



Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2025

Escolhas que Transformam

Unimed 
Nordeste Paulista



Índice

03	Sobre este Relatório	20	Políticas Corporativas e Diretrizes de Controles	78	Desempenho Econômico
04	Palavra do Presidente	23	Ética, Integridade e Transparência	81	Nossos Cultura, Nossas Pessoas
05	ODS – Os Princípios do Cooperativismo	27	Estruturação de Conformidade Regulatória e Gestão de Manifestações	90	Inovação e Melhoria Contínua
11	Estrutura de Governança Corporativa	33	ESG: Dimensão Social e Ambiental	101	Peças Contábeis
14	Identidade Corporativa: Missão, Visão e Valores Essência Unimed	44	Fortalecimento da Marca e Reputação Institucional	104	Expediente
17	Destaques do Período	58	Operadora de Saúde e Negócios	105	Índice de Conteúdo GRI





Sobre este Relatório

(GRI 2-2 | GRI 2-3)



Este relatório abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Publicado anualmente, o Relatório de Gestão e Sustentabilidade é dirigido para todos os públicos de relacionamento da Unimed Federação Intrafederativa Nordeste Paulista.

Esta publicação apresenta o modelo de gestão, as iniciativas e os resultados no conjunto de atuação como operadora de planos de saúde suplementar, seu papel institucional, como também Ótica.

Este Relatório de Sustentabilidade foi elaborado com base nas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), em sua versão padrão.

Em anexos ao final do relatório, constam os resultados econômicos e financeiros da organização. Esta é uma publicação elaborada sem o objetivo de buscar verificação externa.

Em caso de dúvidas ou considerações sobre o conteúdo deste relatório, é possível entrar em contato pelo e-mail diretoria@ufenesp.com.br ou pelo telefone (16) 3019-9750.





Palavra do Presidente

O ano de 2025 representou um ciclo de movimento, escolhas e evolução para a Unimed Nordeste Paulista. Em um cenário desafiador para a saúde suplementar, reafirmamos nossa capacidade de adaptação, aprendizado e construção coletiva, mantendo o cooperativismo como base de todas as decisões.

Vivemos um período de profundas transformações no setor, marcado por mudanças regulatórias, pressões assistenciais e necessidade constante de equilíbrio econômico. Diante desse contexto, optamos por agir com coragem, responsabilidade e visão de longo prazo, transformando desafios em impulsos para o desenvolvimento da nossa Cooperativa.

Ao longo do exercício, avançamos no aproveitamento de novas oportunidades, fortalecendo processos, ampliando nossa eficiência operacional e consolidando práticas de gestão alinhadas à sustentabilidade do negócio. Cada decisão foi guiada pelo compromisso de gerar valor real às nossas Singulares associadas, aos beneficiários e a todos que constroem diariamente a Unimed Nordeste Paulista.

A mudança da Sede Administrativa simboliza esse novo momento. Mais do que uma transição física, ela representa renovação, modernização e preparação para o futuro. É a materialização de uma Cooperativa que evolui, investe e se posiciona de forma estratégica para os próximos ciclos.

Nada disso seria possível sem o engajamento dos Conselhos, da Diretoria, das equipes e das cooperativas federadas, que caminharam juntas mesmo diante das incertezas do ambiente externo. Essa união reafirma a força do nosso modelo cooperativista e a confiança em uma gestão ética, transparente e comprometida.

Seguimos em frente com propósito, consistência e responsabilidade, fortalecendo nossa estrutura, ampliando nossa capacidade de entrega e construindo, de forma coletiva, uma Federação cada vez mais sólida, inovadora e sustentável.

Agradeço a todos que acreditam, participam e constroem diariamente a Unimed Nordeste Paulista. O futuro nos desafia e estamos prontos para ele.

Dr. Eduardo Portioli

Unimed Federação Intrafederativa Nordeste Paulista

Presidente





ODS

e os Princípios do Cooperativismo

GRI 2-24 | GRI 2-29





Os sete princípios do cooperativismo guiam as cooperativas na prática de seus valores de ajuda mútua, democracia e solidariedade, formando a base filosófica e operacional da Unimed Nordeste Paulista.

1**Adesão livre e voluntária:**

A cooperativa é aberta a todas as pessoas que desejam utilizar seus serviços e aceitar as responsabilidades de membro, sem discriminação de gênero, social, racial, política ou religiosa.

2**Gestão democrática pelos associados:**

As cooperativas são controladas democraticamente, onde os membros participam da formulação de políticas e tomada de decisões, com igualdade de voto (um membro, um voto).

3**Participação econômica dos associados:**

Os membros contribuem de forma equitativa para o capital da cooperativa, participando dos resultados (sobras ou perdas) de forma justa e proporcional às operações realizadas.

4**Autonomia e independência:**

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus membros. Se firmarem acordos com outras entidades, devem fazê-lo garantindo o controle democrático.

5**Educação, formação e informação:**

Promove-se a educação e o treinamento para cooperados, representantes e colaboradores, visando o desenvolvimento da cooperativa.

6**Intercooperação:**

As cooperativas fortalecem o movimento cooperativista trabalhando juntas, através de estruturas locais, nacionais e internacionais.

7**Interesse pela comunidade:**

As cooperativas trabalham pelo desenvolvimento sustentável de suas comunidades, por meio de políticas aprovadas pelos membros.





Matriz de Materialidade

A Matriz de Materialidade da Unimed Nordeste Paulista foi construída a partir de um processo de engajamento com stakeholders internos e externos, por meio de pesquisa de percepção que contou com a participação de 164 respondentes. O objetivo foi identificar e priorizar os temas mais relevantes para a sustentabilidade da cooperativa, considerando as diferentes perspectivas dos seus públicos de relacionamento e sua relevância para a estratégia organizacional.

Os stakeholders participantes incluíram colaboradores, clientes, dirigentes, Sistema Unimed, fornecedores, prestadores de serviços e comunidade, representando diferentes visões sobre os impactos econômicos, sociais, ambientais e de governança associados às atividades da cooperativa.

A pesquisa contemplou a avaliação de 15 temas materiais, definidos como prioritários para a gestão da sustentabilidade: Recursos Naturais, Emissão de Gases de Efeito Estufa, Gestão de Resíduos, Saúde e Segurança do Trabalhador, Diversidade, Inclusão e Equidade, Turnover, Saúde Mental e Bem-Estar, Relacionamento com a Comunidade, Estrutura de Governança, Diversidade na Governança, Gestão de Riscos, Desempenho Econômico, Satisfação dos Clientes, Proteção de Dados e Privacidade e Ética e Integridade.

A análise da matriz indica que os temas de maior relevância se concentram no quadrante de alta influência

dos stakeholders e alto interesse para a organização. Destacam-se, nesse grupo, Ética e Integridade, Proteção de Dados e Privacidade, Satisfação dos Clientes, Saúde e Segurança do Trabalhador e Saúde Mental e Bem-Estar. Esses temas refletem diretamente as expectativas dos stakeholders, especialmente de clientes e colaboradores, que se mostram os públicos mais sensíveis e diretamente impactados pelas operações da cooperativa.

Esses temas apresentam forte aderência aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Agenda 2030, em especial aos relacionados à saúde, bem-estar, trabalho decente, instituições eficazes e proteção de dados, reforçando o alinhamento da cooperativa com práticas globais de sustentabilidade e governança responsável.

Em um segundo nível de relevância, destacam-se temas ligados à governança e à sustentabilidade organizacional, como Gestão de Riscos, Estrutura de Governança, Desempenho Econômico e Diversidade e Inclusão, evidenciando a importância da solidez institucional e da continuidade do negócio.

Os temas ambientais permanecem relevantes na matriz, com destaque para Recursos Naturais, Emissão de Gases de Efeito Estufa e Gestão de Resíduos, indicando oportunidades de evolução contínua das práticas ambientais e de mitigação de impactos, em alinhamento às agendas globais de sustentabilidade.

Públicos de Relacionamento

A Unimed Nordeste Paulista reconhece a importância do engajamento com seus múltiplos stakeholders para a sustentabilidade do negócio e para a geração de valor compartilhado. Seus públicos de relacionamento incluem:

Colaboradores:

Profissionais que trabalham na Federação e nas Singulares.

Clientes e Beneficiários:

Pessoas físicas e jurídicas que utilizam os serviços de saúde.

Dirigentes e Conselheiros:

Membros dos órgãos de governança.

Sistema Unimed:

Cooperativas singulares federadas e entidades do sistema.

Fornecedores e Prestadores de Serviço:

Parceiros na cadeia de valor.

Comunidade:

Sociedade civil nos 90 municípios de abrangência.

Públicos mais representativos:



Clientes
66



Colaboradores
45





Temas Materiais

AMBIENTAL

- RECURSOS NATURAIS
- EMISSÃO DE GASES EFEITOS ESTUFA
- GESTÃO DE RESÍDUOS

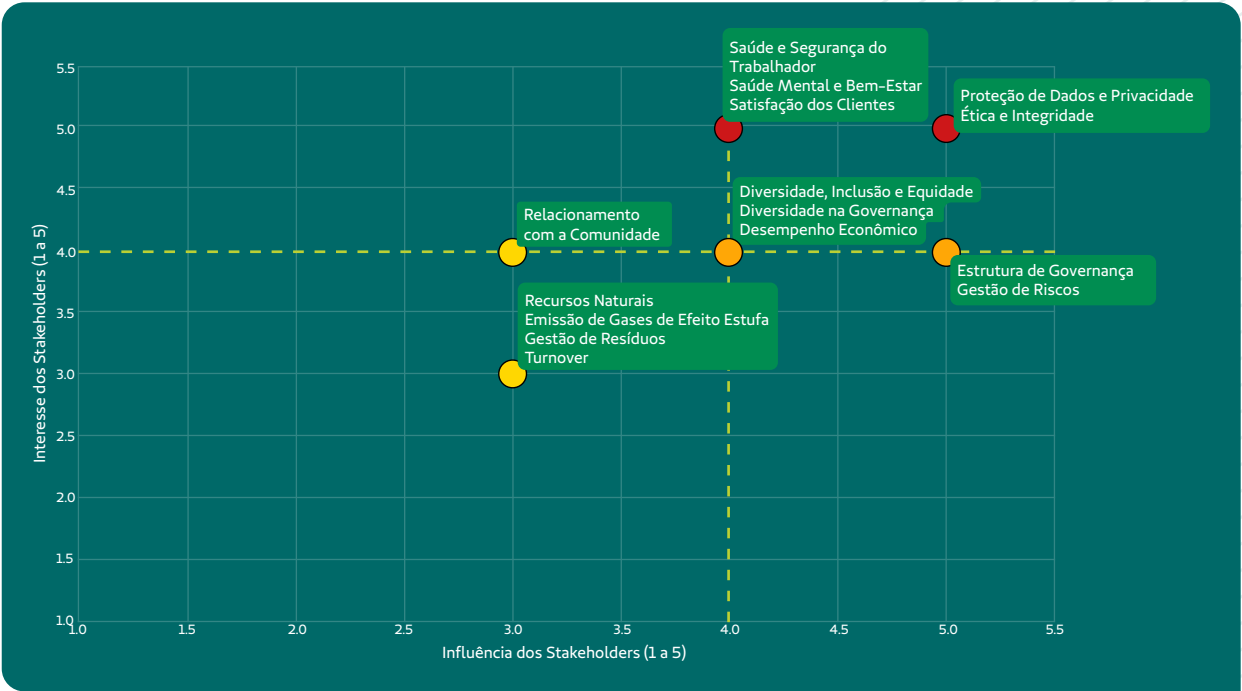
SOCIAL

- SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHADOR
- DIVERSIDADE, INCLUSÃO E EQUIDADE
- TURN OVER
- SAÚDE MENTAL E BEM-ESTAR
- RELACIONAMENTO COM A COMUNIDADE

GOVERNANÇA

- ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
- DIVERSIDADE NA GOVERNANÇA
- GESTÃO DE RISCOS
- DESEMPENHO ECONÔMICO
- SATISFAÇÃO DOS CLIENTES
- PROTEÇÃO DE DADOS E PRIVACIDADE
- ÉTICA E INTEGRIDADE

Matriz de Materialidade ESG



A tabela acima apresenta os temas materiais prioritários/materiais resultantes da pesquisa de engajamento, além de outros temas percebidos como estratégicos que já possuem um histórico de comunicação para as partes interessadas:

Temas Materiais prioritários:

- Ética e Integridade
- Proteção de Dados e Privacidade
- Satisfação dos Clientes
- Saúde e Segurança do Trabalhador
- Saúde Mental e Bem-Estar





 OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Os ODS prioritários para a organização são:	
3	Boa Saúde e Bem-Estar
4	Educação de Qualidade
5	Igualdade de Gênero
7	Energia Limpa e Acessível
8	Trabalho Decente e Crescimento Econômico
10	Redução das Desigualdades
11	Cidades e Comunidades Sustentáveis
12	Consumo e Produção Responsáveis
13	Ação Contra a Mudança Global do Clima
16	Paz, Justiça e Instituições Eficazes





Etapas para elaboração deste Relatório

A construção deste Relatório de Sustentabilidade seguiu um processo estruturado em seis etapas fundamentais para garantir a qualidade, transparência e materialidade das informações apresentadas:

1.

Planejamento e Definição do Escopo

Estabelecimento dos objetivos, período de reporte e formação da equipe responsável.

2.

