materiais	Páginas	Título de apoio	Omissão	Descrição
GRI 2-1 Detalhes da organização	9; 26; 27; 29	Principais Números; Quem somos; Mapa de Abrangência; Abrangência Geográfica		Informações sobre perfil institucional, natureza jurídica, localização e atuação da Cooperativa.
GRI 2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	12; 26	Sobre o relatório; Quem somos		Escopo das entidades e estruturas consideradas no relatório.
GRI 2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	12	Sobre o relatório		Período coberto pelo relatório, periodicidade e canal de contato.
GRI 2-4 Reformulações de informações	12	Sobre o relatório		Indicação sobre reapresentação ou ausência de reformulações de dados.
GRI 2-5 Verificação externa	12; 126	Sobre o relatório; Parecer do Auditor		Informação sobre verificação externa do relatório e auditoria das demonstrações financeiras.
GRI 2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócio	26; 28; 29; 32; 33; 74; 94; 118; 120	Quem somos; Modelo de Negócio; Produtos e serviços; Produtos complementares; Recursos próprios; Relações de Negócios; Cadeia de Valor; Prestadores de serviços; Fornecedores		Atividades da Cooperativa, produtos, serviços, rede própria, prestadores, fornecedores e relações de negócio.
GRI 2-7 Empregados	9; 36; 104	Principais Números; Pessoas que sustentam; Colaboradores		Perfil dos colaboradores, quantitativo funcional e distribuição por categorias.
GRI 2-8 Trabalhadores que não são empregados	57; 104; 109	Estágios na área da saúde; Colaboradores; Programas de Estágio		Informações relacionadas a estagiários e outros trabalhadores vinculados às atividades da Cooperativa.
GRI 2-9 Estrutura de governança e sua composição	78; 80; 82; 83	Gestão e Governança; Governança Cooperativa; Estrutura de Governança; Organograma		Estrutura de governança, conselhos, diretoria, CEOs e organograma.
GRI 2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	80	Governança Cooperativa		Processo de eleição e composição dos órgãos de governança.

Aspectos materiais	Páginas	Título de apoio	Omissão	Descrição
GRI 2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	80	Governança Cooperativa		Informações sobre a Presidência e sua atuação na governança.
GRI 2-12 Papel do mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	78; 78; 80; 86	Gestão e Governança; Planejamento Estratégico; Governança Cooperativa; Gestão de Riscos e Controles Internos		Atuação do Conselho de Administração na estratégia, riscos, controles e sustentabilidade.
GRI 2-13 Delegação de responsabilidades pela gestão dos impactos	78; 78; 82; 86	Gestão e Governança; Planejamento Estratégico; Estrutura de Governança; Gestão de Riscos e Controles Internos		Distribuição de responsabilidades entre governança, diretoria, lideranças e áreas técnicas.
GRI 2-14 Papel do mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	12	Sobre o relatório		Responsabilidade e participação da governança no processo de relato.
GRI 2-15 Conflitos de interesse	78; 84; 85	Gestão e Governança; Compliance; Conflito de Interesse		Diretrizes para identificação, comunicação e tratamento de conflitos de interesse.
GRI 2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	98; 98; 98; 98	Práticas de Desenvolvimento Cooperativista; Educação Continuada; Desenvolvimento de Governança; Curso de Cooperativismo		Capacitações, desenvolvimento de governança e formação cooperativista.
GRI 2-18 Avaliação de desempenho do mais alto órgão de governança	80; 81-82; 98	Governança Cooperativa; Avaliação do Conselho de Administração; Desenvolvimento de Governança		Avaliação anual do Conselho de Administração e oportunidades de melhoria.
GRI 2-19 Políticas de remuneração	97; 98; 99; 105	Remuneração; Programa Valorização do Cooperado; Modelo de Remuneração Baseado em Valor; Políticas de remuneração, benefícios, reconhecimento e engajamento		Práticas de remuneração de cooperados, colaboradores e valorização profissional.
GRI 2-20 Processo para determinação da remuneração	80; 97; 98; 99	Governança Cooperativa; Remuneração; Programa Valorização do Cooperado; Modelo de Remuneração Baseado em Valor		Critérios, programas e processos relacionados à definição de remuneração.
GRI 2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	6; 8; 28; 46; 78; 124	Mensagem do Presidente; Reconhecimentos e certificações; Modelo de Negócio; Hospital do Futuro; Planejamento Estratégico; Nosso futuro		Mensagem da liderança, planejamento estratégico, futuro da Cooperativa e compromissos ESG.

Aspectos materiais	Páginas	Título de apoio	Omissão	Descrição
GRI 2-23 Compromissos de política	84; 84; 84; 86; 120; 120	Boas práticas de Governança; Compliance; Código de Conduta; Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; Fornecedores; Política de Compras e Compliance		Código de Conduta, políticas institucionais, compliance, LGPD e compromissos formais.
GRI 2-24 Incorporação dos compromissos de política	84; 84; 86; 88; 120	Compliance; Código de Conduta; LGPD; Governança e compliance em tecnologia; Política de Compras e Compliance		Aplicação dos compromissos institucionais em processos, controles e práticas internas.
GRI 2-25 Processos para reparar impactos negativos	42; 84; 86; 115; 116; 117	Cuidado Centrado na Pessoa; Sigilo, Confidencialidade e Transparência; Gestão de Riscos e Controles Internos; Canal de Relacionamento com o Cliente; Ouvidoria; Processo de prevenção e correção		Ouvidoria, Canal de Ética, tratamento de manifestações, análise de causa e ações corretivas.
GRI 2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	84; 84-85; 84; 116; 116-117	Sigilo, Confidencialidade e Transparência; Canal de Ética; Compliance; Ouvidoria; Canais de contato com a Ouvidoria		Canal de Ética, Ouvidoria e canais de manifestação.
GRI 2-27 Conformidade com leis e regulamentos	63; 84; 86; 86; 88; 117	Compliance; Gestão de Riscos e Controles Internos; LGPD; Governança e compliance em tecnologia; Conformidade e regulação		Conformidade regulatória, RN nº 518, RN nº 623/2024, ANS, LGPD e auditorias.
GRI 2-28 Participação em associações	26; 33; 37; 68; 70; 74	Quem somos; Parcerias; Diálogos e alianças; Instituto Unimed; XIII Simpósio do Cooperativismo; Relações de Negócios		Participação em entidades, fóruns, parcerias institucionais e Sistema Unimed.
GRI 2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	15; 68; 74; 94; 100; 112; 118; 120	Públicos de relacionamento; Comunidade; Relações de Negócios; Engajamento com os públicos de relacionamento; Relacionamento com Cooperados; Clientes; Prestadores de serviços; Fornecedores Colaboradores; Negociação coletiva		Relacionamento com cooperados, clientes, colaboradores, prestadores, fornecedores e comunidade.
GRI 2-30 Acordos de negociação coletiva	104; 105	Materialidade; A importância da materialidade para as organizações; Públicos de relacionamento		Abrangência dos acordos coletivos aplicáveis aos colaboradores CLT.
GRI 3-1 Processo de definição de temas materiais	14; 14; 15	Materialidade; Temas materiais		Processo de materialidade e consulta aos públicos de relacionamento.

Aspectos materiais	Páginas	Título de apoio	Omissão	Descrição
GRI 3-2 Lista de temas materiais	14; 15	Materialidade; Gestão da Sinistralidade; Saúde Baseada em Valor; Meio ambiente; Gestão e Governança; Desempenho Econômico; Clientes; Nosso futuro		Temas materiais priorizados para o relatório.
GRI 3-3 Gestão dos temas materiais	14; 31; 39; 72; 78; 90; 112; 124	Saúde Baseada em Valor; Liderança Regional; Desempenho Econômico; Valor gerado e distribuído; Remuneração; Demonstrações Financeiras; Balanço Social		Abordagem de gestão para temas econômicos, sociais, ambientais, assistenciais e de governança.
GRI 201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	39; 44; 90; 93; 97; 126; 126	Mudanças climáticas; Meio ambiente; Gestão de emissões		Valor econômico gerado, distribuído, sobras, demonstrações financeiras e balanço social.
GRI 201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes das mudanças climáticas	72; 72; 72	Colaboradores; Políticas de remuneração, benefícios, reconhecimento e engajamento		Mudanças climáticas, gestão ambiental e potenciais impactos para a organização.
GRI 202-1 Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, discriminada por gênero	104; 105	Crescimento e presença de mercado; Governança Cooperativa; Quadro funcional de governança		Comparação entre menor salário da Cooperativa e salário mínimo regional.
GRI 202-2 Proporção de membros da alta administração contratados na comunidade local	30; 80; 82	Recursos próprios; Complexo Hospitalar Unimed; Expansão do Complexo Hospitalar; Laboratório de Análises Clínicas; Centro de Diagnóstico por Imagem		Composição da governança e vínculo com a comunidade local.
GRI 203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	33; 34; 34; 48; 50	Recursos próprios; Complexo Hospitalar Unimed; Expansão do Complexo Hospitalar; Laboratório de Análises Clínicas; Centro de Diagnóstico por Imagem		Expansão hospitalar, serviços próprios, laboratório, diagnóstico por imagem e estrutura assistencial.
GRI 203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	28; 33; 33; 48; 62; 68; 68; 74; 90	Modelo de Negócio; Parcerias; Recursos próprios; Laboratório de Análises Clínicas; Saúde Ocupacional; Instituto Unimed; Comunidade; Relações de Negócios; Desempenho Econômico		Desenvolvimento regional, geração de valor, serviços próprios, comunidade e parcerias.
GRI 204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	41; 94; 120; 120	Portal de Compras Web; Cadeia de Valor; Fornecedores; Política de Compras e Compliance		Cadeia de suprimentos, compras, fornecedores e relações comerciais.

Aspectos materiais	Páginas	Título de apoio	Omissão	Descrição
GRI 205-2 Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anticorrupção	84; 84; 84; 98	Compliance; Código de Conduta; Boas práticas de Governança; Curso de Cooperativismo		Compliance, Código de Conduta, Programa de Integridade e treinamentos relacionados.
GRI 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	84; 84-85; 84	Sigilo, Confidencialidade e Transparência; Canal de Ética; Compliance		Manifestações recebidas pelo Canal de Ética e tratamento conforme procedimentos internos.
GRI 302-1 Consumo de energia dentro da organização	72; 73	Meio ambiente; Energia		Consumo de energia elétrica e acompanhamento das unidades.
GRI 302-4 Redução do consumo de energia	40; 40; 73; 73; 73	Gestão Eletrônica de Documentos; Jornada Digital; Energia; Digitalização e redução de desperdícios; Contratos digitais e redução do uso de papel		Ações de uso consciente, digitalização, redução de desperdícios e eficiência operacional.
GRI 305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa – Escopo 1	8; 38; 72; 72	Certificado de Carbono Neutro; Carbono Neutro; Gestão de emissões; Meio ambiente		Inventário de emissões diretas de GEE.
GRI 305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia – Escopo 2	8; 38; 72; 72	Certificado de Carbono Neutro; Carbono Neutro; Gestão de emissões; Meio ambiente		Inventário de emissões indiretas relacionadas à energia adquirida.
GRI 305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – Escopo 3	8; 38; 72; 72	Certificado de Carbono Neutro; Carbono Neutro; Gestão de emissões; Meio ambiente		Inventário de demais emissões indiretas da cadeia de valor.
GRI 305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa	8; 38; 72; 72	Certificado de Carbono Neutro; Carbono Neutro; Gestão de emissões; Meio ambiente		Redução, compensação e certificação de carbono neutro.
GRI 306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	72; 72	Gestão de resíduos; Meio ambiente		Geração de resíduos e impactos relacionados aos serviços de saúde.
GRI 306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	72; 73; 73; 73; 73	Gestão de resíduos; Treinamento de resíduos; Digitalização e redução de desperdícios; Contratos digitais e redução do uso de papel; Jogos da Sustentabilidade		PGRSS, segregação, armazenamento, transporte, destinação e treinamentos.
GRI 306-3 Resíduos gerados	15; 72; 72	Temas materiais; Gestão de resíduos; Meio ambiente		Quantitativos e gestão dos resíduos gerados.

Aspectos materiais	Páginas	Título de apoio	Omissão	Descrição
GRI 308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	41; 120; 120; 120; 121	Portal de Compras Web; Fornecedores; Gestão de Fornecedores; Política de Compras e Compliance; Avaliação de Desempenho		Homologação, avaliação e seleção de fornecedores considerando critérios ambientais.
GRI 401-2 Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral	105; 106; 106; 106; 126	Políticas de remuneração, benefícios, reconhecimento e engajamento; Benefícios para os colaboradores; Práticas de reconhecimento; Práticas de engajamento; Balanço Social		Benefícios concedidos aos colaboradores.
GRI 401-3 Licença-maternidade e licença-paternidade	104; 106	Colaboradores; Benefícios para os colaboradores		Licenças parentais estendidas e benefícios relacionados.
GRI 403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	62; 63; 110; 110	Saúde Ocupacional; Saúde e Segurança no Trabalho; CIPA Unimed Erechim		Sistema de saúde e segurança, SESMT, CIPA e diretrizes internas.
GRI 403-2 Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	110; 110; 111	Saúde e Segurança no Trabalho; CIPA Unimed Erechim; Afastamentos Decorrentes de Acidentes de Trabalho		Mapeamento de riscos, incidentes, acidentes e ações preventivas.
GRI 403-3 Serviços de saúde ocupacional	62; 63; 110	Saúde Ocupacional; Saúde e Segurança no Trabalho		Saúde Ocupacional, consultas, exames, programas e suporte às empresas.
GRI 403-4 Participação, consulta e comunicação dos trabalhadores sobre saúde e segurança do trabalho	110; 110	CIPA Unimed Erechim; Saúde e Segurança no Trabalho		Atuação das CIPAs e participação dos colaboradores em segurança do trabalho.
GRI 403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	62; 73; 110; 110	Ações de saúde e segurança no trabalho; Treinamento de resíduos; Saúde e Segurança no Trabalho; CIPA Unimed Erechim		Treinamentos de brigadistas, NRs, biossegurança, SIPAT e resíduos.
GRI 403-6 Promoção da saúde do trabalhador	54; 62; 62; 110	Programa Empresa Saudável; Saúde Ocupacional; Ações de saúde e segurança no trabalho; Saúde e Segurança no Trabalho		Programas de saúde, bem-estar, campanhas preventivas e qualidade de vida.
GRI 403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados às relações de negócio	62; 62; 63; 110	Saúde Ocupacional; Ações de saúde e segurança no trabalho; Atuação integrada e diferenciais competitivos; Saúde e Segurança no Trabalho		Ações preventivas, empresas clientes, saúde ocupacional e segurança nos processos.
GRI 403-8 Trabalhadores cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	110; 110; 111	Saúde e Segurança no Trabalho; CIPA Unimed Erechim; Composição das CIPAs		Cobertura das ações de SST e composição das CIPAs.

Aspectos materiais	Páginas	Título de apoio	Omissão	Descrição
GRI 403-9 Acidentes de trabalho	110; 111	Saúde e Segurança no Trabalho; Afastamentos Decorrentes de Acidentes de Trabalho		Afastamentos, dias perdidos, índice de gravidade e óbitos.
GRI 404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	36; 104; 107-108; 108	Pessoas que sustentam; Colaboradores; Desempenho e treinamentos; Programas e Treinamentos		Horas de treinamento, turmas e média de capacitação por colaborador.
GRI 404-2 Programas para o desenvolvimento de competências dos empregados	37; 37; 57; 98; 98; 98; 99; 108; 109	Formação e qualificação médica; Residência Médica; Estágios na área da saúde; Educação Continuada; Desenvolvimento de Governança; Curso de Cooperativismo; Desenvolvimento do Secretariado; Programas e Treinamentos; Programas de Estágio		Programas de treinamento, educação continuada, estágios, cooperativismo e desenvolvimento profissional.
GRI 404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira	104; 107; 107-108	Colaboradores; Gestão de desempenho; Desempenho e treinamentos		Gestão de desempenho, autoavaliação, avaliação da liderança e PDI.
GRI 405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	36; 80; 82; 104	Pessoas que sustentam; Governança Cooperativa; Quadro funcional de governança; Colaboradores		Perfil de colaboradores, governança, gênero, faixa etária e composição funcional.
GRI 406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	84; 84-85; 84	Sigilo, Confidencialidade e Transparência; Canal de Ética; Compliance		Canal de Ética, manifestações, condutas discriminatórias e medidas de tratamento.
GRI 413-1 Operações com engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e programas de desenvolvimento	53; 68; 68; 69; 69; 70; 70; 71; 71; 71	Medicina Preventiva; Instituto Unimed; Comunidade; Programa Viver Bem na Escola; Programa Doador Fiel; Ações; Dia C de Cooperar; Campanha do Agasalho; Eventos esportivos, parcerias e patrocínios; Ações de filantropia		Instituto Unimed, comunidade, projetos sociais, ações de saúde, educação, voluntariado e filantropia.
GRI 414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	118-119; 120; 120; 120; 121	Qualidade e desempenho assistencial; Fornecedores; Gestão de Fornecedores; Política de Compras e Compliance; Avaliação de Desempenho		Avaliação, homologação e seleção de fornecedores considerando critérios sociais.

Aspectos materiais	Páginas	Título de apoio	Omissão	Descrição
GRI 416-1 Avaliação dos impactos de saúde e segurança de categorias de produtos e serviços	29; 34; 38; 39; 53; 60; 66; 112; 112; 118; 118-119	Produtos e serviços; Complexo Hospitalar Unimed; Qualidade e Segurança; Segurança do Paciente; Medicina Preventiva; Clínica de Fisioterapia; Farmácias Unimed; Clientes; Beneficiários Atendidos; Prestadores de serviços; Qualidade e desempenho assistencial		Qualidade assistencial, segurança do paciente, serviços próprios, programas de saúde e rede prestadora.
GRI 416-2 Casos de não conformidade relativos aos impactos de saúde e segurança de produtos e serviços	38; 38; 38; 39; 118-119	Qualidade e Segurança; Certificações; Qualiss; Segurança do Paciente; Qualidade e desempenho assistencial		Monitoramento da qualidade, certificações, segurança assistencial e eventuais não conformidades.
GRI 417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	29; 114; 115	Produtos e serviços; Canais de atendimento; Canal do Cliente Pessoa Jurídica		Informações prestadas a clientes, canais digitais, faturas, planos e serviços.
GRI 418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	40; 41; 86; 88; 89; 100; 114; 116	Jornada Digital; TVs com as Jornadas dos Pacientes; Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais; Inovação, tecnologia e privacidade; Aplicativo Unimed; Portal e Aplicativo do Cooperado; Canais de atendimento; Ouvidoria		LGPD, segurança da informação, canais digitais, privacidade e proteção de dados.

Capítulo II

Ecosystema Unimed





Unimed It

Hospital
Unimed
Itapira/RS



Quem somos

[GRI 2-1, 2-2, 2-6, 2-28]

Fundada em 1971, a Unimed Erechim – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda. é uma sociedade simples, sem fins lucrativos e de responsabilidade limitada. Pioneira no Rio Grande do Sul, construiu sua trajetória com base na valorização do trabalho médico, na qualidade dos serviços prestados e no compromisso com a promoção da saúde na região Norte do Estado.

Com 54 anos de história, a Cooperativa consolidou-se como referência regional em saúde suplementar, mantendo uma atuação orientada pela excelência, pela ética, pela sustentabilidade e pelos princípios do cooperativismo. Ao longo dessa trajetória, ampliou estruturas, qualificou processos e fortaleceu sua rede de atendimento, buscando responder de forma cada vez mais resolutiva às necessidades de seus clientes, cooperados, colaboradores e comunidade.

A Unimed Erechim conta com 248 médicos cooperados e 468 colaboradores, que atuam de forma integrada para oferecer atendimento de qualidade aos seus 28.390 clientes de planos de saúde. Além da estrutura própria, dispõe de uma rede credenciada composta por 144 prestadores de serviços, incluindo

clínicas, hospitais, laboratórios e banco de sangue, que contribuem para ampliar o acesso, a continuidade do cuidado e a resolutividade assistencial.

As atividades da Unimed Erechim são estruturadas em três frentes essenciais: comercial, assistencial e parcerias estratégicas. Essa organização permite uma atuação ampla e integrada, reunindo soluções voltadas à promoção da saúde, à prevenção de doenças, à assistência médico-hospitalar, à saúde ocupacional, ao relacionamento com os públicos estratégicos e ao fortalecimento da rede própria.

Entre os serviços próprios, destacam-se o Complexo Hospitalar Unimed, o Centro de Diagnóstico por Imagem, a Saúde da Mulher, o Laboratório de Análises Clínicas, a Saúde Ocupacional, o Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS), a Medicina Preventiva, a Clínica de Fisioterapia, as Farmácias Unimed, as unidades de coleta laboratorial e o Instituto Unimed Erechim. Essa estrutura amplia a autonomia assistencial da Cooperativa e fortalece sua capacidade de oferecer um cuidado mais completo, próximo e coordenado.

A rede própria vem sendo qualificada de forma contínua para ampliar o acesso e fortalecer a presença regional da Unimed Erechim. O Laboratório de Análises Clínicas conta com unidades de coleta em Getúlio Vargas e Estação, ampliando a cobertura dos serviços diagnósticos. As Farmácias Unimed, após a reorganização da estrutura em Erechim, passaram a operar com uma unidade em Erechim, além da unidade já existente em Getúlio Vargas, contribuindo para maior eficiência operacional e proximidade com os clientes.

O Complexo Hospitalar Unimed ocupa papel estratégico nesse ecossistema de cuidado. Sua estrutura moderna, tecnológica e resolutiva contribui para garantir rede de atendimento, gerar trabalho médico, controlar custos assistenciais e ampliar a capacidade de resposta da Cooperativa às demandas da região. A expansão hospitalar reforça esse posicionamento, com foco na qualidade assistencial, na segurança do paciente, no cuidado centrado na pessoa e na valorização do médico cooperado.

No setor de saúde suplementar, a Unimed Erechim mantém atuação próxima a órgãos reguladores, poderes públicos, instituições de ensino, entidades representativas, prestadores de serviços e demais parceiros. Essa articulação fortalece as práticas de gestão, amplia a cooperação institucional e contribui para o desenvolvimento de soluções alinhadas às necessidades da comunidade e do Sistema Unimed.

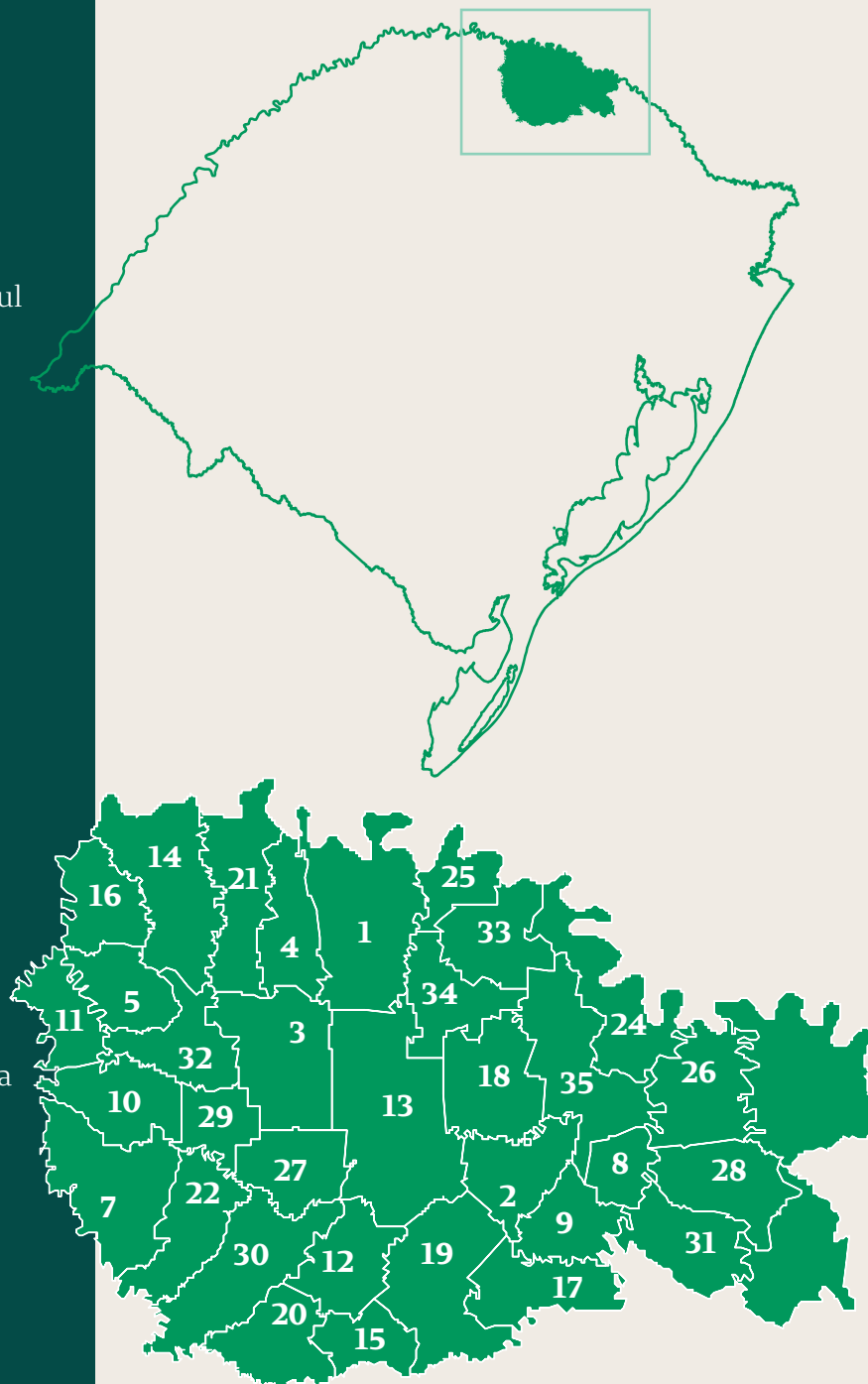
Como cooperativa de trabalho médico e operadora de saúde, a Unimed Erechim orienta sua atuação pelos princípios do cooperativismo: adesão voluntária e livre, gestão democrática, participação econômica dos membros, autonomia e independência, educação, formação e informação, intercooperação e interesse pela comunidade. Esses princípios sustentam a forma como a Cooperativa se relaciona com seus públicos e conduz suas decisões.

Além da assistência à saúde, a Unimed Erechim desenvolve iniciativas voltadas ao desenvolvimento social, ambiental e comunitário. Por meio do Instituto Unimed Erechim, apoia e realiza projetos nas áreas de educação, cultura, esporte, meio ambiente, voluntariado e promoção da qualidade de vida, fortalecendo sua presença social e sua contribuição para o desenvolvimento sustentável da região.

A atuação da Cooperativa também está conectada à Agenda 2030 da ONU e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), incorporando esse direcionamento à governança corporativa, às práticas de gestão e ao Jeito de Cuidar Unimed.

Mapa da área de abrangência

1. Aratiba
2. Áurea
3. Barão de Cotegipe
4. Barra do Rio Azul
5. Benjamin Constant do Sul
6. Cacique Doble
7. Campinas do Sul
8. Carlos Gomes
9. Centenário
10. Cruzaltense
11. Entre Rios do Sul
12. Erebang
- 13. Erechim**
14. Erval Grande
15. Estação
16. Faxinalzinho
17. Floriano Peixoto
18. Gaurama
19. Getúlio Vargas
20. Ipiranga do Sul
21. Itatiba do Sul
22. Jacutinga
23. Machadinho
24. Marcelino Ramos
25. Mariano Moro
26. Maximiliano de Almeida
27. Paulo Bento
28. Paim Filho
29. Ponte Preta
30. Quatro Irmãos
31. São João da Urtiga
32. São Valentim
33. Severiano de Almeida
34. Três Arroios
35. Viadutos



Modelo de Negócios

[GRI 2-1, 2-6, 2-22, 203-2]

Promover saúde e qualidade de vida é o propósito que orienta o modelo de negócio da Unimed Erechim, em alinhamento ao Sistema Unimed. Por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, a Cooperativa busca oferecer soluções que ampliem o acesso ao cuidado e contribuam para que mais pessoas vivam melhor. Para isso, mantém uma atuação em constante adaptação, acompanhando as transformações do setor e desenvolvendo alternativas mais acessíveis, eficientes e conectadas às necessidades da população.

O cenário da saúde suplementar tem exigido novas formas de atuação, especialmente diante da crescente busca por soluções mais personalizadas, sustentáveis e próximas da realidade dos clientes. Frente a essas mudanças, a Unimed Erechim vem aprimorando sua estratégia comercial e assistencial, com foco em uma operação mais integrada, regionalizada e centrada nas demandas locais.

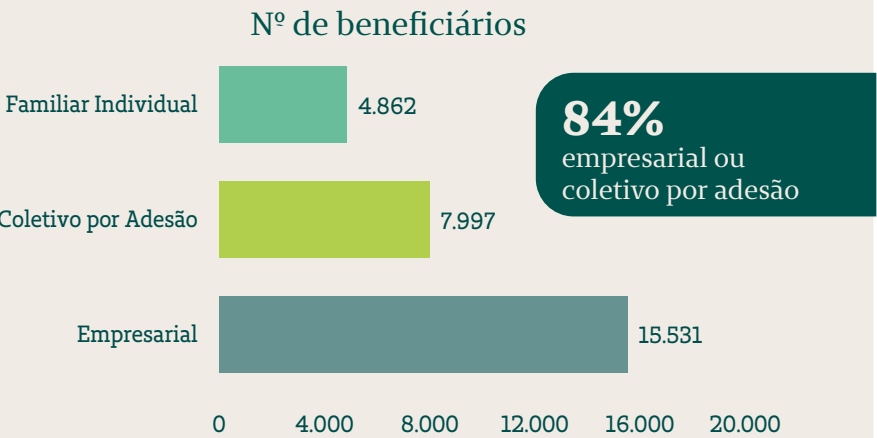
Ao longo de sua trajetória, a Cooperativa atuou em modelos com abrangência nacional e regional, atendendo diferentes públicos e realidades. Com a evolução do mercado e a compreensão mais aprofundada das características de cada região, passou a direcionar sua atuação para um modelo mais centrado em planos regionais e na valorização dos serviços próprios. Essa estratégia fortalece a presença local, amplia a resolutividade e permite oferecer soluções de saúde mais adequadas ao perfil econômico, social e assistencial da comunidade.

