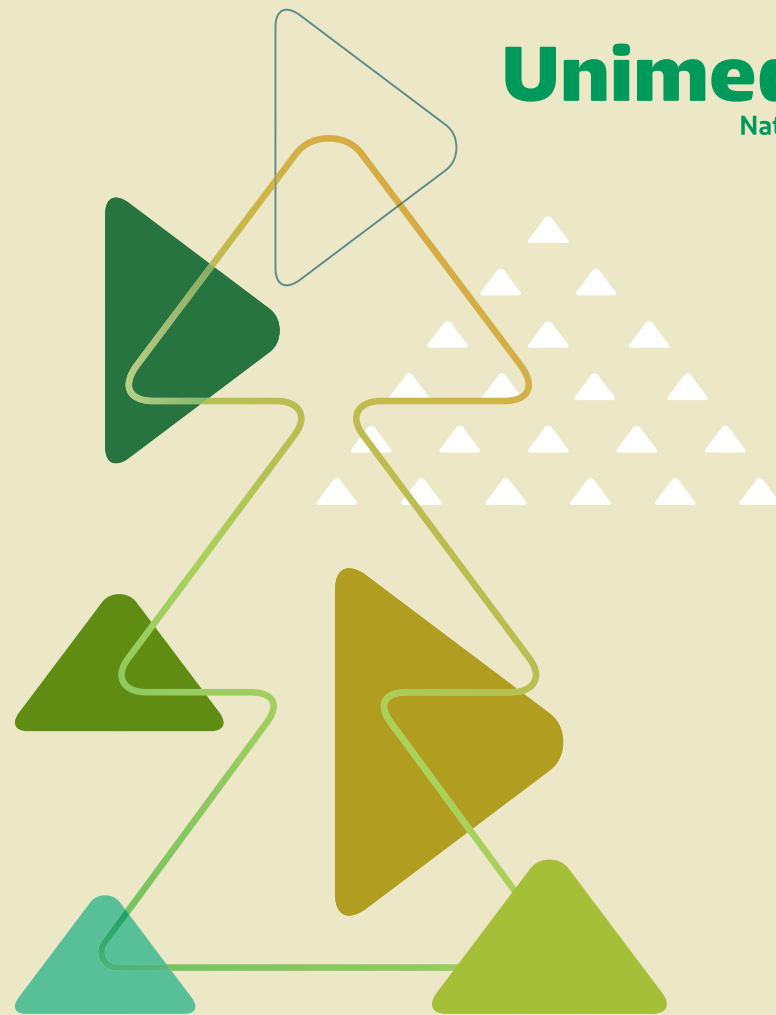


RELATÓRIO DE
GESTÃO
2025

Unimed
Natal



Sumário

3 SOBRE

4 GESTÃO

11 NOSSAS PESSOAS

19 COOPERADOS

 **20** NOSSOS COLABORADORES

28 CLIENTES

32 PREMIAÇÕES E
RECONHECIMENTOS

36 REDE PRÓPRIA

45 HOSPITAL UNIMED |
COMPLEXO DE SAÚDE

CLIQUE
para ir as
páginas

53 REDE CREDENCIADA

57 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO

71 COMUNICAÇÃO, MARKETING E EVENTOS

79 OUVIDORIA

81 ANS

85 PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

87 NOVOS NEGÓCIOS

93 INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

98 RESPONSABILIDADE SOCIAL

103 CONSTRUINDO O FUTURO DA
UNIMED NATAL



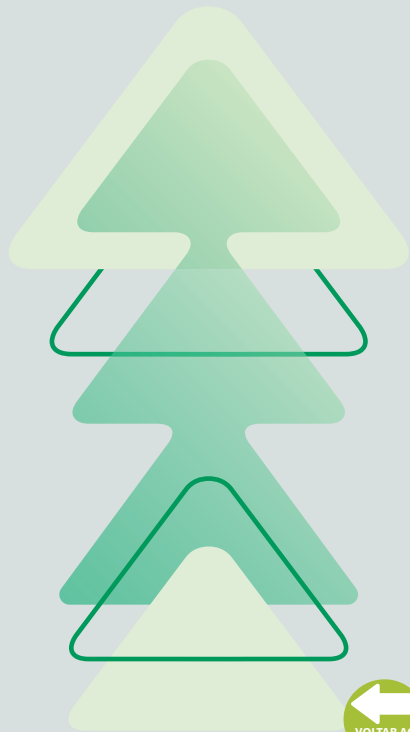
Sobre

Este Relatório de Gestão apresenta os principais resultados, iniciativas e desafios da Unimed Natal ao longo de 2025, reafirmando o compromisso da cooperativa com a **Transparência**, um dos pilares que orientam a atual gestão, ao lado do **Pertencimento** e da **Inovação**.

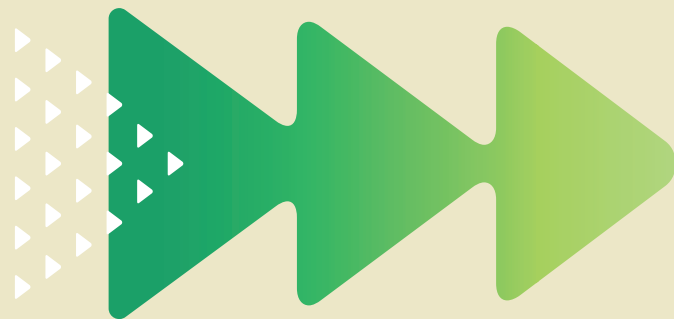
Mais do que reunir dados e indicadores, o documento funciona como um instrumento de prestação de contas e diálogo com cooperados, colaboradores e demais públicos de interesse, refletindo a condução responsável, ética e sustentável da cooperativa. Cada informação aqui apresentada é resultado do trabalho coletivo de quem constrói, diariamente, a Unimed Natal.

Ao compartilhar de forma clara o desempenho institucional e as decisões estratégicas, a Unimed Natal reforça sua convicção de que a transparência fortalece a confiança, amplia o engajamento e sustenta o futuro do cooperativismo médico.

Em caso de dúvidas ou sugestões, entre em contato pelo e-mail comunicacao@unimednatal.com.br



GESTÃO



Mensagem da diretoria e Conselho de Administração

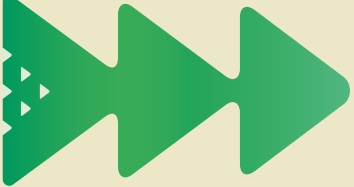


O ano de 2025 marcou o início de um novo ciclo para a Unimed Natal. Foi o primeiro ano da atual gestão e, mais do que dar continuidade ao que já existia, assumimos o compromisso de implantar um novo jeito de conduzir a cooperativa: mais estratégico, mais integrado e mais orientado à sustentabilidade, à governança e às pessoas.

Desde o início, o PIT – Pertencimento, Inovação e Transparência norteou nossas decisões. Esse modelo de gestão nos deu clareza sobre onde precisávamos avançar, onde ajustar rotas e como preparar a Unimed

Natal para os próximos anos. Ao longo de 2025, esse direcionamento se traduziu em entregas concretas: fortalecimento da rede própria, reequilíbrio assistencial, avanço na governança, inovação em comunicação, novos negócios e uma atuação social cada vez mais estruturada.

Na assistência, avançamos em eficiência e previsibilidade, com redução de custos, reorganização da rede prestadora e fortalecimento dos nossos recursos próprios, com um destaque especial para o primeiro ano de funcionamento do novo Hospital Unimed



Mensagem da diretoria e Conselho de Administração



CSU. Na governança, evoluímos em processos, compliance e controle. Na relação com médicos, colaboradores e clientes, reforçamos o sentimento de pertencimento e proximidade por meio de iniciativas que colocaram as pessoas no centro das decisões.

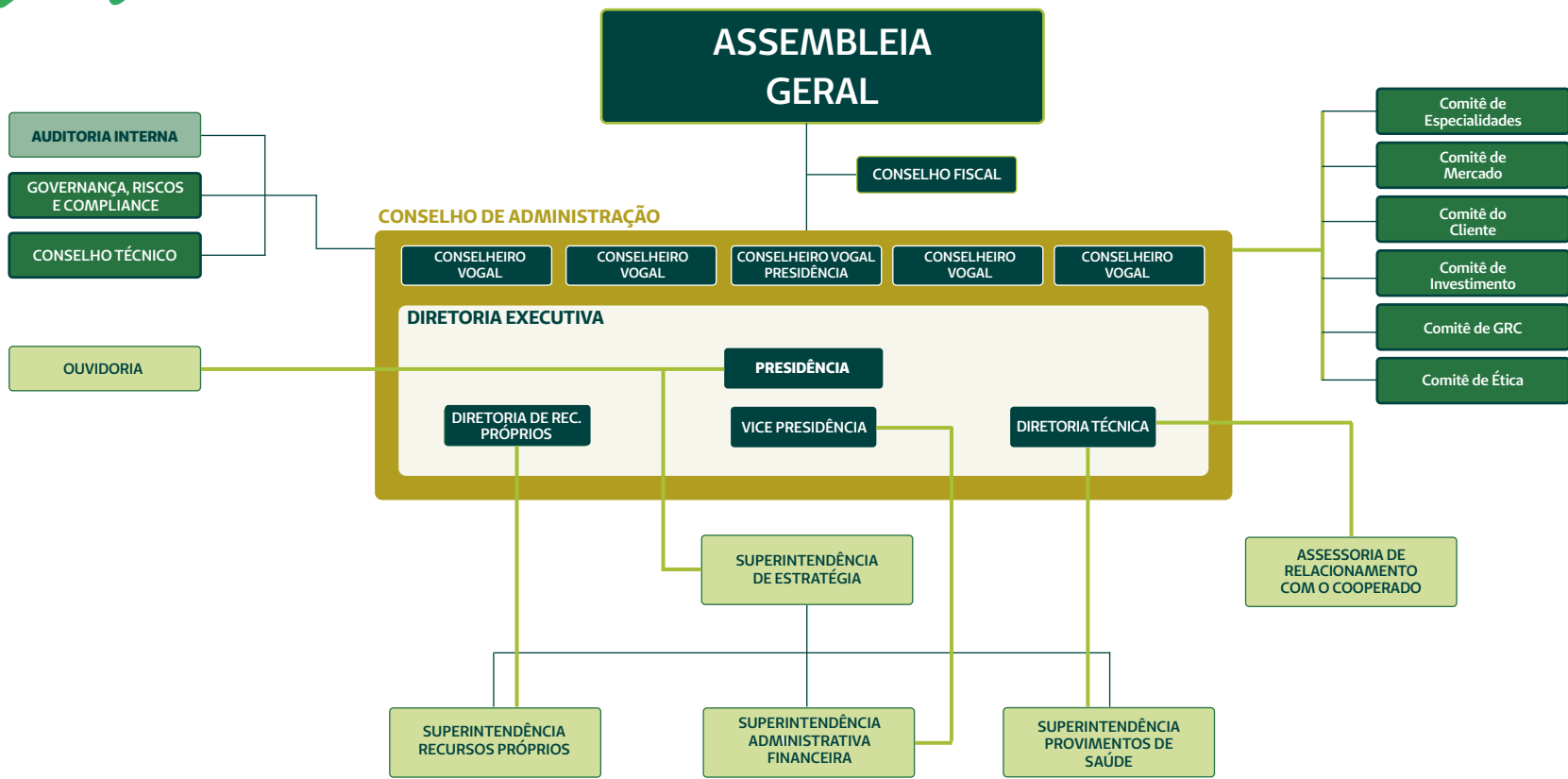
Também demos passos importantes na diversificação de receitas, com o crescimento de negócios como Uniclube, Pet+Saúde, Corretora de Seguros e o Polo da Faculdade Unimed, ampliando a sustentabilidade econômica da cooperativa. E seguimos investindo em impacto social por meio da Atitude Cooperação, reafirmando nosso compromisso com a comunidade e com o desenvolvimento humano.

Os resultados apresentados neste Relatório de Gestão refletem um primeiro ano de trabalho intenso, responsável e alinhado a um projeto de futuro. Mais do que números, eles representam escolhas: escolher planejar, escolher executar, escolher cuidar das pessoas e escolher construir uma Unimed Natal mais forte, moderna e preparada para os desafios que virão.

Seguimos confiantes de que este é apenas o início de uma jornada de transformação, baseada em cooperação, transparência e propósito.

Diretoria Executiva e Conselho de Administração

Organograma



Governança

A Governança da Unimed Natal atua para garantir transparência, equidade, responsabilidade corporativa e prestação de contas, a fim de promover uma gestão eficiente e ética. Uma de suas principais atribuições é gerenciar as Assembleias, órgão máximo da cooperativa, que são organizadas, conduzidas e documentadas de acordo com as Boas Práticas de Governança Corporativa.

Em 2025, além da Assembleia Geral Ordinária (AGO), realizada em 31 de março, foram realizadas três Assembleias Extraordinárias (AGE's), nas datas de 12 de fevereiro, 15 de julho e 10 de dezembro.



AGE – 15.07.2025



AGE – 12.02.2025



AGO – 31.03.2025



AGE – 10.12.2025

Identidade Organizacional

Com o objetivo de fortalecer a unidade do Sistema Unimed, alinhando crenças, valores, propósito e princípios compartilhados por todas as cooperativas, aderimos a Essência Unimed:



CRENÇAS:

É o que acreditamos. O que une as pessoas. A nossa inspiração.
A vida é o bem maior do ser humano.
A vida boa deve ser possível para todos.
Saúde é condição essencial para uma vida boa.
A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade



PRINCÍPIOS:

São os padrões de condutas que garantem o bom desempenho da nossa organização:

- Atividade para médicos
- Pessoas
- Sustentabilidade
- Conhecimento
- Visão Sistêmica
- Inovação
- Agilidade
- Princípios Cooperativistas



PROPÓSITO:

É o que nos move. Além do que se busca com crença. Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde pra que o maior número de pessoas possível possa viver mais e melhor.



VALORES:

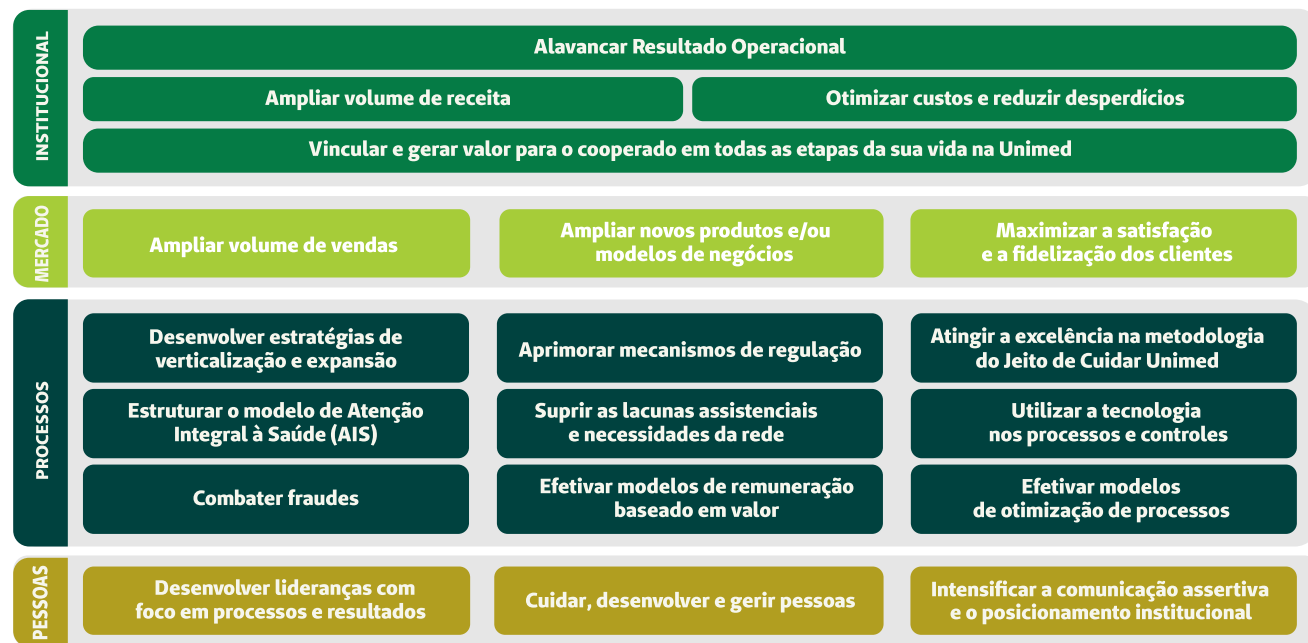
- É como nos comportamos interna e externamente
- Integridade
- Respeito
- Solidariedade
- Espírito Cooperativista

Seguindo com a revisão anual do Planejamento Estratégico da Unimed Natal, em 2025 foi definido o Mapa Estratégico para nortear a cooperativa no compromisso de ser referência para a sociedade potiguar com excelência em promoção à saúde e qualidade assistencial.

MAPA ESTRATÉGICO 2024 – 2025

COMPROMISSO – Ser referência para a sociedade potiguar como excelência em promoção à saúde e qualidade assistencial.