Consulta às partes interessadas e avaliação da materialidade

Identificação e priorização dos temas mais relevantes para a organização e stakeholders, considerando impactos reais e potenciais.

3.

Coleta e Consolidação de Dados

Coleta de informações precisas e verificáveis de diferentes departamentos, com rigorosos controles de qualidade.

4.

Redação e Estruturação do Relatório

Organização das informações conforme os padrões GRI, estruturando os conteúdos de forma clara e acessível.

5.

Verificação e Validação

Submissão a auditoria externa independente para validação das informações.

6.

Publicação e Comunicação

Disponibilização pública do relatório em formatos digitais acessíveis e desenvolvimento de estratégia de comunicação.





Estrutura de **Governança Corporativa**





Fundada a 16 de agosto de 1996, na forma de sociedade simples, a Unimed Nordeste Paulista – Federação Intrafederativa das Cooperativas Médicas foi constituída por meio do regime jurídico de cooperativa.

Ao longo de 29 anos, lidera, política e institucionalmente, 17 singulares que integram sua área de abrangência e representação. São singulares de primeiro grau, das quais, 14 detém registro na ANS de operadora de planos de saúde. Em 1º de agosto de 2023, a Unimed Santa Rita, Santa Rosa e São Simão foi incorporada pela Unimed Ribeirão Preto e atuam exclusivamente como cooperativas prestadoras de serviços médicos.

Abrangência Geográfica e Operacional

Municípios abrangidos: 90

Cooperativas associadas: 17

Operadoras de planos de saúde: 14

Prestadoras de serviços médicos: 3

Cooperativas Associadas

Unimed Alta Mogiana
Presidente: Dr. Marcelo Gonçalves Junqueira Leite

Unimed de Araraquara
Presidente: Dr. Emerson Carlos

Unimed de Barretos
Presidente: Dr. José Eberle Martins Filho

Unimed de Batatais
Presidente: Dr. André Domingos Pippa Tomazella

Unimed de Bebedouro
Presidente: Dr. Caio Augusto Simões

Unimed de Franca
Presidente: Dr. Marco Antonio Benedetti Filho

Unimed de Ibitinga
Presidente: Dr. Adel Saad Filho

Unimed de Jaboticabal
Presidente: Dr. Luiz Roberto Lins Ferraz

Unimed de Mococa
Presidente: Dr. Paulo Geraldo Silva Cruz Filho

Unimed de Monte Alto
Presidente: Dr. Carlos Aloísio Lemes

Unimed Norte Paulista
Presidente: Dr. Eduardo Augusto de Lima Portioli

Unimed de Pitangueiras
Presidente: Dr. Marco Antônio de Andrade

Unimed de Ribeirão Preto
Presidente: Dr. Nelson Hisamo Sato Junior

Unimed de Santa Rita/Santa Rosa/ São Simão
Presidente: Dr. José Eduardo Canalli

Unimed de São Carlos
Presidente: Dr. Bolivar Soares Mendjoud

Unimed de São José do Rio Pardo
Presidente: Dr. Ray Alves dos Santos

Unimed de Sertãozinho
Presidente: Dr. Leandro Carlos Rezende Bazon





Estrutura Organizacional e Órgãos de Governança

Conselho de Administração 2024/2028

Diretoria Executiva:



Diretor Presidente:

Dr. Eduardo Augusto de Lima Portioli



Diretor Vice-Presidente:

Dr. Paulo Geraldo Silva Cruz Filho



Diretor Financeiro:

Dr. Marcelo Uthida Tukiya



Diretor de Desenvolvimento:

Dr. Daniel Martiniano Haber



Diretor Administrativo e Marketing:

Dr. Caio Augusto Simões

Vogais:

Dr. José Eberle Martins Filho
Dr. Paulo Sérgio Faleiros
Dr. Leandro Carlos Rezende Bazon
Dr. Luiz Roberto Lins Ferraz
Dr. Osmar Ricardo Innocente
Dr. César Antonio Dias
Dr. Bolivar Soares Mendjoud
Dr. Marcelo Gonçalves Junqueira Leite

Conselho Fiscal - 2025/2026

Efetivos:

Dr. Benito Morgado dos Santos
Dr. Pedro Henrique Roque Tozini
Dr. Leonardo Estenio Iezzi

Suplentes:

Dr. Antonio Hélio Baccari
Dr. Carlos Aloisio Lemes
Dr. Rodrigo Lacerda Nogueira

Delegados junto à FESP (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo)

Efetivo: Dr. Eduardo Augusto de Lima Portioli

1º suplente: Dr. Paulo Geraldo Silva Cruz Filho

2º suplente: Dr. Marcelo Uthida Tukiya

3º suplente: Dr. Daniel Martiniano Haber

4º suplente: Dr. Caio Augusto Simões





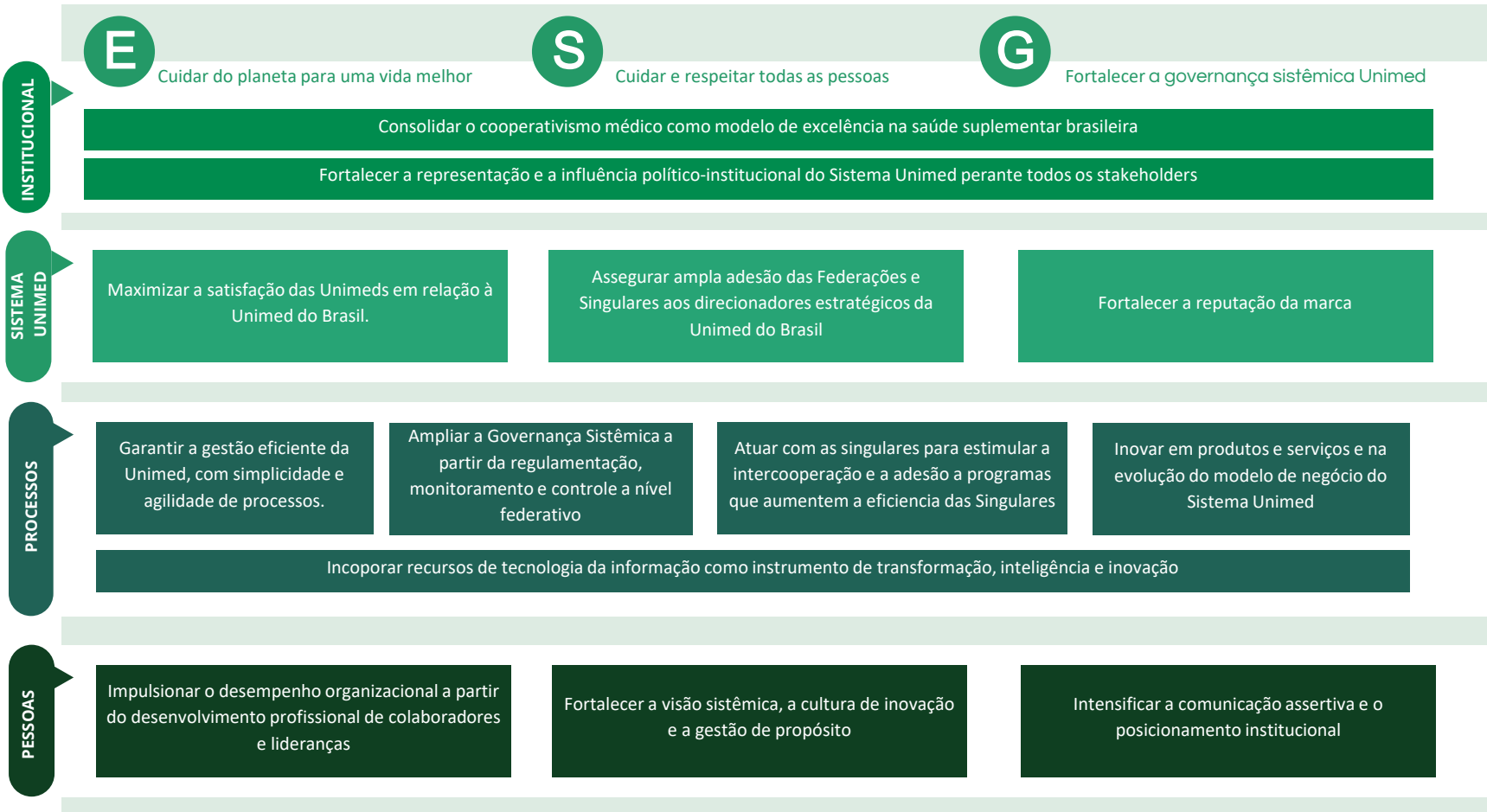
Identidade Corporativa: Missão, Visão e Valores **Essência Unimed**

Unimed 
Nordeste Paulista



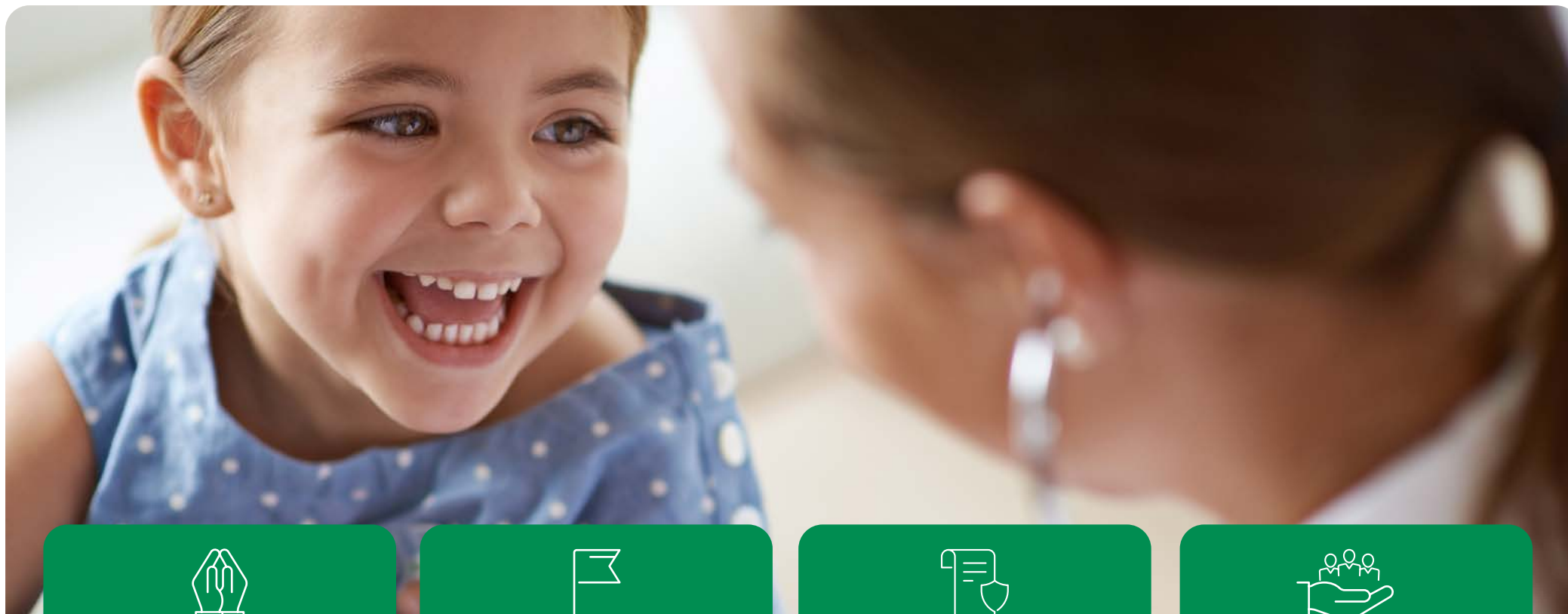


MAPA ESTRATÉGICO **UNIMED** Nordeste Paulista



Baseado em: Mapa Estratégico Unimed do Brasil, 2024





Crenças

A vida é o bem maior do ser humano.
A vida boa deve ser possível para todos.
Saúde é condição essencial
para a vida boa.
A vida só acontece na cooperação,
na natureza e em sociedade.



Propósito

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



Princípios do Sistema Unimed

Atratividade para médicos
Pessoas
Sustentabilidade
Conhecimento
Visão Sistêmica
Inovação
Agilidade



Valores

Integridade
Respeito
Solidariedade
Espírito cooperativista





Destques do Período

O ano de 2025 marcou um ciclo de transformação, inovação e crescimento, preparando a organização para os desafios e oportunidades que se apresentam no horizonte. Seguimos comprometidos com a construção de um futuro mais sustentável, inclusivo e próspero para nossas cooperativas, colaboradores, beneficiários e comunidades.

Unimed 
Nordeste Paulista





Inauguração da nova sede

(GRI 2-1 | 2-9 | 2-22,3-3 | 203-1 | 203-2)



A Unimed Federação Intrafederativa Nordeste Paulista consolidou um marco significativo em sua trajetória de governança e desenvolvimento institucional com a inauguração de sua nova sede administrativa no município de Ribeirão Preto. Esta mudança de infraestrutura transcende a dimensão física, estabelecendo-se como um ponto estratégico de convergência para as 17 cooperativas singulares que integram a Intrafederativa. A iniciativa reforça o compromisso da organização com a gestão integrada, a visão sistêmica e o fortalecimento do cooperativismo médico na região.