Dentro dessa evolução, foi desenvolvida uma campanha de comercialização voltada a Pequenas, Médias e Grandes Empresas, com foco em planos regionais e na utilização da rede própria da Cooperativa. A iniciativa busca ampliar o acesso da população aos serviços de saúde oferecidos pela Unimed Erechim, considerando as especificidades de setores relevantes para a região, como agronegócio, indústria, comércio e serviços.

A valorização dos recursos próprios representa um movimento estratégico para qualificar a jornada do beneficiário e fortalecer a sustentabilidade do negócio. Ao ampliar a utilização de sua estrutura própria, a Cooperativa aprimora o acompanhamento dos pacientes, melhora a integração entre prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação, além de favorecer maior controle sobre os custos assistenciais e a experiência do cliente.

Esse direcionamento acompanha uma nova dinâmica da saúde, em que o cuidado passa a ser cada vez mais próximo, eficiente e orientado às necessidades reais das pessoas. Com isso, a Unimed Erechim busca reduzir desperdícios, melhorar a eficiência operacional e oferecer uma assistência mais acessível, resolutiva e sustentável, mantendo seu compromisso com a qualidade, a proximidade e o cuidado centrado nas pessoas.

Composição da carteira da Operadora de Planos de Saúde



Período	Plano Empresarial	Plano Emp.al por adesão	Plano Familiar	Total
2022	16,08%	16,08%	59,90%	24,62%
2023	14,95%	14,95%	59,74%	25,31%
2024	14,56%	14,56%	60,63%	24,82%
2025	19,11%	19,11%	55,79%	25,10%
Varição % 2022 e 2025	12,94%	35,63%	-0,12%	15,80%

Abrangência Geográfica

Período	Regional Serviços Próprios	Regional	Nacional
2022	16,08%	59,90%	24,62%
2023	14,95%	59,74%	25,31%
2024	14,56%	60,63%	24,82%

Produtos e Serviços

[GRI 2-6, 416-1, 417-1]

A Unimed Erechim atua no mercado de saúde suplementar com foco no crescimento sustentável, na qualidade dos serviços prestados e na capacidade de responder aos desafios do setor. Integrante do grupo de operadoras de planos de saúde de médio porte, a Cooperativa busca fortalecer sua atuação por meio da estruturação de soluções assistenciais que atendam às necessidades de seus clientes e contribuam para a continuidade do cuidado.

Com uma oferta diversificada de produtos e serviços, a Unimed Erechim disponibiliza planos de saúde voltados a diferentes perfis de contratação, incluindo Pessoa Jurídica, nas modalidades Empresarial e Coletivo por Adesão, e Pessoa Física, por meio de planos Individuais ou Familiares. As opções contemplam abrangência Nacional,

Regional ou Serviços Próprios, além de acomodações privativas ou semi-privativas, permitindo maior adequação às necessidades de cada cliente.

A Cooperativa também assegura atendimento em todo o território nacional por meio do sistema de intercâmbio do Sistema Unimed, que integra a rede credenciada de cooperativas coirmãs e outras redes parceiras. Essa estrutura amplia o acesso dos beneficiários aos serviços de saúde, garantindo cobertura abrangente, continuidade assistencial e mais segurança no atendimento.

Crescimento e presença de mercado

[GRI 202-2]

O desempenho da Unimed Erechim no mercado de saúde suplementar reflete a consistência de sua estratégia, a solidez da gestão e a capacidade de adaptação às transformações do setor. Em um cenário marcado por mudanças regulatórias, novas demandas dos clientes e necessidade crescente de eficiência, a Cooperativa mantém sua atuação voltada ao crescimento sustentável e à oferta de soluções de saúde cada vez mais alinhadas às necessidades da região.

De acordo com dados da ANS, o mercado brasileiro de saúde suplementar registrou crescimento de 2% no número de beneficiários em 2025. No mesmo período, a Unimed Erechim apresentou crescimento de 4,88% em sua área de abrangência, demonstrando desempenho acima da média nacional. Esse resultado evidencia a força da Cooperativa no mercado regional, bem como sua capacidade de oferecer produtos e serviços competitivos,

qualificados e adequados ao perfil de seus clientes.

A evolução da carteira reforça a confiança dos beneficiários na marca Unimed Erechim e demonstra a efetividade das estratégias comerciais e assistenciais adotadas. Em comparação com o ano anterior, a base total de clientes apresentou crescimento de 4,88%. Os planos empresariais registraram aumento de 4,69%, os planos familiares apresentaram uma redução de 3,59%, e os planos empresariais e por adesão apresentaram evolução de 11,22%.

Esse desempenho está relacionado a um conjunto de iniciativas estratégicas, como o aprimoramento dos processos de comercialização, a qualificação do atendimento, o fortalecimento das ações de fidelização, a ampliação da oferta de produtos e a adequação das soluções às diferentes

necessidades dos públicos atendidos. Também contribuem para esse resultado a valorização da rede própria, o fortalecimento dos serviços assistenciais e a busca constante por maior resolutividade no cuidado.

A excelência dos serviços prestados segue como um diferencial competitivo da Cooperativa no segmento de planos de saúde. Ao combinar qualidade assistencial, proximidade com os clientes, inovação em processos e compromisso com o Jeito de Cuidar Unimed, a Unimed Erechim amplia sua presença no mercado e reforça sua posição como uma operadora confiável, sustentável e conectada às demandas da comunidade regional.

Com foco em soluções acessíveis, eficientes e de qualidade, a Cooperativa amplia sua presença no mercado regional e consolida sua atuação na assistência médica suplementar.

Gestão da Sinistralidade

[GRI 3-3]

A gestão da sinistralidade é essencial para a sustentabilidade da Unimed Erechim e para a manutenção do equilíbrio entre qualidade assistencial, uso adequado dos recursos e viabilidade econômico-financeira da Cooperativa. Fatores como o envelhecimento da população, o aumento da expectativa de vida, a ampliação do acesso a novas tecnologias em saúde e a crescente complexidade dos tratamentos exigem uma atuação cada vez mais estratégica e integrada.

As despesas assistenciais são influenciadas por diferentes variáveis, incluindo o perfil dos beneficiários, a precificação dos planos, a frequência de utilização dos serviços, os custos da rede prestadora, as atualizações do Rol da ANS, a judicialização da saúde e a incorporação de novos medicamentos, materiais e procedimentos. Diante desse cenário, a Unimed Erechim adota práticas voltadas ao uso racional dos recursos, buscando preservar a qualidade do cuidado, a segurança dos pacientes, a estabilidade financeira e a valorização do trabalho médico.

A auditoria desempenha papel fundamental nesse processo, com atuação técnica em áreas estratégicas e de maior impacto financeiro,

como oncologia, ortopedia, oftalmologia, genética e procedimentos de alta complexidade. Na gestão de medicamentos oncológicos e imunobiológicos, são avaliadas alternativas terapêuticas seguras e custo-efetivas, incluindo o uso de biossimilares quando indicado. Nas solicitações de materiais especiais, como OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), a equipe realiza análise criteriosa e, quando necessário, mediação com o médico assistente para avaliar a pertinência do uso e apoiar decisões mais assertivas.

O acompanhamento das autorizações também contribui para maior previsibilidade dos custos assistenciais. A estimativa prévia de despesas antes do faturamento permite ampliar o controle financeiro, identificar variações relevantes e adotar medidas de gestão de forma mais ágil. Esse monitoramento fortalece a tomada de decisão e contribui para reduzir desperdícios, sem comprometer a segurança e a qualidade da assistência.

A revisão de contas é realizada de forma integrada por equipes administrativas, de enfermagem e médicas, com foco na validação dos procedimentos realizados, na conferência dos custos e no acompanhamento dos

pacientes internados. As visitas frequentes, a análise do custo médio per capita, o monitoramento da frequência de utilização dos serviços e a avaliação do impacto financeiro na rede prestadora permitem identificar oportunidades de melhoria e orientar ajustes estratégicos.

A verticalização dos serviços também fortalece a gestão da sinistralidade. A ampliação e a qualificação da rede própria reduzem a dependência de prestadores terceirizados, aumentam o controle sobre a jornada assistencial e favorecem uma assistência mais integrada, eficiente e alinhada às diretrizes da Cooperativa. Dessa forma, a Unimed Erechim busca equilibrar acesso, qualidade, resolutividade e sustentabilidade, reconhecendo que saúde não tem preço, mas exige gestão responsável de seus custos.

Produtos complementares

[GRI 2-6]

Além dos planos de saúde e da consultoria especializada em saúde e segurança do trabalhador, a Unimed Erechim disponibiliza aos seus clientes um conjunto de serviços complementares que ampliam o acesso ao cuidado e qualificam a experiência assistencial. Essas soluções são estruturadas para atender diferentes necessidades, contribuindo para uma jornada de saúde mais integrada, resolutiva e alinhada ao perfil de cada beneficiário.

Setor Hospitalar

No setor hospitalar, a Cooperativa conta com uma estrutura voltada à excelência assistencial, à inovação e à experiência do paciente. O serviço busca oferecer atendimento seguro, humanizado e eficiente, apoiado por equipes qualificadas, tecnologia e processos orientados à qualidade.

Fisioterapia e Reabilitação

A área de fisioterapia e reabilitação oferece atendimentos em diferentes linhas de cuidado, contemplando tratamentos fisioterápicos, reabilitação funcional e programas voltados à promoção da saúde e ao gerenciamento de condições específicas. O objetivo é apoiar a recuperação, preservar a autonomia e melhorar a qualidade de vida dos beneficiários.

Assistência Farmacêutica

Por meio das Farmácias Unimed, a Cooperativa também oferece serviços de assistência farmacêutica, como o Programa de Benefício em Medicamentos (PBM), o Programa de Medicamentos Especiais e o Programa Farmácia Popular do Governo Federal. Essas iniciativas ampliam o acesso a medicamentos e reforçam o cuidado contínuo com a saúde dos clientes.

Assistência Ambulatorial

Na assistência ambulatorial, são disponibilizados serviços que favorecem o acesso ao sistema de saúde e a continuidade do cuidado, incluindo consultas, exames laboratoriais, exames de imagem e atendimentos em diferentes especialidades médicas. Essa atuação contribui para diagnósticos mais ágeis, acompanhamento adequado e maior integração entre os serviços.

Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças

As iniciativas de promoção da saúde e prevenção de doenças contemplam programas estruturados de acompanhamento, orientação e cuidado em diferentes fases da vida. Essas ações consideram a condição de saúde dos beneficiários e estão alinhadas à gestão do cuidado, contribuindo para a prevenção de riscos, o monitoramento de doenças e o incentivo a hábitos mais saudáveis.

Posto Avançado de Autorizações

O Posto Avançado de Autorizações, localizado na Rua São Paulo, 396, no Pronto Atendimento de Ortopedia e Reabilitação, facilita e agiliza a entrega da produção semanal à Rede Prestadora. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 18h.

Recursos Próprios

[GRI 2-6, 203-1, 203-2]

Para garantir uma assistência à saúde cada vez mais resolutiva, a Unimed Erechim estrutura suas operações com foco em eficiência, qualidade e integração dos serviços. A Cooperativa conta com uma rede de prestadores credenciados que complementa sua atuação e contribui para ampliar o acesso dos beneficiários a serviços de saúde qualificados.

Além da rede credenciada, os recursos próprios ocupam papel estratégico na sustentabilidade do negócio e na qualificação da jornada assistencial. Por meio deles, a Unimed Erechim fortalece sua autonomia, amplia o controle sobre a qualidade dos serviços prestados e oferece soluções voltadas à prevenção, ao diagnóstico, ao tratamento, à reabilitação e à promoção da saúde.

Nesse contexto, serviços como o Complexo Hospitalar Unimed, o Laboratório de Análises Clínicas, o Centro de Diagnóstico por Imagem, o CAIS, a Medicina Preventiva, a Clínica de Fisioterapia, a Saúde Ocupacional e as Farmácias Unimed contribuem para uma atuação mais integrada e próxima da comunidade. A reorganização e a ampliação dessas estruturas qualificam a operação, favorecem a sustentabilidade do negócio e ampliam a capacidade de cuidado integral.

Parcerias

[GRI 2-28, 203-2]

Com o propósito de cuidar das pessoas em todas as etapas da jornada de saúde, a Unimed Erechim mantém parcerias estratégicas que ampliam sua capacidade de oferecer soluções qualificadas, inovadoras e alinhadas às necessidades da comunidade. Essas relações fortalecem a atuação da Cooperativa, contribuem para a ampliação do acesso aos serviços e apoiam a promoção do bem-estar físico, mental e emocional de clientes, colaboradores, cooperados e demais públicos de relacionamento.

As parcerias também representam um importante eixo de desenvolvimento institucional, pois possibilitam a integração de competências, a qualificação dos processos e a construção de soluções mais completas em saúde. Dessa forma, a Cooperativa reforça seu compromisso com a saúde integral, a excelência no cuidado e a sustentabilidade de sua atuação.



Serviços Próprios

[GRI 2-6, 203-1, 203-2]



Complexo Hospitalar Unimed

[GRI 203-1, 416-1]

Somos referência regional em saúde, reunindo infraestrutura moderna, tecnologia de ponta e uma gestão focada na excelência, na sustentabilidade e na resolutividade assistencial. Dentro do Complexo Hospitalar Unimed Erechim, o Hospital consolida-se como um ativo estratégico da Cooperativa, garantindo rede de atendimento, gerando trabalho médico, contribuindo para o controle dos custos assistenciais e ampliando a capacidade de cuidado à comunidade regional.

Com uma estrutura assistencial diferenciada, o Hospital Unimed Erechim atua com foco em um modelo de cuidado moderno, tecnológico e resolutivo. A instituição reúne profissionais qualificados, cuidado centrado na pessoa, segurança assistencial e valorização do médico, atributos que sustentam sua posição como referência regional e impulsionam a estratégia de crescimento da Cooperativa.

A sustentabilidade é um pilar central da gestão, integrando aspectos econômicos, sociais e ambientais. A instituição investe em soluções tecnológicas para aprimorar a experiência dos pacientes, qualificar os processos internos e garantir eficiência operacional. A metodologia PDSA orienta projetos de aprimoramento dos processos, tornando-os mais ágeis, seguros e sustentáveis, com redução de desperdícios, menor variabilidade e melhores resultados assistenciais.

Expansão do Complexo Hospitalar

A expansão da estrutura hospitalar representa um dos principais avanços do Complexo Hospitalar Unimed Erechim, ampliando a capacidade assistencial e qualificando a experiência de pacientes, familiares, médicos e equipes. O projeto foi desenvolvido com foco em modernidade, tecnologia, conforto e resolutividade, alinhado à proposta de um hospital preparado para atender às necessidades atuais e futuras da saúde.

Os novos ambientes foram planejados para favorecer fluxos mais organizados, seguros e eficientes. O hall de entrada contribui para uma experiência mais fluida e inteligente, enquanto os espaços de atendimento priorizam privacidade, personalização e agilidade.

A proposta arquitetônica também valoriza ambientes com características hoteleiras, harmoniosas e humanizadas, proporcionando mais conforto e acolhimento durante toda a jornada de cuidado.

As suítes, os quartos privativos e os quartos semi-privativos foram estruturados para oferecer conforto, funcionalidade, segurança e tecnologia. O posto de enfermagem fortalece a comunicação entre as equipes e favorece o cuidado integrado. O Centro de Terapia Intensiva conta com assistência intensiva, equipe multiprofissional e monitoramento constante, enquanto o Centro Cirúrgico, com quatro salas cirúrgicas, amplia a capacidade para procedimentos com alta precisão, equipe especializada e segurança cirúrgica.

O Pronto Atendimento, integrado à estrutura hospitalar, proporciona acesso rápido, atendimento resolutivo e continuidade assistencial. Dessa forma, a ampliação do Complexo reforça a capacidade do Hospital de atuar como referência regional, oferecendo uma estrutura mais completa, moderna e preparada para responder às demandas clínicas, cirúrgicas e de urgência da comunidade.



Pessoas que sustentam

[GRI 2-7, 404-1, 405-1]

O Hospital Unimed Erechim é sustentado por uma equipe qualificada e comprometida com o cuidado. Em 2025, a estrutura hospitalar contou com 212 colaboradores, sendo 92,5% mulheres, 76% pertencentes às gerações Y e Z e 81% com até dois anos de empresa. Esses dados demonstram a renovação da força de trabalho e evidenciam a importância de estratégias permanentes de integração, desenvolvimento e fortalecimento da cultura institucional.

A qualificação das equipes é prioridade na construção de um ambiente hospitalar seguro e eficiente. Ao longo do período, foram registradas 20 horas de treinamento por colaborador, com foco em qualificação técnica, atualização profissional e aprimoramento da inteligência humana, emocional e espiritual. Esse investimento contribui para a segurança do paciente, para a excelência no cuidado e para a consolidação de práticas alinhadas ao Jeito de Cuidar Unimed.



6 de dezembro 2025 – Curso de Suporte Avançado de Vida em Pediatria (PALS), realizado no Hospital Unimed Erechim, capacitou 16 profissionais para o atendimento de emergências pediátricas, com apoio do Sescoop.



27 de março de 2025 – Hospital Unimed Erechim promoveu o treinamento motivacional “Cartas das Super Forças”, voltado às enfermeiras e lideranças da instituição.



11 de novembro de 2025 – Unimed Erechim promoveu a palestra “Inteligência Artificial no Ramo da Saúde”, voltada aos médicos cooperados e às lideranças da instituição, a respeito das transformações e as possibilidades do uso da inteligência artificial na área da saúde.

Formação e qualificação médica

[GRI 404-2]

Considerados elementos estratégicos para o desenvolvimento do Hospital Unimed Erechim, em 2025, foram realizados formações e qualificações nas áreas de psiquiatria, neurologia e pediatria, reforçando a atualização profissional e o aprimoramento técnico do corpo clínico. O índice de satisfação relacionado a essas ações alcançou 98,20%, evidenciando a relevância das iniciativas para os profissionais participantes.

O modelo assistencial também foi fortalecido com a atuação de médicos hospitalistas, médicos rotineiros no Centro de Terapia Intensiva nos turnos da manhã e da tarde e médicos responsáveis técnicos em áreas estratégicas, como Centro Cirúrgico, Centro de Terapia Intensiva e Pronto Atendimento. Além disso, houve ampliação das escalas de sobreaviso de especialidades, assegurando maior retaguarda médica e ampliando a capacidade de resposta do hospital diante das diferentes demandas assistenciais.

Residência Médica

[GRI 404-2]

Em 2025, o Hospital Unimed Erechim avançou em sua atuação como campo de ensino e formação profissional com a

implantação da Residência Médica nas áreas de Anestesiologia, Clínica Médica e Medicina do Trabalho. Essa conquista representa um importante marco para a instituição, pois fortalece o vínculo com a comunidade médica, amplia a integração entre ensino e prática assistencial e consolida o Hospital como ambiente de aprendizagem, desenvolvimento técnico e qualificação contínua.

Ao receber médicos residentes em sua estrutura assistencial, a instituição contribui para a formação de novos profissionais alinhados aos padrões de qualidade, segurança e cuidado humanizado da Unimed, estimula a troca de conhecimento entre profissionais experientes e novos médicos e reforça seu papel estratégico no fortalecimento da saúde regional.

Diálogos e alianças

[GRI 2-28]

O Complexo Hospitalar contribui ativamente para a melhoria do sistema de saúde, participando de comitês e fóruns de discussão e desenvolvendo iniciativas em parceria com o poder público, órgãos reguladores, universidades, hospitais públicos e privados, operadoras de saúde e entidades setoriais. Essa atuação fortalece o diálogo institucional, amplia a cooperação técnica e contribui para

o desenvolvimento regional da saúde.

Entre os principais interlocutores estão o Conselho Municipal do Idoso, a Associação de Hospitais e Estabelecimentos de Saúde do Norte do Estado do Rio Grande do Sul, a Universidade Regional Integrada do Alto Uruguai e das Missões, o Conselho de Desenvolvimento de Erechim e a Universidade Federal da Fronteira Sul de Erechim. Essas parcerias reforçam a integração entre assistência, ensino, pesquisa e gestão, promovendo trocas de conhecimento e fortalecendo a formação de profissionais da saúde.

A parceria com a URI Erechim permanece estratégica, proporcionando aos estudantes de Medicina a oportunidade de vivenciar a prática hospitalar. Essa aproximação entre instituição de saúde e comunidade acadêmica promove a troca de experiências, a capacitação de futuros profissionais e o fortalecimento da assistência regional. Além disso, a integração entre teoria e prática contribui para o desenvolvimento de atividades técnico-científicas e para a ampliação da produção de conhecimento aplicado à saúde.

Qualidade e Segurança

[GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 416-1, 416-2]

A segurança assistencial é um dos principais pilares do Hospital Unimed Erechim. Por meio da atuação estruturada do Núcleo de Segurança do Paciente e do fortalecimento do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar, dos protocolos assistenciais e da cultura de segurança, a instituição promove ações alinhadas às boas práticas, às normas de biossegurança e aos padrões de qualidade aplicáveis ao ambiente hospitalar.

O hospital atua de forma permanente na redução de desperdícios, na eliminação de variabilidades nos processos e na correção de não conformidades, com o objetivo de alcançar resultados cada vez melhores e consolidar uma cultura de cuidado seguro. A metodologia PDSA orienta os projetos de melhoria contínua e envolve profissionais de diferentes áreas na busca por soluções ágeis, eficazes e sustentáveis.

Em 2025, a qualificação dos processos assistenciais foi evidenciada por meio de rounds multiprofissionais, treinamentos institucionais e workshops voltados à segurança e às boas práticas. Essas ações contribuem para a integração das equipes, a padronização dos cuidados e o aprimoramento da tomada de decisão clínica, promovendo um ambiente hospitalar mais seguro e eficiente.

Certificações

Qualiss

No período do relato, o Hospital Unimed Erechim manteve sua certificação no Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss), reafirmando o compromisso com a excelência na assistência e na gestão. A permanência no programa reflete o alinhamento contínuo às melhores práticas do setor, com foco na segurança do paciente, na melhoria dos processos e na sustentabilidade institucional.

O Qualiss avalia diversos indicadores de qualidade, e a manutenção da certificação demonstra o envolvimento da instituição em oferecer cuidados baseados em evidências, garantindo atendimento humanizado, seguro e de alto padrão aos pacientes.

Carbono Neutro

Há mais de uma década, a Unimed Erechim mapeia, quantifica, monitora e registra as emissões de Gases de Efeito Estufa, por meio da calculadora de CO₂. Essa atuação reforça o compromisso institucional com a agenda ambiental e com práticas de gestão responsáveis.

Além da compensação das emissões, o Hospital Unimed Erechim realiza ações voltadas à redução do uso de matérias-primas virgens, de materiais não recicláveis e da geração de resíduos. A instituição também prioriza a utilização de energia proveniente de fontes renováveis e incentiva a economia circular, reforçando seu compromisso com a sustentabilidade e a preservação ambiental.

Saúde Baseada em Valor

[GRI 3-3, 201-1]

As ações voltadas à Assistência à Saúde Baseada em Valor têm como objetivo promover uma transformação no sistema de saúde, sustentada por dois pilares principais: a construção de unidades integradas de práticas, focadas em condições clínicas específicas ou segmentos da população, e a mudança no modelo de remuneração dos serviços de saúde. Nesse modelo, a remuneração deixa de ser baseada apenas no volume de atendimentos e no custo dos recursos utilizados, passando a priorizar os desfechos obtidos com o tratamento, gerando valor tanto para os pacientes quanto para o sistema de saúde.

A jornada do paciente é avaliada de forma integral, considerando o tempo adequado de atendimento, o cumprimento das medidas recomendadas nos protocolos e a qualidade de vida após a alta médica. Essas análises aliam a perspectiva de custo e benefício clínico de cada caso, permitindo identificar oportunidades de melhoria em qualidade, segurança assistencial e redução de desperdícios.

Em 2025, o modelo de DRG no Hospital Unimed demonstrou avanços importantes

em eficiência assistencial. O indicador apontou 47% de eficiência, com 989 diárias de pacientes atendendo aos requisitos estabelecidos. Além disso, 121 médicos foram bonificados, com R\$ 514 mil distribuídos em reconhecimento ao desempenho assistencial e ao engajamento com o modelo. Em três anos, a iniciativa totalizou economia de R\$ 1,3 milhão, reforçando a contribuição da Saúde Baseada em Valor para a sustentabilidade da Cooperativa.

Segurança do Paciente

[GRI 416-1, 416-2]

O Programa de Segurança do Paciente promove a gestão de riscos, o monitoramento contínuo de indicadores e a implementação de ações para garantir um ambiente hospitalar seguro e eficiente. A atuação estruturada do Núcleo de Segurança do Paciente e do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar fortalece a cultura de segurança, os protocolos assistenciais e o compromisso permanente com a prevenção de danos ao paciente.

Em 2025, a qualidade assistencial foi reforçada por meio de rounds multiprofissionais,

treinamentos institucionais e workshops em segurança e boas práticas. Essas iniciativas contribuem para o alinhamento das equipes, a qualificação dos processos e a consolidação de práticas assistenciais seguras. Os indicadores de desfecho clínico também demonstram resultados relevantes, com menor tempo médio de internação, menor utilização de exames, redução de desperdícios e menor mortalidade.

Jornada Digital

[GRI 204-1, 302-4, 308-1, 418-1]

A Jornada Digital faz parte do cotidiano do Hospital Unimed Erechim, trazendo inovações que aprimoram tanto o atendimento quanto a gestão interna. Com essas iniciativas, a instituição une tecnologia de ponta a um cuidado cada vez mais personalizado, seguro e humanizado.

Os investimentos em transformação digital têm como objetivo otimizar processos, garantir a segurança das informações e proporcionar uma experiência mais ágil e eficiente aos pacientes, médicos, colaboradores e demais públicos envolvidos na jornada hospitalar. A utilização de ferramentas digitais fortalece a rastreabilidade, qualifica a comunicação entre as equipes e contribui para a tomada de decisão baseada em dados.

Gestão Eletrônica de Documentos (GED)

A Gestão Eletrônica de Documentos qualifica o acesso às informações, agiliza a consulta a documentos, reduz o uso de papel, otimiza espaços físicos de arquivo e melhora a eficiência operacional. Além de fortalecer a gestão da informação, essa prática contribui para a sustentabilidade ao diminuir o impacto ambiental.

BI Analytics: Inteligência em Dados

As soluções de Business Intelligence transformam dados em informações estratégicas para apoiar a tomada de decisão. Relatórios e dashboards dinâmicos oferecem visões claras e detalhadas dos principais indicadores de desempenho, promovendo uma gestão mais eficiente e baseada em dados. Na assistência, o monitoramento de indicadores de saúde contribui diretamente para a qualificação dos processos diários e para a melhoria do cuidado.

Automação de Quartos com Inteligência Artificial

A automação dos quartos com inteligência artificial, por meio da integração de assistente virtual, reforça a inovação tecnológica voltada à humanização do atendimento. Por comandos de voz, os pacientes podem ajustar a iluminação, controlar equipamentos e solicitar apoio da equipe assistencial, garantindo maior conforto e autonomia durante a internação.

Rede de Integrações para Resultados de Exames (Prontuário)

A rede de integrações para resultados de exames diretamente no prontuário eletrônico promove maior agilidade e precisão no acesso às informações. Em um único ambiente, é possível consultar resultados de exames laboratoriais, de imagem e eletrocardiogramas provenientes de diferentes prestadores, facilitando o diagnóstico e ampliando a segurança do cuidado médico.

ECG Digital com Laudo à Distância (PACS)

O ECG Digital, com laudo à distância integrado ao sistema PACS, moderniza o processo de eletrocardiogramas, permitindo a avaliação de exames e a emissão de laudos com maior agilidade. Essa tecnologia reduz o tempo de resposta e aumenta a precisão diagnóstica.

Assinatura Digital

A assinatura digital é uma ferramenta essencial para validação de documentos, garantindo autenticidade, segurança e conformidade legal. Com essa inovação, prescrições, evoluções e acompanhamentos realizados pela equipe assistencial circulam de forma digital, reduzindo significativamente a impressão de papéis e eliminando a necessidade de arquivamento físico. Além de otimizar processos internos, a solução contribui para uma gestão mais sustentável.

Automatização dos controles da engenharia clínica

A automatização dos controles da engenharia clínica auxilia no gerenciamento eficiente do ciclo de vida dos equipamentos médico-hospitalares, garantindo que permaneçam funcionais, em bom estado e devidamente calibrados. A ferramenta contribui para o acompanhamento de manutenções preventivas, o controle de comodatos, a emissão de etiquetas padronizadas e a geração de relatórios de saúde dos equipamentos. TVs com as Jornadas dos Pacientes

As TVs com a jornada dos pacientes contribuem para uma assistência mais fluida, ágil e organizada. Instaladas em áreas como Bloco Cirúrgico, Pronto Atendimento, Internações e Serviço de Nutrição e Dietética, exibem informações relevantes em tempo real, sempre de forma anonimizada, garantindo a privacidade dos pacientes e o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Portal de Compras Web

O Portal de Compras Web fortalece a gestão de suprimentos, proporcionando praticidade e agilidade aos processos de aquisição. A ferramenta permite acompanhar o status dos pedidos em tempo real, acessar informações relevantes, auditar anexos, comparar cotações e identificar melhores fornecedores. Integrado ao sistema de gestão, o recurso contribui para decisões mais assertivas e maior eficiência operacional.

Certificação Digital: Rastreabilidade e Segurança

A certificação digital é uma ferramenta importante para garantir a integridade e a proteção das informações, reduzindo riscos de fraudes e aumentando a segurança no tráfego de dados. Essa tecnologia assegura a rastreabilidade de processos e documentos, reforçando a conformidade com normas de proteção de dados e critérios legais.

Cuidado Centrado na Pessoa

[GRI 2-25]

O Cuidado Centrado na Pessoa é uma forma de cuidar que reconhece cada paciente como único, considerando suas necessidades, preferências, valores, histórias e expectativas. Essa abordagem orienta a assistência a partir daquilo que realmente importa para cada pessoa cuidada, sendo sustentada por estruturas, políticas e práticas que fortalecem uma cultura de qualidade, compaixão e parceria em toda a continuidade do cuidado.