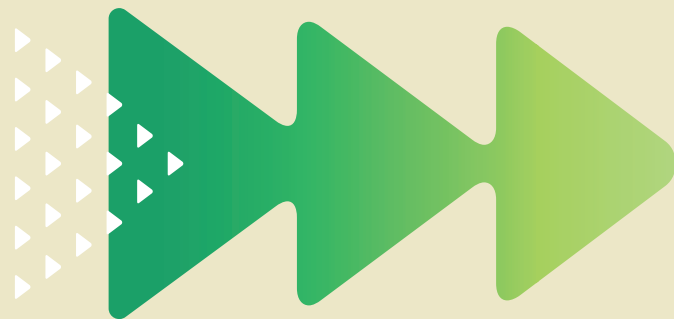
Unimed
Natal



PLANO 2025-2026



NOSSAS PESSOAS



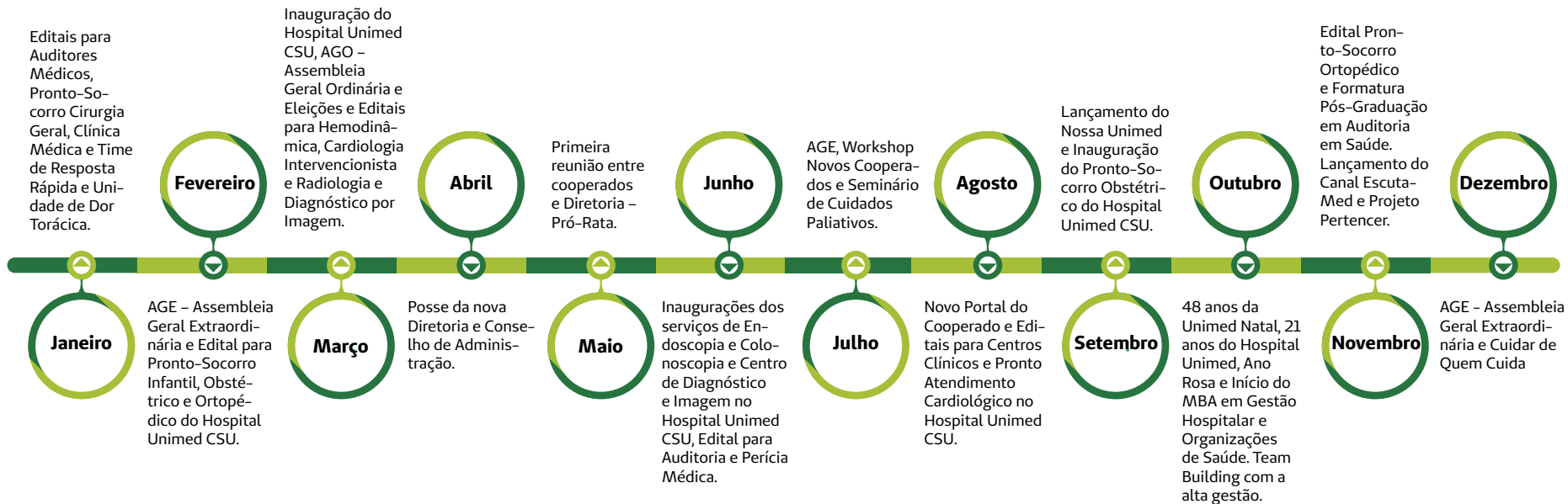


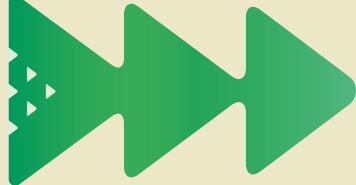
É por meio do cooperativismo que seguimos garantindo mercado de trabalho aos nossos médicos cooperados e cumprindo nosso compromisso maior: cuidar da saúde dos potiguaras. O cooperado continua no centro de tudo o que fazemos. Em 2025, avançamos no fortalecimento da confiança, ampliamos a partici-

pação nas decisões, estreitamos o diálogo com a gestão, criamos oportunidades de atuação e geração de renda, sempre com foco em excelência assistencial e sustentabilidade da cooperativa e encerramos o ano com 1.604 cooperados ativos.

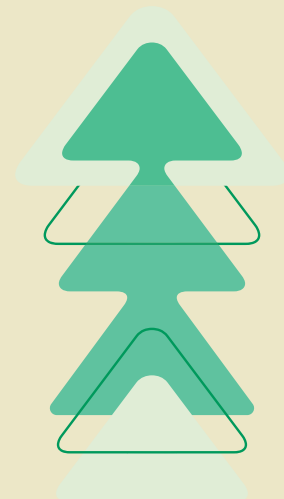
A seguir, alguns marcos que traduzem esse movimento:

Linha do Tempo





Evolução de Cooperados



Benefícios

Casa do Cooperado

Atendimento presencial e virtual personalizado para suporte institucional e assistencial.

Plano Pecúlio

Proteção financeira aos beneficiários em caso de falecimento do cooperado.

Plano de Saúde Quality Med

Plano exclusivo para cooperados, com subsídio progressivo conforme tempo de cooperação e possibilidade de inclusão de dependentes.

Seguro Saúde Hospitalar

Cobertura hospitalar com rede de hospitais de referência, em parceria com a Seguros Unimed.

Seguro de Vida em Grupo

Cobertura automática aos cooperados, com proteção financeira e auxílio funeral.

Incentivo à Educação

Bolsas de estudo, parcerias educacionais, workshops, eventos e apoio à educação continuada.

Acesso ao Mercado de Trabalho

Atuação em ampla carteira de clientes.

Processos Seletivos Internos

Atuação nos serviços próprios da cooperativa.

EscutaMED

Canal exclusivo de relacionamento com o médico cooperado.

Campanha “Quem faz a Unimed”

Valorização e promoção da imagem do médico cooperado.

Portal dos Cooperados

Ampliação de funcionalidades.

Projeto Pertencer

Iniciativa voltada à melhoria da remuneração médica, com definição de critérios de isenção e percentuais de aplicação, fortalecendo o vínculo entre cooperado e cooperativa.



WORKSHOP DE PEDIATRIA
15/02 e 27/09
31 participantes



WORKSHOP DE NOVOS COOPERADOS
14/06
57 participantes



MBA GESTÃO DE NEGÓCIOS EM SAÚDE
dez/24 a jun/26
35 alunos



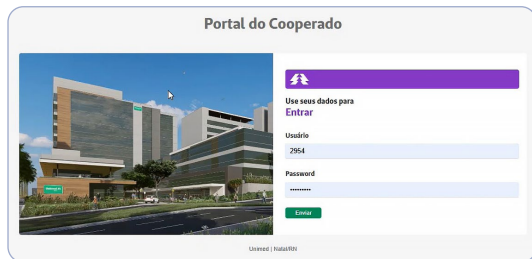
I SEMINÁRIO DE CUIDADOS PALIATIVOS
15 e 16/08
92 participantes



MBA GESTÃO HOSPITALAR E ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE
out_25 a set_26
45 alunos



TEAM BUILDING
com a alta gestão da Unimed Natal – 30 e 31/10, um momento de integração, aprendizado e alinhamento de propósito com foco na formação dos líderes



**WEBINAR - NOVO
PORTAL DE REQUISIÇÕES
DO COOPERADO**
28/01



**AMPLIAÇÃO DO HOSPITAL
UNIMED | COMPLEXO DE SAÚDE**
14/03/2025



**CERIMÔNIA DE
POSSE DA ATUAL
DIRETORIA**
09/04/2025



**INAUGURAÇÃO
CENTRO DE
ENDOSCOPIA**
13/05/2025



**WORKSHOP DE
INTEGRAÇÃO
NOVOS COOPERADOS**
14/06



**I SEMINÁRIO
DE CUIDADOS
PALIATIVOS**
15 e 16/08

Eventos



**INAUGURAÇÃO
DO PRONTO
SOCORRO
PEDIÁTRICO**
19/08/2025



**INAUGURAÇÃO DO PRONTO
SOCORRO OBSTÉTRICO**
05/09/2025



**CAFÉ COM COOPERADOS SÓCIOS
FUNDADORES E EX DIRETORES,
COMEMORAÇÃO DOS 48 ANOS
DA UNIMED NATAL**
15/10/2025



**21 ANOS DO
HOSPITAL E DIA
DO MÉDICO**
24/10/2025



**CUIDAR DE QUEM
CUIDA - PARQUE
DAS DUNAS**
06/12



**COMPLIANCE DAY, EVENTO
QUE REUNIU COOPERADOS,
COLABORADORES E
ESPECIALISTAS PARA REFLETIR
SOBRE INTEGRIDADE,
TRANSPARÊNCIA E RESPEITO
NO AMBIENTE DE TRABALHO**
15/12/2025

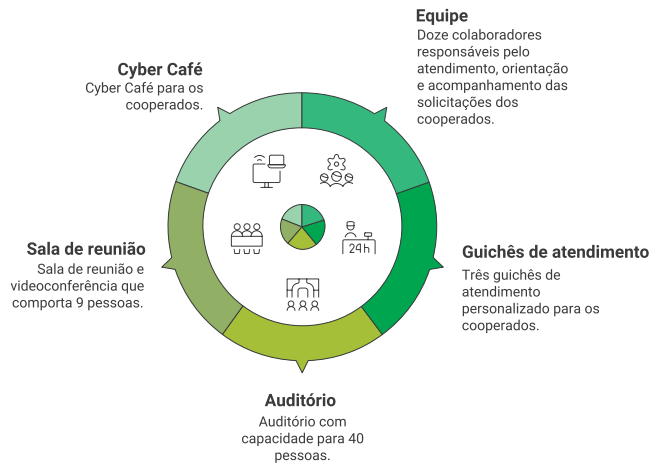
Casa do Cooperado



A Assessoria de Relacionamento com o Cooperado realiza o atendimento aos médicos cooperados, oferecendo suporte às demandas assistenciais e às questões relacionadas à atuação do cooperado como sócio, atuando de forma estratégica no fortalecimento do vínculo entre o cooperado e a cooperativa.

A equipe é composta por 12 colaboradores, responsáveis pelo atendimento, orientação e acompanhamento das solicitações dos cooperados, além da realização de ações e

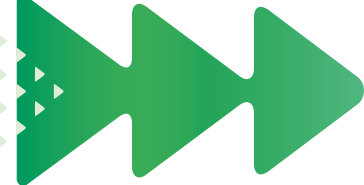
Estrutura da Equipe e Instalações



eventos voltados ao fortalecimento do relacionamento institucional.

Contamos com um espaço com 3 guichês de atendimento personalizado, Auditório com capacidade para 40 pessoas, Sala de Reunião e vídeo conferência que comporta 9 pessoas e Cyber Café.

O atendimento presencial acontece na Rua Mipibu, nº 521, de segunda a quinta-feira, das 8h às 17h, e às sextas-feiras, das 8h às 15h.

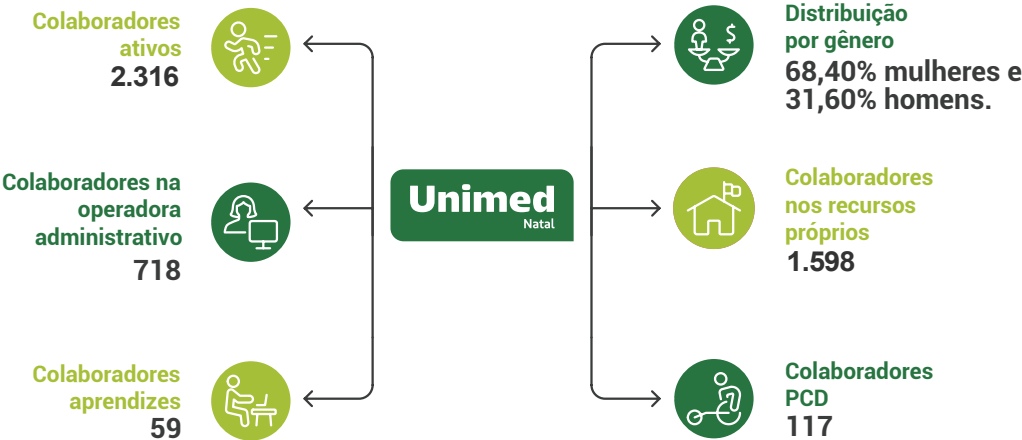


Nossos Colaboradores

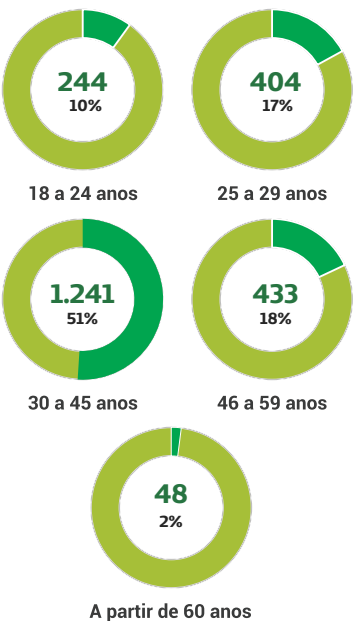
Informações sobre Colaboradores

Quem Somos

Em 2025, alcançamos o marco de mais de 2.300 colaboradores. Foi um ano de chegada de novos profissionais, que passaram por imersão no nosso Jeito de Cuidar Unimed e atuaram na construção do novo hospital, além do Espaço Multiterapias, que ganhou uma nova unidade na Zona Norte.



Distribuição por Faixa Etária

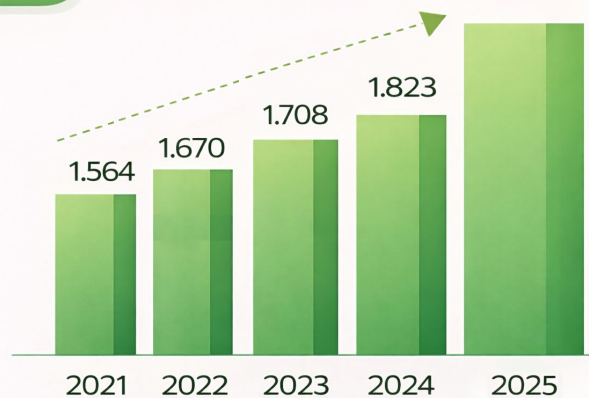


Os números distribuídos por faixa etária somam colaboradores ativos e também aqueles em afastamento.





Qtd de colaboradores:
total **ATIVOS**

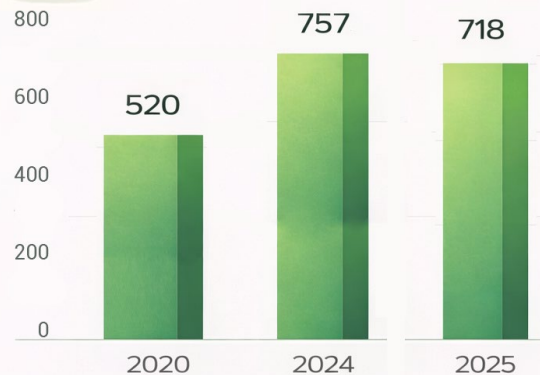




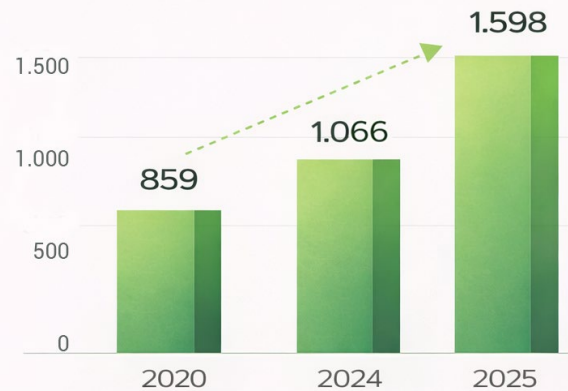
Evolução de Colaboradores



Qtd de colaboradores ATIVOS: operadora



Quantidade de colaboradores ATIVOS: recursos próprios (unidades assistenciais)



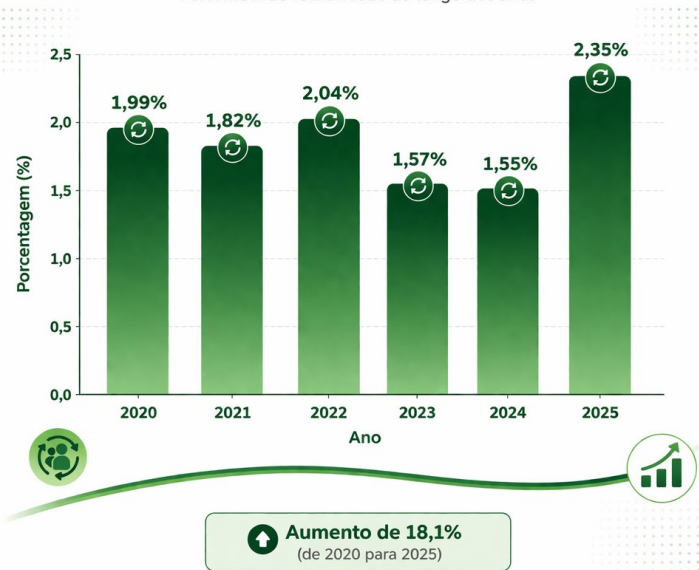


Rotatividade Geral

ROTATIVIDADE GERAL (%)

2020 - 2025

Percentual de rotatividade ao longo dos anos



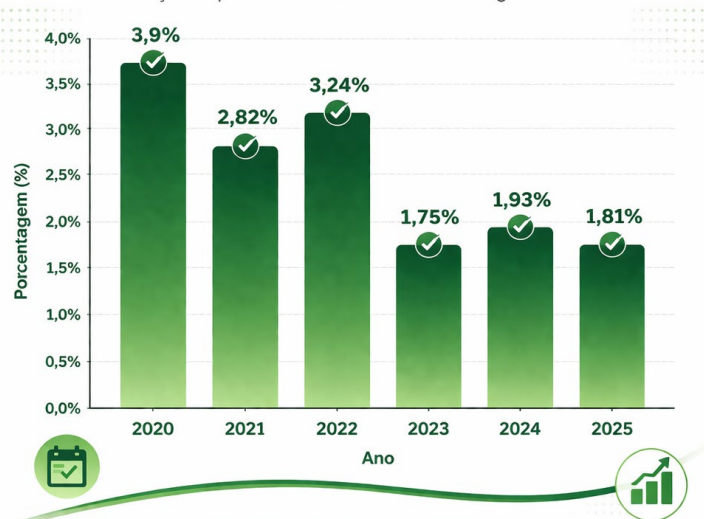
2,35%

Em 2025, registramos um volume significativo de movimentações de pessoal, impulsionado principalmente pelas admissões necessárias aos projetos de ampliação do HUN.

ABSENTEÍSMO (%)

2020 - 2025

Evolução do percentual de absenteísmo ao longo dos anos



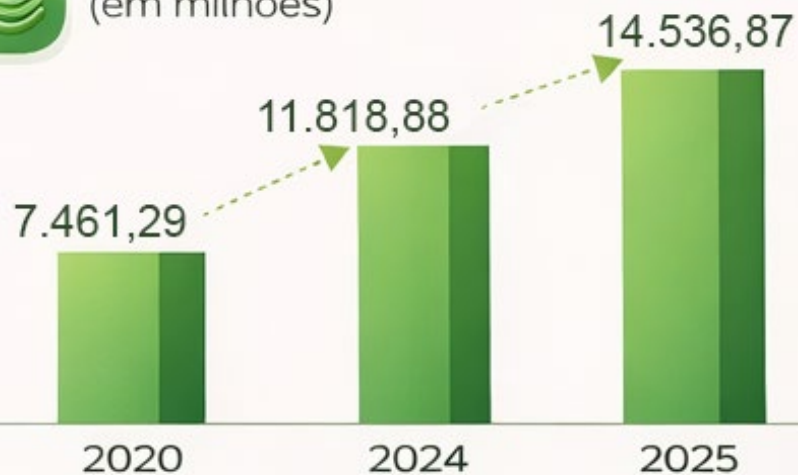
Redução de 53,6%
(de 2020 para 2025)

1,81%

Apesar da expansão do quadro de colaboradores ao longo de 2025, o índice de absenteísmo permaneceu abaixo da média da ANAHP, evidenciando o compromisso institucional com saúde e bem-estar.