A cerimônia de inauguração evidenciou a coesão institucional do Sistema Unimed, contando com a presença de lideranças expressivas dos âmbitos nacional e estadual. Entre os dirigentes presentes, destacaram-se os presidentes da Unimed do Brasil, Unimed Participações, Seguros Unimed, Unimed Fesp e Unimed CNU, além da diretoria executiva da própria Intrafederativa Nordeste Paulista. A convergência destas lideranças reforçou o direcionamento estratégico do sistema em prol de um futuro pautado pelo empreendedorismo, pela ética e pela sustentabilidade organizacional.

O projeto arquitetônico da nova sede conta com uma estrutura ampla e desenho moderno, visando otimizar as rotinas administrativas e potencializar a vocação de integração institucional da cooperativa. O edifício dispõe de dois pavimentos dedicados exclusivamente às operações administrativas, além de um espaço projetado especificamente para a realização de eventos, encontros e diálogos estratégicos. Esta configuração espacial tem como objetivo principal estreitar o relacionamento entre os médicos cooperados e a gestão executiva.

De acordo com a presidência da Unimed Federação Intrafederativa Nordeste Paulista, a nova infraestrutura representa a expansão do legado de um projeto estratégico e colaborativo. O ambiente moderno e acolhedor foi desenvolvido para proporcionar condições aprimoradas de trabalho, fomentando a inovação e a cooperação, sempre fundamentadas em princípios éticos e de responsabilidade corporativa.





As lideranças nacionais presentes corroboraram a relevância desta mudança. A presidência da Unimed Participações enfatizou o valor do movimento cooperativo como catalisador do desenvolvimento conjunto, caracterizando a nova sede como um vetor de integração e inovação com impactos tangíveis na gestão e na assistência médica. Simultaneamente, a presidência da Seguros Unimed destacou o caráter coletivo da realização, definindo-a como um marco do cooperativismo médico construído com visão de longo prazo, capaz de impulsionar o trabalho médico cooperado e a relevância socioeconômica da Unimed em toda a região de abrangência.

A materialização desta nova estrutura constitui uma ação concreta para o fortalecimento dos vínculos institucionais, o aprimoramento das práticas de governança corporativa e a criação de condições otimizadas para o exercício do negócio. A nova sede visa, em última instância, elevar a eficiência operacional e a relevância assistencial da cooperativa.



A inauguração da nossa nova sede marca um divisor de águas na trajetória da **Unimed Nordeste Paulista**. Mais do que uma troca de endereço, consolidamos a transição para um modelo de **coworking**, estabelecendo um ecossistema integrado, dinâmico e projetado para potencializar a colaboração.

A alocação das equipes no layout integrado foi fruto de um planejamento administrativo minucioso. O objetivo central foi transformar a estrutura física em **sinergia operacional**, mitigando dispersões e otimizando o fluxo de trabalho.

Nossos gestores foram os pilares dessa adaptação. Com foco em resultados e mobilidade, conduziram as equipes para um modelo de trabalho baseado na autonomia e na colaboração mútua.





Políticas Corporativas e **Diretrizes de Controles**

(GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 3-3 | GRI 205-1 | GRI 205-2 | GRI 308-1 | GRI 414-1)

Unimed 
Nordeste Paulista





Em 2025, avançamos no aprimoramento de nossas políticas corporativas, com foco na robustez dos controles internos, na gestão eficiente de recursos e na mitigação de riscos financeiros, legais e reputacionais. Essa evolução reflete nosso compromisso com a governança corporativa e a gestão de impactos, alinhada às melhores práticas de mercado e aos requisitos de relato de sustentabilidade.

Destaca-se a implementação da Política de Compras, que estabelece diretrizes específicas para a cadeia de suprimentos. As aquisições são conduzidas em estrita conformidade com nossas políticas internas de integridade e sustentabilidade, incorporando mecanismos formais de análise e controle. Essa abordagem reforça a governança e assegura a integração da responsabilidade socioambiental nas decisões corporativas, garantindo que nossos parceiros de negócios compartilhem de nossos valores éticos e compromissos com o desenvolvimento sustentável.



Políticas de Governança e Conformidade da Unimed Nordeste Paulista

Políticas de Compras e Contratação

Política Anticorrupção

Política de Due Diligence de Integridade (DDI)

Política de Compliance

A Unimed Nordeste Paulista reafirma seu compromisso com a ética, a transparência e a integridade em todas as suas operações, alinhando suas práticas de governança corporativa aos mais altos padrões de mercado. As políticas a seguir estabelecem as diretrizes fundamentais para a condução responsável dos negócios, abrangendo desde a relação com fornecedores até a prevenção de práticas ilícitas.





Políticas de Compras e Contratação (GRI 2-23; I GRI 2-24 I GRI 3-3)

A Política de Compras e Contratação tem como objetivo estabelecer disposições gerais, regras, papéis e responsabilidades referentes à aquisição de produtos e serviços no âmbito da Unimed Nordeste Paulista. Esta política atua em estrito alinhamento com o Código de Conduta Ética vigente e demais normativas internas, garantindo que a cadeia de suprimentos opere sob princípios de integridade e responsabilidade socioambiental.

Política Anticorrupção (GRI 205-2 I GRI 2-15 I GRI 2-23)

A Política Anticorrupção foi desenvolvida para orientar e auxiliar a conduta dos colaboradores da Unimed Nordeste Paulista quanto ao recebimento ou oferecimento de brindes, presentes, hospitalidades e outros benefícios. Seu propósito central é evitar conflitos de interesses reais, potenciais ou percebidos, bem como prevenir qualquer situação que possa caracterizar suborno ou corrupção.

Esta política possui ampla abrangência, aplicando-se a todos os administradores (Diretores Estatutários, membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitês), colaboradores da Unimed Nordeste Paulista, além de empresas sócias e coligadas. Estende-se também aos respectivos administradores, colaboradores e prepostos a eles vinculados, que devem definir seus direcionamentos a partir das orientações previstas nesta Política, considerando as necessidades específicas e os aspectos legais e regulamentares a que estão sujeitos.

Política de Due Diligence de Integridade (DDI) (GRI 205-1; 2-24)

A Política de Due Diligence serve para estabelecer as diretrizes fundamentais para o processo de Due Diligence de Integridade (DDI) aplicado a fornecedores, prestadores de serviços, parceiros, colaboradores, clientes, partes relacionadas, patrocinados ou quaisquer outros beneficiados pela Unimed Nordeste Paulista.

Esta norma é de aplicação obrigatória para a área de Compliance e para todos os profissionais envolvidos em processos críticos, incluindo: contratação de fornecedores e prestadores de serviços; admissão de novos colaboradores e clientes; formalização de parcerias; processos de fusões e aquisições; concessão de doações e patrocínios; e eleições de administradores (Diretores Estatutários, membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitês) da cooperativa.



Política de Compliance

A Política de Compliance é o instrumento utilizado para estabelecer as principais diretrizes e responsabilidades relacionadas ao Programa de Integridade da Unimed Nordeste Paulista. Seu intuito é disseminar a cultura de conformidade por toda a cooperativa, reafirmando o compromisso inegociável em cumprir a legislação e a regulamentação aplicáveis.

Além disso, a política visa gerir e garantir a manutenção contínua dos normativos internos e do Código de Conduta Ética, assegurando que as práticas de governança sejam efetivas, monitoradas e atualizadas conforme as melhores práticas de mercado.

Em 2025, mantivemos também rigorosa vigilância e aderência às políticas já estabelecidas na instituição, fundamentais para a nossa cultura de integridade:

Além disso, revisitamos políticas estruturantes, como a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos. Essa revisão permitiu a integração formal dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) priorizados pela organização, estabelecendo uma conexão direta entre a gestão de riscos corporativos e nossas metas de sustentabilidade a longo prazo, garantindo atuação e acompanhamento contínuos.





Ética, Integridade e Transparência

(GRI 2-15 | GRI 2-16 | GRI 2-23 | GRI 2-24 | GRI 2-27 | GRI 102-16 | GRI 205-1 | GRI 205-2 | GRI 205-3)

Unimed 
Nordeste Paulista



Valores, princípios, padrões e normas de comportamento

O Programa de Compliance da Unimed Nordeste Paulista é estruturado como um conjunto integrado de diretrizes, processos e instrumentos dedicados à promoção da ética e da integridade organizacional. A cooperativa reafirma seu compromisso inegociável com os princípios da ética, da integridade e da transparência, assegurando que tais valores permeiem todos os seus processos, relações e tomadas de decisão. Dessa forma, a estratégia empresarial e as atividades cotidianas são conduzidas em estrita conformidade legal, alinhadas à conduta ética e às diretrizes internas estabelecidas.

Entre os pilares fundamentais do programa, destacam-se a função de Compliance, o Código de Conduta Ética, o Canal de Denúncias, o Comitê de Conduta Ética, além de programas contínuos de treinamento, normativas internas e mecanismos de controle. Para garantir a efetividade dessas iniciativas, todos os recursos são amplamente divulgados na intranet da cooperativa, promovendo transparência, acessibilidade e o pleno conhecimento por parte de todos os colaboradores.

O propósito central do Programa é prevenir, identificar e tratar eventuais violações às leis, regulamentos e políticas internas. Adicionalmente, atua de forma incisiva no combate a práticas ilícitas, como corrupção, suborno, lavagem de dinheiro e fraudes, mitigando quaisquer desvios que possam comprometer a integridade e a reputação da Unimed Nordeste Paulista.

Código de Conduta Ética (GRI 2-23 | GRI 2-24)

Aprovado em 2021, o Código de Conduta Ética da Unimed Nordeste Paulista estabelece os princípios éticos e as normas de comportamento que orientam todas as relações internas e externas da cooperativa. O documento possui aplicação abrangente, destinando-se a colaboradores, presidentes, dirigentes, conselheiros, terceiros, fornecedores e a todas as demais partes interessadas com as quais a instituição se relaciona.

Para assegurar o amplo acesso, o Código de Conduta Ética está disponível ao público em geral no site institucional da cooperativa. Internamente, os colaboradores podem acessá-lo via intranet, sendo também apresentado de forma introdutória aos novos integrantes durante o processo de integração.

A cooperativa estabelece que eventuais violações ao Código de Conduta Ética devem ser prontamente comunicadas por meio do Canal de Denúncias, ferramenta disponibilizada especificamente para esse fim, garantindo a adequada e imparcial apuração dos fatos.

<https://ufenesp.com.br/arquivos/pdf/Codigo-de-Conduta-Vigente.pdf>





Canal de Denúncias

(GRI 2-16)

O Canal de Denúncias da Unimed Nordeste Paulista constitui um meio seguro, confidencial e acessível de comunicação, aberto a colaboradores, terceiros e fornecedores. Seu objetivo é recepcionar relatos e denúncias referentes a possíveis violações ao Código de Conduta, às políticas e aos procedimentos internos, bem como ocorrências de fraudes, corrupção, suborno, assédio moral ou sexual, e outras formas de violência ou irregularidades no âmbito das atividades da cooperativa.

A plataforma assegura a confidencialidade das informações, o sigilo absoluto da identidade do denunciante, a imparcialidade na apuração dos fatos, a transparência do processo e a proteção integral contra qualquer forma de retaliação. Em diversos momentos estratégicos, a Unimed Nordeste Paulista reforça a comunicação sobre o Canal de Denúncias, garantindo que todos os públicos saibam como relatar condutas inadequadas.

Desempenho em 2025:

Durante o ano, foram registrados 10 relatos por meio do Canal de Denúncias. Todos os casos foram devidamente apurados e concluídos, demonstrando a eficácia e a resolutividade do mecanismo.

Práticas Anticorrupção

(GRI 103-2 | GRI 103-3 | GRI 205-1 | GRI 205-2 | GRI 205-3)

O Programa de Compliance e Integridade da Unimed Nordeste Paulista está rigorosamente estruturado em conformidade com a Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção), o Decreto nº 11.129/2022 e as orientações da Controladoria-Geral da União (CGU). O programa também se encontra alinhado à Política Anticorrupção da FESP e da Unimed do Brasil. Seu foco principal reside na prevenção, identificação e mitigação de riscos associados a fraudes em processos licitatórios, à execução de contratos com o poder público e a práticas de suborno envolvendo agentes públicos.

Gestão de Conflitos de Interesse e Relacionamento Institucional

Com o intuito de identificar e prevenir potenciais conflitos de interesse, a cooperativa adota o Formulário de Conflitos de Interesse, aplicado a colaboradores, novos contratados, membros da Alta Administração e demais stakeholders. A responsabilidade pela aplicação, guarda, acompanhamento e monitoramento deste instrumento é atribuída à área de Compliance.

Adicionalmente, todas as solicitações de doações e patrocínios são submetidas à análise prévia do setor de Compliance, que emite parecer técnico sobre cada demanda. Esse procedimento assegura que a Unimed Nordeste Paulista não seja exposta a riscos legais, reputacionais ou de integridade. As condutas esperadas e os princípios que norteiam essas relações estão formalmente descritos no Código de Conduta Ética.





Treinamento e Disseminação da Cultura Ética

Ao longo do ano, a cooperativa promove treinamentos e comunicações internas direcionados aos colaboradores, abordando temas essenciais de Compliance e Integridade para fortalecer a cultura ética organizacional. Como parte desse compromisso contínuo, é realizado anualmente o Treinamento de Reciclagem do Código de Conduta Ética, garantindo a atualização permanente dos colaboradores quanto às diretrizes, responsabilidades e melhores práticas.

Desempenho em 2025:

No período abrangido por este relatório, não houve registros de casos de corrupção na Unimed Nordeste Paulista.