Na prática, significa que o cuidado não acontece apenas para o paciente, mas com o paciente, sua família, os profissionais e a comunidade. Envolve comunicação atenciosa, interações compassivas, ambientes que promovem inclusão e pertencimento, além do engajamento de pacientes, familiares, comunidades e equipes como parceiros na jornada assistencial. Ao perguntar, escutar, respeitar e envolver as pessoas nas decisões, o Hospital fortalece uma experiência em saúde mais humana, participativa e alinhada às necessidades individuais de cada paciente.

Em 2025, o Hospital Unimed Erechim avançou no desenvolvimento do projeto

de Cuidado Centrado na Pessoa, realizado juntamente com o Escritório de Excelência do Hospital Israelita Albert Einstein. A iniciativa reforça o compromisso da instituição com uma assistência mais segura, humanizada e orientada à experiência do paciente, qualificando cada etapa da jornada de cuidado, desde o pré check-in, recepção, internação e procedimento até o pós-alta.

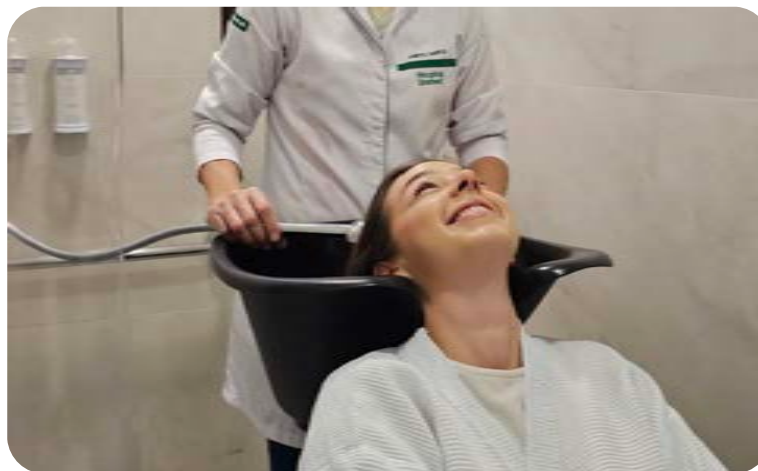
Entre as ações relacionadas ao projeto, destacam-se a comunicação estruturada com o paciente, a alimentação afetiva, o acolhimento espiritual, as atividades lúdicas e as Práticas Integrativas e Complementares em Saúde. Essas iniciativas ampliam o olhar sobre o cuidado, contemplando não apenas a condição clínica, mas também aspectos emocionais, sociais, espirituais e individuais que influenciam diretamente a experiência, a segurança e a recuperação do paciente.

A parceria com o Escritório de Excelência do Hospital Israelita Albert Einstein apoia a consolidação de um modelo assistencial que une excelência técnica, segurança, empatia, escuta qualificada e humanização.

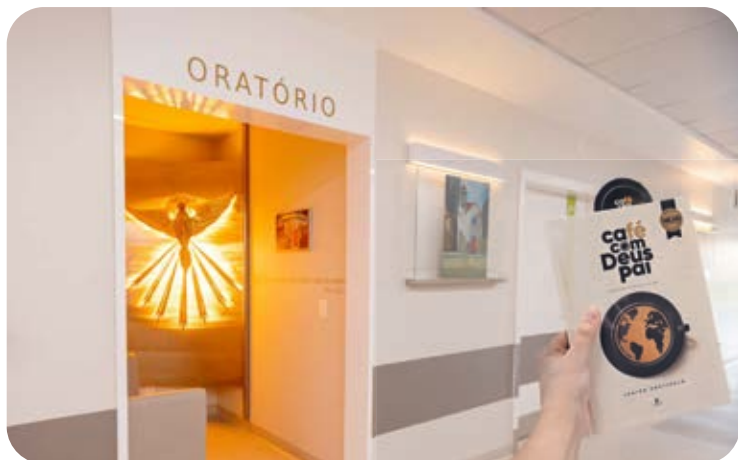
Relacionamento com o Paciente

O relacionamento com o paciente é conduzido de forma integrada, considerando os diferentes fatores que impactam sua percepção, satisfação e experiência durante a jornada hospitalar. As ações são pautadas no Jeito de Cuidar Unimed e utilizam o feedback dos pacientes como ferramenta para aprimorar processos, fortalecer vínculos e qualificar os serviços prestados.

A comunicação estruturada contribui para maior clareza nas orientações, mais segurança durante a internação e melhor alinhamento entre paciente, família e equipe assistencial. Associadas a esse cuidado, as iniciativas de alimentação afetiva, acolhimento espiritual, atividades lúdicas e Práticas Integrativas e Complementares em Saúde ampliam a humanização do atendimento e tornam a experiência hospitalar mais acolhedora.



A **experiência**
do paciente é
parte essencial
da **qualidade**
assistencial



Liderança Regional

[GRI 201-1]

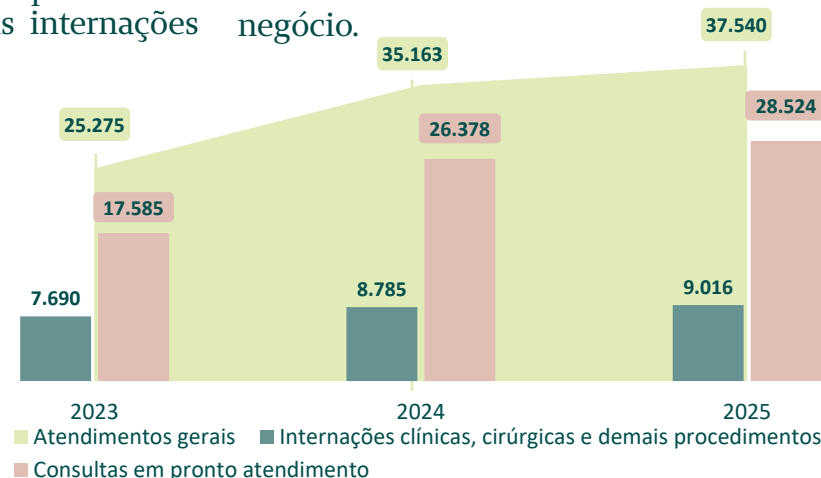
O Hospital Unimed Erechim manteve crescimento sustentado com qualidade assistencial em 2025. No período, realizou 80% das internações cirúrgicas, 48% das internações clínicas e 73% das consultas de Pronto Atendimento, consolidando sua liderança regional e sua relevância dentro da rede de atendimento da Cooperativa.

O índice de satisfação alcançou 95,54%, demonstrando a percepção positiva dos pacientes em relação à assistência recebida. Esse resultado evidencia a importância da estrutura resolutiva, da equipe focada no cuidado e da melhoria contínua dos processos assistenciais.

A produção assistencial também apresentou crescimento expressivo. Os atendimentos gerais passaram de 25.275 em 2023 para 35.163 em 2024 e 37.540 em 2025. As internações

clínicas, cirúrgicas e demais procedimentos evoluíram de 7.690 em 2023 para 8.785 em 2024 e 9.016 em 2025. As consultas em Pronto Atendimento passaram de 17.585 em 2023 para 26.378 em 2024 e 28.524 em 2025. Esses dados demonstram a ampliação da capacidade de atendimento e a consolidação do Hospital como referência regional. Para evidenciar essa evolução, o relatório pode apresentar o comparativo da produção assistencial entre 2023, 2024 e 2025.

A taxa de ocupação cirúrgica alcançou 72% em 2025, enquanto a produção assistencial registrou crescimento de 49%. Esses resultados reforçam a relevância do Hospital Unimed como estrutura estratégica da Cooperativa, garantindo rede de atendimento, ampliando a resolutividade e fortalecendo a sustentabilidade do negócio.



Crescimento em números do Hospital Unimed Erechim

Excelência Operacional

A melhoria contínua dos processos é um compromisso sistêmico que envolve colaboradores de todas as áreas do hospital. Orientados pela metodologia PDSA, os projetos desenvolvidos buscam garantir qualidade e segurança, simplificar etapas, reduzir desperdícios e minimizar variações nos resultados.

A excelência operacional fortalece o relacionamento com diferentes públicos e aprimora a gestão dos serviços prestados pela instituição. A análise contínua de indicadores permite identificar oportunidades de melhoria, direcionar ações estratégicas e acompanhar a efetividade das iniciativas implantadas.

O planejamento estratégico orienta a atuação hospitalar com foco em autossuficiência operacional e sustentabilidade. A gestão orçamentária é uma ferramenta essencial para garantir planejamento financeiro rigoroso, controle eficiente dos recursos, viabilização de investimentos e manutenção da qualidade assistencial. Os resultados são acompanhados por indicadores financeiros e operacionais, permitindo maior transparência, identificação de oportunidades de otimização de custos e alinhamento às metas institucionais.

Relacionamento com o Médico

O setor de Gestão do Relacionamento tem como função atender e acolher as demandas dos médicos que atuam no hospital, fortalecendo os laços e promovendo a colaboração para aprimorar a qualidade do atendimento, garantir a segurança do paciente e ampliar a eficiência operacional. Para facilitar a comunicação, o setor disponibiliza canal personalizado, acessível por telefone e presencialmente.

O relacionamento com o corpo clínico é eixo estratégico da instituição, pois contribui para identificar oportunidades de melhoria, fortalecer a parceria entre médicos e hospital e ampliar a participação dos profissionais nas decisões assistenciais e operacionais.

O corpo clínico é composto por médicos cooperados de diferentes especialidades, garantindo assistência qualificada e atendimento especializado aos pacientes. Além dos médicos que atuam em tempo integral, o hospital conta com suporte adicional de especialistas conforme escala, assegurando cuidado integral e acessível. Essa equipe contribui para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados e fortalece os objetivos institucionais de excelência assistencial.

Atendimento Domiciliar

O processo de atendimento domiciliar desempenha papel essencial na desospitalização, proporcionando ao paciente a continuidade do cuidado em seu ambiente familiar. Esse modelo reduz riscos associados ao ambiente hospitalar, como infecções e complicações decorrentes de internações prolongadas, promovendo a segurança do paciente.

Além disso, o atendimento domiciliar oferece cuidado mais personalizado e humanizado, adaptado às necessidades específicas de cada paciente e com maior envolvimento da família no processo de recuperação. Essa abordagem proporciona conforto, apoia a recuperação e melhora a qualidade de vida, ao mesmo tempo em que otimiza o uso de leitos hospitalares para pacientes com condições mais complexas.

No período, o atendimento domiciliar registrou média mensal de 24 pacientes acompanhados, 203 sessões de fisioterapia domiciliar e 110 condutas de enfermagem domiciliar.



Hospital do futuro

[GRI 2-22]

O Hospital Unimed Erechim avança em sua jornada de transformação com foco na eficiência operacional, na inovação, na experiência do paciente e no uso estratégico de dados. A instituição está orientada à construção de um modelo hospitalar moderno, tecnológico e resolutivo, preparado para atender às necessidades atuais e futuras da saúde.

Os pilares da inovação incluem sistemas interoperáveis, conectando dados e processos para uma assistência integral e personalizada; experiência, colocando o cuidado e a qualidade de vida do paciente como prioridades; e eficiência operacional, otimizando recursos para alcançar resultados de excelência.

A expansão da estrutura hospitalar, a qualificação das equipes, o fortalecimento do modelo assistencial, a gestão de custos e o melhor resultado operacional da série histórica demonstram a evolução do Hospital Unimed em direção a um modelo sustentável, centrado na pessoa e alinhado às expectativas de um hospital preparado para o futuro.



Destaques Operacionais 2025

Taxa de ocupação geral

67%

Total de consultas Pronto Atendimento

29.305

Taxa de ocupação salas cirúrgicas

72%

Total de internações cirúrgicas

2.260

Total de pacientes-dia

8.115

Total de internações clínicas

1.067

93 Net Promoter Score (NPS)





Laboratório de Análises Clínicas

[GRI 203-1, 203-2]

O Laboratório é um serviço de apoio direto do Complexo Hospitalar Unimed, reconhecido pela excelência na realização de exames e pela qualidade no atendimento aos pacientes. Com infraestrutura moderna, equipe altamente qualificada e portfólio com mais de 2.300 tipos de exames, inclusive genéticos, o Laboratório assegura resultados precisos, seguros e ágeis, essenciais para uma avaliação médica eficaz.

Certificado pelo Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ) e pelo Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (QUALISS), o Laboratório destaca-se pela confiabilidade dos serviços prestados e pelo compromisso com a qualidade. Os resultados dos exames são disponibilizados de forma ágil por meio de plataforma on-line, via aplicativo e site, facilitando o acesso às informações por médicos e pacientes. Com 33 anos de atuação consolidada em Erechim, 7 anos

de presença em Getúlio Vargas e a nova unidade em Estação, o Laboratório amplia sua cobertura regional, proporcionando mais comodidade, acessibilidade e proximidade às comunidades locais.

Como diferenciais, o Laboratório conta com horário de atendimento estendido, 8 salas de coleta, espaço kids, coleta domiciliar e transporte próprio de amostras biológicas, além de manter interação contínua com os médicos. Em 2025, foram realizados 24.443 atendimentos via WhatsApp, reforçando a agilidade, a proximidade e a resolutividade no relacionamento com pacientes e beneficiários.

Além de sua atuação assistencial, o Laboratório consolida-se como referência regional em diagnóstico, contribuindo para a agilidade e precisão dos atendimentos, o suporte à conduta médica e a sustentabilidade econômica da Cooperativa. Ao manter o diagnóstico dentro da estrutura própria, fortalece a autonomia hospitalar, favorece a retenção de receita e amplia a qualidade assistencial oferecida aos pacientes.

Em 2025, foram implementadas diversas melhorias voltadas à otimização dos processos laboratoriais e ao aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados. Entre as principais ações, destacam-se:

Expansão regional: Ampliação da presença do Laboratório na região, com a nova unidade de coleta em Estação, fortalecendo o acesso aos serviços e proporcionando mais comodidade à comunidade local.

Retaguarda diagnóstica: Atendimento interno 24 horas por dia, 7 dias por semana, garantindo suporte contínuo ao Hospital Unimed e contribuindo para a agilidade e segurança na assistência aos pacientes.

Apoio à rede regional: Atendimento e suporte a 11 laboratórios da região, ampliando a atuação do serviço e fortalecendo a rede de diagnóstico local

Estratégia sustentável: Redução da dependência de serviços externos, maior aproximação com cooperados e beneficiários e contribuição para a geração de receita, reforçando a sustentabilidade do negócio.

As parcerias e negociações estratégicas realizadas em 2025, envolvendo comodatos, insumos e contratos, contribuíram diretamente para a otimização dos recursos e para a sustentabilidade financeira do Laboratório. Como resultado, essas ações geraram **uma economia de R\$ 1.150.548,43** ao longo do ano.





Centro de Diagnóstico por Imagem

[GRI 203-1]

A Unimed Erechim conta com três unidades de Centro de Diagnóstico por Imagem (CDI), consolidando uma estrutura voltada à agilidade, precisão diagnóstica e eficiência assistencial. A trajetória teve início em 2018, com a formação de uma sociedade com a Clínica Kozma para a aquisição da Radissom, localizada no centro de Erechim. Fundada em 1977 pelo médico Eleonir José Gollin (in memoriam), a clínica possui mais de 40 anos de tradição em Diagnóstico por Imagem, reunindo excelência no atendimento, tecnologias avançadas, precisão nos diagnósticos e respeito à privacidade dos pacientes.

A partir dessa trajetória, a estrutura de diagnóstico por imagem da Unimed Erechim foi fortalecida com a presença do Centro de Diagnóstico por Imagem, e da Saúde da Mulher, localizados no Complexo Hospitalar Unimed. Esses serviços ampliam a capacidade de atendimento, fortalecem a retaguarda

diagnóstica do Hospital Unimed e reforçam o compromisso da instituição com a qualidade, a segurança e o bem-estar dos clientes.

Os ambientes foram cuidadosamente projetados com foco em conforto, segurança, privacidade e precisão. A estrutura conta com exames de densitometria óssea, ecodoppler, mamografia digital, raio-X digital, ressonância magnética, tomografia, ultrassonografia 3D, ultrassom obstétrico, convencional e com doppler, além de serviços especializados em Medicina Fetal.

O CDI também dispõe de equipamentos com inteligência artificial embarcada, incluindo tomógrafo computadorizado e ressonância magnética, que contribuem para exames com maior precisão diagnóstica, imagens de alta resolução, mais agilidade no atendimento e menor exposição à radiação. Além disso, o serviço conta com laudo on-line 24 horas e horário de atendimento estendido, ampliando a resolutividade e o suporte aos médicos.

A Saúde da Mulher oferece um espaço exclusivo para o cuidado feminino, com mais privacidade, conforto e acolhimento. Além dos exames tradicionais, como mamografia e ultrassonografia, a unidade realiza procedimentos especializados, incluindo biópsia de mamas, agulhamento e marcação mamária, punção aspirativa de mamas e ecodoppler. O espaço é resultado da reestruturação do antigo Centro de Diagnóstico por Imagem Dr. Eleonir José Gollin (in memoriam) e foi planejado para proporcionar atendimento especializado, seguro e humanizado, promovendo cuidado integral e acompanhamento contínuo à saúde da mulher.

A parceria entre a Unimed Erechim e a Clínica Kozma fortalece conexões sustentáveis na área da saúde, promovendo inovação, excelência nos serviços prestados e maior autonomia diagnóstica para a Cooperativa. Dessa forma, o

Centro de Diagnóstico por Imagem consolida-se como um serviço estratégico, contribuindo para a centralização do atendimento, o suporte aos médicos, a retaguarda real ao Hospital Unimed e a qualificação da assistência prestada à comunidade regional.





Centro de Atenção Integral à Saúde

O serviço de Medicina Preventiva, em conjunto com o CAIS, tem como objetivo promover a saúde, prevenir doenças e melhorar a qualidade de vida dos beneficiários de maneira contínua e integral. O foco está na oferta de cuidados antecipados e personalizados, por meio de programas de monitoramento, rastreamento de doenças, telemonitoramento, teleconsultas e orientações sobre hábitos saudáveis.

Entre os serviços oferecidos estão o acompanhamento de gestantes, a atenção a doenças crônicas, as ações voltadas à saúde mental e emocional, a atenção farmacêutica, a neuropsicologia, a navegação do cuidado e as atividades de reabilitação. Com uma equipe multidisciplinar especializada, a Medicina Preventiva busca proporcionar um cuidado proativo, que vai além do tratamento, contribuindo para o bem-estar, a saúde e a qualidade de vida dos beneficiários.

Medicina Preventiva

[GRI 2-8, 403-6, 404-2, 413-1, 416-1]

O serviço de Medicina Preventiva, em conjunto com o CAIS, tem como objetivo promover a saúde, prevenir doenças e melhorar a qualidade de vida dos beneficiários de maneira contínua e integral. O foco está na oferta de cuidados antecipados e personalizados, por meio de programas de monitoramento, rastreamento de doenças, telemonitoramento, teleconsultas e orientações sobre hábitos saudáveis.

Entre os serviços oferecidos estão o acompanhamento de gestantes, a atenção às doenças crônicas, as ações voltadas à saúde mental e emocional, a atenção farmacêutica, a neuropsicologia, a navegação do cuidado e as atividades de reabilitação. Com uma equipe multidisciplinar especializada, a Medicina Preventiva busca proporcionar um cuidado proativo, que vai além do tratamento, contribuindo para o bem-estar, a saúde e a qualidade de vida dos beneficiários.

Valorizando o compromisso com a saúde e a qualidade de vida, a Medicina Preventiva também desenvolve ações educativas para empresas clientes e para a comunidade. Os profissionais do serviço abordam temas como primeiros socorros, saúde mental, alimentação saudável, qualidade do sono, atividade física e autocuidado, reforçando o compromisso da Unimed Erechim com a promoção da saúde, a prevenção de agravos e o bem-estar nos diferentes ambientes de convivência. No período, foram realizadas 33 palestras e eventos para a comunidade.

O CAIS também ampliou a oferta de atendimentos médicos especializados, passando de quatro para seis médicos especialistas. Com essa expansão, foram realizadas 1.911 consultas em 2025, frente a 1.762 consultas em 2024, fortalecendo a resolutividade e o acesso dos beneficiários ao cuidado especializado.



Atenção Integral à Saúde da Gestante

O Programa de Atenção Integral à Saúde da Gestante (AISG) tem como objetivo oferecer orientação, acolhimento e suporte especializado às gestantes, contribuindo para uma gestação mais segura e tranquila. Os encontros abordam temas essenciais para o cuidado da mãe e do bebê, como pré-natal seguro, primeiros socorros, saúde mental materna, aleitamento materno, aspectos nutricionais, exercício físico na gestação e cuidados com o recém-nascido.

Aberto às beneficiárias da Unimed Erechim, suas coirmãs e à comunidade em geral, o programa reforça o compromisso com a promoção da saúde, a prevenção de riscos e o cuidado integral desde o período gestacional. Na edição de 2025, foram realizados 3 ciclos, totalizando 22 palestras, com uma média de 90 participantes por palestra, ainda, 105 gestantes realizaram o acompanhamento com a equipe multiprofissional no CAIS.

Telebaby

O Telebaby tem como objetivo incentivar hábitos saudáveis nas crianças, promovendo a qualidade de vida, a prevenção de doenças e

a gestão clínica dos beneficiários. Por meio de atividades educativas e lúdicas, o programa busca estimular o desenvolvimento infantil, a criatividade, a motricidade, a socialização e o vínculo familiar.

Ao promover o cuidado desde a infância, o Telebaby contribui para a formação de hábitos saudáveis e para o acompanhamento integral das crianças beneficiárias, tendo acompanhado 294 crianças no ano.

Programa Empresa Saudável

O Programa Empresa Saudável passou por uma reformulação estratégica, integrando-se também ao serviço de Saúde Ocupacional. A partir dessa mudança, a Medicina Preventiva passou a utilizar informações do perfil epidemiológico e dos exames periódicos para identificar colaboradores com maior necessidade de acompanhamento, direcionando-os à Atenção Integral à Saúde. A iniciativa fortalece a gestão da carteira, amplia o alcance das ações preventivas e representa um diferencial competitivo para as empresas clientes. Foram acompanhados 5.873 beneficiários no Programa Empresa Saudável.

Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas

Dentro da frente de prevenção e gerenciamento, os casos crônicos são acompanhados de forma presencial ou por telemonitoramento, nesse período 381 beneficiários foram acompanhados presencialmente e 709 por telemonitoramento. Também foram contemplados 1.391 beneficiários na Atenção Integral à Saúde (AIS).

Teleconsulta

O serviço de Medicina Preventiva oferece consultas on-line, seguras e acessíveis para casos de baixa complexidade e sintomas leves. Os atendimentos são agendados pela equipe do serviço e realizados por profissionais da Atenção Integral à Saúde, ampliando o acesso ao cuidado, a resolutividade das demandas e a comodidade aos beneficiários.

Em 2025, a modalidade foi ampliada para incluir, além das consultas médicas e de enfermagem, atendimentos nutricionais e sessões de psicologia, fortalecendo a atuação da equipe multidisciplinar. No período, foram realizadas 145 teleconsultas.

Programa de Navegação do Cuidado

O Programa de Navegação do Cuidado foi desenvolvido para identificar beneficiários que utilizam os serviços de saúde com maior frequência, considerando critérios como número de internações anuais, frequência de utilização dos serviços ambulatoriais e necessidade de acompanhamento contínuo.

Após a análise, o beneficiário é convidado para uma consulta médica, momento em que é elaborado um plano de cuidado individualizado, com o objetivo de melhorar sua saúde e qualidade de vida. O acompanhamento é realizado por uma equipe multidisciplinar, com foco na organização da jornada assistencial, na melhoria da qualidade de vida do beneficiário e na redução da sinistralidade.

O programa também oferece suporte ao beneficiário por meio de orientações sobre medicamentos, apoio no agendamento de exames, consultas com profissionais do Centro de Atenção Integral à Saúde e acompanhamento próximo da equipe de Atenção Integral à Saúde. Nessa linha de cuidado, foram acompanhados 39 beneficiários.

Medicina Preventiva em Getúlio Vargas

A Medicina Preventiva ampliou sua atuação regional com a oferta de acompanhamento presencial aos beneficiários de Getúlio Vargas e região. O serviço passou a contar com espaço específico para a realização de exercícios físicos, utilizando a estrutura administrativa do Laboratório de Getúlio Vargas e a mesma equipe multidisciplinar de Erechim, composta por profissionais de enfermagem, nutrição, psicologia e farmácia.

A iniciativa otimiza recursos, amplia o acesso ao cuidado e fortalece a presença da Unimed Erechim na região. No período, 27 beneficiários passaram a ser acompanhados presencialmente em Getúlio Vargas.

Grupo Operacional Medicina Preventiva

Os grupos operacionais da Medicina Preventiva são voltados aos beneficiários do Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas, com foco na educação em saúde, no estímulo ao autocuidado e na melhoria da qualidade de vida.

As atividades abordam temas relacionados

ao envelhecimento saudável, saúde mental, controle de doenças crônicas, alimentação, atividade física, memória, socialização e bem-estar. Além de promover conhecimento, os encontros favorecem a integração entre os participantes, a troca de experiências e o fortalecimento do vínculo com a equipe multiprofissional. Durante o ano, foram realizados 4 grupos operacionais, com a participação de 280 beneficiários.

Café com Nutrição

Os encontros “Café com Nutrição” têm como objetivo criar um ambiente acolhedor e descontraído para a troca de conhecimentos entre nutricionista e pacientes. Durante as atividades, os participantes compartilham experiências, esclarecem dúvidas e recebem orientações sobre alimentação saudável, fortalecendo o vínculo com o profissional.

A iniciativa contribui para a educação nutricional, o autocuidado, a adesão a hábitos alimentares mais saudáveis e a construção de uma relação de confiança entre pacientes e equipe assistencial. Durante o ano, foram realizados 7 encontros, com a participação de 54 pessoas.

Atenção Farmacêutica

A Atenção Farmacêutica é voltada para pacientes com doenças crônicas que fazem uso de múltiplos medicamentos, condição conhecida como polifarmácia. O acompanhamento inicia com a coleta da história farmacoterapêutica, incluindo os problemas de saúde e os medicamentos em uso, a fim de avaliar a necessidade, a segurança e a eficácia dos tratamentos. O objetivo é identificar e resolver Problemas Relacionados a Medicamentos (PRM), realizar intervenções farmacêuticas e acompanhar os resultados obtidos. Essa atuação contribui para o uso mais seguro e racional dos medicamentos, a redução de riscos, a adesão ao tratamento e a melhoria da qualidade de vida dos pacientes. No período, foram realizados 430 atendimentos pela farmacêutica da Medicina Preventiva.

Ainda, a Atenção Farmacêutica fortaleceu sua integração com a Farmácia Unimed por meio de uma metodologia de encaminhamento dos beneficiários avaliados no CAIS. Após aceite do paciente, as informações são direcionadas para contato e orçamento personalizado, ampliando o vínculo entre os serviços e favorecendo o acesso a medicamentos com valores atrativos. A iniciativa resultou em 82 pacientes encaminhados à Farmácia Unimed.

Atendimentos de Neuropsicologia

A área de Neuropsicologia tem como objetivo compreender como o cérebro executa funções cognitivas e identificar possíveis dificuldades relacionadas à atenção, memória, aprendizagem, comportamento e outras funções mentais. As avaliações auxiliam na investigação de Transtornos do Neurodesenvolvimento e contribuem para a definição de condutas mais adequadas às necessidades de cada paciente, apoiando o cuidado integral e o acompanhamento especializado. Durante o ano, foram entregues 75 laudos de Neuropsicologia, beneficiando 75 pacientes.

Grupo de Convivência e Terapêutico de Psicologia

O Grupo de Convivência de Psicologia é destinado aos beneficiários do Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas. Os encontros abordam diversas temáticas, como saúde mental, controle de doenças crônicas, hipertensão, diabetes, controle da dor e promoção de hábitos saudáveis.

Realizado de forma periódica, o grupo tem como objetivo integrar os participantes, pro-

mover o bem-estar, incentivar o autocuidado e criar um espaço de acolhimento, escuta e troca de experiências.

O Grupo Terapêutico de Psicologia oferece aos beneficiários da Unimed Erechim a oportunidade de participar de encontros em formato psicoterápico, conduzidos por profissional especializado.

As sessões proporcionam contato direto com a psicóloga e interação entre os participantes, promovendo socialização, acolhimento, aceitação e fortalecimento emocional. A iniciativa contribui para a promoção da saúde mental e para o cuidado contínuo dos beneficiários. No período, os grupos registraram 504 presenças.

As áreas de Psicologia e Neuropsicologia também apresentaram avanços importantes, aumentando a disponibilidade de agenda aos beneficiários, a produtividade passou de 2.614 avaliações e sessões em 2024 para 3.068 em 2025. Na Neuropsicologia, o público atendido também foi ampliado, passando a contemplar crianças, adolescentes, adultos e idosos, com investigação de transtornos do neurodesenvolvimento e transtornos psiquiátricos.

Estágios na área da saúde

O estágio supervisionado é uma parceria entre a URI Erechim e a Unimed Erechim que proporciona aos acadêmicos de Enfermagem, Psicologia, Nutrição e Educação Física vivência prática nas estratégias de atenção à saúde.

A iniciativa contribui para a formação dos estudantes ao aproximá-los da prática profissional em programas de promoção da saúde, prevenção de doenças, acompanhamento multiprofissional e cuidado integral, além de reforçar o compromisso da Unimed Erechim com a qualificação de futuros profissionais. Neste ano, 13 acadêmicos participaram dos estágios supervisionados.

A parceria também foi ampliada com o primeiro projeto de pesquisa da Medicina Preventiva, intitulado “Exercícios físicos isométricos como aliados na prevenção do acidente vascular encefálico”. O estudo aproximou o serviço da produção científica, apontou oportunidades para inclusão de exercícios isométricos na conduta dos alunos e motivou a previsão de criação de um grupo de estudos em 2026.

Outubro Rosa

O movimento Outubro Rosa reforça a conscientização sobre a prevenção e o diagnóstico precoce do câncer de mama. Por meio do Programa Empresa Saudável, são realizadas ações voltadas à orientação, sensibilização e cuidado preventivo das mulheres.

Como parte dessa iniciativa, foram realizados 100 exames de mamografia gratuitos para mulheres acima dos 50 anos, em empresas participantes do programa.

Novembro Azul

O movimento Novembro Azul destaca a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata. Por meio do Programa Empresa Saudável, são promovidas ações de conscientização e disponibilizados exames preventivos para homens da população-alvo.