Média mês Folha de Pagamento (em milhões)



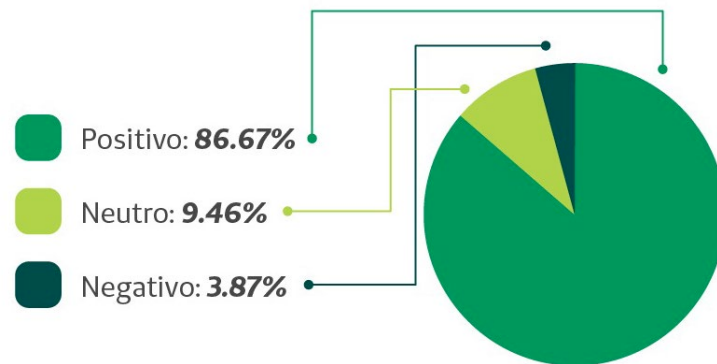
A pesquisa de clima organizacional, importante instrumento de diagnóstico, foi aplicada no período de nov/25 até jan/26, e avaliou o clima organizacional no ano base 2025. O resultado geral alcançado foi de 86,67% positivo, representando um crescimento de 1,74% em relação à última pesquisa (2022, que registrou 84,93%). Esse avanço demonstra a evolução contínua do nosso ambiente de trabalho e o compromisso coletivo com uma organização cada vez melhor.

Destacamos também os excelentes resultados em pilares estratégicos:

Jeito de Cuidar  **87,96%**

Orgulho de Pertencer  **95,35%**

Os números reforçam a força da nossa cultura, o cuidado nas relações e o sentimento de pertencimento que construímos diariamente.



Núcleo de Saúde Ocupacional

Ao longo de 2025 o Núcleo de Saúde Ocupacional atuou de forma estratégica na promoção da saúde, na prevenção de agravos e no cumprimento das exigências legais relacionadas à saúde e segurança do trabalho. No eixo de Qualidade de Vida, foi mantida a continuidade dos programas já existentes, destacando-se o Circuito Bem-Estar, voltado à prevenção e ao acompanhamento de doenças físicas, e a Pausa Terapêutica, direcionada à promoção da saúde mental. Essas iniciativas possibilitaram a atuação preventiva, especialmente por meio de ações de psicoeducação e cuidado integral aos colaboradores.

Além disso, ao longo do período, o Núcleo atuou diretamente no atendimento aos colaboradores, tanto no que se refere às obrigatoriedades legais quanto ao cuidado em saúde, **totalizando 6.038 atendimentos**.

Dentre as ações realizadas, destacam-se: avaliações clínicas e de atestados (350), acompanhamento de gestantes (25), atendimentos em psicologia (295) e a realização de 2.684 exames ocupacionais, incluindo pré-consultas ocupacionais, reafirmando o compromisso institucional com a saúde, o bem-estar e a valorização dos colaboradores.



CAMPANHA DE VACINAÇÃO



PAUSA TERAPÊUTICA



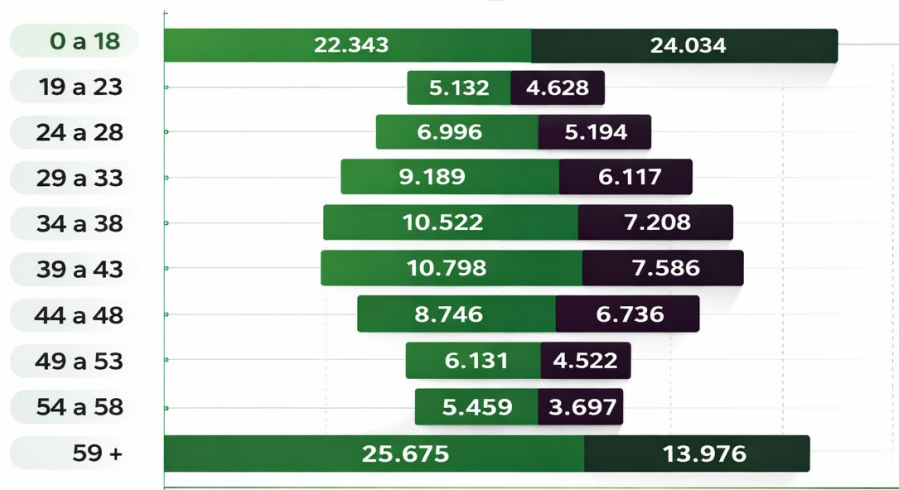
CIRCUITO BEM-ESTAR





Qtd. de vidas por Faixa Etária e Sexo

■ Feminino ■ Masculino

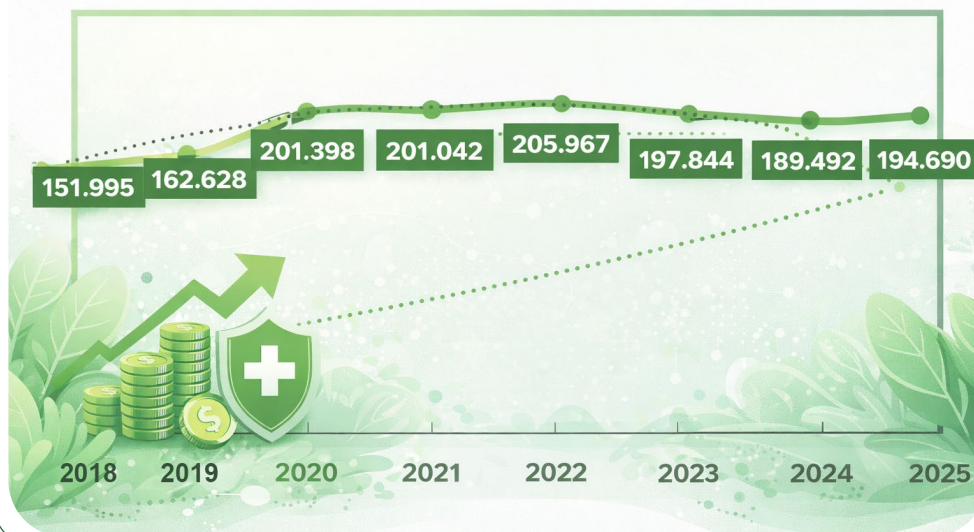


Base de clientes em 12/2025:

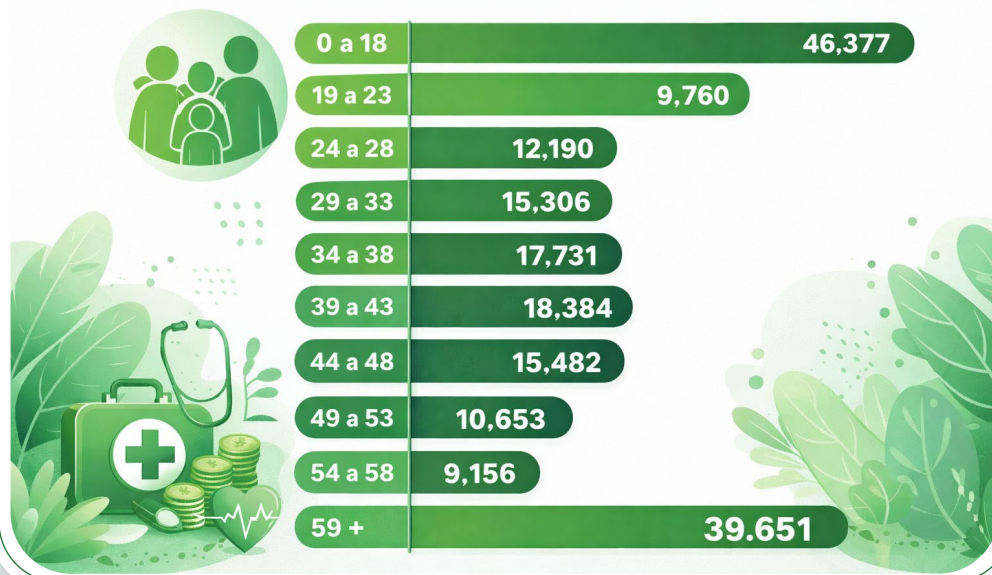
194.690 vidas



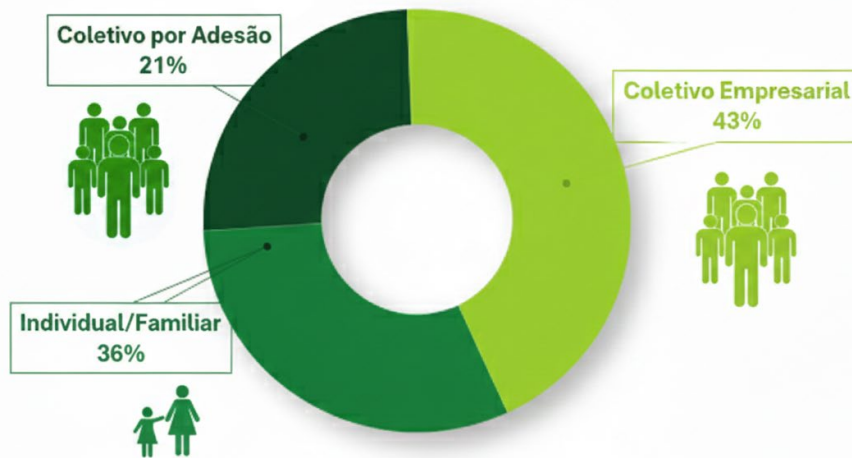
Evolução da Carteira



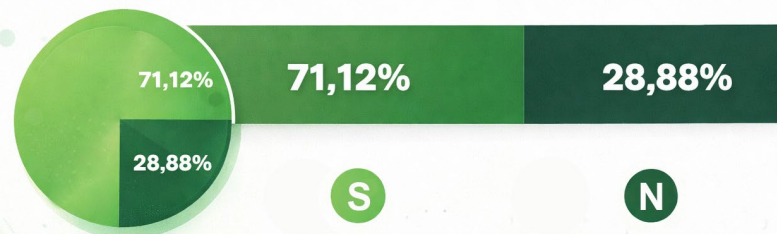
Qtd. Vidas por Faixa Etária



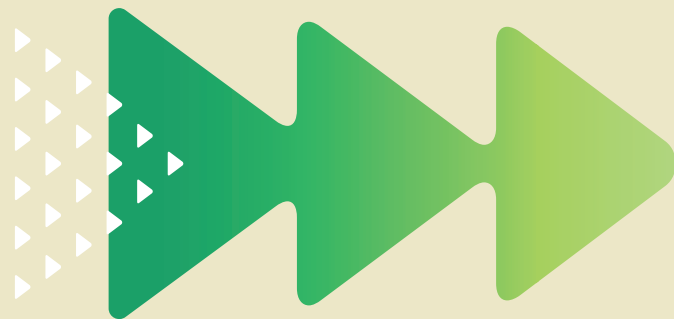
Qtd Vidas por Tipo Contratação



% Qtd Vidas Coparticipação



PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS



Premiações e Reconhecimentos



54ª Convenção Nacional Unimed
1º lugar na categoria de Unimed
Operadora de grande porte



Melhor Singular Operadora de Grande Porte
2º lugar no ranking geral entre todas as
singulares do Sistema Unimed



Ranking de Valor 1000
Unimed Natal está entre
as 34 cooperativas
médicas na premiação



The World's Best Hospitals 2025
Unimed Natal está
entre os 115 melhores
hospitais brasileiros



100 Mais Influentes da Saúde para o Diretor
Presidente da Unimed
Natal, Dr. Márcio Rêgo



Programa de Monitoramento da Qualidade Hospitalar (PM-QUALISS)
Pelo segundo ano consecutivo, ANS
certifica o Hospital da Unimed Natal no
monitoramento da Qualidade Hospitalar



Premiações e Reconhecimentos



Acreditação ONA 2
Hospital Unimed CSU



Prêmio Jeito de Cuidar Unimed
1º lugar na categoria Compromisso



TOP Natal Pela 18ª vez consecutiva, a Unimed Natal foi reconhecida como a marca mais lembrada pelos potiguares na categoria Plano de Saúde Privado

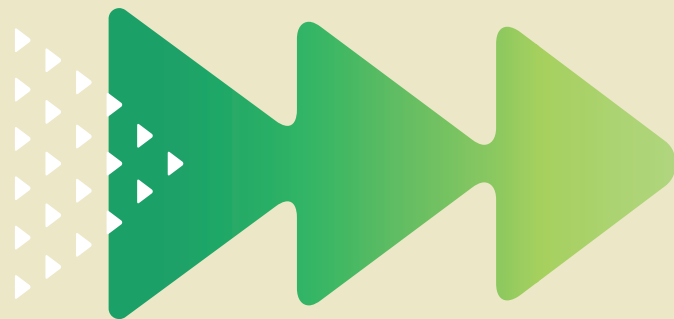


LIDE RN Unimed Natal venceu o Prêmio LIDE RN 2025 na categoria Empresa de Saúde



Prêmio Nacional de Comunicação e Marketing
1º lugar em Marketing Digital, com a websérie Fantástico Mundo e 3º lugar na categoria Relacionamento com a Imprensa, com o Café no CSU

REDE PRÓPRIA



Rede Própria

Nossos serviços próprios registraram mais de **314 mil atendimentos assistenciais realizados nas unidades próprias da Unimed Natal em 2025**



CENTRO CLÍNICO DA MULHER
56.042 atendimentos, 22 especialidades, 78 médicos



CENTRO CLÍNICO ZONA SUL
66.890 atendimentos, 27 especialidades, 73 médicos



CENTRO CLÍNICO VIA DIRETA
120 mil atendimentos, 26 especialidades, 101 médicos

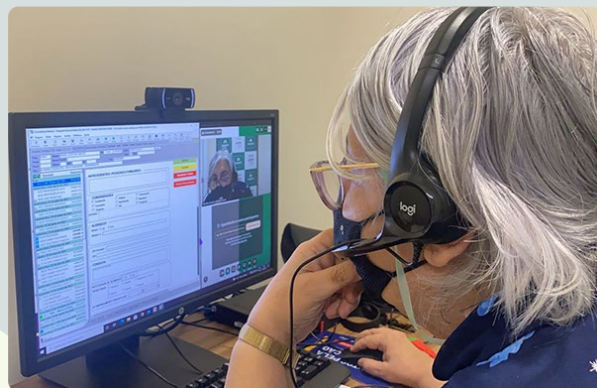


CENTRO CLÍNICO PEDIÁTRICO DEODORO
40.852 atendimentos, 12 especialidades, 48 médicos

Rede Própria



CENTRO CLÍNICO MOSSORÓ
19.900 atendimentos, 29 médicos



CENTRO CLÍNICO VIRTUAL
6.909 atendimentos, nove especialidades



LABORATÓRIOS/UNIVACINAS
91 mil atendimentos em 4 postos de coletas
Média mensal de 670 pacientes em 2025



ESPAÇO VIVER BEM
51.471 atendimentos

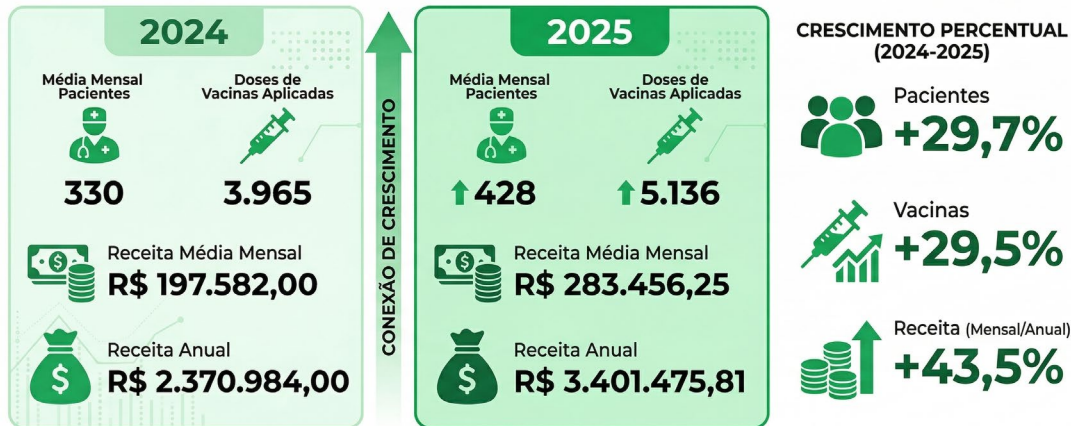
Inaugurada em 2024, a Univacinas oferece o serviço de imunização, com duas salas de aplicação, sendo uma na unidade da Rua Açu Tirol e outra no Hospital da Unimed. Além

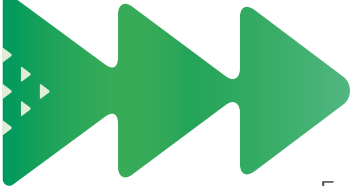
disso, a Univacinas também oferece o atendimento domiciliar, conforme agendamentos.

Em 2025, foi registrada uma média mensal de 670 pacientes atendidos na Univacinas

com uma média de **faturamento mensal de R\$ 270 mil.**

Dois primeiros anos de funcionamento da Univacinas:





Multiterapias

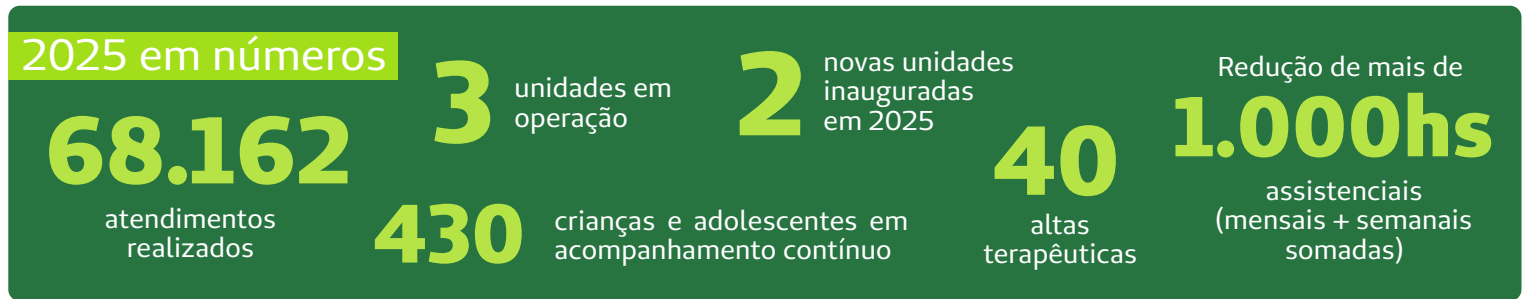
Em 2025, os Espaços Multiterapias consolidaram-se como referência na oferta de serviços terapêuticos especializados, ampliando o acesso, qualificando o cuidado e promovendo evolução clínica consistente dos beneficiários, especialmente crianças e adolescentes.

Ao longo do ano, foram realizados **68.162 atendimentos**, distribuídos entre as unidades de **Candelária (33.676), Zona Norte (29.388) e Mossoró (5.098)**. Atualmente, os Espaços Multiterapias acompanham de forma contínua **430 crianças e adolescentes**, reforçando o papel estratégico dessas unidades na assistência integral e especializada.

O ano também foi marcado pela expansão da rede, com a

inauguração das unidades **Zona Norte e Mossoró**, em março de 2025, ampliando a cobertura assistencial e aproximando os serviços das comunidades atendidas. Os resultados clínicos foram expressivos: **40 altas terapêuticas**, readequações de planos de cuidado e redução significativa da carga assistencial, evidenciando a efetividade das intervenções e o uso mais racional dos recursos.