Papel Institucional e Apoio às Singulares

Na condição de Federação, a Unimed Nordeste Paulista exerce um papel institucional estratégico de orientação, apoio e fortalecimento da governança junto às suas 17 Singulares. Nesse contexto, a área de Compliance atua de forma colaborativa e consultiva, prestando suporte técnico às Singulares na elaboração, revisão e implementação de seus respectivos Códigos de Conduta, políticas, normativas e regulamentos internos.

Além do suporte técnico, o setor promove e incentiva ativamente a disseminação da cultura de ética, integridade e conformidade. Isso é realizado por meio de treinamentos, capacitações e ações educativas voltadas a temas essenciais de Compliance, contribuindo significativamente para o alinhamento de toda a rede às boas práticas de governança e às diretrizes do Sistema Unimed.

Iniciativas de Treinamento para singulares em 2025

Treinamento Código de Conduta Ética



Unimed Jaboticabal



Unimed Ibitinga



Unimed São José do Rio Pardo (2025)

Implantação Código de Conduta e Política de Ética



Unimed Mococa



Unimed Batatais

Treinamento Compliance no dia a dia



Unimed Bebedouro





Estrutura de Conformidade Regulatória e Gestão de Manifestações

(GRI 2-27 | GRI 2-29 | GRI 404-1)

Unimed 
Nordeste Paulista





Apresentação Geral da Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Nordeste Paulista constitui um canal institucional estratégico de escuta qualificada e comunicação direta entre os beneficiários e a Operadora, desempenhando papel relevante no fortalecimento da transparência, da governança e da qualidade assistencial. Sua atuação compreende o recebimento, a análise, o tratamento e o encaminhamento de manifestações, tais como reclamações, sugestões, elogios, dúvidas e solicitações de reanálise de negativas, exercendo função mediadora na busca por soluções céleres, resolutivas e fundamentadas.

Além do atendimento às demandas individuais, a Ouvidoria atua de forma propositiva na identificação de oportunidades de melhoria, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos processos e serviços da Operadora, em consonância com os princípios de responsabilidade, respeito aos direitos dos beneficiários e promoção da satisfação dos usuários.



Volume de Demandas Registradas em 2025

No exercício de 2025, a Ouvidoria registrou 498 demandas elegíveis de segunda instância, reafirmando sua relevância como instância de mediação qualificada e de garantia dos direitos dos beneficiários. No mesmo período, foram recepcionadas 83 solicitações de reanálise de negativas, das quais 16 resultaram na autorização dos procedimentos, após análise criteriosa conduzida pela alta direção e/ou pela auditoria médica.

Em conformidade com a Resolução Normativa nº 623/2024, que dispõe sobre as diretrizes a serem observadas pelas operadoras de planos de saúde, é assegurado ao beneficiário o direito de solicitar a reanálise de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial, após o recebimento de resposta formal quanto ao resultado da análise inicial. Nesse contexto, compete à Ouvidoria da Operadora atuar no fomento à transparência, à conformidade regulatória e ao aprimoramento contínuo dos processos assistenciais.



Demandas conforme tema

O volume de demandas com maior relevância em 2025 foram, respectivamente:

Rede credenciada/referenciada	
212 demandas	
Cobertura Assistencial	
159 demandas	
Financeiro	SAC
57 demandas	42 demandas
Administrativo	
24 demandas	

Demandas conforme tipo

O volume de demandas conforme tipo em 2025 foram, respectivamente:

Reclamação	Consulta/Informação
383 demandas	81 demandas
Elogio	Sugestão
29 demandas	01 demandas



Reclamações Recebidas por Canais Externos

Em relação aos canais externos, a operadora recebeu:

Notificações de Intermediação Preliminar (NIP)

50 manifestações recepcionadas, com temas de cobertura assistencial, reembolso e coparticipação/extratos;

Processos judiciais

28 ações judiciais recebidas, com temas diversos como pós bariátrica, cobertura de procedimento cirúrgicos e reembolso.

Consumidor.gov

12 manifestações recepcionadas, com temas de reembolso e aumento de plano;

Procon

03 manifestações recepcionadas, com temas de reembolso, cobertura assistencial;

Reclame Aqui

18 manifestações recepcionadas, com temas de dificuldade de agendamento, cobertura assistencial, reembolso e coparticipação.

A Ouvidoria monitorou ativamente essas demandas, garantindo que cada manifestação fosse tratada com a devida prioridade e encaminhado aos setores responsáveis, promovendo a solução dos conflitos e assegurando o cumprimento das normas regulatórias.



Compromisso com a Transparência e Excelência

A Ouvidoria da Unimed Nordeste Paulista reafirma seu compromisso com a transparência, a ética e a excelência no atendimento aos beneficiários. Em 2026 permanecerá atuando como um canal de comunicação estratégico, imparcial e acessível entre os beneficiários e a Operadora, com foco na escuta ativa e na busca de soluções eficazes para as demandas apresentadas. Dessa forma, contribui para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o fortalecimento da satisfação dos beneficiários.





Promoção de assessoria jurídica, consultiva, regulatória e contenciosa

(GRI 2-27 | GRI 3-3)

Governança e Conformidade Regulatória

O Departamento Jurídico da Unimed Nordeste Paulista desempenhou um papel fundamental ao longo de 2025, atuando de forma na promoção de assessoria jurídica, consultiva, regulatória e contenciosa. Este relatório estrutura as principais realizações e indicadores de desempenho do departamento, alinhados aos padrões da Global Reporting Initiative (GRI), refletindo o compromisso da cooperativa com a transparência, a governança corporativa e a conformidade regulatória.

A atuação do departamento abrangeu a Unimed Nordeste Paulista e as Unimeds Singulares integrantes da Federação, consolidando uma parceria essencial para a sustentabilidade do Sistema Unimed na região. A participação ativa em eventos de grande relevância para a Saúde Suplementar demonstra o engajamento contínuo com as melhores práticas do setor.

A gestão da conformidade legal e regulatória é um pilar central da atuação do Departamento Jurídico. Durante o ano de 2025, a equipe gerenciou ativamente as demandas oriundas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), buscando mitigar riscos e assegurar o cumprimento das normativas vigentes.

O departamento recepcionou e gerenciou um total de 256 Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) emitidas pela ANS. Desse montante, 25% (64 NIPs) foram direcionadas à Unimed Nordeste Paulista, enquanto a expressiva maioria de 75% (192 NIPs) referiu-se às Unimeds Singulares, evidenciando o papel de suporte e assessoria prestado pela federação. A eficácia dessa gestão é comprovada pelo arquivamento de 165 destas NIPs até o momento, o que representa um índice de êxito de 64% na resolução administrativa de conflitos.

Na esfera contenciosa, o departamento gerencia a carteira de cinco Unimeds, totalizando 429 processos judiciais ativos. Deste volume, 190 processos referem-se a beneficiários da própria Unimed Nordeste Paulista, mantendo a cooperativa no polo passivo das ações. A condução desses processos é realizada em parceria estratégica com o escritório Fernando Corrêa Advogados, por meio de um contrato “guarda-chuva” que abrange a Intrafederativa e suas filiadas.

Indicador de Conformidade (GRI 2-27)	Volume / Resultado
Total de NIPs Recebidas (ANS)	256
NIPs – Unimed Nordeste Paulista	64 (25%)
NIPs – Unimeds Singulares	192 (75%)
NIPs Arquivadas com Êxito	165 (64%)

Em termos de novas demandas, a Unimed Nordeste Paulista registrou a entrada de 44 novos processos judiciais em 2025. Este número representa um leve incremento em relação ao ano anterior, quando foram contabilizados 37 novos processos em 2024.

Desempenho Econômico e Gestão de Recursos

(GRI 201-1)

A atuação do Departamento Jurídico também gera impactos econômicos diretos e positivos para a cooperativa, especialmente na gestão do Ressarcimento ao SUS (Ressus). Esta atividade, realizada em parceria com a Ouvidoria — setores que compartilharam a mesma coordenação até agosto de 2025 —, demonstra a eficiência na defesa dos interesses financeiros da instituição.

As impugnações e recursos protocolados referentes ao Ressus têm o potencial de resultar em uma economia estimada de R\$ 572.612,64 para a Unimed Nordeste Paulista no exercício de 2025. Este montante expressivo decorre, fundamentalmente, de oposições relativas aos contratos de “Custo Operacional”, cujas teses defensivas possuem alta probabilidade de êxito e arquivamento, respaldadas por jurisprudência pacífica sobre a matéria.





Engajamento de Partes Interessadas e Capacitação

(GRI 2-29, GRI 404-2)

O fortalecimento das relações com as Unimeds Singulares foi uma prioridade em 2025. O Departamento Jurídico atuou proativamente para estreitar laços, ampliar treinamentos e corrigir fluxos e análises, com o objetivo primordial de reduzir demandas e reclamações nas esferas administrativa e jurídica.

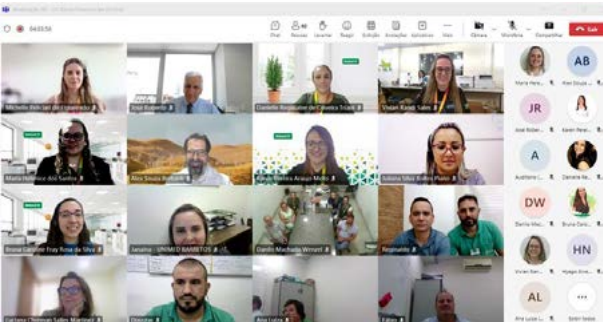
Na esfera consultiva e regulatória, a equipe demonstrou alta capacidade de resposta, atendendo a um total de 1.899 chamados abertos na plataforma SCU. Estas solicitações abrangeram uma ampla gama de serviços, incluindo o esclarecimento de dúvidas jurídicas, análises contratuais, confecção de aditivos, emissão de pareceres e consultas jurídicas diversas.

O compromisso com a disseminação do conhecimento e a capacitação contínua da rede foi materializado através de um robusto calendário de treinamentos online, focados em resoluções normativas críticas da ANS:

Além dos treinamentos específicos, o departamento instituiu encontros mensais dedicados à “Prevenção e Resolução de Conflitos na Saúde” e o “NIP LAB” (focado na RN 623/2024), promovendo um ambiente de aprendizado contínuo e troca de experiências.

Calendário de Treinamento online 2025

Mês (2025)	Tema do Treinamento	Foco Normativo
Janeiro	Junta Médica	RN nº 424/2017
Fevereiro	Contratação de Plano de Saúde	RN nº 557/2022
Março	NIPs e	RN nº 483/2022
Abril	Processos Administrativos	RNs nº 395/2016 e 623/2024
Maio	Regras de Atendimento	RN nº 566/2022
Junho	Garantia de Cobertura	RN nº 488/2022



Juntos, vamos transformar desafios em oportunidades e construir o futuro do direito

CONTATOS:
juridico@ufenesp.com.br

EQUIPE JURÍDICA
REPRESENTADA POR:

ANA PAULA FIGUEIREDO
ADVOGADA

GABRIELA LOPES

THAIANE POMARA
ADVOGADA

O QUE DEVE SER ANALISADO APÓS A DECISÃO DA JUNTA MÉDICA?

- FUNDAMENTAÇÃO DO PARECER DO DESEMPATADOR
- COMUNICAÇÃO INEQUÍVOCA AO BENEFICIÁRIO E AO MÉDICO ASSISTENTE SOBRE O RESULTADO DA JUNTA MÉDICA - 2 DIAS ÚTEIS
- DISPONIBILIZAR DOCUMENTOS DA JUNTA EM ATÉ 24 HORAS, CASO SOLICITADO PELO BENEFICIÁRIO
- CUMPRIMENTO DOS PRAZOS DE GARANTIA DE ATENDIMENTO - RN Nº 566/2022





Participação em Eventos e Inovação (GRI 2-28)

A busca por atualização e inovação levou a equipe jurídica a participar ativamente de eventos de destaque no cenário nacional e regional, consolidando sua presença e absorvendo as melhores práticas do mercado:

33º Seminário Nacional Jurídico, Atuarial, Financeiro, Contábil e Regulatório

Evento promovido pela Unimed do Brasil, no mês de junho focado em conhecimentos jurídicos e regulatórios com referências do Sistema Unimed.

Techweek

O maior evento de tecnologia do Sistema Unimed no interior de São Paulo, realizado no mês de outubro, sediou o Fórum Jurídico, que abordou inovação, comunicação e direito digital.

II Simpósio de Mediação na Saúde Suplementar

Promovido pela Unimed Franca, no mês de novembro, teve foco na mediação de conflitos no setor.

Fenalaw

Maior evento de inovação jurídica da América Latina, explorando temas como legal design, chatbots, automatização e softwares de gestão, realizado no mês de novembro.

IV Comitê Jurídico Nacional

A Unimed Federação Nordeste participou do encontro realizado em dezembro pela Unimed do Brasil, discutindo o cenário regulatório e os principais desafios do Sistema Unimed.

Perspectivas e Planejamento Estratégico para 2026

Para o ano de 2026, o Departamento Jurídico estabeleceu um planejamento focado na modernização, eficiência e aprofundamento técnico, destacando-se as seguintes iniciativas:

Aperfeiçoamento da Base de Dados

Implementação de ferramentas de Business Intelligence (BI) e Jurimetria, visando oferecer dados analíticos mais precisos às Unimeds Singulares.