Como parte dessa iniciativa, foram realizados 178 exames de PSA gratuitos para homens acima dos 50 anos, em empresas participantes do programa.

Reabilitação

A reabilitação integra a linha de cuidado do Reforço Osteoarticular da Medicina Preventiva, com foco no acompanhamento pós-tratamento, na recuperação funcional, na manutenção da autonomia e na prevenção de agravamentos. Essa atuação contribui para a retomada das atividades diárias, a redução da dor, a melhora da funcionalidade e a prevenção de reinternações.

Nessa linha de cuidado, foram atendidos 288 pacientes, com a realização de 7.875 sessões de reforço muscular, demonstrando a relevância da reabilitação como parte do cuidado contínuo e da recuperação dos beneficiários acompanhados.

A metodologia de avaliação física também foi aprimorada, passando a combinar bioimpedância e antropometria. Essa mudança qualifica a análise da evolução corporal e funcional dos beneficiários, contribuindo para um acompanhamento mais preciso e individualizado.

Resultados 2025

Os resultados alcançados demonstram a abrangência da Medicina Preventiva e sua relevância para a sustentabilidade assistencial e econômica da Cooperativa. No período, foram acompanhados 8.916 beneficiários, correspondendo a 31% da carteira, com 46.424 avaliações, sessões e consultas realizadas. O serviço alcançou 92,31% de satisfação, evidenciando a percepção positiva dos beneficiários em relação ao cuidado recebido.

Dessa forma, a Medicina Preventiva consolida-se como uma estratégia essencial para a Unimed Erechim, ao integrar promoção da saúde, prevenção de doenças, acompanhamento de crônicos, saúde mental, atenção farmacêutica, neuropsicologia, reabilitação e navegação do cuidado. Sua atuação contribui para a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários, a qualificação da assistência, o uso mais eficiente dos recursos em saúde e a sustentabilidade do negócio.

Destaques Operacionais 2025

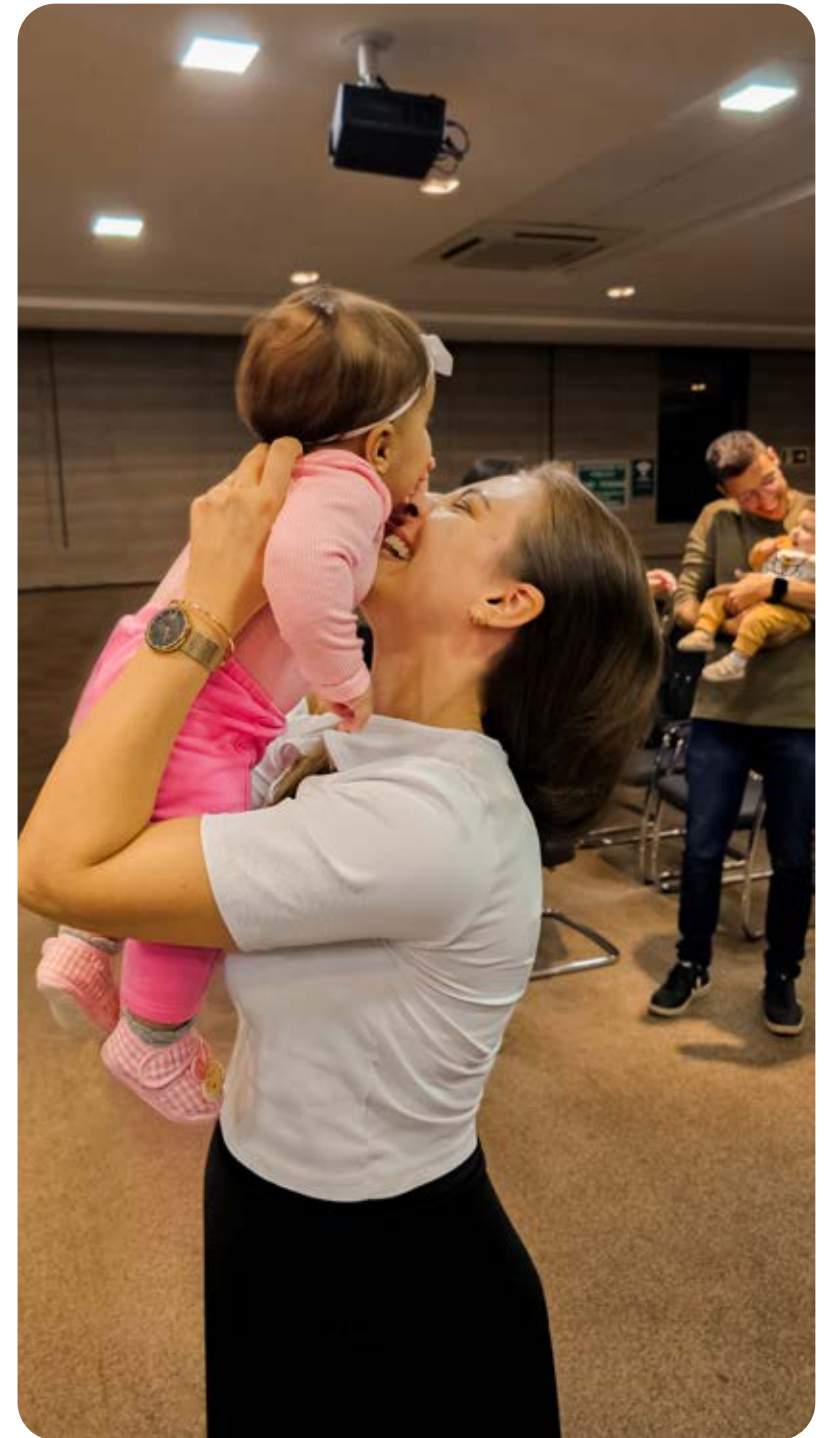
8.916
Beneficiários
acompanhados

31%
da Carteira
assistida

46.424
Avaliações, sessões
e consultas
realizadas

92,31%
de satisfação
dos beneficiários





Clínica de Fisioterapia

[GRI 416-1]

Integrante do CAIS, a Clínica de Fisioterapia desempenha um papel fundamental na promoção do bem-estar, na recuperação funcional e na continuidade do cuidado aos beneficiários. Atuando como extensão do trabalho médico, contribui para a prevenção de agravos, a devolução da autonomia, a redução de reinternações e a melhoria da qualidade de vida dos pacientes acompanhados.

Com o compromisso de oferecer cuidados de excelência, a Clínica mantém sua atuação voltada à inovação, à resolutividade e à satisfação dos beneficiários. A fisioterapia garante recuperação, continuidade e qualidade de vida, sendo parte essencial da jornada assistencial e do processo de reabilitação dos pacientes.

Entre os diferenciais competitivos do serviço, destacam-se o atendimento neuropediátrico, a comunicação ativa com os médicos, a reabilitação cardiopulmonar, o atendimento uroginecológico com biofeedback e o uso de recursos tecnológicos, como a realidade



virtual em sessões de eletroterapia. Além disso, a Clínica garante rede e atendimento qualificado em Erechim e em Intercâmbio, ampliando o acesso e a continuidade do cuidado aos beneficiários.

Em 2025, foram implementadas melhorias voltadas à qualificação da assistência, à inovação nos atendimentos e ao fortalecimento da infraestrutura da Clínica de Fisioterapia. Entre as ações, destaca-se o uso de inteligência artificial na reabilitação dos pacientes, por meio da elaboração de orientações de exercícios domiciliares, contribuindo para a continuidade do tratamento, a recuperação funcional antecipada, a redução do número de sessões, a diminuição de consultas médicas e a redução de custos para a operadora.

Também foram realizados treinamentos internos e externos em diferentes áreas, incluindo ABA, RTA, reabilitação vestibular, fisioterapia pélvica e obstétrica, psicomotricidade e joelho. A disseminação desses conhecimentos entre os profissionais contribuiu para a padronização dos atendimentos e para a melhoria da qualidade na execução dos cuidados prestados.

A infraestrutura técnica da Clínica também foi aprimorada com a aquisição de materiais para fisioterapia neuropediátrica, aparelhos de eletroterapia e recursos voltados à fisioterapia pélvica. Esses investimentos qualificam a assistência, aumentam a resolutividade dos atendimentos, contribuem para a redução do número de sessões e fortalecem a eficiência do cuidado prestado aos pacientes.

No atendimento pediátrico, foram mantidos investimentos em materiais e recursos voltados à fisioterapia infantil, com foco especial no cuidado de crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Esses recursos auxiliam na estimulação sensorial, no desenvolvimento motor, na psicomotricidade e nas habilidades sociais, tornando as sessões mais acolhedoras, motivadoras e adequadas às necessidades das crianças.

No campo da estrutura física, a implantação de estacionamento com controle de acesso por cancela inteligente, com reconhecimento de placas, trouxe mais segurança e conforto aos clientes, além de melhorar a organização do fluxo e ampliar a disponibilidade de vagas. Além disso, a Clínica manteve sua certificação

no Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (QUALISS), com selo ouro e certificado de excelência, reforçando o compromisso com a qualificação contínua, a estrutura adequada, a segurança, a efetividade e o foco no paciente.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da Clínica de Fisioterapia com a qualidade assistencial, a inovação, a segurança e a sustentabilidade do cuidado, contribuindo para maior resolutividade, continuidade do tratamento e melhoria da experiência dos beneficiários atendidos.

Destaques Operacionais 2025

1.765
Pacientes
atendidos

34.688
Sessões
realizadas

90%
de Market Share

95,45%
de Satisfação



Saúde Ocupacional

[GRI 203-2, 403-1, 403-3, 403-6, 403-7]

O serviço de Saúde Ocupacional Unimed está no mercado há 20 anos e é consolidado como referência em saúde e segurança do trabalho na região Norte do Rio Grande do Sul. Ao longo de sua trajetória, desenvolveu-se de forma sólida, construindo uma expertise consistente, apoiada por uma equipe multidisciplinar qualificada.

A equipe é composta por médicos do trabalho, engenheiros, técnicos em segurança do trabalho, fonoaudiólogos, psicólogos, enfermeiros, técnicos em enfermagem e equipe administrativa, oferecendo suporte completo e integrado às empresas clientes. Essa atuação multiprofissional permite o desenvolvimento de soluções voltadas à prevenção, à conformidade legal, à promoção da saúde e à segurança no ambiente de trabalho.

O serviço atende empresas de diferentes segmentos e regiões do Bra-

sil, incluindo os estados de Santa Catarina, Minas Gerais, Rio Grande do Sul, Mato Grosso do Sul, Bahia, Piauí e São Paulo. Com uma atuação abrangente, a Saúde Ocupacional contribui para a organização dos processos ocupacionais, a proteção dos trabalhadores e o fortalecimento da cultura de prevenção nas empresas atendidas.

Ações de saúde e segurança no trabalho

[GRI 2-27, 403-1, 403-3, 403-5, 403-6, 403-7]

A Saúde Ocupacional realiza diversas ações voltadas à segurança do trabalho, incluindo palestras, treinamentos, campanhas preventivas, programas de conscientização e iniciativas que incentivam a cultura de prevenção. Essas atividades integram um planejamento completo de saúde e segurança no trabalho, com foco na redução de riscos, na prevenção de acidentes e na promoção de ambientes mais seguros e saudáveis.

Entre os temas abordados estão o uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), primeiros socorros, prevenção de acidentes, trabalho em altura, espaço confinado e demais capacitações previstas nas Normas Regulamentadoras (NRs). Essas iniciativas contribuem para que as equipes estejam preparadas para atuar de forma segura diante de situações de risco.

Também são desenvolvidas campanhas de conscientização, como Janeiro Branco, voltado à saúde mental e emocional; Abril Verde, relacionado à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais; Setembro Amarelo, dedicado à valorização da vida e à prevenção do suicídio; Outubro Rosa, voltado à prevenção do câncer de mama; e Novembro Azul, relacionado à saúde do homem. Essas campanhas reforçam o cuidado com o bem-estar físico e emocional dos trabalhadores, fortalecendo a cultura de prevenção dentro das empresas.

Além disso, o serviço oferece acompanhamento a funcionários com doenças crônicas, orientando adequações no ambiente de trabalho conforme as necessidades identifica-

das. Essa atuação contribui para a redução do absenteísmo, por meio da prevenção de agravos à saúde, do acompanhamento contínuo dos colaboradores e da identificação precoce de situações que possam impactar sua capacidade laboral.

A escuta ativa e o acolhimento são práticas fundamentais nesse processo, permitindo compreender as necessidades individuais dos trabalhadores e propor encaminhamentos adequados, sempre com foco no bem-estar, na qualidade de vida e na valorização do colaborador. Dessa forma, a Saúde Ocupacional contribui para a construção de ambientes de trabalho mais seguros, humanizados e produtivos.

O cuidado integral com a saúde física e emocional dos colaboradores reflete diretamente no engajamento das equipes, na melhoria do clima organizacional, na diminuição de afastamentos e no aumento da produtividade, gerando benefícios tanto para os trabalhadores quanto para as empresas. e-Social e consultoria

Como parte das ações de conformidade legal,

a Saúde Ocupacional presta consultoria em e-Social por meio de profissionais qualificados, que acompanham rotinas relacionadas à saúde e segurança ocupacional. O serviço assegura o cumprimento das normas aplicáveis, o atendimento aos prazos estabelecidos e o envio adequado das informações, contribuindo para a conformidade legal das empresas clientes.

Entre os diferenciais do serviço, destaca-se o gerenciamento e a integração do e-Social, que proporciona maior controle das informações, agilidade nos processos e transparência na gestão dos dados ocupacionais. Essa atuação fortalece a segurança jurídica das empresas e apoia a manutenção de ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis.

Atuação integrada e diferenciais competitivos

[GRI 403-7]

O diferencial da Saúde Ocupacional está na atuação integrada, oferecendo soluções completas que vão desde a elaboração de programas ocupacionais até a entrega de serviços personalizados de saúde e segurança do tra-

balho, sempre alinhados às necessidades específicas de cada empresa.

Entre os diferenciais competitivos, destacam-se a centralização de exames complementares, a facilidade de atendimento com rede prestadora e intercâmbio, a realização de avaliações pré-admissionais, o atendimento nas empresas, a gestão de contratos e anamnese médica de forma digital, além de treinamentos conforme as

Normas Regulamentadoras.

O serviço também realiza ações de ergonomia, acompanhamentos técnicos e periciais, contribuindo para a prevenção de riscos ocupacionais, a adequação dos ambientes de trabalho e a melhoria das condições laborais. A centralização dos atendimentos e a possibilidade de realização de serviços nas empresas clientes tornam os processos mais

ágeis, eficientes e adequados à rotina de cada organização.

Outro ponto relevante é o uso de sistema on-line, que permite acesso às informações em tempo real, proporcionando mais agilidade, organização e transparência na gestão dos dados. Com contratos e anamnese médica em formato digital, o serviço avança na modernização dos processos, reduzindo etapas manuais e qualificando a experiência das empresas atendidas.

Crescimento e resultados

Os resultados alcançados demonstram a relevância da Saúde Ocupacional para as empresas clientes e para a sustentabilidade do serviço. No período, foram atendidos 14 mil clientes/vidas, distribuídos em 700 empresas de diferentes segmentos, como indústria, agronegócio, construção civil, comércio e varejo, médico-hospitalar, transportes e logística,

tecnologia da informação, educação, indústria alimentícia, energia, serviços administrativos, limpeza e higiene, hotelaria, entre outros.

Desses atendimentos, 70% referem-se à elaboração de programas e laudos, enquanto 30% correspondem à prestação de serviços. Esses dados evidenciam a amplitude da atuação da Saúde Ocupacional e seu papel na prevenção, na conformidade legal, na otimização de processos e na promoção de ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis.

Dessa forma, a Saúde Ocupacional Unimed consolida-se como um serviço estratégico, ao integrar equipe multidisciplinar, tecnologia, atendimento personalizado, ações preventivas e suporte técnico especializado. Sua atuação contribui para a proteção dos trabalhadores, a redução de riscos ocupacionais, a melhoria da qualidade de vida no trabalho e o fortalecimento da cultura de saúde e segurança nas empresas atendidas.

Destaques Operacionais 2025

703

Empresas atendidas

4.208

Vidas acompanhadas

16.412

Atendimentos realizados

93,59%

de satisfação





Farmácia

[GRI 216-1]

Nas Farmácias Unimed, a saúde e o bem-estar dos clientes são prioridade. Com uma ampla variedade de produtos de qualidade, as unidades oferecem medicamentos, incluindo genéricos, suplementos, dermocosméticos, itens de perfumaria e produtos ortopédicos, atendendo às diferentes necessidades dos clientes.

Após a unificação das duas farmácias de Erechim, o serviço passou a contar com uma unidade em Erechim, além da unidade já existente em Getúlio Vargas. Essa reorganização fortaleceu a operação, centralizando o atendimento em um ponto estratégico, com maior fluxo de pessoas, melhor visibilidade e um espaço mais amplo, moderno e planejado de acordo com o mercado farmacêutico. A unificação também contribuiu para a eficiência operacional, com a otimização da

estrutura de pessoal, dos serviços terceirizados, da logística e dos processos internos.

O foco está no cuidado integral à saúde. Como parte de uma cooperativa médica, as Farmácias Unimed mantêm o compromisso de oferecer atendimento especializado, que vai além da dispensação de medicamentos. O objetivo é garantir que cada cliente receba suporte adequado, com qualidade, confiança e acompanhamento próximo dos profissionais que integram a rede.

A atuação das Farmácias também reforça o compromisso da Unimed com a promoção da saúde e a proximidade com a comunidade. Por meio das redes sociais, são compartilhadas novidades, promoções exclusivas, dicas de saúde e ações de relacionamento, fortalecendo a confiança construída diariamente com clientes, colaboradores, cooperados e beneficiários.

Serviços que agregam valor

Além da variedade de produtos, as Farmácias Unimed oferecem serviços que qualificam a experiência do cliente e ampliam o acesso ao cuidado. Entre eles, destacam-se:

Assistência Farmacêutica

Programa Farmácia Popular do Governo Federal

Aferição de pressão arterial
e aplicação de injetáveis

Programa de Medicamentos Especiais

Tele-entrega

Fidelização ao receituário médico

Esses serviços contribuem para tornar o atendimento mais completo, acessível e alinhado às necessidades dos clientes, fortalecendo o papel das Farmácias Unimed como pontos de apoio à saúde e ao cuidado contínuo.

Programa de fidelidade e vantagens

As Farmácias Unimed mantêm o programa Cashback, que oferece um ponto a cada R\$1,00 em compras. Os pontos acumulados podem ser trocados por descontos em compras

futuras, proporcionando benefícios diretos aos clientes e fortalecendo o relacionamento com a marca.

O programa reforça a valorização da fidelidade dos clientes e contribui para uma experiência de compra mais vantajosa, prática e alinhada às necessidades de quem busca produtos e serviços de saúde com qualidade e confiança.

Portfólio, relacionamento e experiência do cliente

A reorganização da estrutura também possibilitou a ampliação do portfólio de produtos, linhas e marcas. Com maior giro de produtos, melhor exposição e mais visibilidade, as Farmácias passaram a oferecer uma experiência de compra mais qualificada, favorecendo o aumento do número de clientes, do faturamento e do ticket médio.

A localização estratégica da unidade de Erechim, associada ao ambiente moderno e ao atendimento diferenciado, contribui para a atração de novos públicos e para o

fortalecimento do relacionamento com clientes, colaboradores, cooperados e beneficiários.

Durante o período, foram realizados 111.357 atendimentos nas Farmácias Unimed, com uma taxa de satisfação de 99,20%, o que reforça o compromisso com a qualidade, a conveniência e o cuidado farmacêutico.

Destaques Operacionais 2025

R\$ 132,3

de Ticket médio

77%

da venda de
medicamentos
são éticos

111.357

Atendimentos
realizados

99,20%

de satisfação



Instituto Unimed

[GRI 2-28, 2-29, 203-2, 413-1]

A Unimed Erechim tem se dedicado, ao longo dos anos, a fortalecer sua atuação institucional e a desenvolver iniciativas voltadas à sustentabilidade, à responsabilidade social e à perenidade do Sistema Unimed. Como marco desse compromisso, foi a primeira singular do Estado do Rio Grande do Sul a implantar uma filial do Instituto Unimed RS, em 27 de outubro de 2016.

Desde então, o Instituto Unimed Erechim atua no apoio e no desenvolvimento de ações alinhadas às diretrizes ESG (ambiental, social e de governança), com foco em sustentabilidade, saúde, educação, cultura, esporte, meio ambiente e lazer. A Cooperativa reafirma seu compromisso com a Agenda 2030 da ONU e orienta suas iniciativas pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Por meio do Instituto, a Unimed Erechim amplia sua presença social e contribui para o desenvolvimento sustentável da região,

promovendo projetos que estimulam a solidariedade, a educação para a saúde, o voluntariado, a preservação ambiental e a qualidade de vida.

Comunidade

A Unimed Erechim desenvolve suas atividades guiada por princípios cooperativistas que orientam suas ações e refletem seus valores, com foco no cuidado com as pessoas e no compromisso com a comunidade. Entendemos que promover saúde e qualidade de vida envolve não apenas a assistência médica, mas também a realização de campanhas, projetos sociais e iniciativas que contribuam para o bem-estar coletivo e para o desenvolvimento sustentável da região.

Nesse contexto, o Instituto Unimed Erechim atua na gestão dos projetos de responsabilidade social, sociocultural e ambiental da Cooperativa. Suas iniciativas abrangem áreas como educação, cultura, esporte, meio ambiente, lazer, promoção da saúde e voluntariado, buscando

fortalecer vínculos com a comunidade e contribuir para uma sociedade mais solidária, saudável, inclusiva e sustentável.

Durante o ano, o Instituto Unimed Erechim desenvolveu e apoiou ações voltadas ao cuidado coletivo, à transformação social e ao fortalecimento dos princípios cooperativistas, promovendo benefícios que impactam positivamente a comunidade e reforçam o papel da Cooperativa como agente de desenvolvimento regional.

Programa Viver Bem na Escola

O Programa Viver Bem na Escola – Transformação através da Educação tem como objetivo promover educação em saúde e estimular reflexões sobre temas relevantes para o desenvolvimento de crianças e adolescentes. A iniciativa contribui para a formação de jovens mais conscientes, abordando assuntos relacionados à saúde, ao autocuidado, à prevenção, à responsabilidade, à sustentabilidade e à qualidade de vida.

Nesta edição, o Instituto Unimed Erechim, com o apoio da Unimed Erechim e do Instituto

Unimed/RS, realizou mais uma etapa do programa com estudantes da rede estadual. Em Erechim, as atividades envolveram cerca de 480 alunos do Colégio Estadual Professor Mantovani, com abordagens sobre prevenção à gravidez na adolescência e educação ambiental, realizadas por meio de dinâmicas e rodas de conversa.

As ações buscaram promover momentos de aprendizado, diálogo, escuta e troca de experiências, fortalecendo a escola como espaço de orientação, cuidado e construção de conhecimento. Além de estimular a conscientização sobre saúde e projeto de vida, o programa também incentivou os estudantes a refletirem sobre a preservação dos recursos naturais e seu papel na construção de um futuro mais sustentável.

Programa Doador Fiel

Instituído em 2013, o Programa Doador Fiel integra o Voluntariado Empresarial da Unimed Federação/RS e é coordenado pelo Instituto Unimed/RS. A iniciativa tem como objetivo promover a cultura da doação regular de sangue, incentivando colaboradores,

cooperados, familiares e empresas parceiras a contribuírem com esse ato de solidariedade.

A doação de sangue é uma das formas mais eficazes de salvar vidas, pois contribui para que os serviços de saúde mantenham estoques adequados para atender pacientes em situações graves, emergenciais ou que necessitam de tratamentos contínuos. O programa também busca envolver pessoas que, por diferentes motivos, não podem realizar a doação, mas podem atuar como influenciadoras e multiplicadoras da causa. A ação está alinhada ao 7º Princípio do Cooperativismo, que reforça o interesse pela comunidade, e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, especialmente o ODS 3 (Saúde e Bem-Estar) e o ODS 17 (Parcerias e Meios de Implementação).

No período, a campanha contou com a participação de 40 doadores, beneficiando aproximadamente 160 pessoas. O Instituto Unimed Erechim intensificou as ações de divulgação e conscientização especialmente nos meses de junho e novembro, fortalecendo o engajamento da comunidade e incentivando a doação regular de sangue.

Ações

Ao longo do ano, fortalecemos nosso compromisso com o desenvolvimento social, a promoção da saúde e a qualidade de vida da comunidade. Como cooperativa, seguimos atuando de forma responsável e transformadora, buscando gerar impactos positivos e contribuir para o fortalecimento dos princípios cooperativistas.

Neste período, ampliamos iniciativas voltadas ao bem-estar coletivo, envolvendo a comunidade em diferentes ações e projetos. Entre elas, destacam-se campanhas de prevenção e conscientização em saúde, além de programas de apoio e incentivo voltados a públicos e grupos em situação de vulnerabilidade social. Essas iniciativas refletem o compromisso contínuo da Cooperativa com a construção de uma sociedade mais humana, solidária e sustentável.

A seguir, apresentamos algumas das principais ações desenvolvidas:

XIII Simpósio do Cooperativismo

A Unimed Erechim participou do XIII Simpósio do Cooperativismo, promovido pelo Núcleo de Cooperativas do Alto Uruguai, em Erechim, com o tema “Mente em Cena – Uma visão multidisciplinar da saúde mental”. O evento reuniu estudantes, profissionais, cooperados e lideranças da região para debater a importância da saúde mental e o papel do cooperativismo no desenvolvimento social e humano.

Durante o simpósio, representantes das cooperativas destacaram a relevância do cooperativismo para as comunidades do Alto Uruguai, reforçando a união entre diferentes segmentos em prol do bem-estar coletivo. A Unimed Erechim ressaltou seu compromisso com a promoção da saúde integral, do diálogo e da responsabilidade social.

A programação contou com painéis e reflexões conduzidos por profissionais da área da saúde, abordando temas como meditação, cuidado emocional, saúde mental nas instituições e bem-estar no ambiente de trabalho. O evento também integrou as comemorações do Ano Internacional das Cooperativas e reforçou a importância da intercooperação e do cuidado com as pessoas.

Dia C de Cooperar

O Dia C de Cooperar representa uma importante iniciativa de promoção do voluntariado, da solidariedade e da cooperação, reforçando o compromisso das cooperativas com o desenvolvimento das comunidades onde estão inseridas. A Unimed Erechim participa da ação desde 2016 e, por meio do Núcleo das Cooperativas do Alto Uruguai, integra esse movimento nacional promovido pela Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB).

Nesta edição, o Dia C foi realizado no Seminário Nossa Senhora de Fátima, em Erechim, reunindo associados, dirigentes e comunidade em uma tarde de integração, engajamento comunitário e fortalecimento dos princípios cooperativistas. A programação contou com música ao vivo, brinquedos para crianças, espaço pet, serviços de saúde, escolinha de trânsito e distribuição de alimentos, promovendo momentos de convivência, cuidado e solidariedade.

A ação também arrecadou alimentos não perecíveis e ração para cães e gatos, destinados a famílias e entidades protetoras da região. Paralelamente ao evento, a Unimed Erechim promoveu a campanha “Cooperar é Alimentar:

Solidariedade em Movimento”, incentivando o engajamento dos colaboradores na arrecadação de alimentos.

Como resultado, foram arrecadados 309 kg de alimentos, destinados à Força Voluntária do Alto Uruguai, contribuindo para o apoio a famílias da região. A iniciativa reforça o papel da Cooperativa na promoção do cuidado com o próximo, na integração com a comunidade e na construção de uma sociedade mais solidária.

Campanha do Agasalho

Anualmente, a Unimed Erechim promove a Campanha do Agasalho, iniciativa que mobiliza colaboradores, cooperados, comunidade e instituições parceiras em torno da solidariedade e do cuidado com pessoas em situação de vulnerabilidade. Mais do que arrecadar roupas, a ação fortalece valores como responsabilidade social, consciência coletiva e sustentabilidade, ao incentivar o reaproveitamento de peças em boas condições.

Em 2025, a campanha foi realizada em parceria com a Prefeitura de Erechim, CDL Erechim, Grupo Avanti e outras instituições apoiadoras, ampliando o alcance da mobilização e contribuindo para levar acolhimento e cuidado a quem mais precisa. A ação ocorreu entre os meses de abril e junho e resultou na arrecadação de aproximadamente 2.500 peças de roupas, destinadas à Central de Doações da Prefeitura Municipal de Erechim. As doações foram disponibilizadas à população atendida, contribuindo para a proteção contra o frio, o bem-estar e a dignidade das pessoas beneficiadas. A campanha reforça como atitudes coletivas e pequenos gestos podem gerar impactos positivos significativos na comunidade.

Eventos esportivos, parcerias e patrocínios
A Unimed Erechim e o Instituto Unimed Erechim mantêm apoio a eventos esportivos, culturais e comunitários que promovem saúde, integração e bem-estar. Essas parcerias ampliam a presença da Cooperativa na comunidade e fortalecem iniciativas ligadas à qualidade de vida e ao desenvolvimento regional.

Durante o período, foram mantidas as parcerias com o Atlântico Futsal e o Ypiranga Futebol Clube, com a disponibilização de suporte médico por meio de ambulância UTI móvel durante os eventos esportivos. A Cooperativa também promoveu palestras e ações educativas voltadas à prevenção do câncer de mama e do câncer de próstata, além de iniciativas de conscientização sobre saúde mental.

Ações de filantropia

Além das parcerias e iniciativas comunitárias, a Unimed Erechim desenvolve ações filantrópicas voltadas às áreas de saúde, educação e bem-estar social. Essas ações ampliam o acesso ao cuidado e contribuem para atender demandas de pessoas e instituições que necessitam de apoio.

Em 2025, foram investidos R\$ 52.079,37 em ações de filantropia, contemplando, entre outros atendimentos, a realização de exames laboratoriais e de imagem.

Meio ambiente

[GRI 3-3, 201-2, 302-1, 302-4, 305-1, 305-2, 305-3, 305-5, 306-1, 306-2, 306-3, 403-5]

A sustentabilidade ambiental é um dos pilares da Cooperativa, que adota boas práticas para reduzir continuamente seus impactos ambientais. As estratégias seguem diretrizes ambientais, sociais e de governança (ESG), reforçando a preservação dos recursos naturais, a responsabilidade institucional e a segurança das futuras gerações.