Como entrega futura, está prevista para **maio de 2026** a inauguração do **Espaço Multiterapias – Unidade Avançada Mossoró**, com capacidade para atender cerca de **250 crianças**, ampliando ainda mais o acesso a terapias especializadas e consultas médicas, em linha com o compromisso da Unimed Natal com cuidado integral e excelência assistencial.



Multiterapias



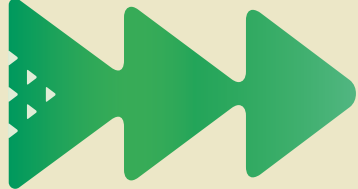
MULTITERAPIAS CANELÁRIA



MULTITERAPIAS ZONA NORTE



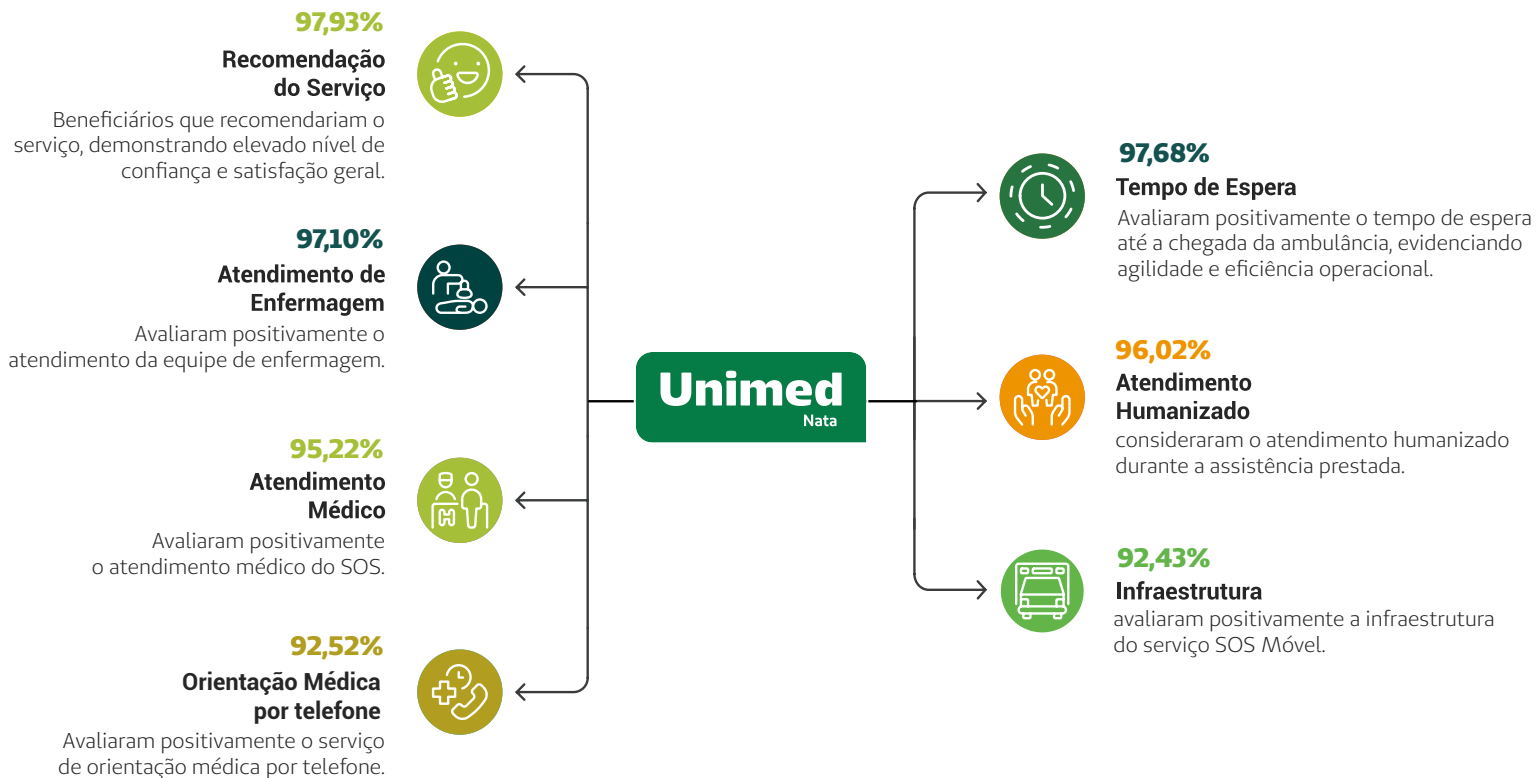
MULTITERAPIAS MOSSORÓ



A Unimed Natal é a única operadora a oferecer atendimento pré-hospitalar através do SOS Unimed 24h, composta por ambulâncias de suporte básico e avançado, além do serviço de orientação médica por telefone. A cobertura abrange todo o perímetro urbano da capital potiguar.



SOS Unimed Balanço





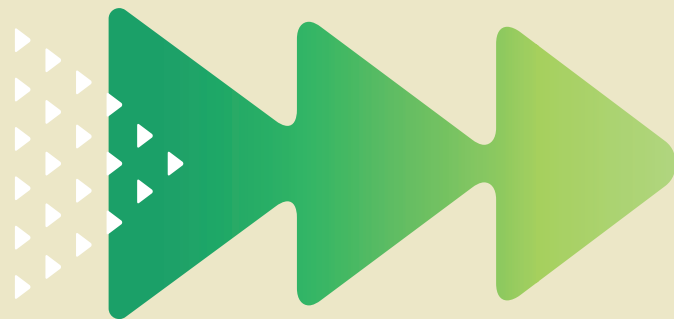
O Serviço de Prevenção e Assistência Domiciliar da Unimed Natal tem como propósito dedicar cuidado às pessoas com necessidade continuada de atenção em meio ao seio familiar. Com assistência individualista e atendimento humanizado, pacientes com perfil clínico específico, e que atendam aos critérios de inclusão, po-

dem seguir com seu tratamento em domicílio. A opção permite o maior envolvimento dos familiares e mais comodidade ao cliente.

Em 2025, o GPAD acompanhou pacientes em internação domiciliar oferecendo serviços de fisioterapia, fonoterapia, nutrição, psicologia e terapia ocupacional.

HOSPITAL UNIMED

COMPLEXO DE SAÚDE

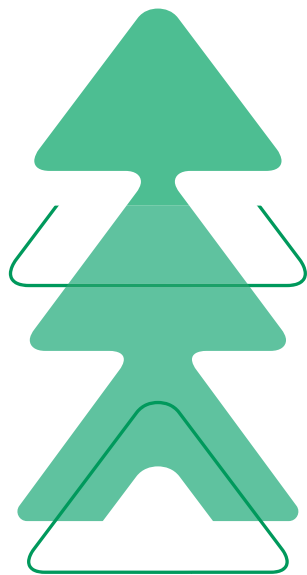


Hospital Unimed | Complexo de Saúde



O ano de 2025 foi marcado por um importante ciclo de expansão e fortalecimento assistencial do Hospital Unimed, impulsionado pela ampliação do Complexo de Saúde, em março. A nova estrutura ampliou significativamente a capacidade de atendimento da instituição, com expansão de unidades críticas, implantação de novos serviços e modernização de áreas estratégicas.

Entre os avanços estruturais, destacam-se a ampliação do Centro Cirúrgico, implantação dos serviços de Hemodinâmica e Endoscopia, expansão das Unidades de Terapia Intensiva, ampliação dos Prontos-Socorro Adulto, Infantil e Obstétrico, a modernização do Central de Material e Esterilização (CME) e reorganização dos fluxos assistenciais.



No desempenho assistencial, o hospital registrou **6.595 internações eletivas** ao longo do ano. A produção cirúrgica apresentou crescimento expressivo, o setor passou de quatro para 10 salas cirúrgicas, passando da média de cerca de 400 para aproximadamente **800 cirurgias mensais**, com recorde de **974 procedimentos realizados em outubro**.

Na linha materno-infantil, foram realizados **634 partos cesáreos e 166 partos normais** no período. Nos atendimentos de urgência, destacam-se **11.159 atendimentos no Pronto-Socorro Obstétrico e 47.312 atendimentos no Pronto-Socorro Infantil**.



INAUGURAÇÃO PRONTO-SOCORRO OBSTÉTRICO DRA. ALBANITA LEITE SOARES DE MACEDO



INAUGURAÇÃO DO CENTRO DE ENDOSCOPIA DR. CARLOS DUTRA



INAUGURAÇÃO DO PRONTO-SOCORRO INFANTIL DRA. SÔNIA MARIA CABRAL

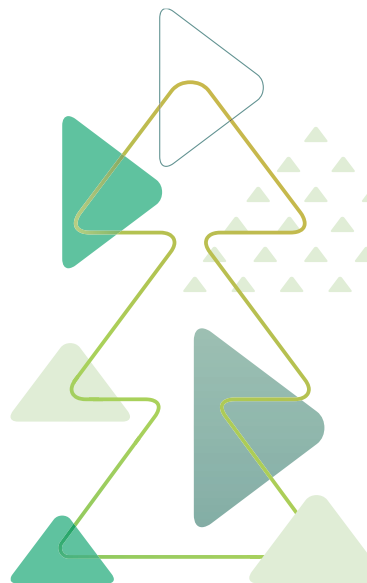




CENTRO DE DIAGNÓSTICO E IMAGEM

Os serviços diagnósticos e terapêuticos (SADT) também apresentaram elevado volume assistencial, com **668 procedimentos em Hemodinâmica e 4.916 procedimentos endoscópicos realizados** ao longo do ano.

O Centro de Diagnóstico do Hospital Unimed Natal apresentou elevada produção assistencial, com destaque para a realização de **51.123 exames de raios-X, 26.571 ultrassonografias e 14.144 tomografias**. Também foram realizados **3.986 exames de ressonância magnética, 1.414 mamografias e 934 densitometrias**, evidenciando a ampla capacidade diagnóstica e o suporte essencial à assistência prestada pela unidade.



Hospital Unimed | Complexo de Saúde



Até março de 2025, o hospital contava com quatro **unidades farmacêuticas operacionais**. Com a expansão do Complexo de Saúde, foram estruturadas novas farmácias satélites em áreas estratégicas da assistência, tais como: PSA, Hemodinâmica, SADT, 4º andar – UTI Adulto, 5º andar – UTI Pediátrica/Adulto, 7º andar, 8º andar. Ao final de 2025, foram registradas **299.258 prescrições validadas** em um **tempo médio de liberação de 3 minutos**. Foram **806.768 itens dispensados pela farmácia**.

Durante o período analisado, o Hospital Unimed Natal manteve seu compromisso com a qualidade assistencial, segurança do paciente e melhoria contínua dos processos, alcançando a **Certificação de Acreditado Pleno – Nível 2**, concedida pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Os resultados refletem o processo de consolidação do Hospital Unimed Natal como parte estratégica do Complexo de Saúde Unimed, ampliando a capacidade de atendimento, fortalecendo a qualidade assistencial e aprimorando a experiência do paciente.



NOVAS INSTALAÇÕES DA COZINHA DO HOSPITAL UNIMED

No **Serviço de Nutrição e Dietética (SND)**, responsável pela gestão da produção de refeições, acompanhamento nutricional de pacientes internados e garantia da segurança alimentar no ambiente hospitalar, durante o ano de 2025, essa área passou por importantes avanços estruturais e operacionais, com destaque para a implantação da nova cozinha hospitalar no Complexo de Saúde Unimed, reorganização da nutrição clínica e ampliação da produção alimentar. Nesse período, **foram produzidas 531.449 refeições, uma produção mensal média de mais de 51 mil refeições.**



No campo do desenvolvimento profissional, o hospital promoveu **414 treinamentos**, totalizando **30.509 participações de colaboradores**, reforçando a qualificação das equipes e a segurança assistencial.



DESTAQUES DA PRODUÇÃO E QUALIFICAÇÃO EM 2025

SERVIÇO	PRODUÇÃO ASSISTENCIAL	VOLUME
 Internações eletivas		6.595
 Cirurgias (média mensal)		800
 Recorde mensal de cirurgias		974
 Partos cesáreos		634
 Partos normais		166
 Atendimentos no Pronto-Socorro Obstétrico		11.159
 Atendimentos no Pronto-Socorro Infantil		47.312
 Procedimentos em Hemodinâmica		668
 Procedimentos em Endoscopia		4.789
APOIO ASSISTENCIAL		
 Refeições produzidas		531.449
 Prescrições validadas pela Farmácia		299.258
 Itens dispensados pela Farmácia		806.768
DESENVOLVIMENTO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL		
 Treinamentos realizados		414
 Participações de colaboradores		30.509

REDE CREDENCIADA



Clínicas
credenciadas

295



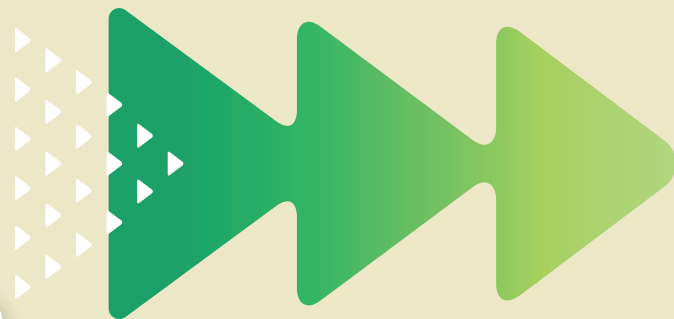
Laboratórios
credenciados

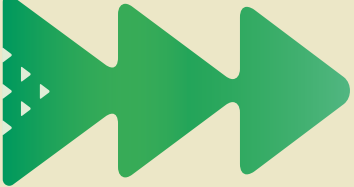
66



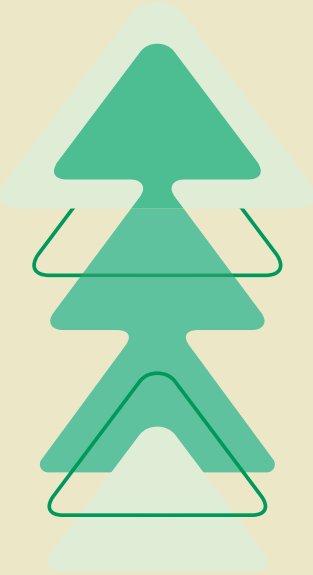
Hospitais
credenciados

23





Gestão de Redes



Em 2025, a área de Gestão de Redes teve papel estratégico no fortalecimento da sustentabilidade assistencial e financeira da Unimed Natal, atuando de forma integrada na reorganização de processos, qualificação da rede prestadora e controle de custos.

Entre as principais entregas do ano, destaca-se a **absorção dos processos de Reembolso e Garantia de Atendimento**, o que permitiu maior controle operacional, agilidade nas respostas aos beneficiários e maior governança sobre a rede assistencial. Como resultado direto desse movimento, houve uma redução de **41,4% nos acionamentos de Garantia de Atendimento**, reflexo dos credenciamentos realizados para suprir insuficiências da rede.

No financeiro, a área obteve uma **redução real de R\$ 2,2 milhões nos custos com reembolso**, representando uma queda de **26,6% em relação a 2024**, contribuindo de forma relevante para o equilíbrio econômico da cooperativa.

Outro marco de 2025 foi a **implantação da Remuneração por Performance**, modelo que alinha eficiência operacional e qualidade assistencial, incentivando melhores resultados clínicos e maior racionalidade no uso dos recursos.

A área também implementou a **Taxa Administrativa e a revisão da Taxa de Armazenamento em cinco hospitais**, gerando melhorias diretas no custo assistencial e maior equilíbrio nos contratos com a rede prestadora.

No eixo de qualidade e governança, a Unimed Natal realizou a **Avaliação da Rede Prestadora (Programa da Unimed Brasil)** em seu hospital próprio, conquistando a **certificação Diamante**, o mais alto nível do programa, posicionando a cooperativa entre as melhores do Sistema Unimed no país.

Durante o ano, também foram promovidas **movimentações estratégicas na rede credenciada**, com foco no fortalecimento dos recursos próprios e na ampliação da capacidade assistencial com maior controle de custos.

Por fim, a área obteve um **custo evitado de R\$ 6.412.296,65**, por meio da remodelagem da logística de medicamentos, da não autorização de reajustes indevidos e da negociação de valores abaixo dos solicitados para consultas, cirurgias e exames — reforçando a atuação técnica e estratégica da Gestão de Redes na proteção da sustentabilidade da cooperativa.

Também responsável pela coordenação da rede prestadora de Terapias Especiais, em 2025, a Gestão de Redes consolidou um modelo assistencial mais robusto, eficiente e sustentável, equilibrando expansão de atendimento, qualidade clínica e controle econômico.

A cooperativa registrou **crescimento de 4,0% na carteira média de beneficiários TEA, passando de 2.461 para 2.559 vidas**, expansão sustentada pela capacidade da rede e pela manutenção dos padrões assistenciais.

Mesmo com o aumento do volume de atendimentos, a operação apresentou ganho estrutural de eficiência financeira, com redução real de 4,46% no custo total anual. O custo per capita teve queda ainda mais expressiva, de 9,97%, consolidando um modelo mais previsível e financeiramente sustentável. Além disso, houve **redução de 11,87% no custo da rede credenciada**, mantendo desempenho inferior ao de 2024 na maior parte dos meses.

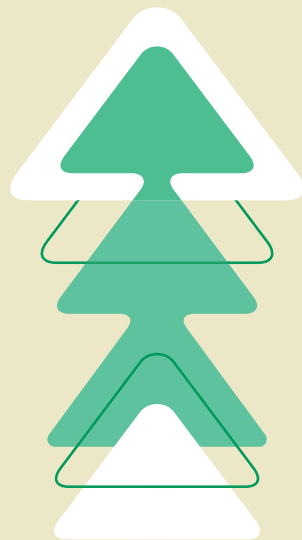
No campo assistencial, a operação apresentou queda de 13,62% na sinistralidade média anual, com maior estabilidade ao longo do segundo semestre, refletindo melhor controle da operação e maior previsibilidade do risco.

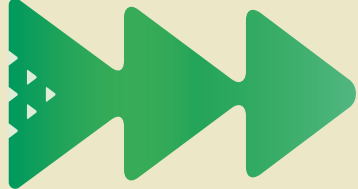
Em termos regulatórios, a área avançou de forma decisiva, **elevando o cumprimento da RN 566 de 34,15% para 94,06%**, assegurando maior conformidade com a ANS, fluidez nos processos autorizativos e redução de riscos regulatórios.

A melhoria da gestão também se refletiu diretamente na experiência dos beneficiários. **As manifestações na Ouvidoria caíram 22,61%**, enquanto as **NIPs foram reduzidas em 45,43%**, resultado do fortalecimento da garantia de atendimento e da maior proximidade com a rede prestadora.