Gestão Tecnológica

Customização e execução da plataforma PROJURIS para a gestão integrada de contratos e processos. O contrato para utilização deste software já foi firmado com a FESP, através de um instrumento "guarda-chuva", sem custos adicionais para a Unimed Nordeste Paulista.

V Workshop Jurídico

Idealizado para o início de 2026, o evento expandirá seu escopo, abordando não apenas temas jurídicos e atualizações regulatórias da ANS (Fiscalização e Processo Sancionador), mas também questões contábeis cruciais, como os impactos da Reforma Tributária e da ADI 7265 na Saúde Suplementar.

Educação Continuada

Manutenção e expansão dos treinamentos online, com temas e datas a serem definidos em conjunto com o CESEC.





ESG:

Dimensão Social e Ambiental

(GRI 2-13 | GRI 2-14)

Unimed 
Nordeste Paulista





Como um avanço estratégico em 2025, a Unimed Federação Nordeste Paulista reestruturou seu Comitê ESG. A nova organização foi dividida em frentes de trabalho baseadas nos pilares da sustentabilidade, promovendo maior clareza de papéis, responsabilização institucional (accountability) e maturidade organizacional na gestão de impactos.

Cada frente conta com dois representantes dedicados e um profissional de apoio, assegurando o suporte técnico e operacional necessário para a condução eficaz das iniciativas. Esta estrutura fortalece a governança interna e direciona a cooperativa para práticas de excelência, alinhadas aos referenciais do Sistema Unimed e aos mais rigorosos padrões globais de reporte ESG.

O Comitê ESG passou a atuar por meio de frentes estruturadas:

Selo ESG

Foco estratégico:

Coordenação das certificações, alinhamento aos referenciais do Sistema Unimed e garantia dos padrões de reporte ESG.

Ambiental

Foco estratégico:

Gestão de impactos ambientais, ecoeficiência, gestão de resíduos e mudanças climáticas.



Social

Foco estratégico:

Diversidade, inclusão, saúde e segurança do trabalhador, relacionamento com a comunidade e desenvolvimento humano.

Governança

Foco estratégico:

Ética, transparência, conformidade regulatória, gestão de riscos e integridade corporativa.

Representatividade e Diálogo Externo

Nossa atuação estende-se além das fronteiras da cooperativa, participando ativamente de diálogos sobre o desenvolvimento sustentável na região. Os integrantes do nosso Comitê ESG representaram a Unimed Nordeste Paulista no Fórum ESG, realizado no Dabi Business Park. O evento reuniu diversas empresas e setores da região de Ribeirão Preto para conversas estratégicas sobre sustentabilidade, responsabilidade social e inovação sustentável, reforçando o papel fundamental das organizações na construção de um futuro mais equilibrado e consciente.





Cultura Organizacional e Engajamento em Sustentabilidade

Como parte estratégica do fortalecimento de nossa cultura organizacional em sustentabilidade, a Unimed Nordeste Paulista ampliou significativamente as iniciativas de capacitação interna em ESG (Ambiental, Social e Governança) durante o ano de 2025.

O curso de formação em ESG foi formalmente integrado ao processo de onboarding, tornando-se um requisito obrigatório para todos os novos colaboradores. Esta medida assegura o alinhamento com nossos valores e compromissos de sustentabilidade desde o momento do ingresso na cooperativa.

Para os colaboradores já atuantes na Federação, implementamos uma estratégia de incentivo à formação contínua. A conclusão do curso de ESG passou a contar com reconhecimento institucional, refletindo-se em pontuação no sistema interno de bonificação. Esta abordagem tem sido fundamental para reforçar o engajamento das equipes e consolidar as práticas ESG no ambiente corporativo diário.



Disseminação e Engajamento Interno

Em março de 2025, promovemos a Semana ESG, uma iniciativa dedicada a consolidar o engajamento interno e a disseminação da nossa cultura de sustentabilidade. A programação foi estruturada para promover uma reflexão prática sobre a sustentabilidade no cotidiano corporativo, incluindo os painéis: “Vamos falar sobre ESG?” (24/03), “ESG em ação” (26/03) e “Vamos vivenciar o ESG” (28/03). O evento fortaleceu o alinhamento institucional e demonstrou a aplicabilidade dos conceitos na rotina de trabalho.



Integração Regional e Capacitação

Avançando em nosso compromisso com a rede cooperativa, realizamos em julho o Treinamento ESG Regional. Este evento promoveu a integração entre colaboradores da Federação e das Singulares, com foco na aplicação prática através da metodologia dos “7 passos importantes”. O conteúdo programático abrangeu temas essenciais para a gestão de impactos, incluindo:

- Conceito e origem do ESG versus Sustentabilidade
- Aprofundamento nos pilares Ambiental, Social e Governança
- Metodologia GRI e processo de Materialidade
- Normas e regulamentações aplicáveis
- ESG na prática (Ufenesp) e Selo ESG Unimed
- Orientações para aplicação e implementação



Dimensão Social



Diversidade e Inclusão

(GRI 404-1 | GRI 405-1 | GRI 406-1)

A Unimed Federação Nordeste Paulista reconhece a diversidade e a inclusão como pilares fundamentais para o desenvolvimento sustentável e a responsabilidade socioambiental da cooperativa. Em alinhamento com os princípios cooperativistas e as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), a organização tem implementado políticas e práticas que visam garantir a igualdade de oportunidades, o respeito às diferenças e a integração plena de todos os colaboradores e beneficiários.

A gestão deste tópico material envolve a criação de um ambiente de trabalho acolhedor e acessível, onde a pluralidade de perspectivas é valorizada. A cooperativa entende que a inclusão de Pessoas com Deficiência (PCDs) não se limita ao cumprimento de cotas legais, mas representa um compromisso ético com a construção de uma sociedade mais justa e equitativa.

Em 2025, a Comissão de Diversidade e Inclusão implementou diversas iniciativas, incluindo acessibilidade arquitetônica e comunicacional, tais como atendimento especializado a pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e ampliação do atendimento preferencial.

A adesão ao Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência da Unimed Fesp e a realização de iniciativas como

o Curso de Libras marcam o ano de 2025 como um período de avanços significativos para a Unimed Federação Nordeste Paulista no âmbito da sustentabilidade social.

Iniciativas de Diversidade e Acessibilidade: Curso de Libras

A Unimed Nordeste Paulista oferece aulas de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para os colaboradores, promovendo acessibilidade, inclusão e valorização da diversidade. O conteúdo sobre Libras é incorporado ao Onboarding, garantindo que todos os novos colaboradores sejam sensibilizados desde o início sobre a comunicação inclusiva e a cultura organizacional voltada à diversidade.

Em junho de 2025, a cooperativa deu um passo significativo ao iniciar uma turma do Curso de Libras (Língua Brasileira de Sinais). Esta iniciativa destaca-se por ser conduzida por uma colaboradora interna, o que valoriza os talentos da própria organização e promove um ambiente de aprendizado colaborativo.

O curso tem como principais objetivos promover a conscientização sobre a importância da comunicação inclusiva com pessoas surdas; capacitar os colaboradores para um atendimento mais humanizado e acessível e fortalecer a cultura de respeito, empatia e diversidade dentro da cooperativa.

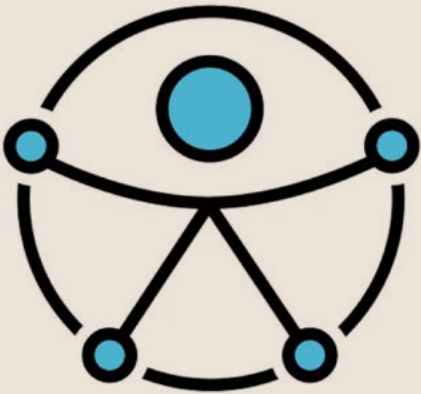




Adesão ao Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência da Unimed Fesp

A Unimed Federação Nordeste Paulista formalizou sua adesão ao Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência, uma iniciativa estruturada pela Unimed Fesp (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo). Este programa tem como objetivo principal capacitar e auxiliar as cooperativas singulares na inclusão e no atendimento adequado de pessoas com deficiência, promovendo práticas inclusivas tanto no ambiente de trabalho quanto na prestação de serviços de saúde.

A adesão ao programa demonstra o comprometimento da Unimed Federação Nordeste Paulista em aprimorar continuamente suas práticas de responsabilidade socioambiental. O programa é estruturado em etapas fundamentais que garantem uma implementação eficaz e sustentável:



1º lugar no Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência

Essa atuação integrada, envolvendo áreas estratégicas como Gestão de Pessoas, Marketing, Jurídico, Compliance, LGPD, Experiência do Cliente e Atendimento, resultou no 1º lugar da Unimed Nordeste Paulista no Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência, promovido pela Unimed Fesp.

O reconhecimento evidencia que, para a cooperativa, a inclusão é prática permanente, cultura organizacional e elemento essencial do cuidado com as pessoas, alinhada aos princípios ESG, ao cooperativismo e ao Jeito de Cuidar Unimed, fortalecendo ambientes acessíveis, justos e humanos.

Etapas do Programa Pessoa com Deficiência da Unimed Fesp:



Diagnóstico

Avaliação detalhada da situação atual da cooperativa em relação à acessibilidade, cultura organizacional e práticas de inclusão existentes.



Capacitação

Treinamento intensivo das equipes para lidar com as especificidades do atendimento e da convivência com pessoas com deficiência, eliminando barreiras atitudinais.



Mentoria

Acompanhamento contínuo e especializado para a implementação das práticas inclusivas, garantindo que as diretrizes sejam aplicadas de forma efetiva no dia a dia.



Reconhecimento

Certificação e reconhecimento pela Unimed Fesp das cooperativas que concluem as etapas de capacitação e demonstram sucesso na adoção de práticas inclusivas.





Dimensão Ambiental:



(GRI 302-1 | GRI 302-3 | GRI 302-4 | GRI 303-3 | GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-5 | GRI 306-1 | GRI 306-2 | GRI 306-3 | GRI 306-4 | GRI 306-5 | GRI 3-3)

A Unimed Nordeste Paulista reconhece a importância da gestão ambiental como pilar fundamental de sua estratégia de sustentabilidade. Em 2025, avançamos na consolidação de práticas voltadas à mitigação de impactos climáticos, gestão eficiente de resíduos e promoção da economia circular, alinhando nossas operações às melhores práticas do Sistema Unimed e às exigências regulatórias.

Gestão de energia (GRI 302-1 | GRI 302-3 | GRI 302-4 | GRI 305-2)

A gestão eficiente da energia reflete nosso compromisso com a sustentabilidade, a redução de impactos ambientais e a otimização de recursos operacionais. Nossa abordagem busca garantir o suprimento necessário para nossas atividades e promover a transição para fontes mais limpas e a melhoria contínua de nossos processos.



A energia consumida pela cooperativa é majoritariamente proveniente da rede pública de distribuição, fornecida pela CPFL – Companhia Paulista de Força e Luz. O monitoramento do consumo energético é realizado mensalmente, com base nos dados extraídos das faturas de energia elétrica registradas no sistema corporativo, garantindo rastreabilidade, confiabilidade e transparência das informações.

O acompanhamento sistemático do desempenho energético permite avaliar a eficácia de nossas iniciativas. Nesse contexto, a Unimed Nordeste Paulista mantém investimentos permanentes em manutenções preventivas de equipamentos, visando assegurar o desempenho adequado dos sistemas, evitar perdas energéticas e prolongar a vida útil dos ativos. Paralelamente, desenvolvemos ações de conscientização e mobilização dos colaboradores, incentivando o uso racional da energia e a adoção de práticas que evitem desperdícios no ambiente de trabalho.

A coleta e consolidação dos dados são de responsabilidade da área administrativa, permitindo o acompanhamento sistemático do desempenho energético e subsidiando a tomada de decisões voltadas à eficiência operacional.

Transição para o Mercado Livre de Energia

Um marco importante em nossa gestão energética ocorreu a partir de abril de 2024, quando a cooperativa passou a integrar o Mercado Livre de Energia. Essa iniciativa teve como objetivo ampliar o uso de fontes energéticas mais limpas e com menor impacto ambiental, reforçando nosso compromisso com as boas práticas de ESG. A transição contribui para a redução da pegada ambiental, maior previsibilidade de custos e incentivo à transição energética.

Os dados históricos de consumo energético evidenciam variações associadas a fatores operacionais, estruturais e climáticos ao longo dos anos, bem como a evolução das práticas de gestão energética adotadas pela cooperativa. Destaca-se a redução do consumo total observada em 2025, refletindo os esforços contínuos de eficiência e racionalização do uso de energia.

	2024	2025
Consumo KWH	KWH	KWH
TOTAL	304.634	254.615





Intensidade e Redução do Consumo

(GRI 302-3, GRI 302-4)

Os dados históricos evidenciam variações associadas a fatores operacionais, estruturais e climáticos, bem como a evolução das práticas de gestão adotadas. Destaca-se a redução do consumo total observada em 2025, refletindo os esforços contínuos de eficiência e racionalização.

Assim, a Unimed Nordeste Paulista mantém investimentos contínuos em manutenções preventivas de equipamentos, com o objetivo de assegurar o desempenho adequado dos sistemas, evitar perdas energéticas e prolongar a vida útil dos ativos. Paralelamente, promove ações de conscientização junto aos colaboradores, incentivando o uso racional da energia e a adoção de práticas que reduzam desperdícios no ambiente de trabalho.

O planejamento e a execução dessas iniciativas estão alinhados à avaliação do desempenho operacional, à redução de custos e à otimização de recursos, incluindo o reaproveitamento de materiais e equipamentos sempre que tecnicamente viável, minimizando descartes desnecessários e impactos ambientais.