Esse compromisso é colocado em prática por meio de um Sistema de Gestão Ambiental estruturado, voltado à conformidade legal, à melhoria dos processos e à promoção da sustentabilidade nas operações.



Mudanças climáticas

As mudanças climáticas correspondem a alterações de longo prazo nos padrões de temperatura e clima, intensificadas principalmente pelas emissões de gases de efeito estufa decorrentes das atividades humanas.

Comprometida com a sustentabilidade, a Unimed Erechim monitora e calcula suas emissões por meio do Programa Carbono Neutro, fortalecendo sua atuação na agenda climática e na gestão ambiental responsável.

Gestão de emissões

Para fortalecer sua atuação frente às mudanças climáticas, a Unimed Erechim aderiu ao Programa Carbono Neutro (PCN), iniciativa da Unimed do Brasil voltada à gestão e à redução das emissões de gases de efeito estufa.

O Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE) é elaborado com base na metodologia GHG Protocol, contemplando os Escopos 1, 2 e 3.

Mesmo com o aumento dos atendimentos, da carteira de clientes, do quadro de colaboradores

e da retomada das viagens presenciais, as emissões foram reduzidas de 325,30 tCO₂e, em 2024, para 199,214 tCO₂e em 2025, redução aproximada de 38,8%. O resultado reflete as ações de conscientização ambiental e as melhorias nos processos internos.

Desde 2023, a Cooperativa conta com consultoria especializada para compensação das emissões, mantendo também em 2025 a certificação de carbono zero.

Gestão de resíduos

A Unimed Erechim realiza a gestão de resíduos em conformidade com a Política Nacional de Resíduos Sólidos, garantindo segurança, redução dos impactos ambientais e atendimento à legislação vigente.

Todas as unidades possuem Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS), assegurando segregação, armazenamento, transporte e destinação final adequados. O transporte é realizado por empresas licenciadas, com rastreabilidade por meio do Manifesto de Transporte de Resíduos (MTR) eletrônico.

Treinamento de resíduos

Os colaboradores recebem treinamentos periódicos sobre classificação, segregação e destinação correta dos resíduos, conforme a Norma Derivada nº 2.

As capacitações fortalecem a segurança no manejo dos resíduos, prevenindo acidentes, reduzindo riscos ocupacionais e contribuindo para a sustentabilidade das operações.

Energia

Em 2025, o consumo de energia elétrica aumentou aproximadamente 10%, em razão da ampliação da infraestrutura do Complexo Hospitalar e da instalação de novos equipamentos de alta demanda, especialmente nos setores de Diagnóstico por Imagem e Pronto Atendimento.

Para minimizar os impactos, a Cooperativa mantém ações de consumo consciente, como desligamento de luzes e monitores, programação de desligamento automático de equipamentos e campanhas internas de conscientização.

Digitalização e redução de desperdícios

A digitalização de processos reduz o uso de papel, otimiza fluxos internos e aumenta a eficiência operacional. Entre as iniciativas estão a Gestão Eletrônica de Documentos, certificação digital, integração de prontuários com exames laboratoriais e de imagem e informatização dos controles da engenharia clínica.

Contratos digitais e redução do uso de papel

A adoção de contratos digitais e plataformas eletrônicas reduz impressões, amplia a rastreabilidade documental e melhora a eficiência administrativa, reforçando a sustentabilidade, a segurança da informação e a modernização dos processos.

Conscientização e engajamento

A Cooperativa promove campanhas internas, projetos sociais e ações educativas alinhadas aos ODS para incentivar hábitos responsáveis e fortalecer a cultura de sustentabilidade entre os colaboradores.

Jogos da Sustentabilidade

Realizados há mais de nove anos, os Jogos da Sustentabilidade incentivam a adoção de hábitos sustentáveis por meio de uma gincana que promove engajamento, integração e responsabilidade socioambiental.

Em 2025, contemplaram ações como Eu Ajudo na Lata, Tampinhas Solidárias, Programa Doador Fiel e Campanha do Agasalho. Os três setores com melhor desempenho são reconhecidos ao final do ciclo.

Na 10ª edição, serão incorporadas novas iniciativas voltadas à redução de impressões, ao uso consciente de energia, à gestão de resíduos e ao fortalecimento do voluntariado, ampliando o impacto da iniciativa.



Relações de Negócios

[GRI 2-6, 2-28, 2-29, 203-2]

As relações de negócios da Unimed Erechim são conduzidas com base nos princípios cooperativistas, na ética, na transparência e na construção de vínculos sustentáveis. A Cooperativa atua de forma integrada com médicos cooperados, prestadores de serviços, parceiros estratégicos, fornecedores e clientes, buscando fortalecer uma rede de cuidado eficiente, humanizada e alinhada ao Jeito de Cuidar Unimed.

Esse modelo de atuação contribui para ampliar o acesso aos serviços de saúde, qualificar a assistência prestada e garantir soluções compatíveis com as necessidades dos beneficiários e da comunidade. Ao estabelecer relações baseadas na confiança, na responsabilidade compartilhada e na

melhoria contínua, a Unimed Erechim fortalece sua capacidade de oferecer cuidado com qualidade, segurança e resolutividade.

As parcerias estratégicas desempenham papel fundamental nesse processo, pois permitem o acesso a tecnologias, serviços especializados e soluções inovadoras em saúde. Essa rede colaborativa amplia o portfólio de serviços, diversifica a cobertura oferecida aos beneficiários e viabiliza investimentos contínuos em inovação, estrutura, processos e qualificação do atendimento.

Dessa forma, as relações de negócios da Cooperativa sustentam uma atuação responsável e competitiva, contribuindo para a perenidade do negócio, a valorização do trabalho médico, o fortalecimento da rede assistencial e a promoção de uma saúde mais integrada,

acessível e centrada nas pessoas.

Angiocenter

A Angiocenter Erechim, por meio do Serviço de Hemodinâmica, é referência no diagnóstico e tratamento de doenças cardíacas, neurológicas e vasculares de alta complexidade. Com tecnologia avançada e equipe especializada, oferece atendimento seguro e humanizado.

A parceria fortalece a rede assistencial da Unimed Erechim, ampliando o acesso a procedimentos especializados e contribuindo para uma assistência qualificada e eficiente.

No período, foram aprimorados os fluxos operacionais, com ampliação da divulgação dos serviços nas redes sociais e adoção de pacotes abertos na cobrança, promovendo maior transparência na precificação e no relacionamento entre as instituições. Entre os

procedimentos realizados pela Angiocenter, destacam-se:

Medicina Nuclear

A Medicina Nuclear consolidou-se como uma especialidade essencial para a saúde, permitindo a detecção precoce de alterações funcionais e estruturais em órgãos e tecidos. O Serviço de Medicina Nuclear de Erechim oferece suporte diagnóstico e terapêutico para diversas áreas médicas, como cardiologia, oncologia, neurologia, nefrologia, endocrinologia e reumatologia.

Com foco na excelência assistencial, utiliza tecnologias avançadas, como os softwares de processamento de imagens Xeleris V e Singo, que qualificam a análise dos exames e proporcionam resultados mais precisos e eficientes. As agendas também são periodicamente reestruturadas para otimizar a capacidade de atendimento.

A infraestrutura conta com protocolos de manutenção preventiva e seguros específicos, garantindo a continuidade dos serviços. Na gestão administrativa, destaca-se a transparência na revisão de tabelas de valores e o compromisso com a segurança dos pacientes, a qualidade dos processos e a confiabilidade dos resultados.

Parcerias estratégicas

Reforçamos, ainda, nossas parcerias estratégicas com o corpo clínico regional, mantendo um diálogo constante com médicos especialistas da URI Erechim e de municípios da região. Essas ações reafirmam nossa dedicação ao cuidado com a saúde dos pacientes e consolidam nossa trajetória de excelência no diagnóstico por imagem.

Angioplastia cardíaca e
periférica com implante de
stent;

Fechamento de Comunicação
Interatrial (CIA) e Forame Oval
Patente (FOP);

Arteriografia cerebral;

Implante de endoprótese
aórtica;

Arteriografia e angioplastia de
carótidas;

Implante de marcapasso,
cardiodesfibriladores e troca de
geradores;

Arteriografia periférica;

Aortografia;

Implante Transcateter de
Válvula Aórtica (TAVI);

Cateterismo cardíaco;

Medida de reserva de fluxo
coronário (FFR);

Embolização de tumores,
malformações arteriovenosas
(MAV) e aneurismas;

Terapia com Shock Wave;

Estudo eletrofisiológico, mape-
amento eletroanatômico e tra-
tamento de arritmias (ablação);

Ultrassom intracoronário.

Capítulo III

Nosso Jeito de Cuidar



Gestão e Governança

[GRI 2-9, 2-12, 2-13, 2-15, 3-3]

Em um cenário de constantes transformações no sistema de saúde brasileiro, o modelo cooperativista se destaca pela gestão participativa, proximidade com a comunidade e capacidade de adaptação às necessidades regionais. Essa atuação fortalece o relacionamento com médicos cooperados, clientes e colaboradores, contribuindo para uma assistência mais eficiente, sustentável e humanizada.

Na Unimed Erechim, a governança é conduzida com foco na transparência, responsabilidade institucional e melhoria contínua. A integração entre Conselho de Administração, Diretoria Executiva, lideranças e áreas técnicas permite decisões estratégicas baseadas em informações qualificadas, análise de cenários e acompanhamento de resultados.

A gestão estratégica atua como elo entre as áreas operacionais e os órgãos de governança, promovendo uma visão integrada das necessidades da Cooperativa e apoiando decisões mais assertivas. Entre as práticas adotadas, destaca-se o acompanhamento mensal de temas relacionados à governança corporativa, controles internos, gestão de riscos e desempenho econômico-financeiro,

em conformidade com a RN nº 518 da ANS. Essa integração fortalece a capacidade da Cooperativa de antecipar desafios, aprimorar processos e conduzir suas atividades com ética, eficiência e responsabilidade, contribuindo para o crescimento sustentável, a inovação e a qualidade dos serviços oferecidos aos seus públicos.

Planejamento estratégico

[GRI 2-12, 2-13, 2-22]

O planejamento estratégico orienta as prioridades da Unimed Erechim, estabelecendo iniciativas de longo prazo e ações de curto prazo para responder aos desafios do setor e às demandas dos públicos de relacionamento. Integrando estratégia, governança e acompanhamento de resultados, o processo fortalece a tomada de decisão e a geração de valor para cooperados, colaboradores, clientes, parceiros e comunidade.

Durante o período, foi realizada a revisão anual do planejamento estratégico do ciclo 2025-2027 da Operadora e do Hospital Unimed Erechim, com participação de conselheiros,

dirigentes, gestores e colaboradores. A etapa definiu ações voltadas à qualificação dos serviços, otimização dos resultados econômicos, redução de desperdícios e fortalecimento das práticas alinhadas às diretrizes ESG.

Mapa Estratégico 2025-2027

O Mapa Estratégico 2023-2025 consolida os principais direcionadores da Unimed Erechim, traduzindo a estratégia da Cooperativa em objetivos, indicadores, metas e planos de ação. Essa ferramenta permite acompanhar a execução das prioridades institucionais e alinhar as iniciativas das áreas aos resultados esperados.

A alta gestão realiza o acompanhamento dos resultados a partir da análise de informações estratégicas, táticas e operacionais, fortalecendo o controle, a comunicação e o monitoramento das ações planejadas. Esse processo contribui para a eficácia da gestão, a sustentabilidade do negócio e a melhoria contínua dos processos e serviços.

Acelera Império

O desempenho sustentável da Cooperativa é reflexo da confiança do Cliente, da valorização do Cooperado e do engajamento do Colaborador.

Essência Unimed

Crenças

A vida é o bem maior do ser humano. A vida boa deve ser possível para todos. Sua saúde é condição essencial para uma vida boa. A vida só acontece na cooperação, na natureza e na 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

Agilidade | Atratividade para médicos
Conhecimento | Inovação | Pessoas
Sustentabilidade | Visão sistêmica
Princípios cooperativistas.

Valores

Integridade | Respeito |
Solidariedade Espírito
cooperativista.

Visão De Futuro
1Bi com Saúde

Nosso Negócio

Promover saúde integral através de um ecossistema cooperativo que integra prevenção, tratamento e acolhimento, com foco na experiência do paciente e na valorização do trabalho médico.

Nosso Propósito

Fortalecer o cooperativismo e democratizar o cuidado integral em saúde, promovendo bem-estar sustentável para nossa comunidade.

Proposta De Valor

Te ver bem, nos faz bem!

Nosso Dna

UMD: União, Melhoria e
Desempenho

Mapa Estratégico

Cooperativa

10. Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da operadora e dos negócios próprios por meio da gestão orçamentária
IE: Resultado líquido

9. Desenvolver e implementar novos produtos, serviços e negócios que ampliem a entrega de valor e a sustentabilidade da operadora
IE: % de receita por serviço

Cooperados e Prestadores

8. Fortalecer o Programa Nacional de Relacionamento com o Cooperado, a cultura cooperativista e o engajamento às ações propostas e utilização dos negócios próprios
IE: Satisfação do médico

7. Promover o aumento do ganho do cooperado por meio de novas oportunidades de trabalho médico e modelos de remuneração baseados em valor
IE: Ganho médico

6. Qualificar a rede própria e a rede credenciada, ampliando resolutividade e integração assistencial, fortalecendo a gestão da sinistralidade
IE: Sinistralidade

Clientes

5. Elevar parâmetros de eficiência, qualidade assistencial, resolutividade e otimização dos recursos nos negócios próprios e rede prestadora
IE: Pesquisa de Satisfação

4. Fidelizar e expandir a carteira de clientes com soluções sustentáveis e maior presença na rede própria
IE: Ticket médio

Colaboradores

3. Fomentar o uso adequado dos recursos de TI por meio de soluções inovadoras e Inteligência Artificial (IA)
IE: % de projetos de TI implementados

2. Desenvolver, atrair e reter talentos alinhados à cultura cooperativista e ao Jeito de Cuidar Unimed
IE: turnover

1. Aprimorar práticas de gestão ambientais, sociais e de governança, alinhadas à política ESG do Sistema Unimed
IE: Selo ESG

Governança Cooperativa

[GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-18, 2-20, 202-2, 405-1]

A governança cooperativa da Unimed Erechim é baseada nos princípios do cooperativismo, com foco na ética, transparência, participação dos cooperados e sustentabilidade da gestão. O modelo busca alinhar as decisões aos objetivos sociais da Cooperativa e aos interesses de seus sócios, fortalecendo sua atuação institucional.

A Assembleia Geral é o órgão máximo de deliberação da Cooperativa, responsável por decisões relacionadas ao objeto social, desenvolvimento e preservação institucional. Suas deliberações seguem as normas legais, estatutárias e regimentais, sendo aplicáveis a todos os cooperados. Além de garantir a participação democrática, a Assembleia possibilita o acompanhamento de temas como prestação de contas, destinação de resultados, eleições dos órgãos

de governança e demais assuntos previstos no Estatuto Social.

Anualmente, no primeiro trimestre, são realizadas a Reunião Pré-Assemblear e a Assembleia Geral Ordinária (AGO). A Pré-Assemblear apresenta previamente aos cooperados os resultados da gestão, os direcionamentos estratégicos e os principais temas a serem deliberados.

A AGO referente ao exercício de 2025 foi realizada em 30 de março de 2026, após a apresentação dos resultados da gestão e do Plano de Trabalho 2025-2028, com diretrizes voltadas à sustentabilidade econômico-financeira, valorização médica, fortalecimento da governança, experiência e segurança do paciente, inovação, práticas ESG, desenvolvimento de talentos e relacionamento com coopera-

dos. Também foram apresentados resultados da Operadora de Planos de Saúde, serviços próprios e ações destinadas aos cooperados.

A estrutura de governança da Unimed Erechim segue a Lei nº 5.764/71 e o Estatuto Social da Cooperativa. O Conselho de Administração é composto por 11 médicos cooperados, sendo sete integrantes da Diretoria Executiva e quatro Conselheiros Vogais, eleitos para mandato de três anos. O Conselho Fiscal, eleito anualmente, conta com seis membros, sendo três titulares e três suplentes. O processo eleitoral é conduzido pela Comissão Eleitoral, garantindo transparência e regularidade.

As atribuições dos órgãos de governança estão estabelecidas no Estatuto Social e regimentos internos. A Presidência atua na repre-

sentação institucional, supervisão da gestão, condução de reuniões estratégicas e definição de diretrizes em conjunto com o Conselho de Administração, incluindo acompanhamento de riscos, melhorias e prestação de contas.

Como suporte à governança, a Cooperativa conta com o Comitê Educativo, Conselho Técnico Disciplinar, Conselho Curador e Assessoria Jurídica, que contribuem para a condução de temas estratégicos, técnicos, institucionais e de conformidade legal. Dessa forma, a governança cooperativa fortalece a segurança das decisões, a transparência e a responsabilidade na gestão da Unimed Erechim.

Diretoria Executiva



Presidente
Dr. Luiz Felipe
Barreneche
Leães



Vice-Presidente
Dr. Paulo Cesar
Rodrigues Martins



**Diretor
Administrativo**
Dr. Elcio Marco
Zanardo



**Diretor
Financeiro**
Dr. Cezar Luiz
Assoni



**Diretor
Técnico**
Dr. Gilberto Luís
Federle



**Diretor
Educação**
Dr. Roberto Carlos
Bustamente Pineda



**Diretor
Desenvolvimento**
Dr. Felipe Santos
Franciosi

Conselheiros Vogais



Dr. Flávio Augusto
Girardello



Dr. Rinede Luís
Manfredini



Dr. Jeferson
Polachini Skzypek



Dr. André Hermes
Agnoletto



Dr. Vanderlei Au-
gusto Madalozzo



Dr. Toni Roberto da
Silva Fontana



Dr. Antônio
Augusto Detoni



Anderson
Meneghini Capra



Dr. Valdir Kaplan



Dr. Roberto
Antunes Marques

Conselheiros Fiscais

Anualmente, a Unimed Erechim realiza a avaliação do Conselho de Administração, por meio de formulário on-line encaminhado aos conselheiros. O processo contempla a análise do desempenho do colegiado e a autoavaliação de seus membros, contribuindo para o aprimoramento das práticas de governança.

Após a consolidação das respostas, o relatório gerado é apresentado, apreciado e validado em reunião do Conselho. A partir dos resultados obtidos, os conselheiros discutem oportunidades de melhoria e propõem ações voltadas ao fortalecimento da governança, da gestão estratégica e da atuação institucional da Cooperativa.

Na avaliação de desempenho referente ao exercício de 2024, foram identificadas como principais oportunidades de melhoria:

- Fortalecer o acompanhamento do planejamento estratégico, de forma integrada à gestão orçamentária e ao alcance das metas, com foco na verticalização dos negócios próprios e no crescimento sustentável da Cooperativa;
- Incentivar o desenvolvimento contínuo dos conselheiros e diretores, ampliando sua contribuição na execução de novos projetos e iniciativas estratégicas;
- Fomentar a política de sucessão e a gestão da governança, por meio de práticas de relacionamento, participação e engajamento dos médicos cooperados.

O quadro funcional de governança é composto por 19 membros, distribuídos conforme apresentado a seguir:

			Comunidade Local
Conselho de Administração (vogais)	4	0	Sim
Conselho Fiscal	6	0	Sim
Diretoria Executiva	7	0	Sim
CEOs	0	2	Sim

	-45	45 à 60	+60
Conselho de Administração (vogais)	1	2	1
Conselho Fiscal	2	2	1
Diretoria Executiva	0	2	4
CEOs	0	2	0

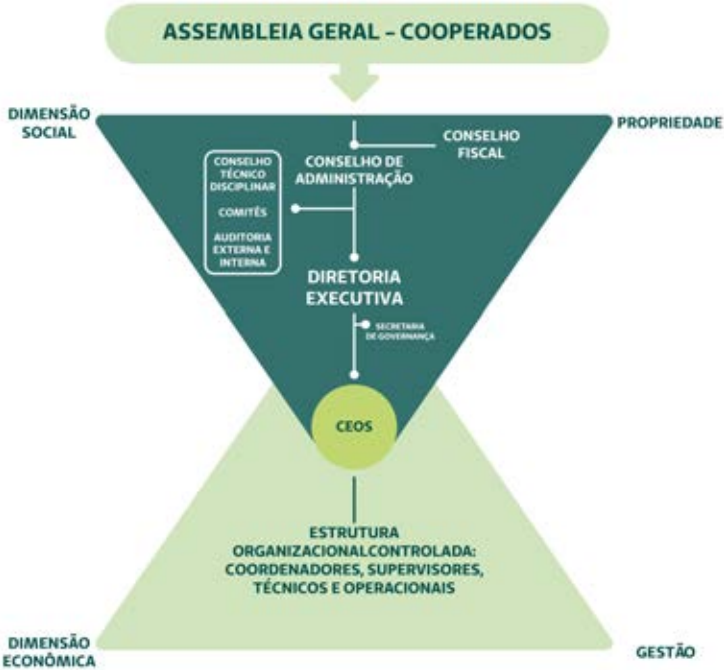
Estrutura de Governança

[GRI 2-9, 2-13, 202-2, 405-1]

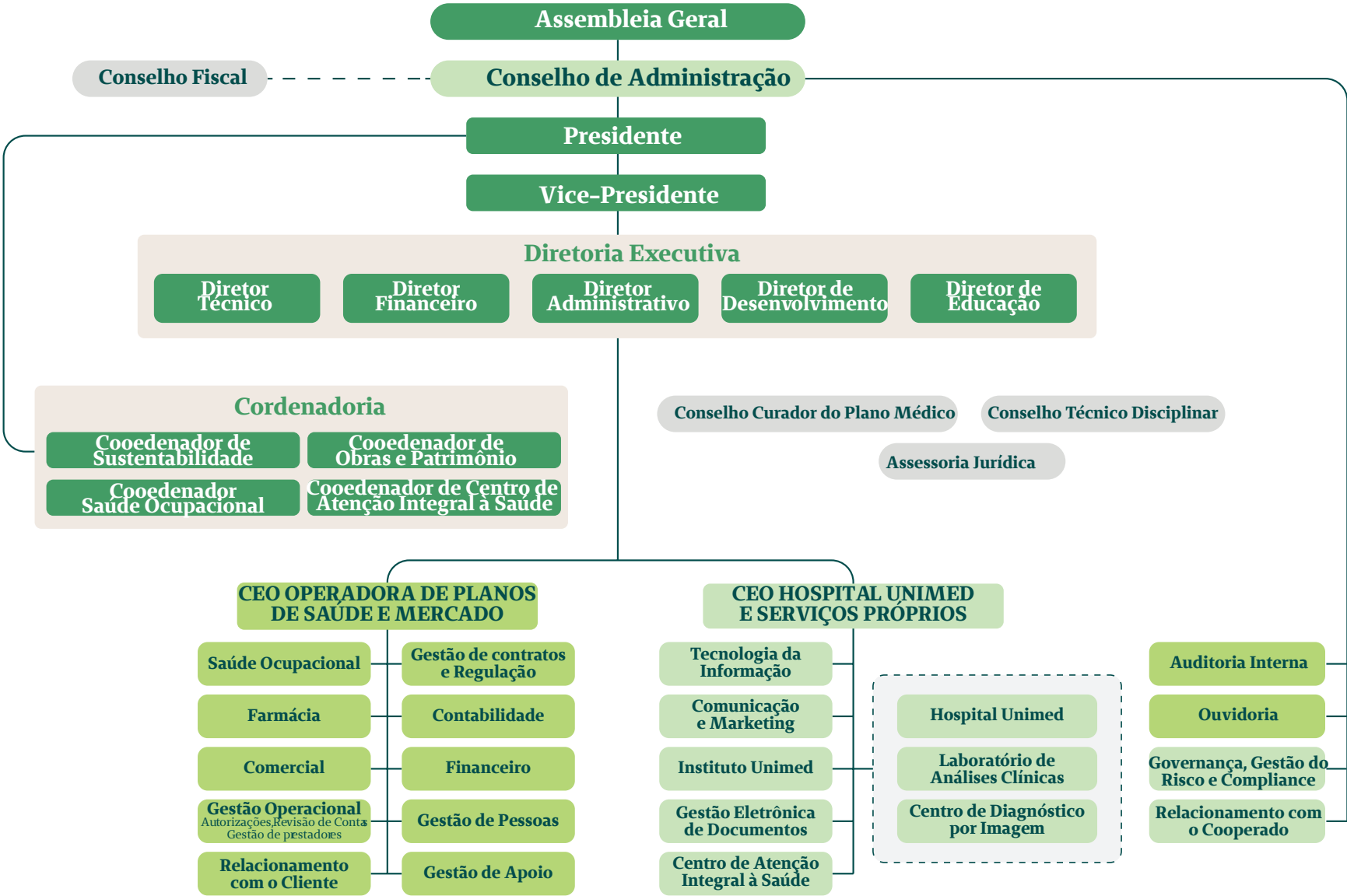
A estrutura de governança corporativa da Unimed Erechim foi criada em 2008, com base nos princípios de governança aplicados às cooperativas, conforme orientações do Guia de Boas Práticas de Governança do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC, 2015). Esse modelo orienta a gestão da Cooperativa e fortalece práticas pautadas pela transparência, ética, responsabilidade e respeito aos seus públicos de relacionamento. Em 2022, a Cooperativa implementou um novo modelo de Governança Corporativa,

ampliando a participação e a atuação dos comitês organizacionais. Com o apoio do Conselho de Administração e da Secretaria de Governança, a reestruturação contribuiu para o aprimoramento dos processos decisórios, o fortalecimento dos controles internos e a ampliação da segurança jurídica e operacional.

Esse modelo favorece uma atuação mais integrada, transparente e eficiente, assegurando maior qualidade administrativa e gerando benefícios para médicos cooperados, colaboradores, parceiros, beneficiários e demais públicos envolvidos com a Cooperativa.



O organograma da Unimed Erechim apresenta, de forma visual, a estrutura organizacional da Cooperativa, contribuindo para a compreensão dos níveis de gestão, das responsabilidades institucionais e do alinhamento aos princípios de boa governança.



Boas práticas de Governança

[GRI 2-15, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 2-27, 205-2, 205-3, 406-1]

O propósito de cuidar das pessoas vai além da assistência à saúde e orienta a forma como a Unimed Erechim conduz sua gestão, seus relacionamentos e suas decisões. Por meio de práticas sustentáveis e responsáveis, a Cooperativa busca contribuir para o desenvolvimento social, fortalecer sua atuação institucional e deixar um legado positivo para as futuras gerações.

Nesse contexto, as boas práticas de governança assumem papel fundamental, pois apoiam a transparência, a ética, a responsabilidade corporativa e a sustentabilidade do negócio. Integradas às diretrizes ESG (ambiental, social e de governança), essas práticas reforçam o compromisso da Cooperativa com uma gestão íntegra, eficiente e alinhada aos interesses de seus cooperados, colaboradores, clientes, parceiros e comunidade.

Compliance

Comprometida com os princípios de integridade, conformidade e boas práticas, a Unimed Erechim fortalece a cultura de compliance em seus processos, decisões e relacionamentos. Essa atuação contribui para prevenir riscos, orientar condutas, assegurar o cumprimento de normas internas e externas e consolidar um ambiente organizacional pautado pela ética e pela responsabilidade.

A ética e a integridade são valores que orientam o cotidiano da Cooperativa. Com o apoio da alta direção, são implementadas políticas, diretrizes e mecanismos de controle que estabelecem responsabilidades, promovem boas práticas de gestão e fortalecem a cultura de integridade em todas as áreas.

Entre essas iniciativas, destaca-se o Programa de Integridade e Gestão da Ética, composto por meca-

nismos e procedimentos internos voltados à prevenção, identificação e correção de desvios, fraudes e irregularidades. O programa contempla ações como auditorias, incentivo à comunicação de condutas inadequadas, aplicação efetiva do Código de Conduta e acompanhamento de medidas corretivas quando necessário.

Código de Conduta

O Código de Conduta é um dos principais instrumentos para fortalecer e disseminar a cultura de integridade na Unimed Erechim. O documento estabelece princípios éticos, normas de conduta e diretrizes que orientam as relações internas e externas, contribuindo para a geração de valor, a proteção da reputação institucional e o cumprimento da Missão, Visão e valores da Cooperativa. Como parte integrante do Programa de Integridade e Gestão da Ética, o cumprimento do Código é

obrigatório para médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e fornecedores, sempre que suas atividades ou condutas possam influenciar o desempenho, a imagem ou a reputação da Cooperativa.

Em alinhamento ao compromisso com a transparência, o Código de Conduta é público e pode ser acessado pelos canais oficiais de comunicação da Unimed Erechim. Os médicos cooperados também podem consultá-lo pelo Canal de Relacionamento, enquanto os colaboradores têm acesso ao documento pelo Portal do Colaborador e pelo sistema de Gestão de Negócios Unimed (GNU).

Sigilo, Confidencialidade e Transparência

A Unimed Erechim disponibiliza um Canal de Ética próprio para o recebimento de relatos relacionados a possíveis condutas ilícitas,



antiéticas ou irregulares. O canal pode ser utilizado para comunicar situações como fraude, corrupção, violência, assédio, racismo, preconceito, discriminação, conflito de interesses e demais práticas que violem o Código de Conduta, o Estatuto Social, os regimentos, políticas, diretrizes de gestão, normas internas ou legislações aplicáveis.

O Canal de Ética está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, no portal institucional da Cooperativa, podendo ser acessado por públicos internos e externos. A ferramenta assegura a possibilidade de manifestação anônima e reforça o compromisso da Unimed Erechim com a escuta responsável, a confidencialidade e a apuração adequada dos relatos recebidos.

A Cooperativa respeita os direitos dos manifestantes e das pessoas envolvidas nos relatos, garantindo tratamento sigiloso das informações e não admitindo qualquer forma de retaliação, exposição indevida ou prática que possa prejudicar a imagem dos envolvidos. As demandas recebidas são conduzidas pela área de Compliance

e, conforme o nível de gravidade, deliberadas pelo Comitê de Integridade.

Para apoiar o uso correto da ferramenta, a Unimed Erechim disponibiliza um Guia de Orientação, que explica o funcionamento do canal, apresenta exemplos de situações que podem ser relatadas e orienta os manifestantes quanto ao registro das informações. Durante o período, foram recebidas 2 manifestações por meio do Canal de Ética, as quais foram tratadas conforme os procedimentos internos da Cooperativa.