Como movimento estruturante da operação, foi realizada a implantação integral da biometria facial em toda a rede de terapias especiais, incluindo atendimentos domiciliares e escolares, ampliando a segurança assistencial, a rastreabilidade dos atendimentos e o controle operacional.

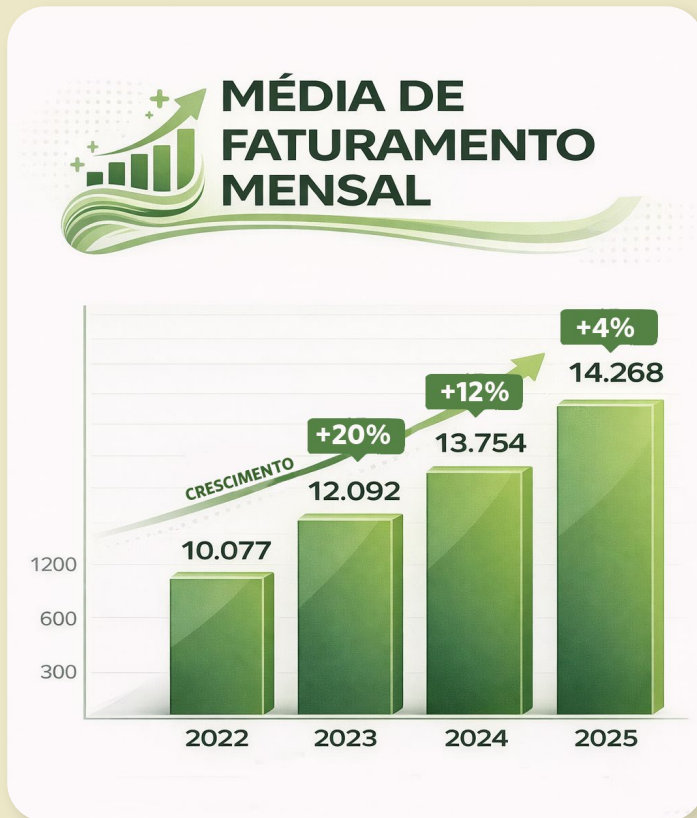
Esses resultados posicionam a rede de Terapias Especiais da Unimed Natal como uma operação mais eficiente, regulatoriamente sólida, financeiramente sustentável e centrada na qualidade do cuidado ao beneficiário.



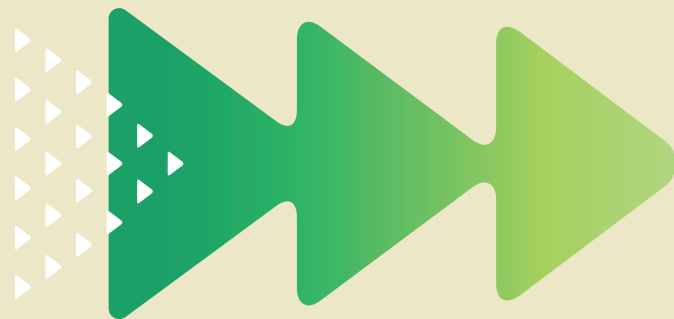


Gestão de Redes Intercâmbio

O Objetivo do intercâmbio entre Unimeds é garantir atendimento contínuo e acesso a serviços de saúde de qualidade em qualquer região. Em 2025, 43.873 beneficiários de outras Unimeds foram atendidos, com 89% desse número correspondendo ao intercâmbio habitual. Esse processo gerou cerca de 54% das receitas relacionadas a intercâmbio, com uma média mensal de faturamento em crescimento exponencial.

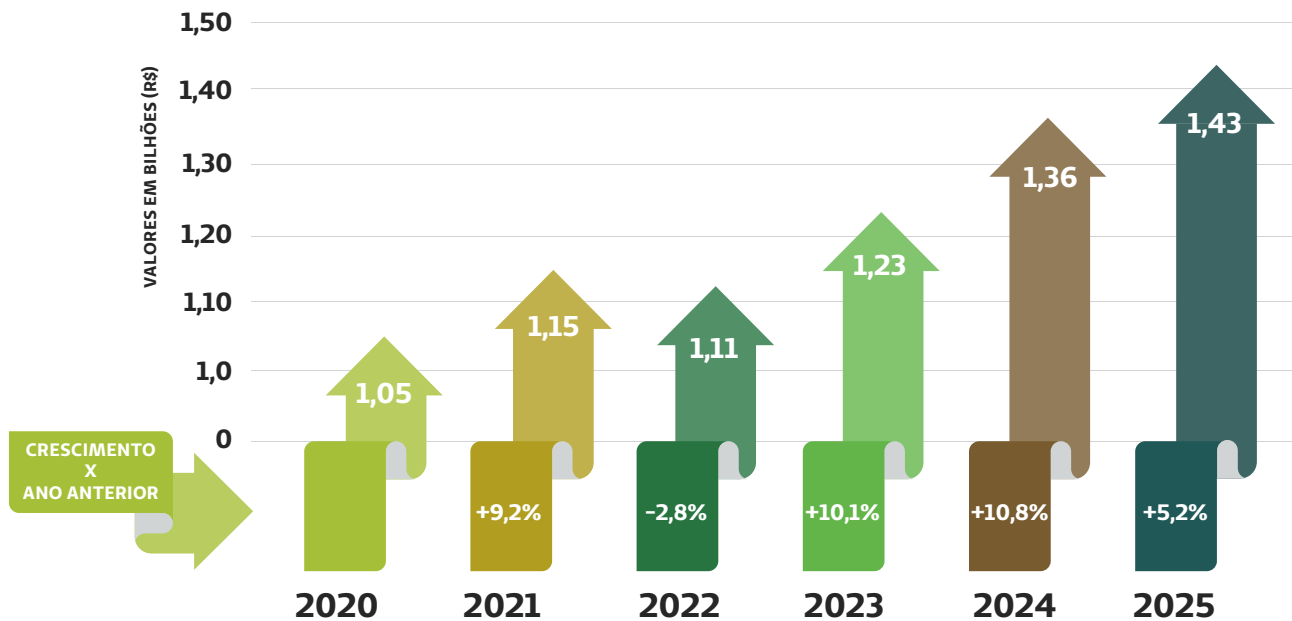


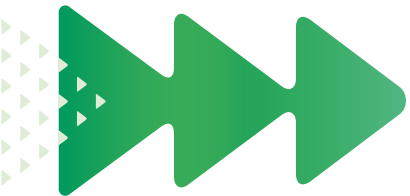
DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO



Receita Bruta

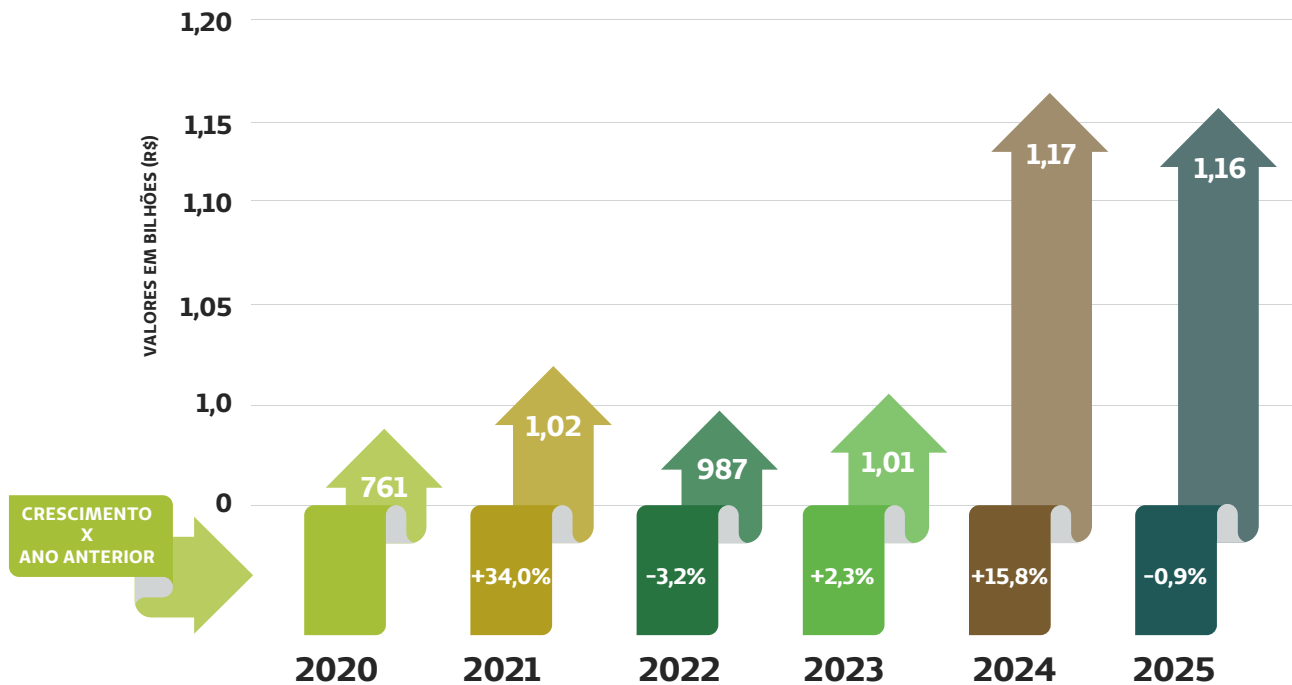
Receita realizada de R\$ 1,43 bilhão em 2025





Custo Assistencial

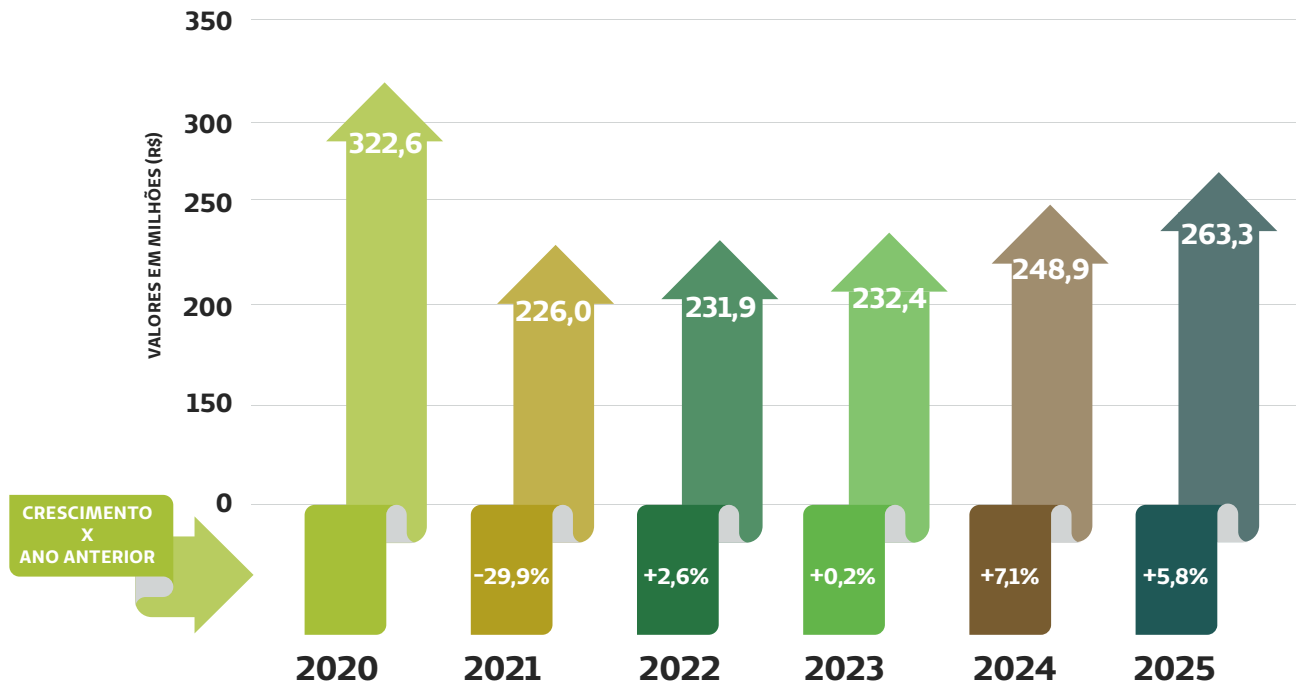
Custo Assistencial de R\$ 1,16 bilhão em 2025



Patrimônio Líquido

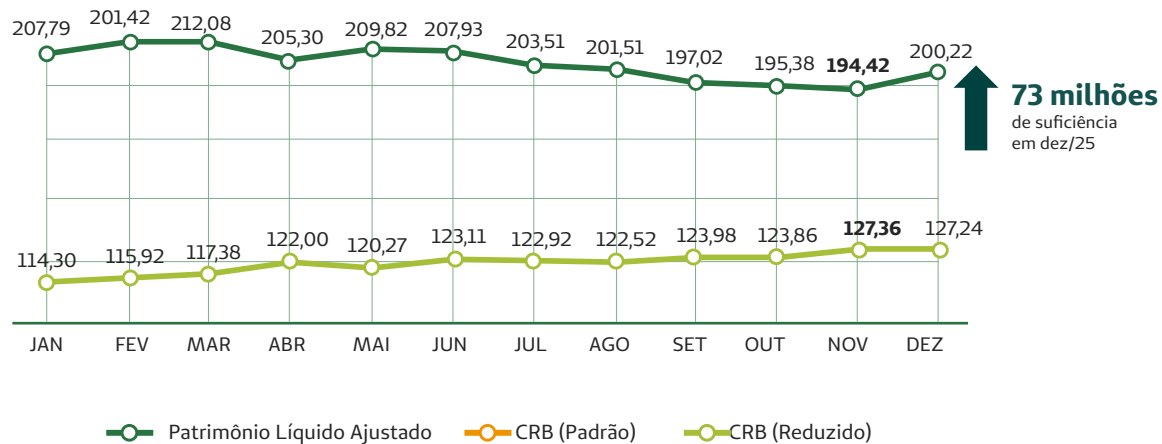
O PL corresponde a diferença entre o ativo e o passivo de uma organização, ou seja, é a diferença entre os bens e direitos que ela possui e suas obrigações. Na prática, o PL corresponde à riqueza da Cooperativa, aquilo que realmente pertence aos seus cooperados.

Patrimônio Líquido de R\$ 263,3 mi em 2025



Capital baseado em risco – CBRC

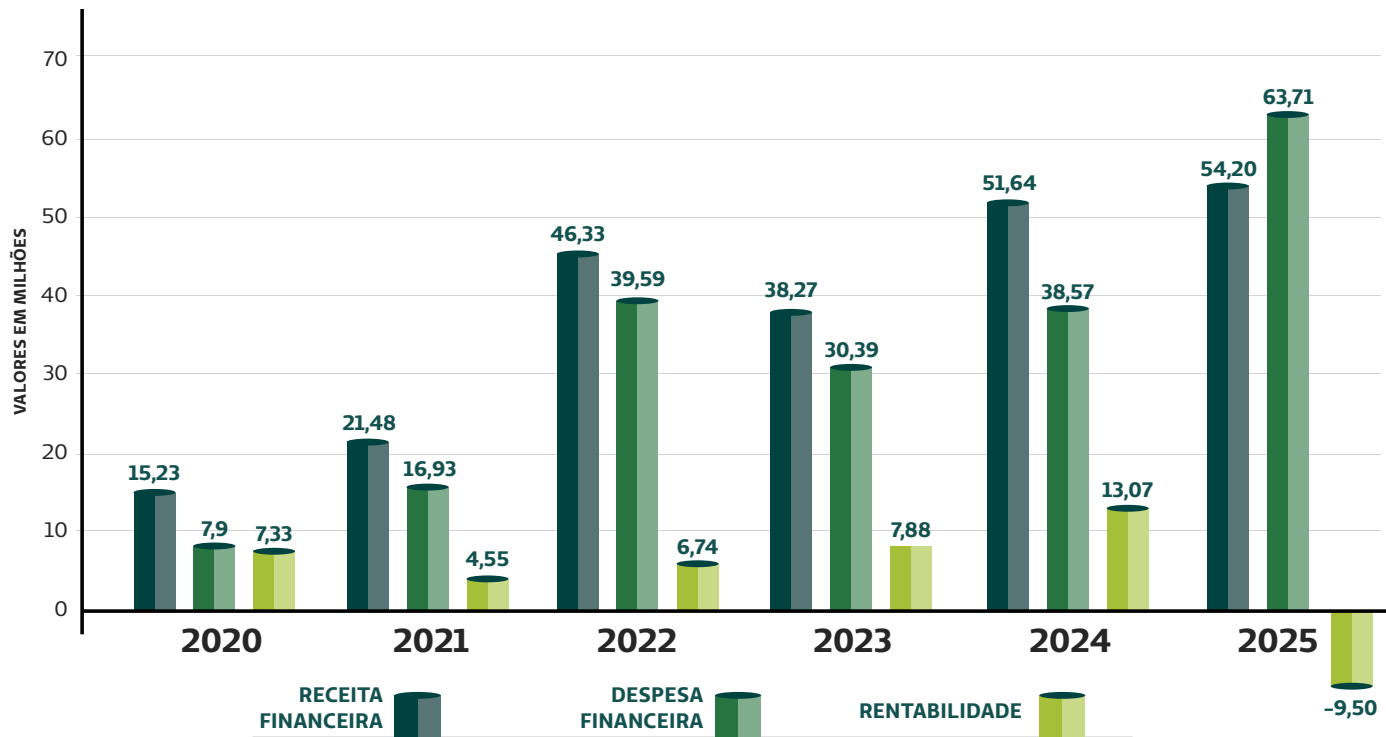
Evolução de novembro/2024 a outubro/2025 (R\$ em milhões)



Cálculo do **CBR com o fator reduzido (RN518/22)** válido a partir do 3º trimestre de 2024.