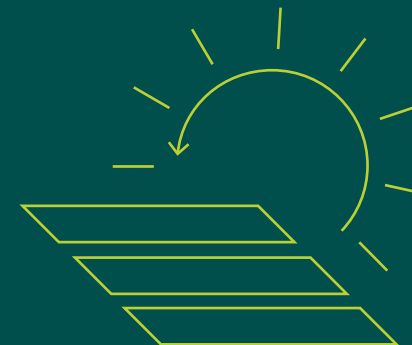
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Mês consumo	KWH	KWH	KWH	KWH	KWH	KWH
JAN	27.116	31.414	31.560	23.660	29.061	25.207
FEV	25.817	32.176	30.414	22.576	25.000	24.138
MAR	30.104	29.371	27.487	25.172	27.857	25.336
ABR	23.153	33.899	33.197	20.882	26.001	25.335
MAI	19.146	26.784	25.395	19.728	25.102	19.142
JUN	20.534	24.636	21.362	17.392	19.958	17.332
JUL	21.392	22.396	19.862	19.880	19.963	16.273
AGO	22.562	22.982	21.020	23.427	19.193	19.994
SET	28.598	27.339	21.168	26.053	27.462	24.256
OUT	33.626	32.451	21.920	27.906	31.776	20.017
NOV	30.214	30.066	25.168	26.868	27.221	19.378
DEZ	18.231	30.982	22.948	45.544	26.040	18.207
TOTAL	300.493	344.496	301.501	299.088	304.634	254.615





Metas Futuras de Eficiência Energética

Com o objetivo de fortalecer a gestão sustentável de recursos e reduzir impactos ambientais, a cooperativa estabeleceu metas futuras voltadas à eficiência energética, alinhadas às diretrizes de ESG e à melhoria contínua de seus processos operacionais. Essas metas reforçam o compromisso da cooperativa com a sustentabilidade, a responsabilidade ambiental e a gestão eficiente de recursos, constituindo a base para a mitigação de impactos ambientais e para a geração de valor no longo prazo.



Entre as principais iniciativas planejadas, destacam-se:

Redução do consumo específico de energia elétrica

Busca-se reduzir gradualmente o consumo específico de energia elétrica por meio do monitoramento contínuo dos indicadores de desempenho energético e da comparação histórica dos dados de consumo energético.

Modernização de Infraestrutura

Substituição de equipamentos por modelos com maior eficiência energética, incluindo sistemas de climatização, iluminação e equipamentos operacionais, conforme viabilidade técnica e econômica.

Conscientização Contínua

Fortalecimento de campanhas educativas voltadas aos colaboradores, incentivando práticas de uso racional da energia e prevenção de desperdícios no ambiente de trabalho.

Expansão de Fontes Renováveis

Ampliação da contratação de energia proveniente de fontes renováveis no Mercado Livre de Energia, com priorização de fornecedores que possuam certificações ambientais e menor intensidade de emissões de gases de efeito estufa.

Automação e Controle

Adoção de soluções de automação visando otimizar o uso de energia em áreas comuns e administrativas, reduzindo o consumo em períodos de ociosidade.

Retrofit Predial

Avaliação periódica da infraestrutura predial, com foco na identificação de oportunidades de melhorias que contribuam para o aumento da eficiência energética e do conforto térmico.





Gestão de Emissões e Mudanças Climáticas

(GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3 | GRI 305-5 | GRI 3-3)

Alinhada às diretrizes de sustentabilidade do Sistema Unimed, a Unimed Nordeste Paulista participa das iniciativas do Programa Carbono Neutro da Unimed do Brasil, que tem como objetivo fortalecer a gestão das emissões de gases de efeito estufa (GEE) e estimular práticas organizacionais voltadas à mitigação das mudanças climáticas.

A continuidade do Programa Carbono Neutro reafirma o compromisso estratégico da Unimed Nordeste Paulista com a agenda climática e com a gestão responsável das emissões de gases de efeito estufa (GEE).

O programa tem como objetivo central mensurar, monitorar e neutralizar os impactos climáticos associados às operações da cooperativa.

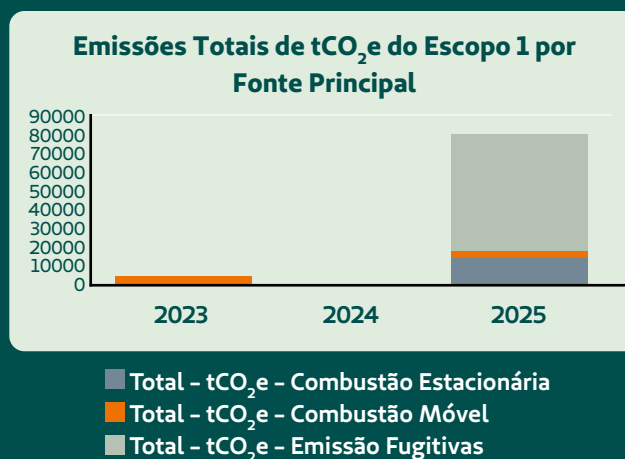
Nesse contexto, a Unimed Nordeste Paulista realiza o levantamento e acompanhamento de suas emissões, permitindo identificar fontes emissoras e orientar a definição de ações de redução e melhoria contínua, alinhadas às boas práticas de gestão ambiental.

Os indicadores apresentados a seguir contemplam as emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa, conforme metodologia internacionalmente reconhecida:

- **GRI 305-1 – Emissões diretas (Escopo 1):** provenientes de fontes que pertencem ou são controladas pela organização, como combustão estacionária em equipamentos e sistemas operacionais.
- **GRI 305-2 – Emissões indiretas (Escopo 2):** relacionadas à geração de energia elétrica adquirida e consumida pela organização.

O monitoramento desses indicadores permite acompanhar a evolução das emissões ao longo dos anos, apoiar a tomada de decisões e contribuir para o desenvolvimento de estratégias voltadas à redução da pegada de carbono e ao fortalecimento do compromisso ambiental da cooperativa.

Os gráficos a seguir apresentam a evolução das emissões de gases de efeito estufa associadas às atividades da cooperativa.



Estratégia de Descarbonização e Perspectivas Futuras

A consolidação de dados prevista para fevereiro de 2026 será um marco fundamental para a revisão e o aprimoramento das estratégias de descarbonização. Os resultados do Inventário de Emissões de GEE orientarão a definição de novas metas de redução, alinhadas aos princípios científicos e aos compromissos assumidos no âmbito do Programa Carbono Neutro.

Além da mitigação, a organização avalia continuamente as oportunidades de compensação de emissões residuais, garantindo a transparência na divulgação do tipo, quantidade e critérios dos créditos de carbono utilizados, conforme exigido pelos padrões de relato.

A integração das diretrizes emergentes, como o GRI 102: Climate Change 2025, reforçará a capacidade de reportar os impactos climáticos e a resiliência do modelo de negócios frente aos desafios impostos pelas mudanças climáticas globais.





Gestão de Resíduos e Economia Circular

(GRI 306-1 | GRI 306-2 | GRI 306-3 | GRI 306-4 | GRI 306-5)

A gestão de resíduos é tratada como um pilar fundamental da nossa estratégia de sustentabilidade e economia circular.

Geração de Resíduos e Impactos Significativos

Para mitigar os impactos reais e potenciais relacionados aos resíduos gerados nas atividades, implementam-se medidas estruturais e educacionais. A organização atua ativamente na conscientização do público interno e na adequação das instalações físicas para garantir que os materiais sejam corretamente direcionados na cadeia de valor.

A gestão dos impactos é realizada através de um conjunto de ações de circularidade e controle operacional.

Mantém-se um programa contínuo de psicoeducação ambiental voltado aos colaboradores, visando garantir a destinação adequada dos materiais gerados.

Como parte do fortalecimento das competências técnicas internas e da melhoria contínua dos processos, participou-se em 2025 da capacitação em Gestão de Resíduos Sólidos, promovida pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (FESP).

Quantificação de Resíduos Destinados

A composição dos resíduos gerados nas operações inclui papel, vidro e plástico; resíduos orgânicos; pilhas e baterias; lâmpadas; medicamentos e resíduos químicos.

No ano de 2025, foram destinados para descarte e tratamento adequado 3.890 kg de resíduos classificados como Classe II A – não perigosos e não inertes, conforme classificação estabelecida pela ABNT NBR 10004.

Entre os principais resíduos destinados à coleta especializada, destacam-se:

- Papelão proveniente de embalagens e materiais administrativos.
- Cartões magnéticos de identificação proveniente dos cartões do Plano de Saúde e identificação dos colaboradores.
- Documentos administrativos descartados, encaminhados para descarte seguro e reciclagem.
- Gelox, utilizado em processos operacionais e posteriormente destinado conforme procedimentos ambientais.

A gestão desses resíduos segue procedimentos internos de controle e rastreabilidade, garantindo a correta segregação e encaminhamento para empresas especializadas em coleta e destinação ambientalmente adequada, contribuindo para a redução de impactos ambientais e para o fortalecimento das práticas de sustentabilidade da cooperativa.





Operações de Recuperação e Reciclagem

Priorizam-se operações de recuperação que desviam os resíduos da disposição final (como aterros ou incineração sem recuperação de energia), alinhando-se aos princípios da economia circular, disponibilizando infraestrutura específica:

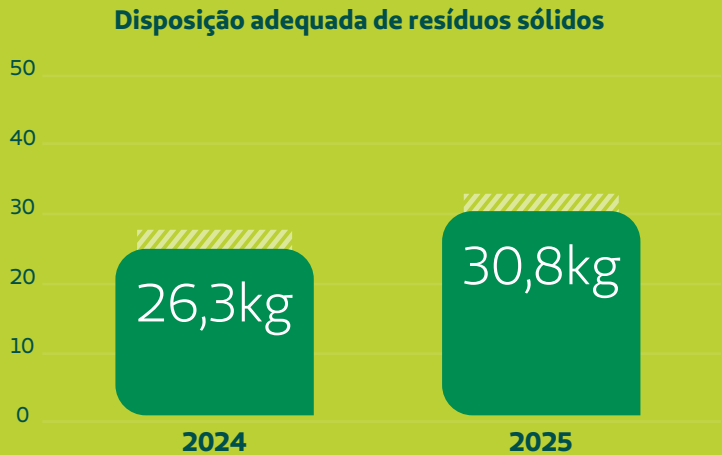
Tipo de Resíduo	Infraestrutura	Operação
Recicláveis (papel, vidro, plástico)	Lixeiras para coleta seletiva	Reciclagem
Pilhas e baterias	Receptores específicos	Reciclagem especializada
Lâmpadas	Pontos de descarte correto	Reciclagem e descontaminação

Projeto Med Júnior

A organização monitora a geração de resíduos para avaliar a eficácia de suas políticas de prevenção. Em 2025, como resultado direto das ações de mitigação e controles operacionais, evitou-se que 30,8 kg de materiais contaminassem o solo e os recursos hídricos. Este indicador quantitativo reforça o impacto ambiental positivo e demonstra a eficácia na prevenção da poluição.

Para os resíduos que não podem ser recuperados ou reciclados, asseguramos uma destinação final controlada e realizada de forma ambientalmente adequada.

No âmbito da gestão de resíduos de serviços de saúde, seguimos avançando com o Projeto Med Júnior. A iniciativa é voltada ao descarte adequado de medicamentos, garantindo que esses materiais sejam encaminhados



para processos apropriados de destinação final. Todo o processo é conduzido em conformidade com as normas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e do Conselho Nacional do Meio Ambiente (CONAMA), contribuindo para a prevenção de impactos ambientais e para a segurança sanitária.

Conformidade com Normativas Ambientais

Para a gestão de resíduos de serviços de saúde, opera-se em total conformidade com as exigências e normativas da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), garantindo que o gerenciamento, mesmo quando realizado por terceiros, atenda a rigorosos padrões.

Eficiência Hídrica

No âmbito da economia circular e eficiência no uso de recursos, implementou-se um sistema de captação para reutilização da água proveniente dos aparelhos de ar-condicionado, promovendo a eficiência hídrica nas instalações.





Fortalecimento da Marca e **Reputação Institucional**





A Unimed Nordeste Paulista exerce um papel institucional fundamental na região para o fortalecimento da marca e de suas Unimeds Singulares filiadas. Mais do que uma entidade de representação, a Federação oferece suporte estratégico, garantindo que a força do cooperativismo se converta em competitividade de mercado e excelência assistencial em todo o território nordeste paulista.

Este compromisso institucional reflete-se na busca contínua pela integração regional, onde o compartilhamento de boas práticas, a padronização de processos e a unidade na comunicação potencializam a capilaridade do Sistema.

Em 2025, o Departamento de Marketing e Comunicação da Unimed Nordeste Paulista consolidou sua atuação como área estratégica, ampliando sua contribuição para o fortalecimento institucional, a integração regional e o apoio aos objetivos de negócio do Sistema Unimed na região.

O período foi marcado por um processo estruturado de reorganização interna, com foco na qualificação técnica da área, revisão de processos, definição clara de objetivos e metas e fortalecimento da governança regional. Como resultado, o Marketing evoluiu de uma atuação predominantemente operacional para um modelo mais estratégico, com maior valor percebido por colaboradores, singulares e lideranças.