Conflito de Interesse

A Unimed Erechim atua de forma preventiva na identificação, classificação e mitigação de situações que possam caracterizar conflito de interesse. Cooperados, gestores, colaboradores, fornecedores e prestadores de serviços são orientados a desempenhar suas funções com ética, imparcialidade e responsabilidade, evitando que interesses pessoais interfiram em decisões ou atividades relacionadas à Cooperativa.

Quando identificada uma possível situação de conflito de interesse, a parte envolvida deve comunicar o fato por meio do Canal de Ética e abster-se de participar de negociações, análises ou decisões relacionadas ao caso. Essa prática contribui para preservar a transparência, a integridade dos processos e a confiança nas relações institucionais.

O relato de conflitos de interesse permite que as situações sejam avaliadas e tratadas de forma adequada, evitando prejuízos à Cooperativa, aos públicos envolvidos e ao desempenho das atividades.

Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crises

A Unimed Erechim adota o Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crises da Unimed do Brasil como referência para orientar a atuação diante de situações que possam impactar a continuidade das operações, a imagem institucional ou a segurança dos públicos envolvidos.

O manual contempla diferentes tipos de crise às quais as organizações podem estar expostas, incluindo situações assistenciais, financeiras, institucionais, naturais, operacionais, regulatórias e relacionadas a recursos humanos. A adoção dessas diretrizes contribui para uma resposta mais organizada, ágil e alinhada às boas práticas de gestão, fortalecendo a capacidade da Cooperativa de prevenir, administrar e mitigar impactos em cenários adversos.

Saiba mais sobre Compliance

Conheça o Código de Conduta

Acesse nosso Canal de Ética

Gestão de riscos e controles internos

[GRI 2-12, 2-13, 2-23, 2-24, 2-25, 2-27, 418-1]

Em um ambiente de negócios cada vez mais dinâmico e sujeito a mudanças constantes, a gestão de riscos assume papel fundamental para a sustentabilidade e a perenidade da Unimed Erechim. Identificar, avaliar e monitorar incertezas permite que a Cooperativa tome decisões mais seguras, equilibrando oportunidades, riscos e benefícios para seus diferentes públicos de relacionamento.

Nesse contexto, a governança tem o desafio de definir o nível de risco aceitável na geração de valor, assegurando que os serviços sejam prestados com qualidade, responsabilidade e segurança. Para apoiar esse processo, a Unimed Erechim conta com uma Política de Gestão de Riscos, que estabelece diretrizes para a atuação de conselheiros, dirigentes, gestores e colaboradores no tratamento dos riscos corporativos identificados.

A área de Gestão de Riscos realiza o mapeamento e o monitoramento de potenciais impactos sobre a Cooperativa por meio de matriz específica, com análises qualitativas e quantitativas. Quando necessário, são implementados controles para mitigar riscos e fortalecer a segurança dos processos, com acompanha-

mento periódico e revisão contínua.

A matriz de riscos da Unimed Erechim contempla 27 processos mapeados e 165 riscos identificados, classificados nas categorias de subscrição, crédito, mercado, legal, operacional, ambiental e imagem. As revisões periódicas da gestão de riscos e dos controles internos contribuem para a conformidade com as melhores práticas de mercado e para o aprimoramento dos processos internos.

O acompanhamento da gestão de riscos é reportado ao Conselho de Administração por meio de relatórios e apresentações executivas, possibilitando uma visão estruturada dos principais riscos corporativos, dos controles existentes e das ações de melhoria em andamento.

Em atendimento às premissas da RN nº 518 da ANS, foi realizado o terceiro ciclo de auditoria dos requisitos exigidos pela norma, no qual a Unimed Erechim apresentou conformidade em todos os critérios, demonstrando o compromisso da Cooperativa com a conformidade regulatória, a governança e a segurança de seus processos.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

A proteção de dados pessoais é tratada pela Unimed Erechim como parte essencial de sua cultura de segurança, integridade e respeito aos direitos dos titulares. A Cooperativa mantém práticas voltadas à privacidade, à segurança da informação e à conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), buscando assegurar o tratamento adequado das informações em seus processos e relacionamentos.

No ano do relato, a Unimed Erechim participou da primeira edição do Programa Nacional de Governança em Privacidade e Proteção de Dados (PNGPPD), lançado pela Unimed do Brasil, e do segundo ciclo de auditoria da Norma Derivada Estadual nº 2, realizado pela Unimed Central de Serviços/RS. Essas iniciativas permitiram validar as práticas já adotadas pela Cooperativa e identificar oportunidades de evolução na governança em privacidade e proteção de dados.

Como parte das ações de conscientização e fortalecimento da cultura de segurança, foi realizado o treinamento Segurança Digital,

conduzido pela Encarregada de Proteção de Dados Pessoais e por integrantes do Comitê de Privacidade. A capacitação teve como objetivo reforçar boas práticas no ambiente profissional e pessoal, além de preparar os colaboradores para atuarem como agentes de disseminação da cultura de privacidade e segurança da informação.

A atuação da Cooperativa está formalizada na Política de Privacidade e Proteção de Dados e na Política de Segurança da Informação, disponíveis aos públicos interessados no site institucional. Esses documentos orientam as práticas adotadas pela Unimed Erechim e reforçam o compromisso com a transparência, a confidencialidade, a segurança das informações e o cumprimento da legislação aplicável.

**Conheça nossas
Políticas Corporativas**



Inovação, tecnologia e privacidade

[GRI 2-24, 2-27, 418-1]

A inovação tecnológica é um dos pilares que sustentam a evolução dos processos da Unimed Erechim, contribuindo para a eficiência operacional, a segurança das informações, a qualidade assistencial e a melhoria da experiência. As iniciativas desenvolvidas pela área de Tecnologia da Informação apoiam a governança, fortalecem a conectividade entre beneficiários, cooperados, prestadores e equipes internas, e ampliam a capacidade da Cooperativa de responder às demandas atuais e futuras do setor de saúde.

No período, a Tecnologia da Informação atuou de forma transversal, apoiando negócios, serviços próprios, áreas administrativas e canais digitais, reforçando seu papel estratégico na sustentação da operação, na conformidade regulatória, na modernização dos sistemas, na segurança da informação e na integração de dados e processos.

Governança e compliance em tecnologia

A governança em tecnologia é conduzida com foco na continuidade dos serviços, segurança da informação e alinhamento entre as estratégias de TI e os objetivos institucionais da Cooperativa.

A atualização do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e da Política de Segurança da Informação (PSI) fortaleceu a aderência às melhores práticas, às exigências regulatórias e às necessidades das áreas de negócio.

Em 2025, as entregas de TI promoveram avanços nos sistemas hospitalares, operacionais, financeiros, regulatórios e administrativos, ampliando a rastreabilidade, a proteção de dados, a padronização dos processos e a autonomia das áreas usuárias.

Evolução dos sistemas hospitalares

No Hospital Unimed, as melhorias implementadas fortaleceram a segurança do paciente, a rastreabilidade das informações e a padronização dos processos assistenciais.

Destacam-se a evolução do prontuário eletrônico, a atualização de escalas clínicas, o aprimoramento das prescrições médicas e dos registros assistenciais, além da implantação de recursos voltados à experiência do paciente, como TVs assistenciais, sinalização para pacientes TEA e PCD e lembretes personalizados.

Integrações assistenciais e diagnósticas

Foram ampliadas as integrações entre plataformas assistenciais e diagnósticas, permitindo maior agilidade no acesso aos exames,

compartilhamento de informações e integração com o prontuário eletrônico. As melhorias reduziram retrabalhos e apoiaram a tomada de decisão clínica.

Suprimentos, compras, estoque e logística

A Tecnologia da Informação aprimorou o ciclo de suprimentos com novos recursos para análise de consumo, compras, contratos, orçamento e gestão de estoques. As melhorias ampliaram a rastreabilidade, otimizaram o controle de materiais e fortaleceram a eficiência operacional.

Gestão orçamentária hospitalar

A implantação do conceito de saldo reservado e de novos recursos de controle orçamentário aumentou a previsibilidade financeira, a transparência dos processos e a governança dos recursos.

Operadora de Planos de Saúde

Na Operadora, as entregas priorizaram a digitalização de processos, a integração com prestadores, a adequação às normas regulatórias e a melhoria da experiência de cooperados e beneficiários. Também foram implementadas novas integrações, soluções digitais e atualizações em conformidade com as exigências da ANS e da Reforma Tributária.

Revisão de contas e sustentabilidade financeira

Novas regras de validação e auditoria ampliaram o controle sobre inconsistências e cobranças indevidas, fortalecendo a sustentabilidade financeira e a segurança dos processos de revisão das contas assistenciais.

Desenvolvimento web e canais digitais

Os canais digitais evoluíram com foco na experiência do usuário, segurança da informação e auto-

nomia dos beneficiários. Entre os avanços estão a evolução do Super App Unimed Cliente, a ampliação de serviços digitais, novos painéis gerenciais e dashboards, além de adequações regulatórias e reforço da segurança das aplicações.

Aplicativo Unimed

A transformação digital do Sistema Unimed avançou com a unificação de mais de 16 aplicativos em uma única plataforma: o Aplicativo Unimed. A solução reúne funcionalidades destinadas a clientes, cooperados e demais públicos, proporcionando uma experiência mais prática, integrada e acessível. O aplicativo já está disponível nas lojas oficiais e passa a ser a plataforma padrão da rede Unimed a partir de 1º de dezembro. Para apoiar a migração, foi realizada uma campanha de comunicação em diferentes canais, orientando os usuários e incentivando a adoção da nova ferramenta.

Infraestrutura e segurança da informação

A infraestrutura tecnológica foi modernizada com melhorias em segurança, atualização de servidores, segmentação de redes, gestão automatizada de patches, migração de sistemas para a Oracle Cloud e modernização da telefonia. Também foram realizadas implantações e migrações de ambientes críticos, ampliando a proteção, a continuidade dos serviços e a escalabilidade da operação.

Suporte técnico e parque computacional

Em 2025, o parque computacional foi renovado com a substituição de equipamentos incompatíveis com o Windows 11 e atualização das máquinas elegíveis. A iniciativa aumentou a segurança, padronizou o ambiente tecnológico e contribuiu para maior desempenho, estabilidade e produtividade.

Desenvolvimento de sistemas

As equipes de desenvolvimento entregaram soluções para áreas como financeiro, contabilidade, autorizações, contratos, revisão de contas, hospital e laboratório, promovendo automação de processos, integração de dados e evolução tecnológica. Entre os principais avanços estão integrações financeiras, novos relatórios gerenciais, adequações regulatórias, recursos de inteligência artificial e melhorias nos sistemas laboratoriais, fiscais e assistenciais.

Melhorias contínuas

Além dos projetos estruturantes, a TI realizou atualizações permanentes em sistemas e infraestrutura, garantindo segurança, disponibilidade e desempenho dos serviços. As entregas de 2025 reforçam o papel estratégico da mesma na Unimed Erechim, contribuindo para a qualidade assistencial, a eficiência operacional, a conformidade regulatória, a sustentabilidade financeira e a continuidade da transformação digital da Cooperativa.

Desempenho Econômico

[GRI 3-3, 201-1, 203-2]

O setor de saúde suplementar segue inserido em um cenário de constantes transformações, marcado por desafios econômicos, regulatórios, assistenciais e operacionais. O aumento dos custos em saúde, a incorporação de novas tecnologias, as mudanças no perfil dos beneficiários e a necessidade de maior eficiência na gestão exigem das operadoras uma atuação cada vez mais estratégica, integrada e sustentável. Nesse contexto, a Unimed Erechim mantém sua gestão orientada pela solidez econômico-financeira, pela inovação, pela eficiência operacional e pela sustentabilidade do negócio. A Cooperativa acompanha continuamente o comportamento do mercado, as demandas dos clientes, os impactos regulatórios e as oportunidades de melhoria, buscando adotar práticas que fortaleçam sua competitividade e assegurem a continuidade da assistência com qualidade.

Cenário econômico

A saúde suplementar brasileira permanece em evolução, exigindo equilíbrio entre crescimento, controle de custos e manutenção da qualidade assistencial. Mesmo diante de pressões regulatórias, jurídicas e econômi-

cas, o setor continua demonstrando resiliência, impulsionado pela busca por soluções de saúde mais eficientes, acessíveis e alinhadas às necessidades dos beneficiários.

Para a Unimed Erechim, esse cenário reforça a importância de uma gestão financeira estruturada, com foco na previsibilidade, no controle dos processos, na redução de desperdícios e na melhoria contínua das práticas administrativas e operacionais. A análise de dados, o acompanhamento dos indicadores e a integração entre áreas são fundamentais para apoiar a tomada de decisão e garantir maior segurança na condução do negócio.

Crescimento, inovação e eficiência operacional

A Cooperativa segue priorizando a verticalização dos serviços, a qualificação da rede própria, a gestão eficiente da carteira de clientes e a otimização dos custos operacionais. Essas estratégias fortalecem a autonomia assistencial, ampliam a capacidade de atendimento e proporcionam uma experiência mais integrada aos beneficiários.

No período, a Unimed Erechim avançou em melhorias na área financeira, com ações voltadas à redução da inadimplência, padronização da cobrança, maior controle dos recebimentos, automação de rotinas e aprimoramento dos fluxos internos, reforçando uma gestão mais ágil, segura e sustentável.

Gestão financeira e operacional

A gestão financeira e operacional foi fortalecida por meio da organização dos processos, aprimoramento dos controles internos e maior eficiência administrativa. Entre as principais iniciativas estão os ajustes na emissão de cartas e notificações de cobrança, a padronização das rotinas para clientes adimplentes e inadimplentes e a melhoria dos processos de antecipação de pagamentos.

Também foram promovidas a redistribuição de atividades, a adequação do quadro de colaboradores e o fortalecimento das rotinas internas, contribuindo para maior produtividade, melhor distribuição das tarefas e redução dos custos operacionais.

A Cooperativa revisou ainda os fluxos de faturamento, cobrança e recebimentos. A anteci-



pação do faturamento dos planos familiares, o envio de boletos pelo banco, a automação do cálculo de juros e ajustes nas faturas da AMA e do Corpo Clínico proporcionaram mais agilidade, redução de atividades manuais e maior controle financeiro.

Gestão da inadimplência e cobrança

A redução da inadimplência permanece como uma prioridade da gestão financeira. Para isso, foram implementadas melhorias nos processos de cobrança, com foco em organização, rastreabilidade, antecipação de ações e aproximação com os clientes. Entre as medidas adotadas, destacam-se o bloqueio de atendimentos em casos de atraso de coparticipações, o aprimoramento do formulário de exclusão por inadimplência, a correção de dados cadastrais e o incentivo ao débito em conta. Essas iniciativas contribuem para maior efetividade na comunicação com os clientes, redução de atrasos e melhoria na qualidade das informações utilizadas nos processos de cobrança.

A Cooperativa também passou a utilizar o envio de link para parcelamento em cartão de crédito, especialmente por canais como ce-

lular e WhatsApp, tornando as negociações mais práticas e acessíveis aos clientes. Essa medida ampliou as possibilidades de regularização de débitos e reduziu a necessidade de deslocamento até a Unimed para realização de pagamentos.

Digitalização, automação e controle

A digitalização dos processos financeiros foi ampliada com a adoção de ferramentas e melhorias que reduzem atividades manuais, aumentam a confiabilidade das informações e fortalecem a eficiência operacional. A implementação de mensagens personalizadas no Onzap permitiu o contato automatizado com clientes antes do vencimento e em situações de atraso, reduzindo operações telefônicas e aumentando a efetividade das cobranças.

Também foram realizadas melhorias na conferência das entradas financeiras por cartão de crédito e Pix. A alteração na metodologia de conferência dos pagamentos por cartão reduziu retrabalhos e erros operacionais, enquanto a criação de chaves específicas para recebimentos via Pix proporcionou maior agilidade na identificação dos valores e na conciliação das entradas.

Outra evolução importante foi o encerramento da emissão de vias físicas relacionadas aos convênios das farmácias. Com a digitalização dos recibos de gastos, houve redução no uso de papel, menor necessidade de arquivamento físico e maior facilidade operacional na conferência das informações.

Gestão de caixa, pagamentos e tesouraria

A gestão do caixa passou por aprimoramentos com a definição de prazo mínimo para programação de pagamentos, fortalecendo a organização do fluxo de caixa e o planejamento financeiro.

A centralização das saídas financeiras pela tesouraria aumentou a segurança dos processos, reforçou o atendimento ao Estatuto e aprimorou as rotinas financeiras. Também foram realizados ajustes nos fluxos de caixa, ampliando o controle das movimentações.

Nas filiais de Getúlio Vargas e Estação, alterações no sistema de coleta de caixa aperfeiçoaram o fechamento e a centralização dos recebimentos na sede.

Resultados financeiros e crescimento sustentável

O desempenho econômico da Cooperativa é resultado de um conjunto de ações voltadas à eficiência, ao controle de custos, à ampliação da receita e à sustentabilidade financeira. As melhorias implementadas nos processos administrativos, financeiros e operacionais contribuem para fortalecer a saúde econômica da Unimed Erechim e apoiar a continuidade do negócio.

As principais fontes de receita permaneceram relacionadas aos planos de saúde, serviços prestados, intercâmbio, atendimentos particulares nos serviços próprios e resultados financeiros e patrimoniais. A gestão dessas receitas foi conduzida com foco na sustentabilidade, na análise de riscos, no acompanhamento da sinistralidade, na precificação adequada e no fortalecimento das estratégias de relacionamento com clientes e empresas contratantes.

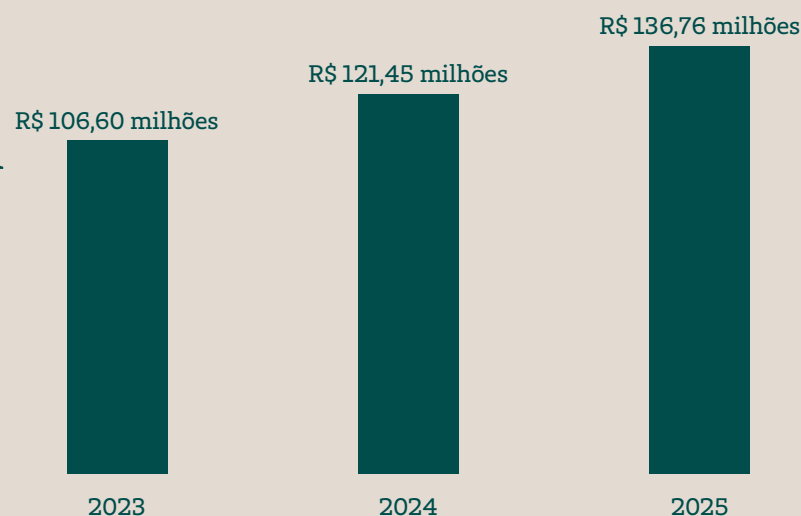
Custos assistenciais, desafios e estratégias

A gestão dos custos assistenciais continua sendo um dos principais desafios para a sustentabilidade da Cooperativa. O aumento da demanda por serviços de saúde, o envelhecimento da população, a incorporação de novas tecnologias e a maior complexidade dos tratamentos exigem uma atuação estratégica e integrada.

Para enfrentar esse cenário, a Unimed Erechim segue investindo na evolução do modelo assistencial, na gestão da sinistralidade, na qualificação da rede própria e no cuidado coordenado. A medicina preventiva, a gestão de crônicos, a análise preditiva e o acompanhamento da jornada dos beneficiários são estratégias que contribuem para um uso mais adequado dos recursos e para a melhoria dos desfechos em saúde.

Evolução do Custo Assistencial

Reflexo direto das transformações no sistema de saúde.





Evoluções em desenvolvimento

Além das melhorias já implementadas, a Cooperativa mantém projetos em desenvolvimento voltados à modernização da gestão financeira e ao fortalecimento dos controles internos. Entre as iniciativas previstas estão a implantação de sistema para gestão de despesas de viagem e custos exclusivos, incluindo cartão corporativo, e o desenvolvimento de dashboard financeiro com indicadores e informações gerenciais.

Essas ações reforçam o compromisso da Unimed Erechim com a inovação, a eficiência operacional, a transparência e a tomada de decisão baseada em dados. Ao aprimorar continuamente seus processos financeiros e administrativos, a Cooperativa fortalece sua sustentabilidade e amplia sua capacidade de gerar valor para clientes, cooperados, colaboradores e demais públicos de relacionamento.

Valor gerado e distribuído

A Unimed Erechim adota práticas estratégicas nas áreas econômica, financeira e administrativa, contribuindo para o desenvolvimento da região em que está inserida. Essa atuação fortalece a geração de emprego e renda, valoriza o trabalho dos médicos cooperados, promove a sustentabilidade do negócio e busca reduzir impactos ambientais por meio de uma gestão responsável e eficiente.

Os resultados alcançados refletem esse compromisso. Em 2025, a Cooperativa gerou o montante de R\$ 175.177.278,17 distribuído entre seus diferentes públicos de relacionamento, contribuindo para a viabilização da assistência à saúde na região. Ao final do exercício, foram apuradas sobras no valor de R\$ 794.926,15, colocadas à disposição da Assembleia Geral Ordinária para deliberação.

Componente	Valores 2024	Valores 2025
Valor Econômico Direto		
a) receitas	R\$ 153.571.011,18	R\$ 175.177.278,17
Valor econômico distribuído	R\$ 153.571.011,18	R\$ 175.177.278,17
b) Custos Operacionais	R\$ 96.078.907,88	R\$ 108.981.629,15
c) Salários e Benefícios de Empregados	R\$ 35.430.351,88	R\$ 40.713.356,50
d) Pagamento para Provedores de Capital	R\$ 5.544.059,61	R\$ 6.356.157,50
e) Pagamento ao Governo	R\$ 10.273.585,42	R\$ 12.093.585,41
f) Pagamento de Fornecedores	R\$ 5.766.956,25	R\$ 6.784.956,24
g) Investimento na Comunidade	R\$ 477.150,32	R\$ 247.593,37

Cadeia de Valor

[GRI 2-6, 2-29, 204-1]

A cadeia de valor da saúde suplementar envolve diferentes agentes, processos e responsabilidades, exigindo integração entre cooperativa, fornecedores, prestadores, clientes, cooperados, colaboradores e parceiros para garantir a continuidade dos serviços, a qualidade assistencial e a sustentabilidade do negócio.

Na Unimed Erechim, a gestão da cadeia de valor é conduzida com foco no desenvolvimento sustentável, na responsabilidade nas relações comerciais e no equilíbrio entre custo, qualidade e segurança, fortalecendo parcerias e promovendo uma rede de saúde mais eficiente e integrada.

Engajamento com os públicos de relacionamento

Alinhada ao planejamento estratégico, a gestão da cadeia de suprimentos busca conciliar eficiência operacional, sustentabilidade e previsibilidade orçamentária. Para isso, a Cooperativa estabelece parcerias, contratos e acordos que qualificam os processos e fortalecem o relacionamento com fornecedores estratégicos, pautado pela colaboração, transparência e compromisso com os objetivos institucionais.

O cuidado e a cooperação orientam o relacionamento com todos os públicos da Unimed Erechim. O diálogo permanente fortalece vínculos, amplia o engajamento e contribui para relações baseadas na confiança, na reciprocidade e na geração de valor compartilhado. A seguir, são apresentados os principais públicos de relacionamento da Cooperativa e as formas de interação estabelecidas com cada um deles.

A Unimed Erechim mantém uma atuação voltada à construção de parcerias, contratos e acordos de fornecimento que atendam tanto à Cooperativa quanto aos seus serviços próprios. Essas iniciativas contribuem para aprimorar a eficiência operacional, ampliar a previsibilidade orçamentária e fortalecer a sustentabilidade dos processos internos.

A relação com fornecedores estratégicos é conduzida de forma colaborativa, com foco no alcance dos objetivos institucionais e no engajamento da cadeia de suprimentos. Dessa forma, a Cooperativa busca estabelecer relações equilibradas, transparentes e alinhadas às suas diretrizes de qualidade, responsabilidade e sustentabilidade.



Colaboradores

- Pesquisa de clima e engajamento
- Portal do colaborador
- Programa Gestão e Ideias
- Encontros presenciais
- E-mail
- Murais
- Spark
- WhatsApp



Clientes Pessoa Física

- Área exclusiva no site
- Aplicativo Unimed Cliente
- Canal do Beneficiário
- Atendimento presencial
- Atendimento telefônico exclusivo
- WhatsApp
- E-mail
- Redes sociais
- Pesquisa de satisfação



Médicos Cooperados

- Assembleia Geral
- Reuniões de cooperados
- Atendimento presencial
- Atendimento telefônico exclusivo
- Aplicativo Unimed Cooperado
- Área exclusiva no site
- E-mail
- WhatsApp



Prestadores de Serviço

- Canal de Relacionamento
- Atendimento telefônico
- Atendimento presencial
- WhatsApp
- E-mail
- Redes sociais
- Pesquisa de satisfação



Sistema Unimed

- E-mail
- Telefone
- WhatsApp
- Sistema e ferramentas disponibilizadas pela Unimed do Brasil para todas as singulares
- Participação em reuniões, encontros e eventos



Comunidade

- Área exclusiva no portal de apoio e patrocínio
- Atendimento telefônico
- Atendimento presencial
- E-mail



Órgãos Reguladores

- E-mail
- Telefone
- Aplicativo PTA (Programa Transmissor de Arquivo)
- Participação em reuniões e comitês



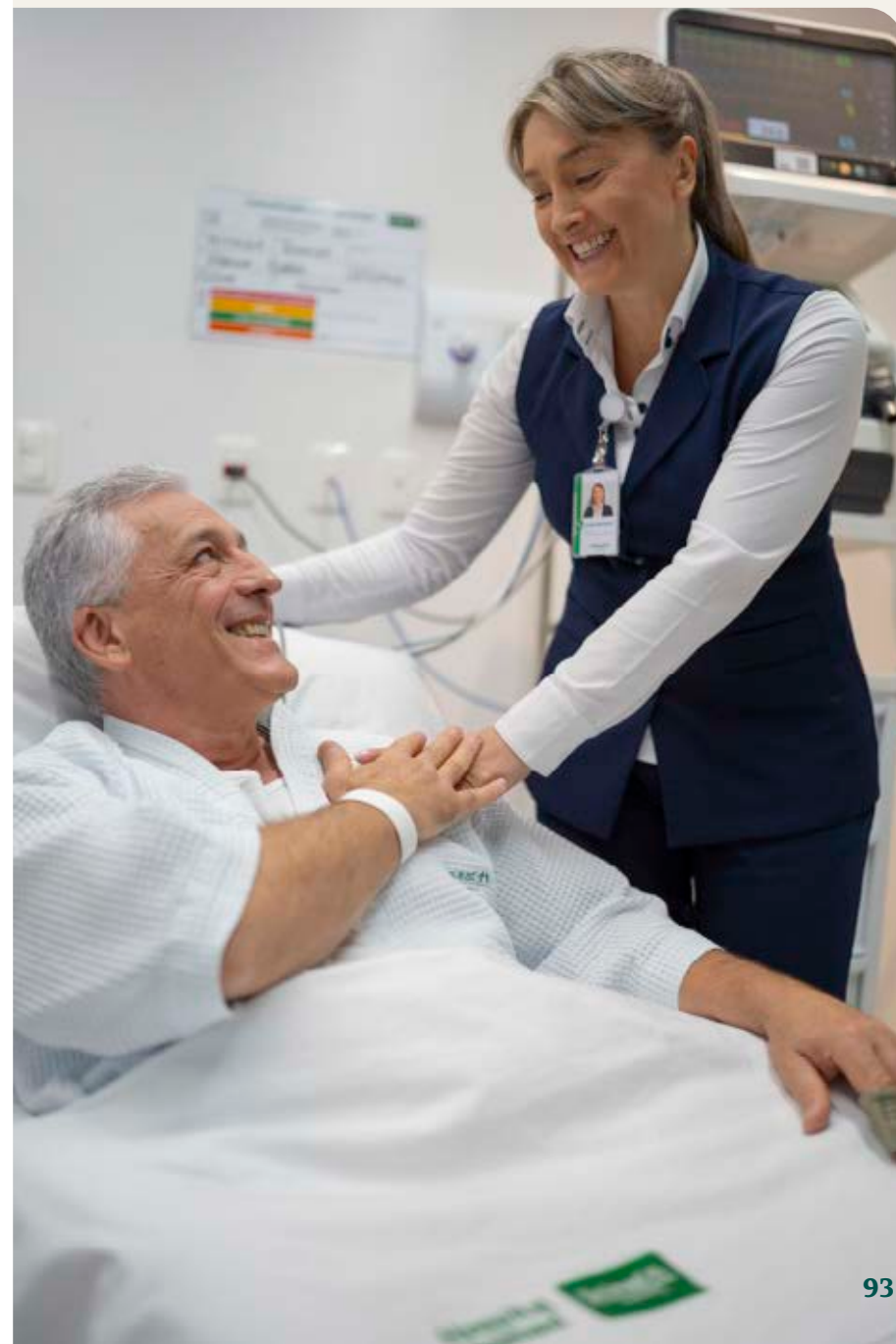
Empresas

- Área exclusiva no site
- Aplicativo Unimed Cliente
- Canal do Cliente PJ
- Portal empresa
- Atendimento presencial
- Atendimento telefônico exclusivo
- WhatsApp
- E-mail
- Redes sociais
- Pesquisa de satisfação



Fornecedores

- Atendimento telefônico
- Atendimento presencial
- WhatsApp
- E-mail
- Pesquisa de satisfação



Médicos cooperados

[GRI 2-17, 2-18, 2-19, 2-20, 2-29, 201-1, 205-2, 404-2, 418-1]

A vocação para cuidar orienta a atuação dos médicos cooperados da Unimed Erechim e fortalece a posição da Cooperativa no mercado de saúde suplementar. Com autonomia, conhecimento técnico e compromisso assistencial, esses profissionais contribuem para uma assistência qualificada, segura e humanizada, garantindo aos clientes um atendimento alinhado aos valores do cooperativismo médico.

Número de Médicos Cooperados	
2022	247
2023	245
2024	246
2025	248

Movimentações

As movimentações no quadro social da Cooperativa ocorrem a partir de diferentes situações, como o ingresso de novos médicos cooperados, a jubilação, os desligamentos ou

os afastamentos temporários das atividades.