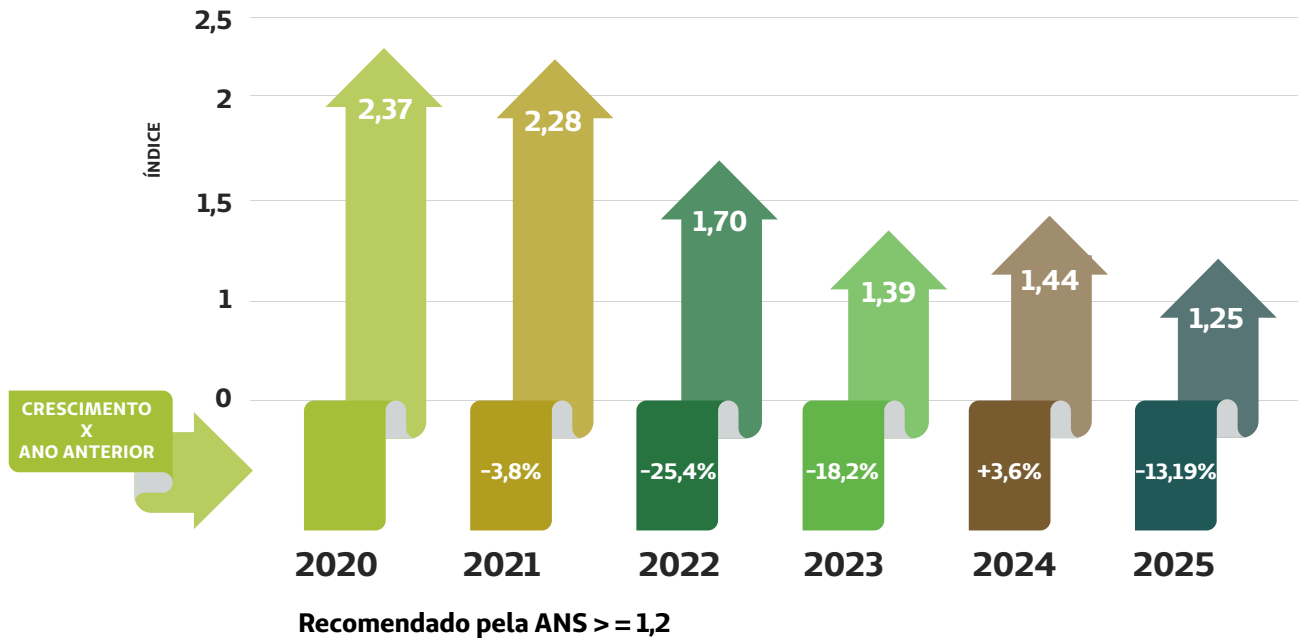
Rentabilidade

O Resultado Financeiro apresentou saldo negativo no período, refletindo principalmente o aumento das despesas financeiras decorrentes dos empréstimos contratados para viabilizar o projeto de ampliação do hospital. Com a conclusão da obra e o início das operações da nova estrutura em abril de 2025, os custos desses financiamentos, como juros, passaram a ser registrados diretamente como despesas, impactando o resultado. Ressalta-se que esse efeito já era esperado no planejamento do projeto e está alinhado à estratégia de expansão da capacidade assistencial, cujos benefícios operacionais e incremento de receitas tendem a se consolidar gradualmente nos períodos subsequentes.

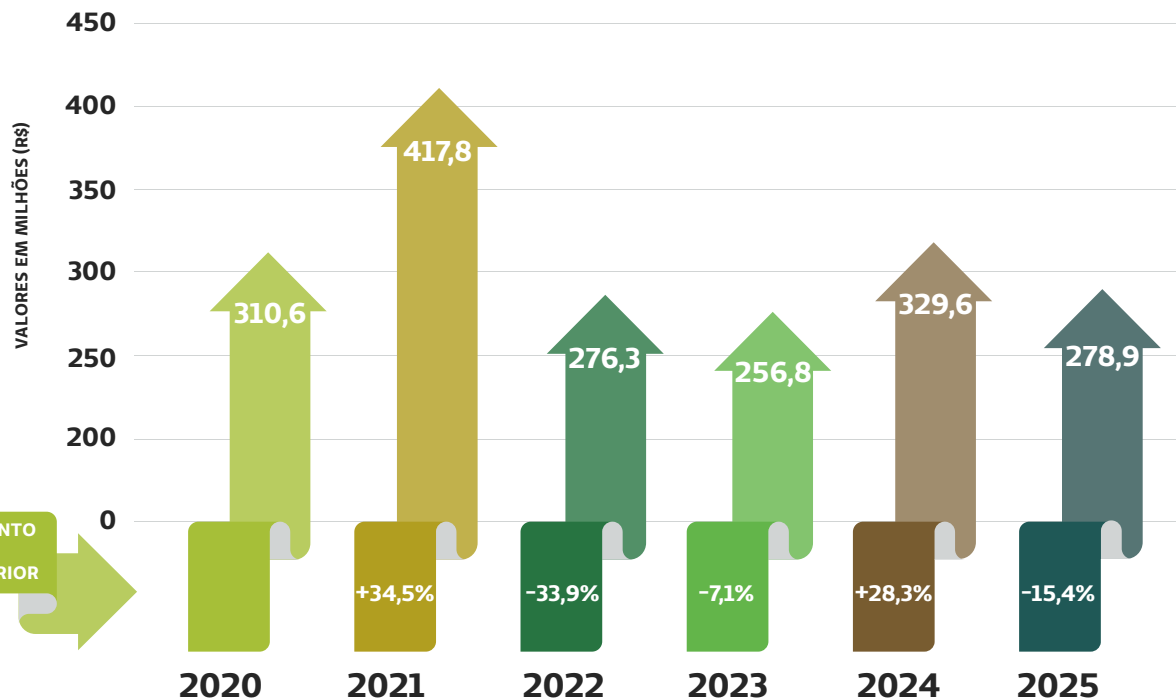


Índice de Liquidez Corrente

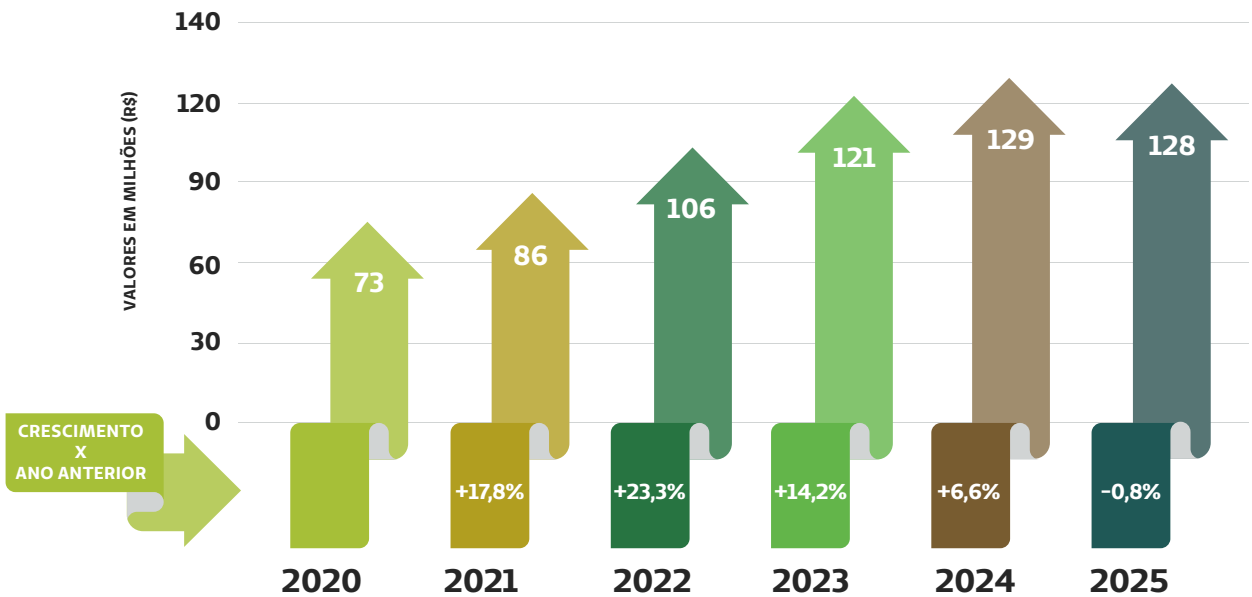
É um indicador financeiro que mostra a capacidade da empresa de quitar todas as dívidas a curto prazo. Quanto maior o índice de liquidez, melhor está a nossa saúde financeira. Decisões estratégicas de investimento e financiamento, bem como o ciclo financeiro da Cooperativa e a lucratividade, interferem no indicador.



Saldo de caixa e aplicações financeiras vinculadas e livres



Despesas Administrativas



Sobras Líquidas
Resultado 2025: R\$ 1.461.543,37
Pro Rata 2025: R\$ 25.469.837,56

Dívidas Tributárias



Histórico e regularização:

Em 21/12/2016, o saldo de parcelamento tributários totalizava R\$ 31 milhões.

Em 2021, a cooperativa aderiu a novo parcelamento referente à denúncia espontânea de IR e CSLL no valor de R\$ 45 milhões, reforçando a estratégia de regularização fiscal e previsibilidade financeira.

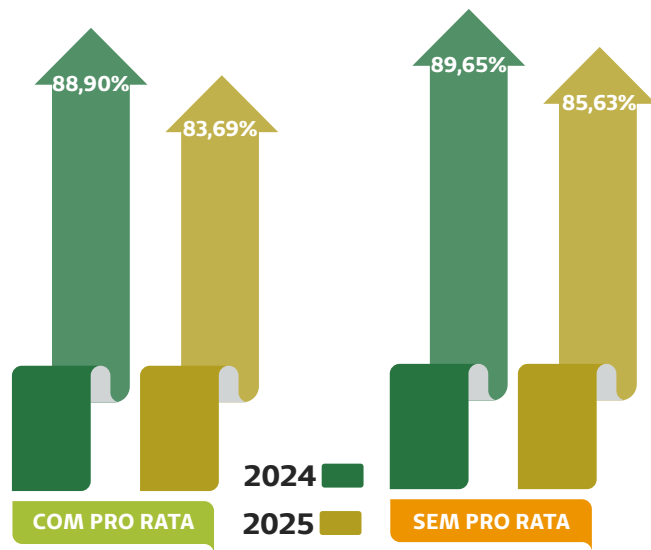
Situação Atual dos Parcelamentos:

Parcelamentos quitados em 2025:

- Transação Excepcional – R\$ 1.733.699,32 (última parcela em jan/2026)
- Parcelamento Tributos Municipais – R\$ 673.595,52
 - Saldo Remanescente: Permanece apenas o parcelamento ISSQN (Tributos Municipais), com quitação prevista para 2027.

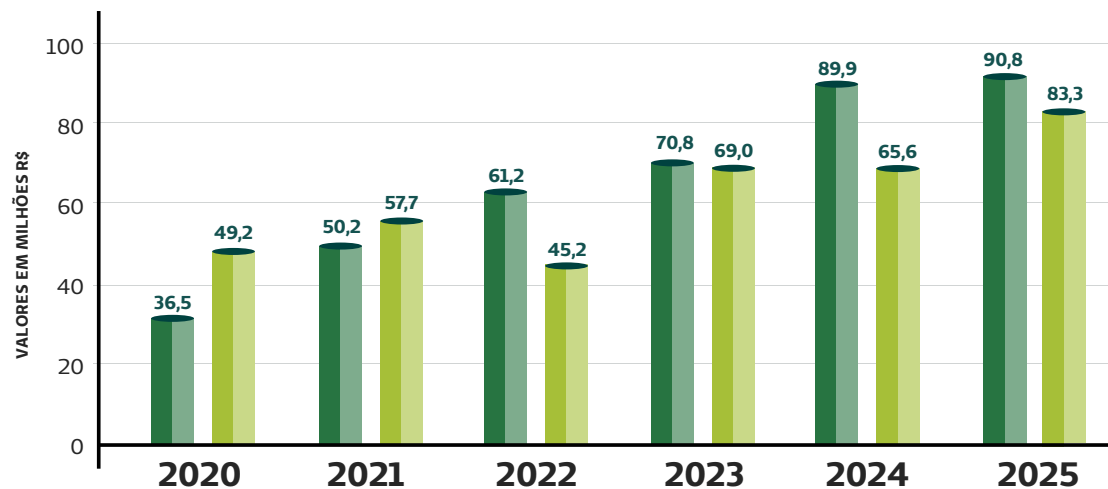
Sinistralidade

Em 2025, a Unimed Natal registrou uma sinistralidade de **83,69%**, resultado que reflete a maturação das medidas estruturantes focadas em eficiência operacional e negociação estratégica. Embora o índice consolide uma trajetória de controle assistencial, o cenário ainda impõe desafios significativos, especialmente no que diz respeito à pressão financeira decorrente da operação hospitalar. O desempenho alcançado reforça a consistência das ações dos últimos dois anos, mas aponta para a necessidade de evolução contínua nos mecanismos de controle de custos e na busca por um equilíbrio financeiro ainda mais robusto diante das oscilações do setor.

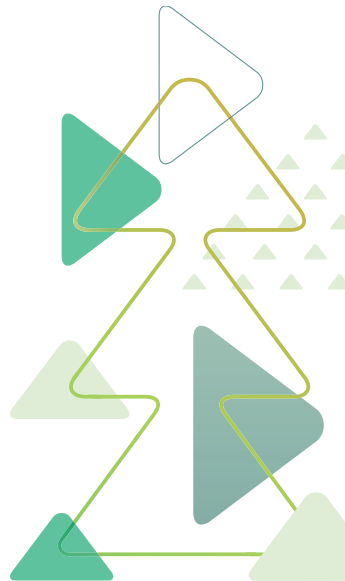
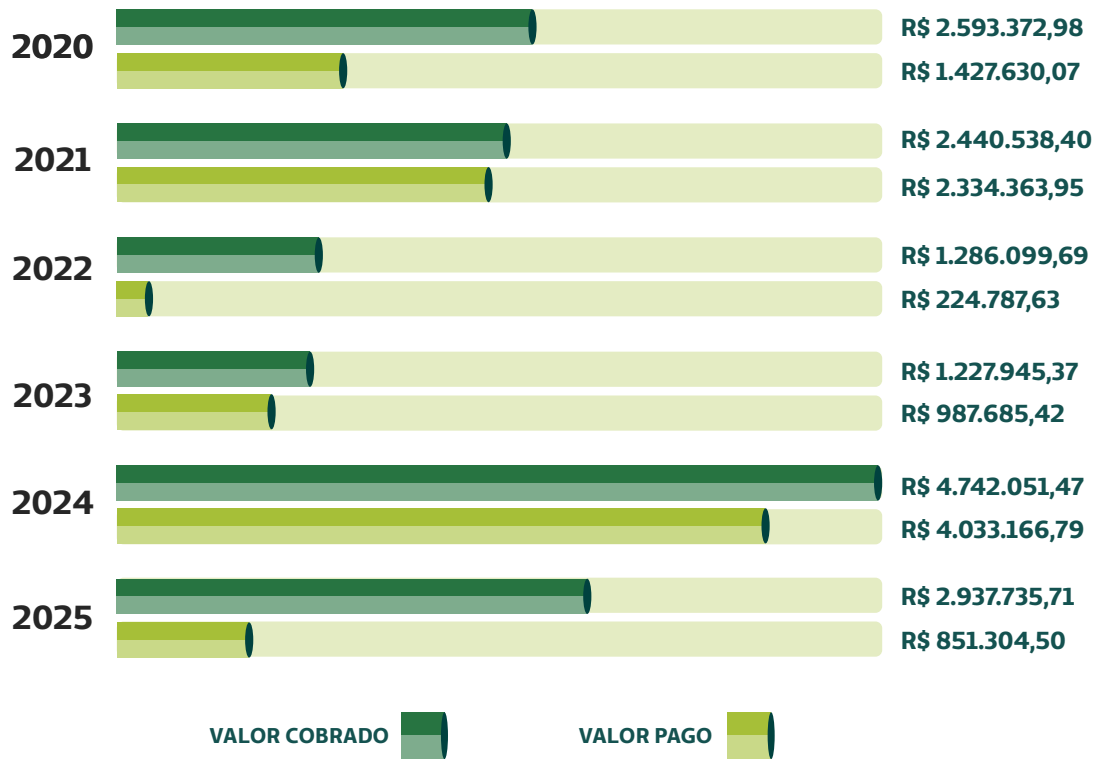


Obrigações ANS

A PEONA (Provisão de Eventos e Sinistros a Liquidar) e PESL (Provisão de Eventos e Sinistros a Liquidar) são provisões técnicas exigidas pela ANS, cujas regras estão definidas na RN 574, da ANS. A PEONA refere-se a estimativa de eventos assistenciais que ainda não foram avisados (registrados) na operadora. Já a PESL, refere-se a provisão de eventos e sinistros ocorridos e avisados, porém que ainda não foram pagos para os prestadores assistenciais. Tais provisões variam em função da sinistralidade. Ao longo do tempo, com o aumento da carteira de vidas, o custo também sobe e gera a necessidade de novas provisões.



Ressarcimento ao SUS



INDICADORES	ÍNDICE	VALOR	PONTOS	STATUS	PARÂMETROS
ILC - Índice de Liquidez Corrente	1,25	85.469.425	25	●	$\geq 1,2''$
ISL - Índice de Lastro	104,7%	7.946.469	25	●	$\geq 100\%$
ICR - Índice de Capital Regulatório	157,4%	72.986.235	18	●	$\geq 100\%$
MRL - Margem de Resultado Líquido	0,1%	1.461.543	10	●	$\geq 0\%$
ISV - Índice de Vínculo	172,6%	73.784.370	2	●	$\geq 100\%$
ICA - Índice Combinado Ampliado ¹	0,947		10	●	$\leq 0,97''$
ICO - Índice Combinado Operacional ¹	0,994		5	●	$\leq 1,00''$
IEG - Índice de Endividamento Geral	73,2%		1	●	$\leq 65\%$

¹ ICO e ICA: foram considerados os saldos acumulados dos últimos 12 meses para cálculo do indicador

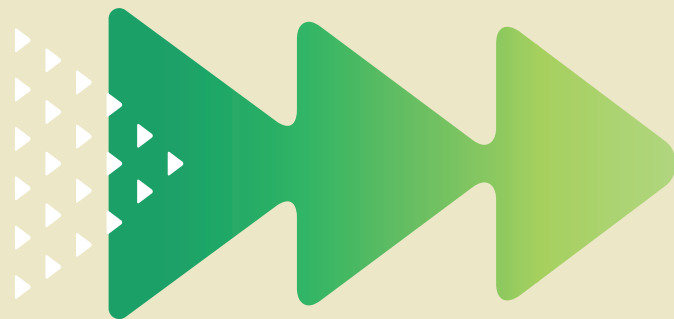
CLASSIFICAÇÃO	PONTUAÇÃO
ÓTIMA	Maior ou igual a 95 pontos
BOA	Maior ou igual a 85 e menor que 94 pontos
ALERTA	Maior ou igual a 50 e menor que 84 pontos
GRAVE	Menor que 49 pontos



Pontuação 96/Classificação

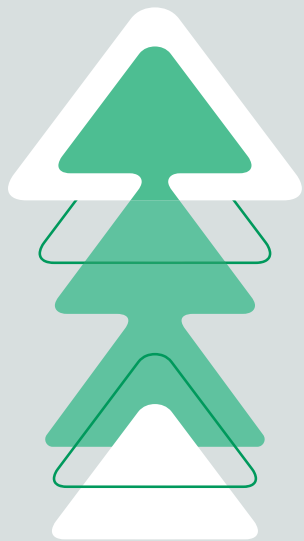


COMUNICAÇÃO, MARKETING E EVENTOS





Comunicação, Marketing e Eventos



Em novembro de 2025, o Conselho de Administração aprovou a atualização da **Política de Comunicação** da Unimed Natal, disponível na plataforma interna Suíte, como estratégia para alinhamento e padronização de toda comunicação externa e interna da cooperativa. Esse documento norteia todo o processo e fluxo da

Comunicação Interna

Canais de comunicação com cooperado e colaborador:

- **Portal do Cooperado:** Publicação de notícias, documentos e comunicados na plataforma exclusiva aos cooperados
- **Boletim do Cooperado:** Publicação quinzenal com resumo de todas as notícias, serviços e ações de interesse do cooperado
- **Comunidade no Whatsapp:** Divulgação diária de notícias, informativos, convocações e todos os assuntos de interesse do cooperado.
- **E-mail institucional:** Divulgação diária, sob demanda das áreas, de assuntos relacionados ao ambiente corporativo e de interesse do colaborador.