Nesse contexto, foi realizada a reestruturação do Comitê Regional de Marketing, que passou a atuar de forma mais integrada, colaborativa e orientada ao planejamento estratégico regional. A partir dessa reorganização, foram definidos quatro pilares de atuação — Institucional, Social, Mercado e Experiência do Cliente — liderados por representantes das maiores singulares da região (Unimed Ribeirão Preto, Unimed São Carlos, Unimed Araraquara e Unimed Franca).

Essa estrutura estabeleceu um direcionamento estratégico comum, promovendo maior alinhamento, padronização e coerência das ações de marketing e comunicação entre as Unimeds do território Nordeste Paulista. A integração de representantes das áreas Comercial e de Vendas, especialmente no Pilar Mercado, ampliou a sinergia entre as áreas e fortaleceu o papel do Marketing como parceiro estratégico dos objetivos de crescimento, competitividade e fortalecimento da marca regional.

Comunicação Responsável e Transparente

(GRI 417-1, GRI 417-3, GRI 416-1)

Ao longo de 2025, o departamento de Marketing e Comunicação conduziu campanhas regionais de conscientização e prevenção alinhadas ao calendário da saúde, promovendo padronização da comunicação, unidade visual e coerência institucional entre as singulares. As iniciativas reforçaram o compromisso da Unimed com a comunicação responsável, a promoção da saúde e a transparência junto à sociedade, em conformidade com as diretrizes de comunicação de marketing.

Destaca-se também a campanha institucional regional, desenvolvida para consolidar uma narrativa única da região Nordeste Paulista, evidenciando diferenciais como estrutura, tecnologia e compromisso com a saúde integral. A veiculação em programa de horário nobre da EPTV ampliou significativamente a visibilidade e o reconhecimento da marca em âmbito regional, garantindo que as informações sobre os serviços de saúde chegassem de forma clara e acessível à população.

Acesse:

<https://www.youtube.com/@unimednordestepaulista/playlists>





Promoção da Saúde e do Bem-Estar nas Comunidades

(GRI 413-1, GRI 203-1, GRI 203-2)

No Pilar Social, foi estruturado o Circuito Regional de Corridas Unimed, iniciativa que integrou e ampliou eventos já realizados por algumas singulares, posicionando-os como um diferencial da marca regional. Com investimento total de R\$ 360.000,00, o circuito viabilizou etapas em sete cidades, reunindo milhares de participantes. Esta ação representa um investimento significativo em infraestrutura e serviços de apoio à comunidade, fortalecendo o posicionamento da Unimed como promotora ativa da saúde, da qualidade de vida e de hábitos saudáveis, além de configurar um programa de desenvolvimento comunitário.

Mais de 8.300 participantes no Circuito Regional de Corridas

Etapa São Joaquim Run

+2.500 inscritos

em torno de 5.000 pessoas presentes.
595.477 pessoas alcançadas nas redes sociais
11 marcas patrocinadoras

Etapa Unimed Bebedouro

+ de 700 inscritos

68% participantes de Bebedouro
389.800 pessoas alcançadas nas redes sociais
12 marcas patrocinadoras

Etapa Unimed Araraquara

+ de 1.300 inscritos

37 cidades representadas
120.025 pessoas alcançadas nas redes sociais
8 marcas patrocinadoras

Etapa Unimed Alta Mogiana

949 participantes inscritos

120.025 pessoas alcançadas nas redes sociais
5 marcas patrocinadoras

Etapa Corrida Unimed São Carlos

+ de 1.700 inscritos

Participação de 178 crianças de 2 e 12 anos
e 62 pets na Caminhada.
15 marcas patrocinadoras

Etapa Unimed Run Barretos

800 participantes inscritos

1ª meia maratona (21 km) realizada em Barretos.
8 marcas patrocinadoras

Etapa Unimed Norte Paulista

400 participantes inscritos





Apoio às Singulares

(GRI 201-1, GRI 203-2)

Além das iniciativas estratégicas, o Marketing manteve atuação contínua de suporte às singulares, por meio da criação e adaptação de peças de campanhas, divulgação de ações regionais no boletim Unimed em Ação, apoio via verba de patrocínio e empréstimo de materiais institucionais.

As demandas são centralizadas pelo Sistema de Chamados Unimed (SCU), garantindo agilidade, padronização e eficiência no atendimento. Este suporte representa uma forma de distribuição de valor econômico e apoio indireto ao desenvolvimento das singulares.

Campanhas realizadas

Conscientização e prevenção em saúde:

Junho Vermelho

Agosto Dourado

Setembro Amarelo

Outubro Rosa

Novembro Azul

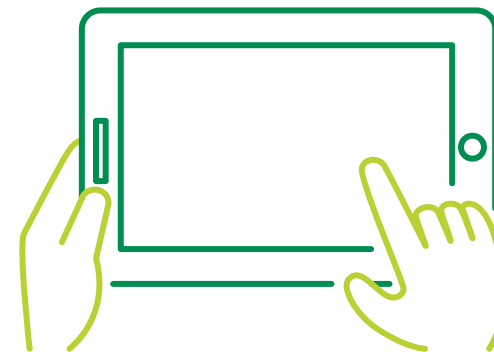
Dezembro Laranja

Datas Comemorativas:

Dia das Mães

Ano do Cooperativismo

Dia dos Pais



Outra iniciativa relevante foi o Workshop de Gestão de Mercado, que contribuiu para o desenvolvimento de competências das equipes de marketing, comercial e vendas, promovendo alinhamento e integração entre áreas.



Desenvolvimento do Capital Humano e Fortalecimento da Cultura Organizacional (GRI 3-3)

O Centro de Estudos e Educação Continuada (CESEC) atua como o Núcleo de Desenvolvimento Humano Institucional (NDHI) da Unimed Federação Nordeste Paulista. No exercício de 2025, o CESEC consolidou-se como uma área estratégica de excelência, superando o papel tradicional de capacitação para assumir o protagonismo na educação continuada, na gestão de eventos estratégicos e no apoio direto às singulares que integram a Federação.

As ações desenvolvidas estiveram rigorosamente alinhadas ao novo modelo de negócios do Sistema Unimed, tendo como diretriz central o “Jeito de Cuidar Unimed”. Este modelo orienta todas as práticas do Sistema, colocando o cliente no centro das decisões, processos e experiências, o que fortalece a governança e os valores da cooperativa. O investimento em capital humano é reconhecido como um fator crítico de sucesso e um pilar fundamental para a sustentabilidade do negócio.

A gestão do desenvolvimento humano no CESEC é estruturada para atender a múltiplos públicos de relacionamento, incluindo colaboradores da Federação, profissionais das singulares, médicos cooperados e a rede prestadora de serviços. A estratégia é dividida em eixos de atuação que contemplam treinamentos técnicos, desenvolvimento comportamental, capacitação em emergências médicas e educação a distância.

O impacto destas iniciativas é monitorado continuamente, evidenciado pelo crescimento expressivo de 59,3% no total de participações em ações de desenvolvimento em 2025, comparado ao ano anterior. Este crescimento reflete a transição de um modelo focado em volume para um modelo focado em impacto, qualidade e geração de valor para o negócio e para a sociedade.

Fomento à Inovação e Integração Institucional (GRI 203-2; 102-43; 404-2)

Em 2025, o CESEC consolidou seu papel como articulador estratégico ao apoiar a organização e promoção de eventos focados em integração, desenvolvimento e inovação para o Sistema Unimed. Essas iniciativas visam fortalecer o relacionamento com as partes interessadas e impulsionar a transformação digital no setor de saúde suplementar.



DESTAQUES DO ANO

6ª Edição OPMED

Consolidado como o maior congresso nacional de Órteses, Próteses, Materiais e Equipamentos (OPME) do Sistema Unimed, o evento atuou como uma plataforma estratégica para networking e disseminação de inovações tecnológicas aplicadas à saúde.

5ª Edição TECHWEEK

Fórum dedicado à discussão sobre inovação tecnológica e transformação digital, promovendo o debate sobre as tendências que moldarão o futuro do atendimento e da gestão, gerando impactos positivos na cadeia de valor da saúde.

Workshops Técnicos, Regulatórios e de Gestão

Ciclos de capacitação focados em temas emergentes e atualizações regulatórias, garantindo a qualificação contínua dos profissionais da rede.

Encontros Estratégicos e Institucionais

Momentos dedicados à integração de lideranças e tomadores de decisão, fundamentais para o alinhamento de diretrizes e fortalecimento da governança corporativa.



Impactos Indiretos e Geração de Valor (GRI 203)

Embora o foco principal seja o desenvolvimento humano, as ações do CESEC geram impactos econômicos e sociais indiretos significativos. A capacitação da rede assistencial reflete-se diretamente na melhoria da qualidade do atendimento, aumentando a resolutividade e a segurança do paciente.

Além disso, o CESEC desempenhou papel fundamental na implementação de modelos nacionais, como o segundo ciclo do “Jeito de Cuidar Unimed”, alcançando uma taxa de adesão de 90% entre as singulares. O suporte estratégico ao Programa Nacional de Gestão do Relacionamento com o Cooperado (PNGRC) fortaleceu o papel do médico como sócio do negócio, promovendo a sustentabilidade do modelo cooperativista.



59,3%

de incremento no
número de eventos
realizados pelo
CESEC

O crescimento de 59,3% nos eventos realizados pelo CESEC entre 2024 e 2025, demonstra a expansão significativa das ações de desenvolvimento e o fortalecimento do Centro como área estratégica.

Para 2026, o CESEC planeja continuar a qualificação de suas ações de desenvolvimento, aprimorando a mensuração de resultados e o impacto gerado. O foco permanecerá na inovação de metodologias de aprendizagem e na expansão do suporte às singulares, reafirmando seu papel como agente de transformação e pilar de sustentabilidade para o Sistema Unimed.





Desempenho em Capacitação e Educação (GRI 404)

O desenvolvimento de competências é essencial para garantir a eficiência operacional, a qualidade assistencial e a segurança nos processos do Sistema Unimed. Ao longo de 2025, o CESEC implementou um robusto programa de desenvolvimento que impactou positivamente o ambiente organizacional.

Programas de Atualização de Competências (GRI 404-2)

O portfólio de desenvolvimento do CESEC é abrangente e desenhado para atender às necessidades específicas de cada público, promovendo a atualização contínua de habilidades técnicas e socioemocionais.

Resultados quantitativos do período:

Ações de Desenvolvimento	
Cursos, Treinamentos, entre outros	256
Total de Participações	7.056

Treinamentos Técnicos

Os treinamentos técnicos focaram na atualização de conhecimentos, padronização de processos e otimização do fluxo de trabalho.

O objetivo foi assegurar que as equipes possuam as habilidades necessárias para executar suas funções com máxima precisão e segurança, refletindo diretamente na qualidade do atendimento prestado ao beneficiário.

Treinamentos Comportamentais e de Desenvolvimento Humano

Foram realizadas capacitações voltadas ao desenvolvimento de habilidades como empatia, escuta ativa, comunicação assertiva, postura profissional e atitude acolhedora, para fortalecer as competências socioemocionais essenciais para a vivência do “Jeito de Cuidar Unimed”. Este eixo é vital para a humanização do atendimento e para a construção de um relacionamento de confiança com os clientes, consolidando a cultura de cuidado que diferencia o Sistema Unimed.



Horas de Treinamento (GRI 404-1)

O CESEC monitora a carga horária de treinamento oferecida aos diferentes públicos de relacionamento. Em 2025, destacou-se o investimento na capacitação em emergências médicas, uma estratégia fundamental para a segurança do paciente e excelência na qualidade assistencial. Este programa foi desenvolvido especificamente para médicos cooperados, profissionais credenciados e enfermeiros que atuam diretamente na rede própria ou credenciada das singulares.

Ao fortalecer as competências técnicas de resposta em situações críticas, a organização amplia sua capacidade de oferecer atendimento de excelência em momentos que demandam máxima precisão e rapidez.

O programa de emergências médicas totalizou 1.400 horas de treinamento realizadas, alcançando 75 profissionais. Este investimento estratégico reduz o tempo de resposta em situações críticas e garante a padronização de procedimentos conforme protocolos internacionais reconhecidos (ACLS, PALS e ATLS).

1.400 horas
de treinamento realizadas pelo programa de emergências médicas, alcançando **75** profissionais.





Impacto na Rede Assistencial

Segurança do Paciente:

A capacitação em protocolos avançados de suporte à vida reduz o tempo de resposta em emergências cardiovasculares, pediátricas e traumatológicas, aumentando as taxas de sobrevida e minimizando sequelas.

Padronização de Procedimentos:

Os cursos ACLS, PALS e ATLS seguem protocolos internacionais reconhecidos, garantindo que todos os profissionais da rede utilizem as mesmas técnicas e procedimentos, facilitando a integração entre diferentes unidades assistenciais.

Qualidade Assistencial:

Profissionais com certificação em suporte avançado à vida demonstram maior confiança e competência no manejo de emergências, refletindo-se em melhor experiência do paciente e em resultados clínicos superiores.

Conformidade Regulatória:

Estes cursos estão alinhados às exigências regulatórias e às melhores práticas internacionais em gestão de emergências médicas, contribuindo para a conformidade da organização com padrões de qualidade e segurança.

Categoria de Profissionais	Treinamento por Profissional /média de horas
Profissionais em Emergências Médicas (Médicos e Enfermeiros)	18,67 horas
Colaboradores da Federação Nordeste Paulista	19,6 horas (estimado)
Profissionais em Cursos EAD	8,6 horas (estimado)

As médias para colaboradores da Federação e profissionais em cursos EAD são estimativas baseadas na carga horária média dos programas oferecidos.