É considerado médico jubilado o cooperado que possui mais de 25 anos de filiação no quadro de associados, com atividade regular, e mais de 65 anos de idade. Também pode ser enquadrado nessa condição o médico que, mesmo sem atender a esses requisitos, seja aposentado por doença ou invalidez permanente, desde que tenha completado 20 anos de ingresso e produção regular na Cooperativa.

Além dessas situações, as movimentações também podem decorrer de solicitações de desligamento por parte dos médicos, de desligamentos determinados pela Cooperativa ou de pedidos de afastamento das atividades por até um ano, motivados por diferentes circunstâncias.

Especialidades médicas

A Unimed Erechim conta com médicos cooperados de diferentes especialidades, o que permite oferecer uma assistência ampla, qualificada e alinhada às necessidades dos clientes. O corpo clínico é formado por profissio-

nais experientes e tecnicamente preparados, que atuam com autonomia, responsabilidade e compromisso com a excelência no cuidado.

Essa diversidade de especialidades fortalece a capacidade de atendimento da Cooperativa, amplia o acesso dos beneficiários a diferentes linhas de cuidado e contribui para a resolutividade dos serviços prestados.

Fluxos e processos

Como Cooperativa médica, a Unimed Erechim assegura a autonomia dos profissionais no exercício da medicina e, ao mesmo tempo, disponibiliza sistemas, ferramentas e processos que facilitam a rotina assistencial, tanto nos consultórios quanto na rede credenciada.

Com foco na melhoria contínua, a Cooperativa trabalha no aprimoramento dos fluxos internos, na qualificação dos processos e no fortalecimento dos controles operacionais. Essas ações contribuem para a sustentabilidade do negócio, a prevenção de desperdícios e fraudes, a eficiência da operação e a manutenção da qualidade dos serviços oferecidos aos clientes e cooperados.

Remuneração

A valorização do trabalho médico é um dos compromissos da Unimed Erechim. Para isso, a Cooperativa adota práticas de remuneração que buscam reconhecer a atuação dos médicos cooperados de forma justa e compatível com a relevância do serviço prestado.

Entre as iniciativas, destacam-se o Programa de Valorização dos Cooperados e o Modelo de Remuneração Baseado em Valor, por meio do DRG, que considera a eficiência assistencial, a qualidade do cuidado e os desfechos alcançados. A Cooperativa também mantém o compromisso com o pagamento pontual dos honorários e com valores competitivos em relação ao mercado.

Além disso, são realizadas revisões das práticas de remuneração e benefícios, com o objetivo de manter um modelo equilibrado, sustentável e adequado às necessidades dos médicos cooperados e da Cooperativa.

Distribuição de médicos cooperados por tempo de cooperativa

Faixas	2022	2023	2024	2025
Até 10 anos	58	54	59	58
De 11 a 20 anos	49	41	41	44
De 21 a 30 anos	60	59	56	54
De 31 a 40 anos	45	47	49	49
Acima de 41 anos	33	44	41	43

Cooperados por faixa etária

Faixas	2022	2023	2024	2025
Até 40 anos	48	43	46	43
De 41 a 50 anos	44	48	48	50
De 51 a 60 anos	59	57	53	53
De 61 a 70 anos	55	53	50	51
Acima de 71 anos	41	44	49	51

Perfil dos médicos cooperados

Ano	Total	Ingressos	Saídas			Jubilados
2022	247	6	4	63	184	3
2023	245	3	5	63	182	8
2024	246	6	5	65	181	5
2025	248	5	6	65	183	2

Práticas de Desenvolvimento Cooperativista

O desenvolvimento cooperativista é um elemento essencial para fortalecer a atuação da Unimed Erechim e apoiar o crescimento sustentável de seus médicos cooperados. Por meio de iniciativas voltadas à formação, à integração e ao aprimoramento contínuo, a Cooperativa reforça seus valores, seus princípios e sua forma de atuação, estimulando uma cultura mais colaborativa, participativa e alinhada ao modelo cooperativista.

As práticas contribuem para ampliar o conhecimento dos cooperados sobre a gestão da Cooperativa, fortalecer o senso de pertencimento e incentivar a participação ativa nas decisões e nos projetos institucionais, promovendo troca de experiências, desenvolvimento profissional e construção de soluções.

Ao investir no desenvolvimento de seus cooperados, a Unimed Erechim fortalece a qualidade da assistência, a sustentabilidade do negócio e a excelência na gestão. Nesse contexto, são apresentadas as principais ações realizadas para promover a qualificação contínua, o engajamento e a valorização dos médicos cooperados.

Educação Continuada

A Unimed Erechim promove ações de educação continuada voltadas à qualificação técnica, integração e fortalecimento da participação dos médicos cooperados. Em 2025, foram realizados encontros sobre gestão tributária, controle de infecção hospitalar, direito médico, prescrição eletrônica, inteligência artificial na saúde e outros temas relevantes. As iniciativas registraram NPS de 86,21, evidenciando a satisfação dos participantes e orientando o planejamento de novas capacitações.

Desenvolvimento da Governança

O Conselho de Administração incentiva o fortalecimento da governança por meio de reuniões, capacitações e ações de educação continuada destinadas aos membros dos órgãos de governança. As atividades, realizadas em parceria com a Unimed Federação/RS e a Faculdade Unimed, contribuem para o aprimoramento da gestão, da tomada de decisão e da sustentabilidade da Cooperativa.

Programa de Valorização do Cooperado

Em 2025, foi estruturado o Programa de Valorização do Cooperado, voltado ao reconhecimento dos médicos com base em critérios objetivos relacionados à qualidade assistencial, comportamento cooperativo e resultados sustentáveis. A avaliação será semestral, com incentivos progressivos de até 20% sobre o valor da consulta, conforme o desempenho. O programa entra em vigor em janeiro de 2026.

Curso de Cooperativismo

Realizado anualmente para novos cooperados, o Curso de Cooperativismo apresenta o funcionamento da Cooperativa, seus princípios, práticas de governança, sustentabilidade, legislação, tecnologia, LGPD e demais temas relacionados ao exercício da atividade médica. Ao final, os participantes realizam avaliação para obtenção da certificação.

Remuneração Baseada em Valor

O modelo de remuneração baseado em valor, estruturado a partir da metodologia dos Grupos de Diagnósticos Relacionados (DRG), é uma ferramenta estratégica para reconhecer o desempenho assistencial dos médicos cooperados que atuam no Hospital Unimed. A iniciativa busca alinhar qualidade, eficiência e sustentabilidade, considerando não apenas o volume de atendimentos, mas também os desfechos clínicos, o uso adequado dos recursos e a segurança do paciente.

Por meio dessa metodologia, são avaliados aspectos assistenciais e regulatórios relacionados à gestão dos leitos hospitalares, à redução de desperdícios, à prevenção de condições adquiridas durante a internação, à diminuição de readmissões não planejadas e ao fortalecimento da governança clínica. O modelo contribui para uma assistência mais eficiente e centrada no paciente, ao mesmo tempo em que favorece o equilíbrio econômico-financeiro da Cooperativa.

Os médicos que atuam no Hospital Unimed participam do modelo conforme critérios previamente estabelecidos e são avaliados periodicamente. A partir dos resultados alcançados, são geradas bonificações individuais, comunicadas formalmente a cada profissional e pagas juntamente com sua produção.

Em 2025, o modelo DRG demonstrou avanços importantes em eficiência assistencial. O indicador apontou 47% de eficiência, com 989 diárias de pacientes atendendo aos requisitos estabelecidos. Ao todo, 121 médicos cooperados foram bonificados, com R\$ 514 mil distribuídos em reconhecimento ao desempenho assistencial e ao engajamento com o modelo. Em quatro anos, a iniciativa totalizou economia de R\$ 1,3 milhão, reforçando sua contribuição para a sustentabilidade da Cooperativa e para a valorização do trabalho médico.

Desenvolvimento do Secretariado

Por meio do Programa de Valorização das Secretárias, a Cooperativa promove capacitações presenciais e on-line, cursos EAD e treinamentos voltados à qualificação do atendimento, segurança do paciente, LGPD, cooperativismo, competências emocionais e Jeito de Cuidar Unimed. Em 2025, destacaram-se o treinamento Atendimento de Excelência, com 306 colaboradores (98% de satisfação) e 72 profissionais da rede prestadora (100% de satisfação), além do Workshop de Boas Práticas em Esterilização e Segurança Assistencial e do reconhecimento das secretárias com melhor desempenho.

Desenvolvimento profissional dos cooperados

A Unimed Erechim incentiva a atualização permanente dos médicos cooperados por meio de cursos, jornadas, congressos e capacitações técnicas. Em 2025, destacaram-se formações em urgências psiquiátricas, emergências neurológicas e PALS (Suporte Avançado de Vida em Pediatria). A Cooperativa também oferece subsídios, por meio do FATES, para participação em eventos científicos, fortalecendo a qualificação profissional e a melhoria contínua da assistência.



Relacionamento com Cooperados

O relacionamento com os médicos cooperados é estratégico para a Unimed Erechim, fortalecendo a integração entre a Cooperativa, seus sócios, os consultórios e a rede prestadora. Para isso, são desenvolvidas iniciativas voltadas à comunicação, à educação cooperativista, à valorização profissional e ao aprimoramento dos processos de atendimento.

A Cooperativa conta com uma área dedicada ao relacionamento com cooperados e secretárias, responsável por acolher demandas, orientar processos e facilitar o acesso às informações institucionais, promovendo uma comunicação mais ágil e eficiente.

Além disso, a Unimed Erechim disponibiliza canais específicos de atendimento na Operadora de Planos de Saúde e no Hospital Unimed Erechim, permitindo que os cooperados encaminhem demandas, esclareçam dúvidas e mantenham contato direto com as equipes de suporte.

Hospital Unimed Erechim

☎ (54) 3520.6140

📞 (54) 9.9251.9778

✉ medicoshu@unimed-erechim.com.br

Operadora de Planos de Saúde

☎ (54) 3520.6131

📞 (54) 9.9245.7276

✉ relacionamentocooperados@unimed-erechim.com.br

Segunda a sexta-feira

Das 7h às 11h48 e das 13h às 17h.

Portal e Aplicativo do Cooperado

O Portal do Cooperado é um canal exclusivo de relacionamento, desenvolvido para facilitar o acesso dos médicos cooperados a informações relevantes da Cooperativa. A ferramenta disponibiliza agenda personalizada com compromissos institucionais, como reuniões, palestras, eventos e demais atividades relacionadas à rotina cooperativista.

Por meio da plataforma, os cooperados também podem acessar resultados de exames laboratoriais realizados no Laboratório de Análises Clínicas, além de laudos, imagens e achados críticos de exames de imagem realizados nas unidades da Radissom, incluindo Hospital Unimed Erechim, Saúde da Mulher e Centro.

O portal permite ainda a atualização de dados cadastrais, a consulta da cota capital, o acesso a documentos, o compartilhamento de informações, a visualização dos aniversários do dia e a comunicação direta com dirigentes e auditores por meio da aba “Fale Conosco”.

Como complemento, o Aplicativo Unimed Cooperados oferece acesso prático a demonstrativos e extratos financeiros, benefícios, documentos, termos médicos, aniversários do dia e contatos diretos com a Diretoria e a equipe de relacionamento. A ferramenta contribui para uma gestão mais ágil das informações e reforça a transparência na comunicação com os cooperados.



Comunicação com Médicos Cooperados

A comunicação institucional com os médicos cooperados é conduzida de forma alinhada ao planejamento estratégico da Cooperativa, com foco na transparência, na padronização das informações e na valorização da marca Unimed. Os conteúdos divulgados buscam reforçar a missão, a visão, os valores, a essência Unimed e os princípios cooperativistas.

Durante o período, foram utilizados canais exclusivos para manter os cooperados informados sobre diretrizes, estratégias, decisões institucionais e boas práticas de governança. Entre esses canais, destacam-se o Portal do Cooperado, o e-mail, o WhatsApp e os informativos mensais de governança corporativa.

Também foram divulgadas no-

tícias no portal institucional, realizadas entrevistas em veículos de comunicação da região e promovidas campanhas de comercialização de planos, sempre buscando valorizar a atuação dos médicos cooperados e fortalecer sua conexão com a Cooperativa.

Ações de Engajamento

As ações de engajamento são desenvolvidas com o objetivo de aproximar os médicos cooperados da Cooperativa, valorizar sua trajetória e fortalecer o sentimento de pertencimento. Essas iniciativas contemplam encontros institucionais, eventos comemorativos, ações de reconhecimento e momentos de integração.

No período, também foram promovidos momentos de valorização relacionados ao Dia do Médico e à trajetória dos cooperados na Cooperativa. Em 2025, dois médicos cooperados receberam

a titulação de jubilados, em reconhecimento à sua história, dedicação e contribuição ao desenvolvimento da Unimed Erechim.

Secretariado

O relacionamento com o secretariado é uma frente importante para a Unimed Erechim, reconhecendo o papel desses profissionais na rotina dos consultórios, da rede prestadora e no atendimento aos beneficiários. Como elo entre cooperados, clientes e Cooperativa, contribuem para a qualidade da experiência e para a eficiência dos processos assistenciais e administrativos.

Como forma de valorização, a Cooperativa promove iniciativas voltadas ao reconhecimento e ao fortalecimento desse público. Em 2025, o Programa de Valorização das Secretárias reuniu 135 profissionais em um encontro de integração, reconhecimento e

fortalecimento dos vínculos com a Cooperativa.

Índice de Satisfação dos Médicos Cooperados

A Unimed Erechim aplica periodicamente a Pesquisa de Satisfação dos Médicos Cooperados, com o objetivo de avaliar a percepção dos profissionais em relação a temas como benefícios, remuneração, reuniões, eventos, gestão, comunicação e qualidade do atendimento prestado pela Cooperativa.

Em 2025, a Cooperativa realizou avaliações após reuniões e eventos, utilizando o Net Promoter Score (NPS) como ferramenta para mensurar a satisfação e o engajamento dos participantes. No período, o NPS alcançou 86,21, contribuindo para o aprimoramento contínuo das ações de relacionamento e educação cooperativista.

Benefícios aos Cooperados

Após o estágio probatório, os médicos cooperados passam a ter acesso a uma série de benefícios oferecidos pela Unimed Erechim. Essas iniciativas refletem o compromisso da Cooperativa com a valorização do trabalho médico, o reconhecimento da trajetória profissional e o cuidado com seus cooperados. Entre os benefícios disponibilizados estão:

- Plano de Saúde;
- Plano de Extensão Assistencial (PEA);
- Participação nos Programas da Medicina Preventiva;
- Seguro de Vida em Grupo;
- SERIT Mais;
- Subsídio para congressos e jornadas médicas;
- Jubilação, concedida aos cooperados que atendem aos critérios previstos no Estatuto Social.

Esses benefícios fortalecem o vínculo entre os médicos e a Cooperativa, reconhecendo sua dedicação e contribuição para a sustentabilidade, a qualidade assistencial e o desenvolvimento da Unimed Erechim.



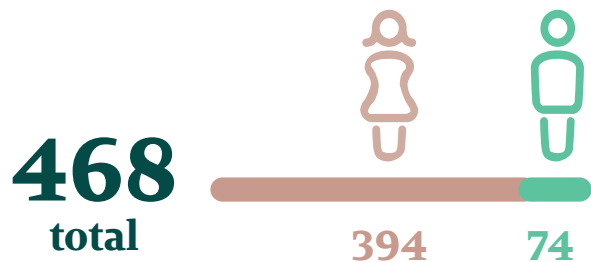
Colaboradores

[GRI 2-7, 2-8, 2-30, 202-1, 401-3, 404-1, 404-3, 405-1]

Cuidar de quem cuida é um compromisso permanente da Unimed Erechim. Por isso, a Cooperativa desenvolve ações voltadas à valorização dos colaboradores, ao fortalecimento do senso de pertencimento e à construção de um ambiente de trabalho saudável, seguro, inclusivo e colaborativo.

A gestão de pessoas é orientada pelo desenvolvimento profissional, pela qualidade de vida e pelo reconhecimento das equipes. Nesse sentido, são promovidas iniciativas de capacitação, programas de incentivo, avaliações de desempenho, pesquisa de clima organizacional, planos de carreira e ações voltadas ao bem-estar físico, emocional e social dos colaboradores.

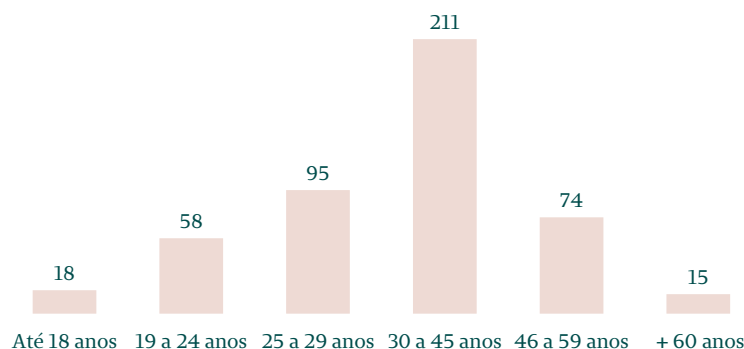
Nº de colaboradores na Unimed Erechim



Para apoiar essa atuação, a Unimed Erechim utiliza uma ferramenta personalizada de gestão de pessoas, que permite acompanhar indicadores estratégicos como turnover, absenteísmo, horas extras, capacitações, perfil demográfico e demais informações relacionadas às equipes. O acesso a esses dados oferece aos gestores uma visão mais clara da realidade de cada área, favorecendo decisões mais assertivas, planejamento adequado e uma gestão mais eficiente.

Essa abordagem contribui para o aprimoramento contínuo das práticas internas, fortalece o vínculo entre colaboradores e Cooperativa e apoia a construção de uma cultura organizacional alinhada ao Jeito de Cuidar Unimed.

Faixa etária dos colaboradores



Negociação coletiva

[GRI 2-30]

A negociação coletiva é uma prática importante na gestão de pessoas da Unimed Erechim, contribuindo para relações de trabalho mais equilibradas, transparentes e alinhadas às necessidades dos colaboradores e da Cooperativa. Até a data-base de 2025, 100% dos colaboradores contratados em regime CLT foram contemplados por acordos coletivos, cuja aplicação é acompanhada continuamente para garantir conformidade com as condições pactuadas.

As negociações complementam a legislação trabalhista ao definir direitos, deveres e condições específicas, fortalecendo um ambiente de trabalho mais justo, seguro e equilibrado.

Políticas de remuneração, benefícios, reconhecimento e engajamento

[GRI 2-19, 202-1, 401-2]

As políticas de remuneração da Unimed Erechim são baseadas em análises de mercado, avaliação de desempenho e critérios

internos de evolução profissional. A estrutura salarial é organizada por faixas, revisadas periodicamente pela Gestão de Pessoas e aprovadas pela Diretoria Executiva.

Além da remuneração, a Cooperativa oferece uma política de benefícios e ações de reconhecimento, engajamento e desenvolvimento profissional, fortalecendo a retenção de talentos, a qualidade de vida e o alinhamento ao propósito institucional.

O salário inicial da função de menor remuneração é de R\$ 1.910,26, valor 6,77% superior ao salário mínimo regional vigente (R\$ 1.789,04).

Colaboradores por categorias profissionais de trabalho

Categoria	Total	Total em %		
CEOs	2	0,4%	2	-
Gestão	23	4,9%	15	8
Técnico	213	45,6%	192	21
Operacional	98	20,9%	94	4
Apoio	132	28,2%	91	41

% de colaboradores que recebem o menor salário da Cooperativa é de

7,47%



94%



6%

Benefícios para os colaboradores

[GRI 401-2, 401-3]

A Unimed Erechim disponibiliza um conjunto de benefícios voltados ao cuidado, à segurança, à saúde e ao bem-estar dos colaboradores e seus dependentes legais. Entre os benefícios oferecidos, destacam-se:



Plano de saúde
Plano odontológico



Ginástica
funcional e laboral



Vale alimentação



Vacina da gripe H1N1



Vale transporte



Cartão Acesso + Fácil
para familiares



Uniforme



Meditação guiada
(Unimedita)



Auxílio creche



Convênio
com Mercado



Programa de
bolsa de estudo



Valorização por tempo
de serviço (Triênio)



Convênio e descontos
Farmácias Unimed



Programa de Atenção
Integral à Saúde.



Licença maternidade (6 meses)
e paternidade (20 dias) estendida

Práticas de reconhecimento

[GRI 401-2]

A valorização dos colaboradores também ocorre por meio de práticas de reconhecimento que celebram conquistas, tempo de dedicação e momentos importantes da trajetória profissional. Entre as iniciativas adotadas, destacam-se:

- Dia da profissão
- Nascimento de filho
- Day Off de aniversário
- Reconhecimento por um ano de casa;
- Recepção no setor no primeiro dia de trabalho
- Jubilamento por tempo de serviço, contemplando colaboradores com 5, 10, 15, 20 e 25 anos ou mais de atuação

Práticas de engajamento

[GRI 401-2]

As práticas de engajamento integram o calendário anual de ações da Cooperativa e têm como objetivo fortalecer o senso de pertencimento, estimular o autocuidado e promover momentos de integração entre as equipes.

Entre as datas comemoradas estão o Dia da Mulher, a Páscoa, o Dia do Trabalhador, o Dia das Mães, o Dia dos Pais, o Dia do Homem, a Ação de Graças e o Natal. Essas ações são planejadas de forma alinhada ao Jeito de Cuidar Unimed, contribuindo para um ambiente mais acolhedor, participativo e conectado aos valores da Cooperativa.



Gestão de desempenho

[GRI 404-3]

A gestão de desempenho é uma das práticas adotadas pela Unimed Erechim para acompanhar o desenvolvimento individual dos colaboradores e apoiar sua evolução profissional. O processo é realizado anualmente e tem como objetivo avaliar competências, identificar oportunidades de melhoria e orientar ações de desenvolvimento alinhadas ao Jeito de Cuidar Unimed.

A avaliação ocorre em formato digital, em um modelo no qual a liderança avalia sua equipe, o colaborador realiza sua autoavaliação e também avalia sua liderança. Após essa etapa, é promovido o alinhamento entre líder e colaborador, buscando consenso sobre os resultados e a construção do Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), com foco nas competências que necessitam de aprimoramento.

Todas as etapas são gerenciadas pelo Portal do RH, ferramenta que permite o acompanhamento do processo por gestores e lideranças. A área de Gestão de Pessoas atua na calibração, análise e mensuração dos resultados, garantindo maior padronização e consistência à avaliação.

Os resultados obtidos subsidiam decisões relacionadas a movimentações de carreira, promoções, capacitações e estratégias de treinamento, contribuindo para o desenvolvimento contínuo dos colaboradores e para o fortalecimento da gestão de talentos na Cooperativa.

Competências essenciais do Jeito de Cuidar Unimed

Cooperar para crescer
Encantar o Cliente
Gerenciar as Emoções
Busca por excelência



415 colaboradores avaliados



78,68% Índice de desempenho



356 planos de ação elaborados



323 turmas de treinamento



8.427,45 horas de treinamento



18,05 horas por colaborador

Programas e Treinamentos

[GRI 404-1, 404-2]

Em 2025, a Unimed Erechim alcançou a marca de 100% dos colaboradores capacitados, contemplando treinamentos voltados a diferentes necessidades e demandas institucionais. As capacitações foram direcionadas ao atendimento de requisitos legais, normativos e estratégicos, contribuindo para o desenvolvimento profissional das equipes e para a excelência dos serviços prestados pela Cooperativa.

Programa Gestão e Ideias

O Gestão e Ideias é um programa da Unimed voltado ao incentivo à inovação e ao compartilhamento de boas práticas entre colaboradores e lideranças. Em 2025, a iniciativa contou com a disponibilização de dois espaços no Portal do RH: um destinado ao envio e registro de ideias e outro estruturado como banco de ideias.

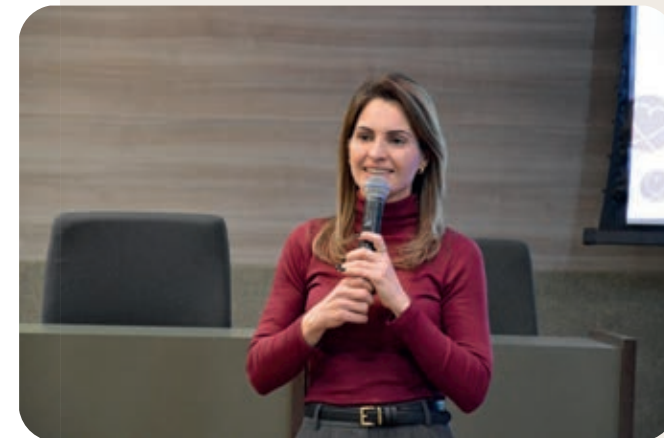
A proposta busca estimular a criatividade, reconhecer ações que geram impacto posi-

tivo e fortalecer a cultura de melhoria contínua na Cooperativa. As melhores ideias do período foram premiadas com base em critérios como aplicabilidade, inovação e sustentabilidade.

Conexão com o Cliente

Na Unimed Erechim, o atendimento ao cliente representa um dos pilares da excelência institucional, considerando que o cliente está no centro das ações e decisões da Cooperativa. Mais do que prestar serviços, busca-se proporcionar experiências pautadas no acolhimento, na empatia, na resolutividade e no cuidado, fortalecendo relações de confiança e reafirmando o compromisso com a qualidade e a humanização no atendimento.

Em 2025, o treinamento Conexão com o Cliente teve destaque, capacitando 100% dos colaboradores em dois grandes momentos. A formação, conduzida pela CEO do Hospital Unimed e Serviços Próprios, Alessandra Sonda, teve como foco central o atendimento de excelência, reforçando que o cuidado começa com a padronização, fortalece-se com a prática e se completa com a empatia.



Programas de Estágio

[GRI 2-8, 404-2]

Os Programas de Estágio da Unimed Erechim têm como propósito identificar, desenvolver e integrar novos talentos, contribuindo para a formação profissional dos estudantes e, ao mesmo tempo, agregando valor às diferentes áreas da Cooperativa.

Por meio da vivência prática, os estagiários têm a oportunidade de aplicar conhecimentos acadêmicos, desenvolver competências técnicas e comportamentais e compreender a rotina de uma organização voltada ao cuidado, à qualidade e à excelência nos serviços prestados.

Durante o período, a Cooperativa acolheu 94 estagiários, que contribuíram com novas perspectivas, habilidades e ideias para as atividades organizacionais. Essa troca entre aprendizado acadêmico e experiência prática fortalece a inovação, apoia o desenvolvimento das equipes e amplia as possibilidades de crescimento profissional.

Ao oferecer oportunidades de formação e integração, a Unimed Erechim reforça seu compromisso com o desenvolvimento de novos profissionais, com a valorização da educação e com a construção de um ambiente organizacional cada vez mais colaborativo e preparado para os desafios do setor. e Prevenção de Acidentes.



Saúde e Segurança no Trabalho

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9]

A Unimed Erechim mantém o compromisso de promover um ambiente de trabalho seguro, saudável e alinhado ao cuidado integral dos colaboradores. As ações de saúde e segurança vão além da prevenção de acidentes, contemplando iniciativas voltadas à promoção da saúde física e mental, prevenção de doenças e incentivo a hábitos saudáveis.

Durante o período, foram desenvolvidas ações em parceria com o Centro de Atenção Integral à Saúde, abordando temas como Saúde Mental, Cuidados com a Alimentação, Unimedita, Atividades Laborais e Práticas de Exercícios Físicos, contribuindo para o fortalecimento da qualidade de vida e do bem-estar das equipes.

O cuidado com a saúde inicia no processo admissional e se estende às consultas ocupacionais periódicas, permitindo o acompanhamento contínuo da saúde dos colaboradores e a adoção de medidas preventivas.

A segurança no trabalho é conduzida com base nas diretrizes do Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SES-MT), contemplando o monitoramento de acidentes e incidentes, protocolos de emergência, biossegurança, uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), inspeções periódicas, mapeamento de riscos e capacitações voltadas às equipes assistenciais e operacionais. Essas ações fortalecem a prevenção de riscos e a cultura de segurança na Cooperativa.

O acompanhamento contínuo das necessidades de capacitação assegura o cumprimento das exigências legais. No período, foram realizados treinamentos de Formação de Brigadistas, NR 05, NR 10, NR 35, Biossegurança, Socialização e SIPAT.

Na Unimed Erechim, acidentes e incidentes de trabalho são monitorados de forma contínua para identificar riscos, prevenir recorrências e orientar ações corretivas e preventivas. Durante o período, a taxa de absenteísmo foi de aproximadamente 0,004%, considerando o número de empregados e a quantidade de acidentes registrados.

CIPA Unimed Erechim

[GRI 403-1, 403-2, 403-4, 403-5, 403-8]

A Unimed Erechim conta com três Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), estruturadas para atender às diferentes áreas, processos e unidades da Cooperativa, em conformidade com a Norma Regulamentadora nº 05.

As comissões têm como objetivo promover a segurança e o bem-estar dos colaboradores, identificar riscos nos ambientes de trabalho e apoiar a adoção de medidas preventivas para reduzir a ocorrência de acidentes e doenças ocupacionais.

De forma integrada, as CIPAs atuam na realização de treinamentos, inspeções, orientações e ações de conscientização, contribuindo para o fortalecimento da cultura de prevenção e para a manutenção de ambientes de trabalho mais seguros, saudáveis e adequados às atividades desenvolvidas.

Afastamentos Decorrentes de Acidentes de Trabalho:

Ano	Índice relativo por total de colaboradores	Dias perdidos por colaboradores	Óbito	Índice de avaliação da gravidade
2022	0,025%	21	0	2,62%
2023	0,045%	201	0	11,82%
2024	0,040%	212	0	12,47%
2025	0,038%	149	0	21,28%

Composição das CIPAs:

CNPJ	Grau de risco	Número de Colaboradores	Quantidade de Cipeiros
Centro de Diagnóstico por Imagem	3	26	4
Hospital	3	212	12
Laboratório	3	42	4

Percentual da CIPA:

CNPJ	% Gestão	% Colaboradores
Centro de Diagnóstico por Imagem	0%	100%
Hospital	85%	65%
Laboratório	0%	100%



Índice Relativo/Total de Empregados:

Resultado da divisão do número absoluto de acidentes pelo número médio de empregados no ano. Esse índice indica a proporção de funcionários que sofreram acidentes.

Dias/Perdidos por Colaboradores:

Total anual das horas não trabalhadas pelos empregados acidentados, dividido pela jornada normal diária de trabalho da empresa.