Comunicação Corporativa e auxilia para execução dos nossos valores, especialmente, a Ética e a Transparência. Com mecanismos e sistemáticas de comunicação estruturados avançamos no engajamento dos colaboradores, cooperados e clientes, sob a liderança da Gerência de Comunicação e Marketing.

- **Intranet Conectado:** Ambiente digital desenvolvido pela Comunicação em parceria com a TI para publicação de assuntos relacionados ao ambiente corporativo e de interesse do colaborador.
- **Whatsapp e Teams:** Grupos de chat online compostos por lideranças da Unimed Natal para disseminação assuntos relacionados ao ambiente corporativo e de interesse do colaborador.
- **Boletim do Colaborador:** Publicação mensal com resumo de todas as notícias, serviços e ações de interesse do cooperado.



Comunicação, Marketing e Eventos

Relacionamento com a Imprensa

- Produção e disparos de releases, sob demanda, de assuntos diversos relacionados aos produtos, ações e serviços oferecidos pela Unimed Natal. Mais de **100 releases divulgados na imprensa em 2025**.
- Assessoria de imprensa: apoio aos diretores e porta-vozes da Unimed Natal em entrevistas e posicionamentos na imprensa, bem como suporte à imprensa com fornecimento de informações e dados institucionais.
- Gestão de Crise: condução no gerenciamento de crises de imagem com atuação estratégica na formação de comitê de crise, produção de notas e comunicados, atendimento à imprensa e monitoramento da repercussão



RÁDIO 96 FM



RÁDIO 98 FM



CENTRAL AGORA RN



RÁDIO JOVEM PAN

Campanhas publicitárias

Desenvolvimento e execução de campanhas publicitárias em parceria com agência de publicidade contratada.



Em 2025, a Unimed Natal consolidou um movimento estratégico de posicionamento ao evoluir do conceito “**É muito bom ter Unimed**” (2024) para “**É muito bom ser Unimed**”, reforçando o sentimento de pertencimento, identidade e conexão emocional com a marca entre clientes, cooperados e colaboradores.

A campanha foi estruturada em três grandes frentes: **Cliente, Cooperado e Colaborador** e executada de forma integrada nos ambientes digital, institucional e de relacionamento, garantindo capilaridade, consistência de mensagem e impacto contínuo ao longo do ano.

No eixo **Clientes**, a comunicação teve forte atuação digital e institucional, com peças audiovisuais, mídia online e conteúdos de engajamento. A campanha alcançou **milhões de impressões**, ampliando a visibilidade da marca e reforçando atributos como confiança, proximidade e cuidado. O posicionamento foi sustentado por uma narrativa emocional, ancorada em histórias reais e na experiência do beneficiário.

Assista aqui o filme da campanha



No eixo **Cooperados**, a campanha reforçou o sentimento de pertencimento e orgulho de fazer parte da cooperativa, sendo integrada a ações como o **Nossa Unimed**, comunicações internas, vídeos institucionais e ativações em canais próprios. O objetivo foi aproximar ainda mais o médico da marca e da gestão, fortalecendo vínculos e engajamento.

Já no eixo **Colaboradores**, o conceito foi incorporado à comunicação interna, eventos, materiais visuais e campanhas motivacionais, fortalecendo a cultura organizacional e o alinhamento das equipes ao propósito institucional da Unimed Natal.

Além do impacto de marca, a campanha gerou **resultados operacionais e de relacionamento**, com aumento do engajamento digital, crescimento do reconhecimento espontâneo do conceito e fortalecimento da imagem da Unimed Natal como uma cooperativa próxima, humana e conectada às pessoas.

O conceito “**É Muito Bom Ser**” passou a ser mais do que uma campanha: tornou-se uma plataforma de comunicação institucional, capaz de integrar produtos, ações, pessoas e cultura, consolidando um novo patamar de posicionamento da marca Unimed Natal em 2025.

Presença Digital

EVOLUÇÃO DAS REDES
(Total de seguidores)

	2024	2025
	13.724	14.184
	48.683	60.994
	2.700	3.020
	2.175	2.101
	28.623	34.063
Impacto Total: 110.684.723		
Menções totais: 39.027		



Point Verão

Em 2025, a Unimed Natal fortaleceu sua presença institucional e seu compromisso com a promoção da saúde por meio do **Point Unimed Verão**, uma das principais ações de ativação da marca no litoral potiguar. Instalado na orla de Pirangi, o espaço tornou-se um polo de esporte, bem-estar e convivência, alinhado ao movimento **Mude1Hábito**.

O Point contou com **oito quadras esportivas** abertas ao público, programação de aulas, ações de saúde, ativações de marca e distribuição de brindes, oferecendo experiências gratuitas e acessíveis para a população. Ao longo do período, **mais de 100 mil pessoas circularam pela praia**, segundo dados da Prefeitura de Parnamirim, ampliando de forma significativa o alcance e a exposição da marca Unimed Natal.

Mais do que um evento, o Point Unimed Verão consolidou-se como uma plataforma de relacionamento, promovendo esporte, saúde e qualidade de vida, ao mesmo tempo em que reforçou a presença da Unimed Natal no território, gerou experiências positivas para a população e materializou o propósito da cooperativa de cuidar das pessoas de forma próxima e ativa.





Edital Cultural

Com cerca de 500 projetos aprovados em 11 anos, o Edital Cultural consolida, a cada ano, a Unimed Natal como a maior incentivadora da Cultura local. De prévias carnavalescas e blocos de Carnaval, passando pelo São João e chegando aos festejos natalinos, festivais, eventos e diversos projetos nas áreas da dança, música, espetáculos infantis, cinema, literatura, gastronomia, entre outros, foram contemplados.

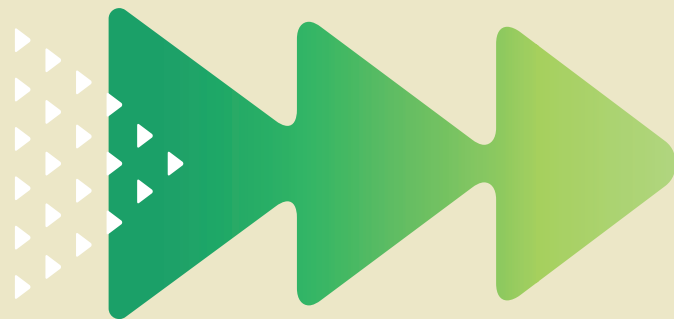
Em cada evento viabilizado, a Unimed Natal participa com ativações estratégicas, ampliando de forma significativa o alcance e a exposição da marca.



Evolução de Projetos Culturais Aprovados



OUVIDORIA



A atuação da Ouvidoria é pautada na mediação e articulação de soluções, em colaboração com gestores e facilitadores, assegurando respostas conclusivas em até sete dias úteis. Este prazo pode ser reduzido para até cinco dias após a adesão ao Programa Ouvidoria de Excelência. Em casos excepcionais ou mais complexos, conforme a Resolução Normativa (RN) 323/13, é possível negociar um prazo maior para a resposta, desde que não ultrapasse 30 dias úteis.

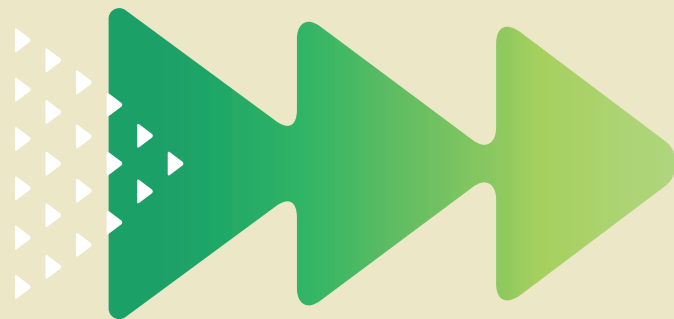
Desenvolvido pela Unimed do Brasil em parceria com diversas Singulares e Federações, através do Comitê Nacional de Ouvidoria do Sistema Cooperativo Unimed, e com o apoio da Consultoria IBRC (Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente), o Programa Ouvidoria de Excelência visa fomentar a visão

estratégica das Ouvidorias e reforçar seu papel como instrumento de apoio à boa governança. Além disso, atende à RN 323/13 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) como unidade de segunda instância para atendimentos de solicitações, sugestões e reanálises, contribuindo para a melhoria de processos capazes de evitar a judicialização e a recorrência de manifestações.

Em 2025, 7.456 atendimentos foram realizados e solucionados na Unimed Natal.



ANS



Em 2025, alcançamos a **nota 0,8960 no IDSS 2025 (ano-base 2024), o melhor desempenho da história da Operadora no programa de monitoramento da ANS**, refletindo o compromisso com a qualidade do serviço prestado pela Operadora aos beneficiários;

UNIMED NATAL ALCANÇA
melhor pontuação
do IDSS*
da **história**

Melhor nota conquistada durante
nossos 48 anos de história

*IDSS- Índice de Desempenho da Saúde Suplementar



É
MUITO
BOM
SER

Unimed
Natal



Com o intuito de propiciar a melhoria contínua dos resultados do IDSS, o NAR viabilizou iniciativas que levaram a obtenção de pontuações bônus em alguns indicadores, tais como:

- ▶ Participação em Projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor, bem como, pela realização da Pesquisa de Satisfação do Beneficiário, em conformidade com a metodologia estabelecida pela ANS.
- ▶ Participação efetiva do Hospital da Unimed (HU) no programa PM-QUALISS Hospitalar, promovido pela ANS, o que reitera o compromisso da Unimed Natal em promover a qualidade assistencial dos prestadores de serviços de rede própria da operadora.
- ▶ Treinamentos, oficinas e Workshops com diversas



áreas da cooperativa, propagando a cultura da conformidade regulatória nos processos internos e propiciando o conhecimento acerca das novas resoluções normativas em vigor.

- ▶ Clube NIP 2.0: adoção de modelo de acompanhamento das tratativas de NIP's, alinhado aos princípios cooperativistas de resolutividade, transparência e pertencimento, possibilitando mitigar as inconsistências regulatórias.
- ▶ Custo evitado: levando em consideração as defesas apresentadas, em relação aos processos administrativos e judiciais (execuções fiscais) recepcionados pelo NAR em 2025, obtivemos um êxito superior a 3 milhões de custos evitados.

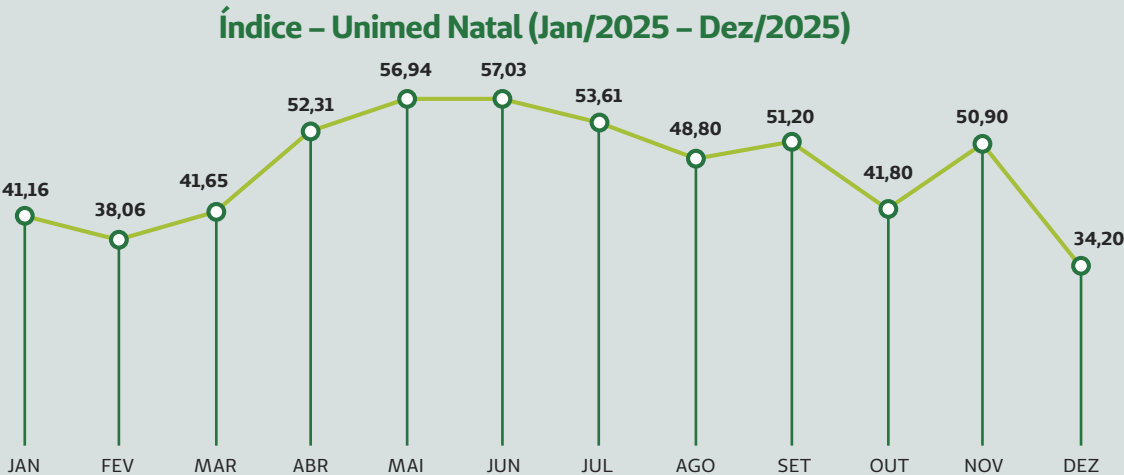


Índice Geral de Reclamações

O Índice Geral de Reclamações (IGR), calculado pela ANS com base nas demandas registradas via NIP, é inversamente proporcional à satisfação dos beneficiários – quanto menor o índice, maior a satisfação.

Em dezembro de 2025, a Unimed Natal registrou IGR de 34,2, encerrando o ano na 35ª posição entre as operadoras de grande porte no país.

No 4º trimestre de 2025, a cooperativa também foi reconhecida pela ANS pela redução de reclamações por dois trimestres consecutivos, evidenciando avanços na qualidade dos serviços prestados, conforme o Anexo II da RN nº 623/2024.



IGR UNIMED NATAL 2025

Desempenho do IGR

POSIÇÃO UNIMED NATAL AO LONGO DE 2025

PERÍODO	IGR	POSIÇÃO UNIMED NATAL
JAN/25	41,16	37° ↑ 1
FEV/25	38,06	38° ↓ 1
MAR/25	41,65	33° ↑ 5
ABR/25	52,31	28° ↑ 5 MELHOR MÊS
MAI/25	56,94	27° ↑ 1 DESTAQUE
JUN/25	57,03	17° ↑ 10 TOP 20
JUL/25	53,61	27° ↓ 10
AGO/25	48,80	30° ↓ 3
SET/25	51,20	31° ↓ 1
OUT/25	41,80	39° ↓ 8
NOV/25	50,90	27° ↑ 12 RECUPERAÇÃO
DEZ/25	34,20	35° –

MELHOR RESULTADO

Junho/25 - IGR: 57,03 | 17º lugar

DESTAQUE DE CRESCIMENTO

Abr-Jun/25 - Subiu 11 posições

MÉDIA ANUAL:

48,71 pontos

Evolução:

↑ 2 posições (Jan → Dez/25)



PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS





Proteção e Privacidade de Dados

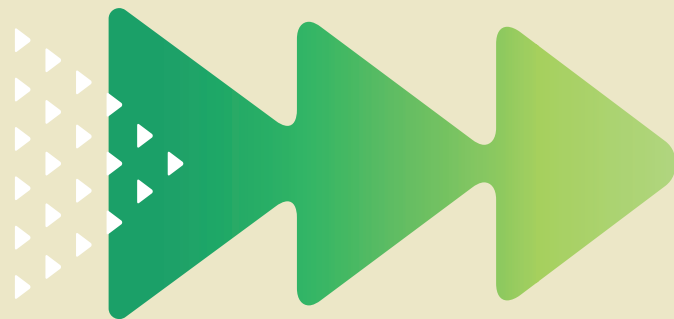
Em 2025, o pilar de Conscientização sobre Proteção de Dados avançou significativamente por meio de treinamentos presenciais, nos quais foram apresentados os principais conceitos da **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** e sua aplicação nos processos das áreas de negócio.

Ao longo do ano, foram realizadas diversas comunicações internas direcionadas aos colaboradores, com a divulgação de eventos, conteúdos educativos sobre boas práticas de privacidade e Segurança da Informação.

Como resultado desse empenho, a Unimed Natal conquistou o **1º lugar nacional em Governança de Proteção e Privacidade de Dados entre todas as Unimeds de grande porte**, além do **2º lugar no ranking geral do Sistema Unimed no Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados**, promovido pela Unimed do Brasil. Esse reconhecimento consolida a cooperativa como uma referência nacional no setor. O pilar de conscientização sobre a Proteção de Dados foi intensificado com os treinamentos presenciais, sendo apresentado os conceitos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD e desmistificando esse tema nos processos das áreas de negócio



NOVOS NEGÓCIOS



Lançada em 2024, a Univacinas foi estruturada como um novo negócio da Unimed Natal com o objetivo de ampliar a geração de receitas e diversificar a atuação da cooperativa na área de imunização. O serviço conta com duas salas de aplicação — localizadas na unidade da Rua Açu (Tirol) e no Hospital Unimed — além de atendimento domiciliar mediante agendamento.

Em seu segundo ano de operação, a Univacinas apresentou crescimento consistente em todos os indicadores. Em 2025, foram atendidos, em média, 428 pacientes por mês, com 5.136 doses aplicadas mensalmente, representando aumentos de 29,7% e 29,5%, respectivamente, em relação a 2024.

O desempenho financeiro também se destacou, com receita média mensal de R\$ 283 mil e faturamento anual de R\$ 3,4 milhões, o que representa um crescimento de 43,5% em comparação ao ano anterior.

Os resultados reforçam a Univacinas como um negócio relevante na estratégia de expansão de receitas da cooperativa, aliando crescimento operacional à geração de valor.



A Unimed Natal investe estrategicamente em negócios que vão além da prestação direta de serviços de saúde, aproveitando sua base de mais de 200 mil clientes para gerar receita, fomentar o ecossistema local e ampliar o impacto institucional.

Nesse contexto, foi criado o Uniclube, marketplace idealizado e desenvolvido pela gerência de comunicação e marketing da Unimed Natal, como uma estratégia inovadora para conectar clientes da Unimed a produtos e serviços com condições e descontos exclusivos, fortalecendo a economia local e a relação com a base de clientes já consolidada pela cooperativa.

Em 2025, o Uniclube contabilizou **443 lojistas parceiros cadastrados**, **99 lojas aptas a vender**, **319 pedidos realizados** e **R\$ 33.256,69 em vendas**.



Plano de saúde veterinário da Unimed Natal que expande o cuidado à família para o universo animal, com foco em serviços de telemedicina e atendimentos especializados presenciais para cães e gatos

Em seu primeiro ano (2025), o Pet + Saúde encerrou com uma carteira de 422 cliente, sendo 74 Petmais Me Liga; 57 Petmais Essencial; e 291 Petmais Completo.



Pet+Saúde Unimed

Novidade boa pra **cachorro**.
E pra **gato** também.

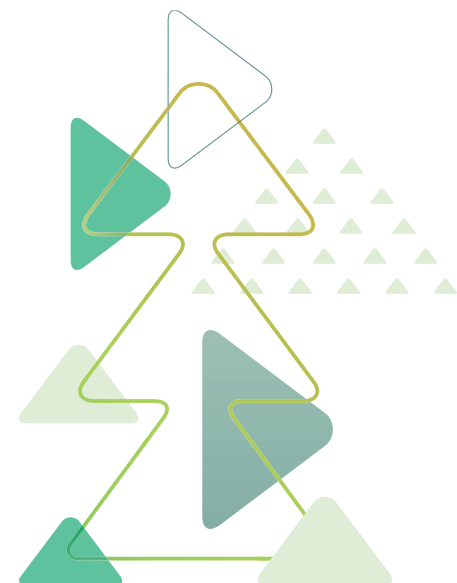
PLANOS COM ATENDIMENTO ONLINE OU PRESENCIAL.