Índice de Avaliação da Gravidade: Calculado pela divisão de Dias/Perdidos por Colaboradores pelo número de acidentes com afastamento.

Cientes

[GRI 2-29, 3-3, 416-1]

Na Unimed Erechim, o cuidado com a saúde é conduzido de forma integral, considerando as necessidades dos clientes em diferentes fases da vida e condições de saúde. A atuação da Cooperativa vai além do tratamento, contemplando ações de prevenção, acompanhamento contínuo e promoção do bem-estar.

As estratégias de prevenção e monitoramento reduzem riscos, apoiam os beneficiários durante o adoecimento, favorecem a reabilitação e evitam complicações. Para isso, os serviços são organizados por meio de programas e linhas de cuidado que permitem o acompanhamento contínuo e a oferta de suporte conforme as necessidades dos beneficiários.

O Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS) coordena essas iniciativas, fortalecendo a promoção da saúde, a prevenção de doenças e a gestão do cuidado. Essas ações contribuem para uma assistência mais qualificada, preventiva e alinhada ao compromisso da Cooperativa com a saúde integral.

Beneficiários Atendidos

A seguir, são apresentados os dados dos beneficiários acompanhados nos programas de promoção da saúde e prevenção de doenças, com destaque para as linhas de atenção, os programas desenvolvidos e os resultados obtidos no período analisado.

Linhas	Programas	2023	2024	2025
 Adulto e Idoso	Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas - Monitoramento Presencial	337	358	381
	Monitoramento Presencial – Cooperados	23	24	21
	Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas - Telemonitoramento	578	645	709
	Atenção Integral à Saúde	1.126	1.313	1.391
	Dispensação de Quimioterápicos Via Oral	-	60	60
 Reabilitação Osteoarticular	Reforço Muscular	58	108	116
 Materno e Infantil	Atenção Integral à Saúde da Gestante	37	48	39
	Tele Baby	156	214	294
 Pessoa Jurídica	Programa Empresa Saudável	4.981	5.573	5.873
Total		7.345	8.398	8.883

Evolução dos Atendimentos



Desenvolvimentos e iniciativas

Durante o período, a Unimed Erechim implementou melhorias voltadas à qualificação dos processos de autorizações, relacionamento com o cliente e Ouvidoria, com foco em adequação regulatória, agilidade no atendimento, rastreabilidade das informações e melhoria da experiência dos beneficiários.

Uma das principais frentes de atuação foi a adequação dos processos à RN nº 623/2024, contemplando os fluxos de Autorizações, Relacionamento com o Cliente e Ouvidoria. Essa atualização contribuiu para maior padronização das condutas, formalização das informações e organização dos registros relacionados às solicitações dos beneficiários.

Também foi realizada a integração do sistema de gestão com o atendimento via WhatsApp/Onzap, automatizando e agilizando o registro dos atendimentos. Com essa melhoria, a geração de protocolo passou a ocorrer como primeira ação do atendimento, ampliando a segurança, a rastreabilidade e a transparência no relacionamento com o cliente.

Outra evolução importante foi a integração do sistema de gestão com o site e o Aplicativo Unimed. A partir dessa melhoria, solicitações de reembolso e registros pelo Fale Conosco passaram a ser integrados ao CRM, com geração imediata de protocolo ao beneficiário e armazenamento automatizado das informações. A integração também qualificou o acompanhamento das solicitações, permitindo que o beneficiário consulte, pelo Aplicativo Unimed, o status de autorizações e protocolos. Em situações de indeferimento, passou a ser possível realizar o download do documento correspondente.

Além das melhorias tecnológicas, houve reestruturação no processo de análise das manifestações dos clientes, tornando a avaliação mais crítica, resolutiva e orientada à identificação de oportunidades de melhoria. Também foi reestruturado o Comitê de Atendimento ao Cliente, com foco em uma atuação mais proativa e direcionada à implementação de ações que qualifiquem a experiência dos beneficiários.

Evolução dos canais de atendimento

Os indicadores demonstram a mudança gradual no perfil de atendimento dos beneficiários, com crescimento dos canais digitais e redução do atendimento telefônico. O atendimento via Onzap apresentou evolução nos últimos anos, consolidando-se como um canal prático e acessível para contato com a Cooperativa.

Canal de contato	2023	2024	2025
Atendimento telefônico	2.648	2.361	2.409
Unidade de Atendimento Presencial	1.031	1.311	1.697
Atendimento Onzap	5.116	3.619	2.868

Eficiência no processo de autorizações

No processo de autorizações, a média mensal de guias finalizadas apresentou crescimento em 2025, evidenciando o aumento no volume de solicitações processadas. Já a redução das guias auditadas por médicos pode indicar maior organização dos fluxos, maior assertividade das solicitações ou mudança no perfil das demandas encaminhadas.

Indicadores	2023	2024	2025
Número de guias finalizadas	11.157	10.920	11.830
Número de guias auditadas por médicos	933	894	812

Tempo médio de autorização

O acompanhamento do tempo médio de autorização permite avaliar a agilidade dos processos e a capacidade de resposta às demandas dos beneficiários. Em 2025, os indicadores mantiveram desempenho dentro dos prazos regulatórios aplicáveis, com destaque para os processos relacionados a SADT e exames laboratoriais.

Indicadores	2023	2024	2025
Internação - Intercâmbio	8,29	5,01	5,70
Internação - Base	4,06	2,99	4,15
Prorrogação - Base	3,41	1,79	3,33
SADT - Intercâmbio	0,95	1,08	1,47
SADT - Base	1,05	1,19	1,02
SADT - Laboratório	0,02	0,06	0,01

Canais de atendimento

[GRI 417-1, 418-1]

A Unimed Erechim disponibiliza diferentes canais de atendimento para facilitar o acesso dos beneficiários, clientes empresariais e demais públicos aos serviços da Cooperativa. Essas ferramentas ampliam a autonomia dos usuários, qualificam a comunicação e tornam a jornada mais prática, transparente e resolutive.

Aplicativo Unimed

O Aplicativo Unimed reúne funcionalidades voltadas à experiência digital dos beneficiários, permitindo o acesso a informações e serviços de forma simples e centralizada. Por meio da ferramenta, é possível consultar histórico de exames laboratoriais e de imagem, visualizar o Guia Médico, acompanhar autorizações, verificar informações de coparticipação e acessar outros recursos relacionados ao plano de saúde.

Canal do Beneficiário

O Canal do Beneficiário oferece acesso a diversos serviços on-line, contribuindo para maior praticidade no relacionamento com a Cooperativa. Entre as funcionalidades disponíveis, destacam-se a consulta a resultados de exames laboratoriais, autorizações, extrato de utilização e coparticipação, relação de médicos e prestadores no Guia Médico, segunda via de boletos e demonstrativo de Imposto de Renda.

Canal do Cliente Pessoa Jurídica

[GRI 417-1]

O Canal do Cliente Pessoa Jurídica é destinado às empresas contratantes de planos coletivos empresariais ou por adesão. A ferramenta oferece suporte para esclarecimento de dúvidas e acesso a informações relacionadas ao extrato detalhado das faturas emitidas, conforme previsto na Resolução Normativa nº 85. O extrato contempla informações como cálculo de reajuste, conforme cláusula contratual ou acordo de negociação. Dessa forma, o canal facilita o acesso aos dados necessários, promove maior transparência e permite que as empresas compreendam os fatores que impactam o custo do serviço contratado.

Portal Empresa

O Portal Empresa possibilita que clientes empresariais realizem movimentações cadastrais, como inclusões, exclusões e alterações de dados. A ferramenta também permite acompanhar solicitações realizadas pela empresa e consultar informações sobre contratos e valores das mensalidades dos beneficiários ativos no plano de saúde.

Autorizações

A área de Autorizações é responsável pelo recebimento, análise e autorização de exames, procedimentos eletivos, ambulatoriais e cirúrgicos. Sua atuação contribui para organizar os fluxos assistenciais, assegurar o cumprimento dos prazos regulatórios e apoiar os beneficiários no acesso aos serviços necessários para sua jornada de cuidado.

Atendimento

Segunda a sexta: 7h às 18h30min

Sábado: 7h30 às 11h30min

Av. Sete de Setembro, 2001, Bairro Fátima, Erechim

☎ (54) 3520-6130 | (54) 3520-6100 24h

📞 (54) 99243-7846 – Opção 4

✉ autorizacoes@unimed-erechim.com.br

Perícia Médica

Segunda a sexta: 8h30min às 11h | 13h30min às 15h

Posto Avançado de Autorizações

Segunda a sexta-feira: 8h às 12h | 13h30 às 18h

Rua São Paulo, 396, Centro de Erechim, no Pronto

Atendimento de Ortopedia e Reabilitação.

Canal de Relacionamento com o Cliente

[GRI 2-25]

O Canal de Relacionamento com o Cliente é o primeiro ponto de contato para dúvidas, sugestões, elogios, reclamações e demais manifestações relacionadas ao plano de saúde. Para facilitar o atendimento e ampliar o acesso dos beneficiários, a Unimed Erechim disponibiliza diferentes canais de contato, permitindo um atendimento mais ágil, acessível e resolutivo.

☎ (54) 3520-6102

📞 (54) 99243-7846 – Opção 4

🌐 SAC on-line

📍 Av. Sete de Setembro, 2001, Bairro Fátima, Erechim

Ouvidoria

[GRI 2-25, 2-26, 418-1]

A Ouvidoria da Unimed Erechim, instituída conforme a Resolução Normativa nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), atua como canal de segunda instância para o recebimento e tratamento de manifestações dos beneficiários, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e solicitações de reanálise, com foco na transparência, na escuta qualificada e na busca por soluções.

Sua atuação contribui para o aprimoramento dos processos internos, identificando oportunidades de melhoria, corrigindo situações recorrentes e fortalecendo a relação de confiança entre a Cooperativa e seus clientes. Também exerce papel importante na mediação de conflitos e na qualificação da experiência dos beneficiários.

No período, foram tratadas 42 demandas, frente às 17 registradas em 2024, representando crescimento de 147,06%. O aumento está relacionado ao maior conhecimento dos beneficiários sobre seus

direitos, à ampliação dos canais de atendimento e à vigência da RN nº 623/2024, que formalizou as negativas enviadas aos beneficiários e assegurou o direito de recurso à Ouvidoria. As demandas tratadas foram distribuídas da seguinte forma:

- 5 reclamações;
- 2 consultas diversas;
- 2 denúncias;
- 21 reanálises de negativas de autorização;
- 12 reanálises de reembolso.

Canais de contato com a Ouvidoria

Para facilitar o acesso dos beneficiários, a Unimed Erechim disponibiliza diferentes canais de atendimento à Ouvidoria. Essa diversidade permite que cada cliente escolha a forma mais adequada para registrar sua manifestação, contribuindo para um atendimento mais acessível, organizado e transparente.

Em 2025, o e-mail foi o canal mais utilizado, seguido pelos atendimentos presenciais, telefônicos e demais canais de contato.

Canal de contato	2022	2023	2024	%2023x2024
Atendimento telefônico	1	6	2	-66,66%
Unidade de Atendimento Presencial	1	0	2	200%
E-mail	14	7	8	14,28%
Site	0	1	3	200%
Outros Canais de Entrada	0	0	2	200%
Total geral	16	14	17	21,42%

Nota: O aumento nos atendimentos da Ouvidoria está diretamente relacionado à expansão da base de clientes e à migração gradual dos atendimentos presenciais para os canais digitais. A praticidade dos meios digitais incentiva o contato com a Operadora, resultando em um aumento nas manifestações.

Processo de prevenção e correção

[GRI 2-25]

As manifestações recebidas pela Ouvidoria são analisadas para identificar suas causas e oportunidades de melhoria nos processos da Cooperativa. Quando necessário, são adotadas ações corretivas e preventivas para evitar recorrências e qualificar o atendimento aos beneficiários.

A análise é realizada com apoio do método dos 5 porquês e da liderança da área envolvida, permitindo identificar a causa raiz e definir ações de melhoria. Nas demandas relacionadas aos serviços próprios, o tratamento é conduzido pelas áreas responsáveis; quando envolvem serviços externos, a Ouvidoria atua junto às partes envolvidas para garantir o adequado encaminhamento e retorno ao beneficiário.

Melhorias implementadas

Entre as principais melhorias de 2025 destacam-se a revisão da cobertura assistencial para redu-

zir dificuldades de agendamento em especialidades com maior tempo de espera, a implantação do Onzap da Ouvidoria e a continuidade dos treinamentos sobre a RN nº 623/2024, fortalecendo a conformidade regulatória e o correto encaminhamento das demandas.

Conformidade e regulação

[GRI 2-27]

A Ouvidoria fortalece a conformidade regulatória por meio do acompanhamento das manifestações, da formalização dos processos e da análise das demandas, contribuindo para o cumprimento das diretrizes da ANS, maior transparência, rastreabilidade das informações e aprimoramento dos canais de atendimento.

Melhorias planejadas

Para 2026, está prevista a adequação dos canais de atendimento da Operadora ao novo modelo de fiscalização planejada da ANS, além da continuidade das ações voltadas à redução do Índice Geral de Reclamações (IGR).

Canais de contato com a Ouvidoria

Fale conosco

Canal para registrar sugestões, elogios, reclamações ou esclarecimentos. O prazo de resposta é de sete dias corridos.

Atendimento presencial

Disponível de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 11h48 e das 13h às 17h30, na Av. Sete de Setembro, 2001, Erechim - RS.

Correspondência

Av. Sete de Setembro, 2001, Bairro Fátima CEP: 99.709-182, Erechim - RS.

Formulário eletrônico

O formulário eletrônico permite registrar e acompanhar manifestações que já passaram pelos canais convencionais de atendimento (primeira instância), garantindo maior transparência e imparcialidade.

E-mail

Os beneficiários podem enviar suas manifestações diretamente para o e-mail da Ouvidoria. O prazo de resposta é de até 7 dias úteis.
ouvidoria@unimed-erechim.com.br

Telefone

(54) 3520-6116
Atendimento de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 11h48 e das 13h às 17h30.

Prestadores de serviços

[GRI 2-6, 2-29, 416-1]

A rede credenciada da Unimed Erechim é um importante diferencial para a assistência aos beneficiários, ampliando o acesso a serviços hospitalares, ambulatoriais, diagnósticos e complementares. Ao final de 2025, era composta por 144 prestadores, entre clínicas, hospitais, laboratórios e banco de sangue, distribuídos estrategicamente na área de atuação da Cooperativa.

O relacionamento com os prestadores é pautado pela ética, transparência e responsabilidade compartilhada, fortalecendo a confiança, a qualidade dos processos e a entrega de uma assistência segura e resolutiva.

Com foco na qualificação permanente da rede, a Unimed Erechim busca incentivar boas práticas e promover soluções em saúde que ampliem a satisfação, o bem-estar e a segurança dos clientes.



708 clínicas credenciadas



01 banco de sangue



13 hospitais credenciados, sendo um próprio (Hospital Unimed Erechim)



18 laboratórios de análises clínicas, sendo dois próprios



02 farmácias



Serviços próprios:

- Hospital Unimed
- Laboratório de Análises Clínicas e Unidade de Coleta
- Centro de Diagnóstico por Imagem (Saúde da Mulher e CDI Hospital Unimed)
- Centro de Atenção Integral à Saúde (Clínica de Fisioterapia e Medicina Preventiva)
- Saúde Ocupacional
- Farmácias duas unidades)

Para assegurar a qualidade dos serviços, a rede é acompanhada por processos de avaliação que verificam requisitos legais, regulatórios, técnicos e assistenciais. Os contratos contemplam diretrizes relacionadas à ética, responsabilidade social, direitos humanos, proteção de dados, segurança do paciente e proibição de práticas incompatíveis com os princípios da Cooperativa.

Também são realizadas visitas técnicas periódicas para avaliar as condições dos prestadores, identificar oportunidades de melhoria e fortalecer a parceria com a rede credenciada. Os resultados são apresentados anualmente em encontros de relacionamento, que também reconhecem os prestadores com melhor desempenho por meio de certificados e incentivos financeiros.

Em 2025, foram avaliados os segmentos de clínicas com e sem procedimento e laboratórios de

análises clínicas. Receberam incentivo financeiro o Centro de Oncologia Clínica e Radioterapia Erechim Ltda. e a Medicina Diagnóstica e Laboratório Urbis de Análises Clínicas Ltda., em reconhecimento ao desempenho obtido no período.

Também foram realizados encontros com a rede de prestadores, com foco na qualificação contínua dos profissionais, na segurança assistencial e no aprimoramento dos serviços prestados. Durante o período, foram abordados temas essenciais para o fortalecimento da qualidade e da relação com a rede credenciada, incluindo:

- Workshop de Boas Práticas em Esterilização e Segurança Assistencial;
- LGPD e Segurança da Informação;
- Atendimento de Excelência – Protocolos integrados ao Jeito de Cuidar Unimed;
- Reconhecimento dos Programas de Valorização das Secretárias e Desempenho da Rede Prestadora – Ciclo 2025.

Essas iniciativas qualificam a capacitação dos prestadores, ampliam a segurança do paciente e apoiam a entrega de uma assistência cada vez mais estruturada e resolutiva aos beneficiários.

Relacionamento

O relacionamento com a rede credenciada é conduzido com foco na transparência, na agilidade da comunicação e na eficiência dos processos. Para qualificar essa relação, a Unimed Erechim desenvolve soluções que facilitam a interação com os prestadores e apoiam a gestão das informações relacionadas à prestação de serviços.

Durante o período, foram desenvolvidos novos módulos no Canal de Relacionamento, com o objetivo de aprimorar a Gestão de Prestadores e tornar as interações com a rede credenciada mais organizadas, acessíveis e eficientes.

Entre as melhorias implementadas, destacam-se o módulo de Índice de Desempenho da Rede Prestadora, que amplia a transparência e o alinhamento com os prestadores,

e o módulo de Extensão de Credenciamento, que facilita o acesso e o acompanhamento das solicitações relacionadas à ampliação de serviços credenciados.

Essas evoluções fortalecem a parceria com a rede prestadora, tornam os processos mais ágeis e contribuem para uma gestão mais transparente, integrada e alinhada às boas práticas institucionais.

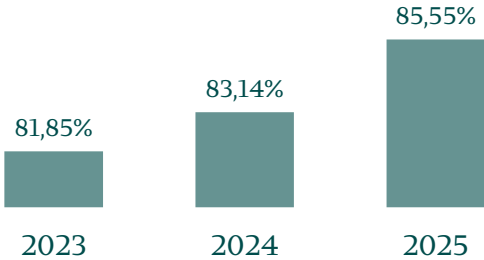
Índice de Desempenho e Satisfação da Rede Credenciada

Os indicadores de desempenho e satisfação da rede credenciada são instrumentos importantes para acompanhar a qualidade dos serviços prestados e identificar oportunidades de aprimoramento. A análise desses resultados permite avaliar a efetividade das ações realizadas, orientar melhorias nos processos e fortalecer a relação entre a Cooperativa e seus prestadores.

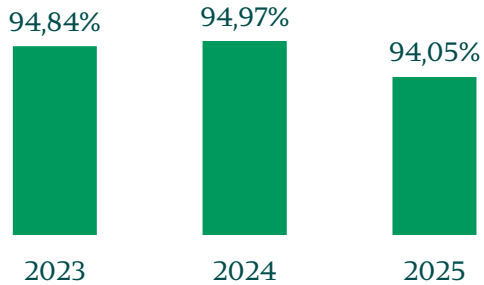
O acompanhamento contínuo desses indicadores demonstra o compromisso da Unimed Erechim com a qualificação da rede, a segurança assistencial e a melhoria da experiên-

cia dos beneficiários. As informações obtidas contribuem para decisões mais assertivas, reconhecimento de boas práticas e desenvolvimento de estratégias voltadas ao fortalecimento da rede prestadora.

Desempenho da Rede Prestadora



Satisfação da Rede Prestadora



Fornecedores

[GRI 2-6, 2-23, 2-29, 204-1, 308-1, 414-1]

A Unimed Erechim mantém critérios cuidadosos para a seleção e o relacionamento com seus fornecedores, buscando assegurar que os produtos e serviços contratados estejam alinhados aos padrões de qualidade, segurança e cuidado da Cooperativa. Essas relações são orientadas pelo Código de Conduta, que estabelece diretrizes para a construção de parcerias comerciais éticas, responsáveis e sustentáveis.

Política de Compras e Compliance

[GRI 2-23, 2-24, 204-1, 308-1, 414-1]

A Política de Compras da Unimed Erechim estabelece diretrizes para a aquisição de bens, produtos e serviços, garantindo que os processos estejam em conformidade com normas legais, regulatórias e internas. Essa atuação contribui para que os fornecedores

contratados atendam aos requisitos de conformidade legal, responsabilidade social e condições adequadas de trabalho.

Por meio dessas práticas, a Cooperativa busca assegurar relações comerciais transparentes, reduzir riscos e fortalecer uma cadeia de suprimentos comprometida com a ética, a qualidade e a sustentabilidade.

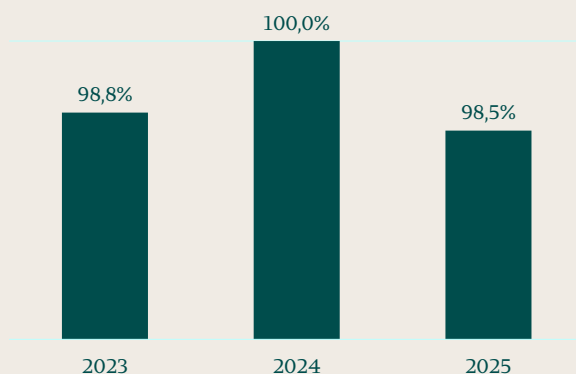
Gestão de Fornecedores

A gestão de fornecedores é realizada com foco na qualificação das parcerias, no cumprimento das obrigações contratuais e na atualização contínua das informações. Para fortalecer esse processo, a Cooperativa utiliza soluções voltadas à homologação e ao acompanhamento de fornecedores de serviços recorrentes, o que permite maior controle, rastreabilidade e eficiência na gestão contratual.

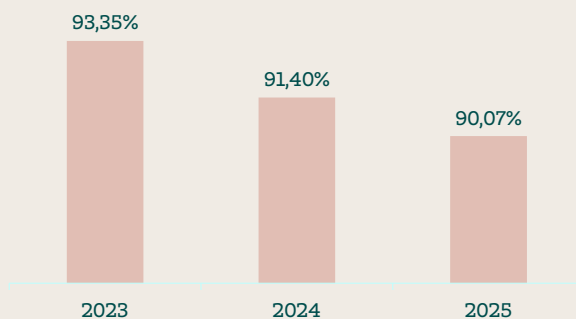
A avaliação dos fornecedores contempla diferentes etapas do processo, desde a solicitação de compra até o recebimento da nota fiscal, incluindo a análise da entrega de materiais, da prestação de serviços e do registro de eventuais não conformidades. Esse acompanhamento contribui para a mitigação de riscos e para o desenvolvimento dos parceiros comerciais.

Além disso, o Núcleo de Compras Qualificado (NCQ) realiza avaliações de fornecedores terceirizados, considerando critérios como qualidade dos produtos entregues, cumprimento dos prazos, práticas de gestão da qualidade e responsabilidade socioambiental. Esses fatores impactam diretamente os processos internos da Cooperativa e contribuem para a manutenção da qualidade dos serviços prestados.

Desempenho dos Fornecedores



Satisfação dos Fornecedores



Avaliação de Desempenho

[GRI 308-1, 414-1]

Durante o período, a Unimed Erechim firmou acordos e contratos de fornecimento com o objetivo de garantir estoques, previsibilidade de preços e maior segurança nos processos de compra. Ao final de cada ciclo, é realizada uma avaliação de desempenho, contemplando tanto a percepção dos setores internos quanto o desempenho dos fornecedores.

Na avaliação realizada, os fornecedores apresentaram níveis satisfatórios de desempenho, não havendo necessidade de contato com aqueles que não atingiram a nota mínima de 70%. Nos casos que exigiram atenção específica, as tratativas foram conduzidas de forma proativa, por meio de diálogo e busca de soluções adequadas.

Esse processo aprimora a cadeia de suprimentos, qualifica as entregas, amplia a conformidade dos processos e favorece relações comerciais mais sustentáveis.



Capítulo IV

Compromisso Sustentável



Nosso Futuro

[GRI 2-22, 3-3]

O futuro da Unimed Erechim está orientado pela construção de um modelo de saúde cada vez mais sustentável, integrado, inovador e centrado nas pessoas. Para a Cooperativa, sustentabilidade não se limita à dimensão ambiental; envolve também a gestão responsável dos recursos, a qualidade assistencial, a valorização do trabalho médico, o desenvolvimento das pessoas, a transformação digital, a governança corporativa e o fortalecimento das relações com a comunidade.

Ao longo dos últimos anos, a Cooperativa tem consolidado uma estratégia voltada ao crescimento sustentável, à ampliação dos serviços próprios e à qualificação da jornada de cuidado. A verticalização das operações, impulsionada pela evolução do Complexo Hospitalar Unimed e pela integração com serviços como Medicina Preventiva, Fisioterapia, Laboratório, Centro de Diagnóstico por Imagem, Saúde Ocupacional

e Farmácias Unimed, fortalece a autonomia assistencial e amplia a capacidade de oferecer soluções mais resolutivas aos beneficiários.

A expansão do Complexo Hospitalar representa um dos principais movimentos estratégicos para os próximos ciclos. Com uma estrutura moderna, tecnológica e humanizada, o Hospital Unimed Erechim reforça sua posição como ativo essencial da Cooperativa, garantindo rede de atendimento, fortalecendo o trabalho médico, contribuindo para o controle dos custos assistenciais e ampliando a capacidade de resposta às demandas da região. Esse avanço está alinhado à busca por uma assistência segura, eficiente e preparada para as necessidades atuais e futuras da saúde.

A qualificação do modelo assistencial também segue como prioridade. O desenvolvimento do Cuidado Centrado na Pessoa, em parceria com o Escritório de Ex-

celência do Hospital Israelita Albert Einstein, fortalece uma forma de cuidar que reconhece cada paciente como único, considerando suas necessidades, preferências, valores e expectativas. Essa abordagem amplia a humanização da assistência, fortalece a escuta, melhora a experiência do paciente e contribui para uma jornada de cuidado mais participativa, segura e acolhedora.

Outro avanço relevante para o futuro da instituição é a consolidação do Hospital Unimed Erechim como espaço de ensino, prática e desenvolvimento médico. A implantação da Residência Médica nas áreas de Anestesiologia, Clínica Médica e Medicina do Trabalho representa um marco para a Cooperativa, pois fortalece o vínculo com a comunidade médica, estimula a troca de conhecimento e contribui para a formação de novos profissionais alinhados aos padrões de qualidade, segurança e cuidado humanizado da Unimed.

A sustentabilidade econômico-financeira continuará sendo conduzida por meio da gestão inteligente dos custos assistenciais, da melhoria dos processos, da auditoria qualificada, do fortalecimento da rede própria e da adoção de modelos baseados em valor. Iniciativas como o DRG contribuem para alinhar eficiência, qualidade assistencial e valorização médica, permitindo que a Cooperativa avance em um modelo de remuneração mais sustentável e orientado por desfechos.

A transformação digital também permanece como eixo estratégico. A evolução dos sistemas hospitalares, a integração de exames ao prontuário eletrônico, o uso de BI Analytics, a automação de processos, a modernização da infraestrutura tecnológica, a segurança da informação e o novo Aplicativo Unimed ampliam a eficiência operacional e melhoram a experiência de clientes, cooperados, colaboradores e prestadores. A tec-

nologia seguirá apoiando decisões, reduzindo retrabalhos, fortalecendo a rastreabilidade e qualificando a jornada assistencial.

O fortalecimento das relações com médicos cooperados, colaboradores, prestadores, fornecedores e beneficiários também compõe a visão de futuro da Unimed Erechim. A Cooperativa seguirá investindo em educação continuada, programas de valorização, comunicação transparente, canais digitais, avaliação de desempenho, desenvolvimento profissional e práticas de engajamento, reconhecendo que a sustentabilidade do negócio depende diretamente das pessoas que constroem a Cooperativa todos os dias.

No campo socioambiental, o Instituto Unimed Erechim continuará exercendo papel importante na promoção de projetos voltados à educação, saúde, cultura, esporte, voluntariado, meio ambiente e qualidade de vida. Ações como o Viver Bem na Escola, Doador Fiel, Dia C de Cooperar, Campanha do Agasalho, Jogos da Sustentabilidade e demais iniciativas comunitárias reforçam o compromisso da Cooperativa com o desenvolvimento regional e com a geração de impacto positivo na sociedade.

A agenda ESG seguirá orientando práticas de governança, responsabilidade social e gestão ambiental. A manutenção da certificação de carbono zero, o monitoramento das emissões de gases de efeito estufa, a gestão adequada de resíduos, o uso consciente de recursos naturais, a digitalização de processos e as ações de conscientização ambiental demonstram o compromisso da Unimed Erechim com um modelo de desenvolvimento mais responsável e alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Com esses direcionadores, a Unimed Erechim projeta um futuro pautado pela inovação, pela excelência assistencial, pela sustentabilidade, pela valorização das pessoas e pelo cuidado integral. Ao unir cooperativismo, tecnologia, governança, rede própria e responsabilidade socioambiental, a Cooperativa amplia sua atuação regional e segue gerando valor para clientes, cooperados, colaboradores, parceiros e comunidade.



Anexos

Demonstrações Financeiras

[GRI 2-5, 201-1, 401-2]

Clique aqui para acessar as
Demonstrações Financeiras

Clique aqui para acessar o
Parecer do auditor

Clique aqui para acessar o
Balanco Social



Expediente

Coordenação Geral: Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães

Supervisão: Alessandra Sonda e Adriana Biasi Machiavelli

Elaboração e Redação: Felipe Stefanoski

Colaboração: Gestores e colaboradores da Unimed Erechim

Projeto Gráfico e Editoração: Júlia Carolina Ramisch

Fotos: Arquivo Unimed e Adobe Stock

Unimed 
Erechim/RS

ANS – Nº 35702-2

Unimed Erechim – Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda

Av. Sete de Setembro, 2001 Bairro Fátima, Erechim/RS

CEP: 99.709-182

Telefone: (54) 3520.6100 – www.unimed-erechim.com.br

Unimed 
Erechim/RS