Três opções acessíveis e completas para o seu melhor amigo.

PROTEJA O SEU PET AGORA

Depois de você, quem mais se importa com o seu pet somos nós!

Mais que um plano de saúde, uma garantia de segurança para mais momentos felizes.



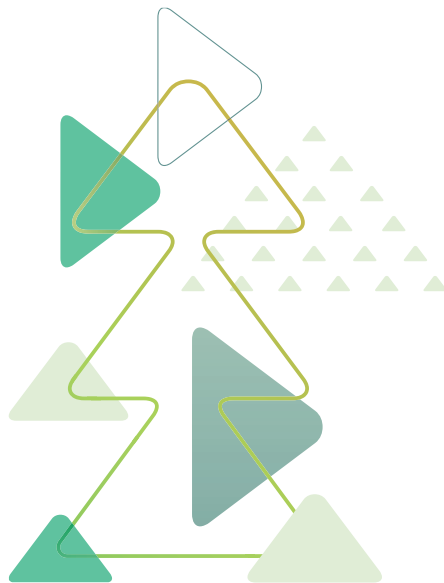
Corretora de Seguros



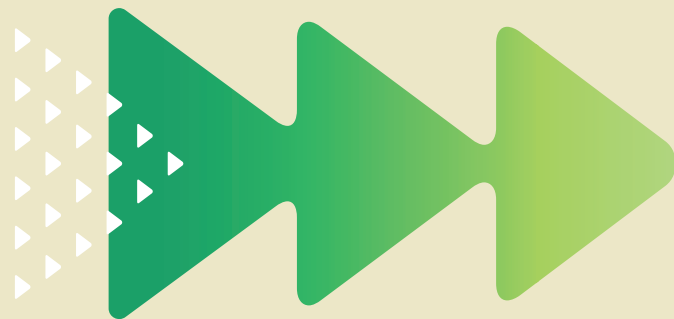
A Unimed Corretora de Seguros Natal oferece soluções de seguros em diversas linhas — vida, automóvel, empresarial e outros — ampliando o portfólio de serviços financeiros ligados à proteção e segurança dos clientes.

Polo da Faculdade Unimed

Instalado em Natal, o Polo da Faculdade Unimed oferece cursos de pós-graduação, MBAs e capacitações presenciais e online, contribuindo para a formação de profissionais da saúde e gestão, além de fortalecer a presença educacional da marca no estado.



INOVAÇÃO E TECNOLOGIA





Inovação e Tecnologia

A implementação de todas as ações, projetos e sistemas inovadores contam com a expertise da área de Tecnologia da Informação, liderando a aplicação técnica em todas as aplicações. Confira as principais entregas dessa área em 2025:

Hospital Unimed CSU

Implantação de novo Data Center no novo hospital, elevando os níveis de segurança, monitoramento, disponibilidade e continuidade dos serviços assistenciais.

Monitoramento de Grupos de Risco – AIS

Desenvolvimento de BI para monitoramento de beneficiários crônicos, apoiando o acompanhamento assistencial, a estruturação de linhas de cuidado e a gestão proativa da saúde.

Portais e Apps do Beneficiário e do Cooperado Reestruturação dos portais e aplicativos do Beneficiário e do Cooperado, com melhorias em escalabilidade, desempenho e segurança, além de inclusões de novas funcionalidades. Para os beneficiários, destacam-se o agendamento de exames, a gestão de dependentes e a alteração de titularidade. Para os cooperados, o demonstrativo de produção sintético, o extrato de quota-parte e o atendimento médico. Além disso, houve aprimoramentos nos indicadores, na área de notícias, documentos e nos processos de regulação, elevando a eficiência e a experiência digital.

Integração do Tasy

Integração do Tasy com soluções complementares, aumentando a produtividade, a automação de processos e a eficiência da gestão.

Ativação SOC

Security Operation Center: Implantação de solução de SOC para monitoramento contínuo de segurança cibernética, ampliando a capacidade de prevenção, detecção e resposta a incidentes.

Commander Center

Desenvolvimento de painéis integrados para monitoramento das operações, apoiando a tomada de decisão em tempo real, a antecipação de riscos assistenciais, o aumento da eficiência operacional e a melhoria da experiência do beneficiário e cooperado.

IQA 2.0

Reimplantação do IQA 2.0, contemplando a apuração e exibição dos indicadores de qualidade assistencial no Portal do Cooperado e a parametrização no ERP Tasy para viabilizar o cálculo e o pagamento de bonificação aos cooperados, assegurando transparência, rastreabilidade e aderência às regras do programa.

Estruturação Sistêmica do Projeto Ano Rosa (Dedução de Coparticipação)

Estruturação sistêmica do programa Ano Rosa por meio de gestão de dados, elaboração de rotinas automáticas e regras para apoio das ações de prevenção e promoção à saúde.



Inovação e Tecnologia

Padronização do Processo de Apresentação de Contas de Prestadores TEA

Adequação e padronização do processo de apresentação e auditoria de contas de prestadores TEA, ampliando o controle, a rastreabilidade e a eficiência no pagamento.

Autorizai 3.0

Implantação com reconstrução completa das rotas de autorização, aumentando a assertividade do processo por meio de inteligência artificial, promovendo maior agilidade, padronização das decisões e melhoria na experiência de beneficiários e prestadores.



Integração Portal do Cooperado com o Prontuário Eletrônico do Paciente (Tasy)

Integração entre o Portal do Cooperado e o módulo de Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) do ERP Tasy das solicitações de procedimentos, reduzindo retrabalho, aumentando a eficiência no fluxo assistencial e jornada do beneficiário.

Controle de Agendamento para Mesma Especialidade

Implantação de mecanismo para redução do absenteísmo em consultas eletivas, otimizando agendas e melhorando o aproveitamento da capacidade assistencial.

Biometria Facial

Isenção de Autenticação: Desenvolvimento do Console Med, ferramenta de apoio e controle de parametrizações de customizações, assegurando flexibilidade operacional, gestão e aderência à exceções de negócio.

Portal AssistMed (OCR)

Desenvolvimento do AssitMed, solução piloto de OCR com uso de inteligência artificial para automatizar a leitura de documentos anexos, correlacionar com a tabela TUSS e gerar a requisição, aumentando a eficiência no processamento das solicitações de procedimentos.

Painel de Identificação Segura do Paciente na Sala Cirúrgica

Implantação de painel de identificação segura do paciente em ambiente cirúrgico, com leitura da pulseira e exibição automática dos dados do agendamento na sala cirúrgica, adicionando uma barreira de segurança para prevenção de erros e fortalecimento das práticas de segurança do paciente.

Solução de contingência do Prontuário Eletrônico do Paciente

Recurso que permite acesso ao prontuário eletrônico do paciente (PEP), quando da indisponibilidade do ERP, garantindo acesso rápido ao prontuário do paciente, continuidade da



Inovação e Tecnologia

assistência segura, minimizando riscos assistenciais, personalizada e alinhada à prática médica.

NSO – Pedido de Exames

Desenvolvimento de aplicação que permite ao Núcleo de Saúde Ocupacional realizar a prescrição de exames periódicos em uma massa de colaboradores em uma única operação, incluindo envio automático de e-mails. A solução é integrada ao TASY, otimizando o processo de atendimento laboratorial, eliminando a necessidade de lançamento manual.



Fast Checkin no Pronto Atendimento Adulto

Implantação de totem de autoatendimento no Pronto Atendimento Adulto, com uso de biometria facial, gerando a abertura automática do atendimento, otimizando o processo com a redução do tempo de espera do paciente na recepção.

Assinatura do Paciente (QR CODE)

Implantação da assinatura eletrônica do paciente em documentos, com uso de QR CODE, reduzindo custos com impressão de papel, otimizando e aumentando a segurança do processo e eficiência operacional.

Faturamento automático

Implantação do faturamento automático em unidades dos Recursos Próprios, agilizando o processo de auditoria e faturamento, além da eficiência operacional.

Validador da certificação digital

Implantação de portal para validação de certificação digital e assinaturas eletrônicas, garantindo a autenticidade e integridade dos documentos do Prontuário Eletrônico do Paciente.

Análise de requisições TEA

Desenvolvimento de ferramenta de consulta que consolida dados de utilização, histórico de autorizações, NIPS, dados contratuais e judiciais para auxiliar nas autorizações do TEA, sendo possível definir previamente as datas permitidas para execução das autorizações, agilizando o processo ainda na análise da auditoria.

Assinatura eletrônica do colaborador

Implantação de assinatura eletrônica nos documentos de RH, reduzindo uso de papel, custos operacionais e aumentando a agilidade dos processos internos.

Portal de Vendas

Finalização da implantação do Portal de Vendas, centralizando e padronizando o processo de comercialização para pessoa física. A solução aumenta a produtividade dos vendedores, reduz erros operacionais, melhora o controle das propostas e apoia a eficiência e rastreabilidade do processo de vendas.



Inovação e Tecnologia



Agente de inteligência artificial DUDU

Desenvolvimento de agente de IA chamado "Dudu" para análise automática dos arquivos XML apresentados pelos prestadores, identificando inconsistências e possíveis glosas de forma preventiva, aumentando a eficiência da auditoria.

Reestruturação do ambiente de Disaster Recovery - DR do ERP principal

Investimento em infraestrutura de TI para garantir a continuidade dos serviços assistenciais, com alta disponibilidade e integridade dos dados, aumentando a segurança operacional, fortalecendo a conformidade e a governança de TI.

Painel do bate mapa cirúrgico

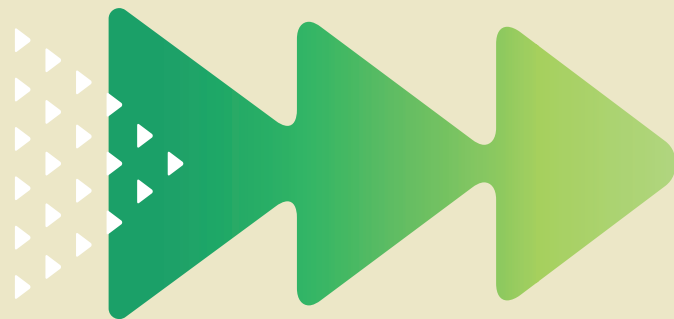
Painel desenvolvido para atender à rotina do centro cirúrgico ainda na fase do agendamento. Ele permite o acom-

panhamento em tempo real de todas as pendências dos processos intersetoriais, garantindo a correção imediata de eventuais falhas, de forma preventiva antes da cirurgia. Com isso, o sistema contribui para a eficiência no processo, assegurando a segurança do paciente e evitando erros até a etapa de faturamento.

Painel de BI para reavaliação do TEA

Painel de acompanhamento das terapias um sistema de cards atualizados em tempo real, permitindo a visualização rápida e prática do status de cada paciente. Essa funcionalidade possibilita identificar com facilidade pacientes que estão próximos da data de reavaliação ou que possuem reavaliações vencidas, otimizando a gestão clínica e apoiando a tomada de decisão de forma mais ágil e eficiente.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

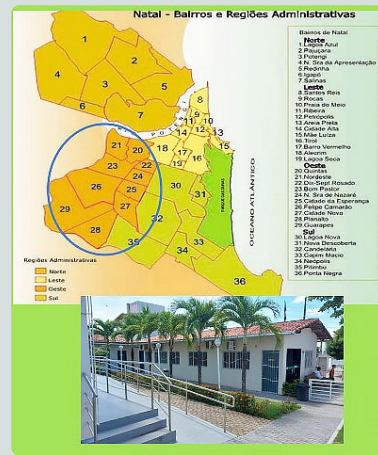
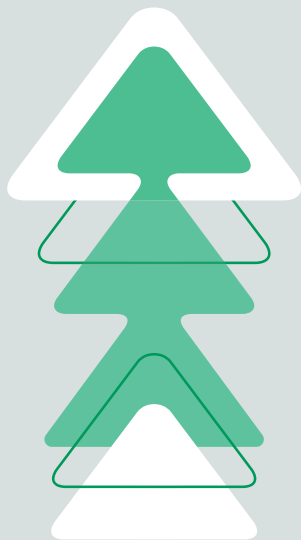




ONG Atitude Cooperação

Mantida pela Unimed Natal, a ONG Atitude Cooperação é o principal braço de investimento social da cooperativa, atuando na promoção do desenvolvimento humano por meio da educação, cultura, esporte e qualificação profissional, com foco prioritário em crianças, adolescentes e famílias da Zona Oeste de Natal

Em 2025, a instituição estruturou sua atuação em cinco programas socioassistenciais, com base técnica em Serviço Social, Psicologia e Pedagogia, garantindo acompanhamento contínuo, qualidade e impacto real nos territórios atendidos.





Responsabilidade Social

PROJETO CELEIRO

Esporte como Ferramenta de Inclusão Social



Judô

Disciplina, respeito e autoconfiança através da arte marcial



Xadrez

Estratégia, concentração e raciocínio lógico



Futebol e Futsal

Trabalho em equipe e integração social



Vôlei

Cooperação e desenvolvimento físico

PROJETO CELEIRO

No Projeto Celeiro, voltado ao esporte como ferramenta de inclusão, 405 crianças e adolescentes foram atendidos em modalidades como judô, xadrez, futebol, futsal e vôlei, consolidando-se como o maior projeto social de judô e xadrez do Rio Grande do Norte.



PROJETO TOCANDO A VIDA

Já o Projeto Tocando a Vida beneficiou 166 alunos com formação musical em canto coral, instrumentos de corda, teclado, violão e teoria musical, além da realização de seis concertos abertos à comunidade na Temporada Oriano de Almeida, ampliando o acesso à música de alto nível.



ENCENA – ESPETÁCULO TEATRO ALBERTO MARANHÃO

PROJETO ENCENA

O Projeto Encena promoveu o acesso à arte e à cultura para 154 crianças e adolescentes, por meio de teatro e dança, além de atender 105 mulheres da comunidade em oficinas de corte e costura e artes manuais, estimulando geração de renda e autonomia.



Responsabilidade Social



Empregabilidade e Qualificação

Na frente de Empregabilidade e Qualificação Profissional, 190 jovens foram capacitados em áreas como administração, atendimento, marketing, redes sociais, finanças e empreendedorismo, com 10 alunos já inseridos no mercado de trabalho por meio de parcerias de empregabilidade.

O Clube da Leitura atendeu 82 crianças, promovendo incentivo à leitura, reforço escolar e acompanhamento pedagógico, além do projeto Histórias que Transformam, que resultou na entrega de **86 cadernos auto-rais** produzidos pelos próprios alunos e **86 kits educativos**.

Complementando os programas contínuos, a Atitude Cooperação realizou ao longo do ano campanhas solidárias, eventos culturais, ações educativas, datas comemorativas e mobilizações voluntárias, ampliando o alcance social da iniciativa e fortalecendo vínculos com a comunidade.

Responsabilidade Social

405 crianças e adolescentes no **Projeto Celeiro** (judô, xadrez, futebol, futsal e vôlei)

6 concertos realizados na Temporada Oriano de Almeida

154 crianças e adolescentes no **Projeto Encena** (teatro e dança)

86 cadernos autorais produzidos por alunos

166 alunos no **Projeto Tocando a Vida** (música e canto coral)

86 kits educativos entregues

105 mulheres em oficinas de **corte, costura e artes manuais**

82 crianças no **Clube da Leitura Cultura e Educação**

10 **Empregabilidade** jovens inseridos no mercado de trabalho

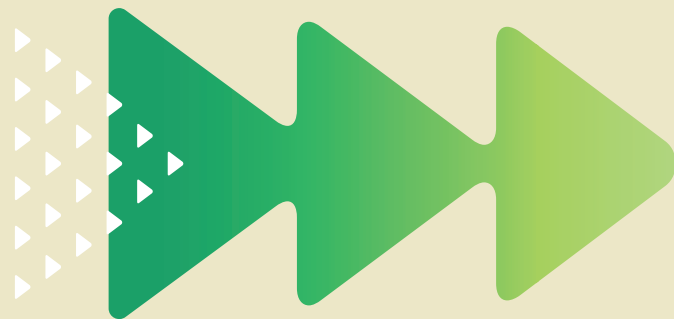
190 jovens capacitados em **qualificação profissional**



Ao integrar educação, cultura, esporte, saúde e qualificação profissional, a Atitude Cooperação consolida-se como um dos principais vetores de impacto social da Unimed Natal, contribuindo de forma concreta para a redução da vulnerabilidade social e a construção de trajetórias mais dignas e sustentáveis.



CONSTRUINDO O FUTURO DA UNIMED NATAL



Encerramos mais um ciclo reafirmando o compromisso da Unimed Natal com a excelência na assistência, a sustentabilidade do negócio e o fortalecimento do nosso modelo cooperativista.

Os resultados alcançados ao longo de 2025 refletem o esforço coletivo de cooperados, colaboradores e parceiros, que, com dedicação e responsabilidade, contribuem diariamente para a construção de uma cooperativa cada vez mais sólida, inovadora e alinhada às necessidades dos nossos beneficiários.

Seguimos avançando com base nos pilares do **PIT – Pertencimento, Inovação e Transparência**, direcionando nossas ações para o desenvolvimento sustentável da Unimed Natal, com foco na qualidade do cuidado, na eficiência da gestão e na geração de valor para todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Temos orgulho de ser a **maior cooperativa médica do Rio Grande do Norte**, de liderar o **maior complexo hospitalar do estado** e a maior operadora de plano de saúde do RN e de sermos uma das instituições que mais investem e apoiam a **cultura e o esporte potiguar**. Esses atributos reforçam não apenas a nossa relevância, mas também a responsabilidade que assumimos com a sociedade norterio-grandense.

Olhamos para o futuro com confiança e senso de responsabilidade, certos de que continuaremos evoluindo, fortalecendo nossa atuação e ampliando o impacto positivo da Unimed Natal na vida das pessoas.

Seguimos juntos, construindo um futuro ainda mais consistente, humano e sustentável.

Diretoria Unimed Natal



Expediente



COORDENAÇÃO

Gerência de Comunicação e Marketing Unimed Natal

Katiane Gomes

Lucas Bonavides

REDAÇÃO

Unimed Natal

DIAGRAMAÇÃO

Maurifran Galvão

FOTOS

Arquivos Unimed Natal

Referências Bibliográficas

Inteligência de Dados da Unimed Natal.
[Power BI]. Natal, 2025

Acesso interno em ambiente corporativo.

Sistema Tasy

Sistema Sabius

ANS.

Unimed
Natal