Eventos



Em novembro, a Unimed Nordeste Paulista promoveu o Encontro Regional de Intercâmbio, reunindo cerca de 65 representantes técnicos das singulares, com foco no fortalecimento da integração e no alinhamento operacional dos processos de atendimento em regime de intercâmbio.

O evento possibilitou ampla troca de experiências entre as cooperativas, abordando temas assistenciais, administrativos e regulatórios, e permitindo a identificação de barreiras operacionais e oportunidades de melhoria nos fluxos de autorização e comunicação entre operadoras.

Os pontos levantados foram mapeados e serão tratados de forma estruturada ao longo de 2026, com foco na padronização de processos, fortalecimento da governança e aprimoramento da qualidade e eficiência do atendimento aos beneficiários.

Esses eventos reforçaram a integração regional, promoveram atualização contínua e contribuíram para melhorias na qualidade assistencial e na efetividade da auditoria médica.



Alinhamento com Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Esta iniciativa de capacitação em emergências médicas contribui diretamente para o ODS 3 – Saúde e Bem-Estar, especificamente para a meta de reduzir a mortalidade por causas evitáveis e melhorar a qualidade dos serviços de saúde. Reforça também o compromisso da Unimed com a excelência assistencial e a responsabilidade social corporativa.





Cursos Realizados e Carga Horária

O programa foi estruturado em três cursos avançados, cada um com carga horária específica e conteúdo certificado internacionalmente:



Curso	Sigla	Carga Horária	Foco
Advanced Cardiac Life Support	ACLS	16 horas	Suporte Cardiovascular em Vida
Pediatric Advanced Life Support	PALS	20 horas	Suporte Avançado em Pediatria
Advanced Trauma Life Support	ATLS	20 horas	Suporte Avançado em Trauma
Total de Horas de Capacitação	—	56 horas	—

Indicador	Total (2025)
Profissionais Capacitados (Médicos e Enfermeiros)	75
Total de Horas de Treinamento Realizadas	1.400*

*Cálculo: 75 profissionais x média de 18,67 horas por profissional (considerando a distribuição entre os três cursos)

Educação a Distância (EAD) (GRI 404-2)

Em parceria com a FESP, o CESEC gerenciou 64 cursos EAD, alcançando 552 participantes de 17 singulares. Esta iniciativa democratizou o acesso à educação continuada, oferecendo flexibilidade e escalabilidade com menor custo operacional. Esta iniciativa ampliou significativamente o acesso à educação continuada com maior governança e organização das vagas.

Impacto e Benefícios

Acesso Democratizado:

Ampliação do acesso à educação continuada para profissionais de diferentes singulares.

Flexibilidade:

Formato EAD permite que profissionais se capacitem conforme sua disponibilidade.

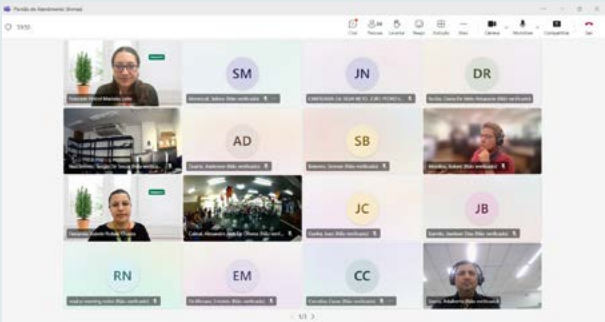
Governança:

Modelo estruturado de gestão de vagas garante equidade na distribuição de oportunidades.

Escalabilidade:

Possibilidade de atingir um maior número de profissionais com menor custo operacional.

Indicador	Total
Cursos EAD Gerenciados	64
Participantes em Cursos EAD	552
Singulares Atendidas	17
Média de Participantes por Curso	8,6





Ações, Eventos e Cursos Oferecidos às Singulares (GRI 404-2)

O Centro de Estudos e Serviços (CESEC) atua como um pilar fundamental na articulação de conhecimento e na facilitação da integração entre as singulares. Durante o período relatado, o CESEC promoveu um total de 66 eventos direcionados às singulares, englobando cursos de capacitação, comitês estratégicos, workshops e reuniões técnicas. Essas iniciativas registraram 4.035 participações, o que representa um crescimento expressivo de 203% em comparação ao ano de 2024, evidenciando o fortalecimento do engajamento e a ampliação do alcance das ações educacionais e de alinhamento.

A instituição reafirmou-se como um articulador essencial de conhecimento e disseminador de boas práticas. Além disso, atuou como um facilitador chave para a integração entre as singulares, fornecendo suporte estratégico contínuo para assegurar o alinhamento às diretrizes nacionais do sistema. Por fim, o CESEC destacou-se como um promotor ativo da inovação e da melhoria contínua nos processos e serviços oferecidos.

2025 registrou **203%** de crescimento da participação de singulares em eventos

A tabela a seguir detalha os indicadores de participação nos eventos promovidos:

Indicador	Total
Eventos Oferecidos às Singulares	66
Total de Participações	4.035
Média de Participantes por Evento	61,1

Singulares

	2024	2025	Crescimento
Eventos	30	66	+120%
Participações	1.332	4.035	+203%

Análise: O crescimento expressivo de 203% em participações demonstra a efetividade da estratégia de ampliação de eventos e o fortalecimento do suporte às singulares.





Suporte Estratégico e Disseminação de Boas Prática

(GRI 413-1; 203-1)

O CESEC atua de forma proativa na implementação e consolidação de diretrizes nacionais, oferecendo suporte contínuo às cooperativas singulares para garantir a padronização e a excelência dos serviços prestados.

Jeito de Cuidar Unimed – 2º Ciclo

Durante o ano, desempenhamos um papel fundamental na implementação do segundo ciclo do modelo “Jeito de Cuidar Unimed”, voltado ao reforço da cultura organizacional, com foco na promoção de um modelo de atendimento humanizado e centrado no paciente.

Atuando como multiplicador, o CESEC estruturou capacitações, forneceu orientações e realizou o acompanhamento contínuo das singulares. Esse esforço resultou em uma taxa de adesão de 90% entre as cooperativas acompanhadas. Além disso, elaboramos um overview do modelo para apoiar a Unimed do Brasil em sua estratégia de disseminação nacional.

Indicador	Resultado
Taxa de Adesão das Singulares	90%
Atuação como multiplicador	Sim
Atividades: Capacitações, Orientações e Acompanhamento	Contínuo

Programa Nacional de Gestão do Relacionamento com o Cooperado (PNGRC)

O fortalecimento do vínculo entre a cooperativa e seus médicos cooperados é uma prioridade estratégica. Em 2025, o CESEC atuou como suporte na implementação e evolução contínua do PNGRC em 6 singulares, por meio de acompanhamento bimestral realizado via reuniões online. Nossa contribuição incluiu o planejamento e a organização de eventos direcionados aos cooperados, com curadoria de qualidade para reforçar o papel do médico como sócio e dono do negócio.

Indicador	Total
Singulares Acompanhadas	6
Frequência de Acompanhamento	Bimestral (reuniões online)
Tipo de Suporte	Implementação e evolução contínua

Modelo Estruturado de Acompanhamento

(GRI 102-43; 103-2)

Para assegurar a perenidade e a excelência operacional da rede, o CESEC consolidou em 2025 um modelo estruturado de acompanhamento contínuo das singulares.

Esta iniciativa é pautada em quatro pilares fundamentais:

1. Proximidade Institucional:

Manutenção de um relacionamento próximo e oferta de suporte direto às necessidades específicas de cada cooperativa.

2. Alinhamento às Diretrizes Nacionais:

Monitoramento e garantia de conformidade com as diretrizes estabelecidas pela Unimed do Brasil.

3. Padronização de Práticas:

Disseminação ativa de boas práticas de mercado e implementação de processos padronizados que elevam a qualidade da gestão.

4. Troca de Experiências:

Criação de ambientes e oportunidades que facilitam o aprendizado mútuo e o compartilhamento de vivências entre as singulares.





Quatro eixos principais de atuação da CESEC junto às singulares:



Governança e Gestão

As ações neste eixo focaram no fortalecimento das estruturas de decisão e acompanhamento, incluindo a realização de comitês técnicos e institucionais, bem como reuniões técnicas estruturadas para garantir o alinhamento das práticas de gestão.



Desenvolvimento Profissional

Com o objetivo de aprimorar as competências técnicas das equipes, foram promovidos workshops temáticos e capacitações específicas, com destaque para o Curso de Planejamento Orçamentário e a primeira turma do Treinamento de Prevenção e Resolução Consensual de Conflitos na Saúde.



Integração Comercial e de Negócios

Para impulsionar a sinergia e os resultados comerciais, o CESEC promoveu a retomada de encontros estratégicos, como o Encontro de Compradores, o Encontro de Marketing e Mercado e o Encontro de Intercâmbio. Adicionalmente, foram realizados o Encontro Comercial e de Vendas e o 1º Workshop de Gestão de Mercado.



Desenvolvimento Humano e Cultura

Reconhecendo a importância da valorização das pessoas, o eixo de desenvolvimento humano contou com a iniciativa “Conexões que Transformam”, voltada para as áreas de Recursos Humanos (RH) e Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH).

Perspectivas Futuras

O CESEC continuará expandindo programas de capacitação técnica especializada, com foco em outras áreas críticas da assistência à saúde. O objetivo é consolidar a rede assistencial como referência em qualidade e segurança, posicionando o Sistema Unimed como líder em excelência clínica na região Nordeste Paulista.





Operadora **de Saúde e Negócios**





A Unimed Nordeste Paulista consolida sua atuação no mercado de saúde suplementar como uma operadora estratégica e sólida, registrada na ANS sob o nº 32829-4. Com um modelo de gestão focado na sustentabilidade e na excelência assistencial, a cooperativa encerrou o exercício de 2025 com **55.549** beneficiários em sua carteira.

Sua atuação vai além das fronteiras regionais. Através do Sistema de Intercâmbio da Unimed, garantindo aos beneficiários uma atuação nacional, oferecendo acesso a uma rede de médicos, hospitais e serviços de saúde de referência em todo o país.

A Operadora Unimed Nordeste Paulista

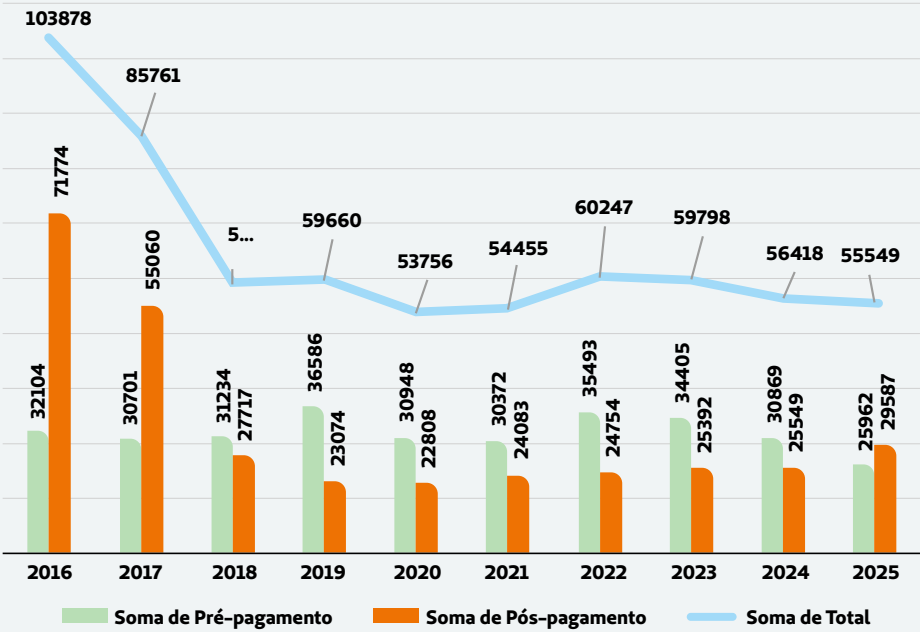
Alicerçada nos princípios cooperativistas, a Unimed Nordeste Paulista mantém-se atenta, também, às demandas do mercado, constituindo a Operadora Unimed Nordeste Paulista, que mantém registro ativo na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob nº 32829-4 para atendimento dos beneficiários por meio de planos de saúde predominantemente coletivos, operando em compartilhamento de risco parcial com cooperativas associadas.

Trata-se de sociedade simples, de responsabilidade limitada, com forma e características jurídicas próprias de cooperativas de segundo grau, do ramo da saúde, de porte médio, de natureza civil, com capital fechado e sem escopo lucrativo.

Operadora de Planos de Saúde da Intrafederativa Nordeste Paulista

As principais iniciativas, resultados e impactos da Operadora de Planos de Saúde da Intrafederativa Nordeste Paulista (Unimed Nordeste SP) referentes ao exercício de 2025, visando proporcionar transparência e rastreabilidade sobre o desempenho assistencial, operacional e econômico-financeiro da cooperativa.

Evolução no número de beneficiários da carteira





Beneficiários de Plano de Saúde Intradeferativa Nordeste Paulista

A Intrafederativa Nordeste Paulista oferece dois diferentes tipos de contratação, a de pré-pagamento e o pós-pagamento. A gestão destes 2 tipos contratos é semelhante em relação aos controles regulatórios e de auditoria.

Planos Pré-Pagamento

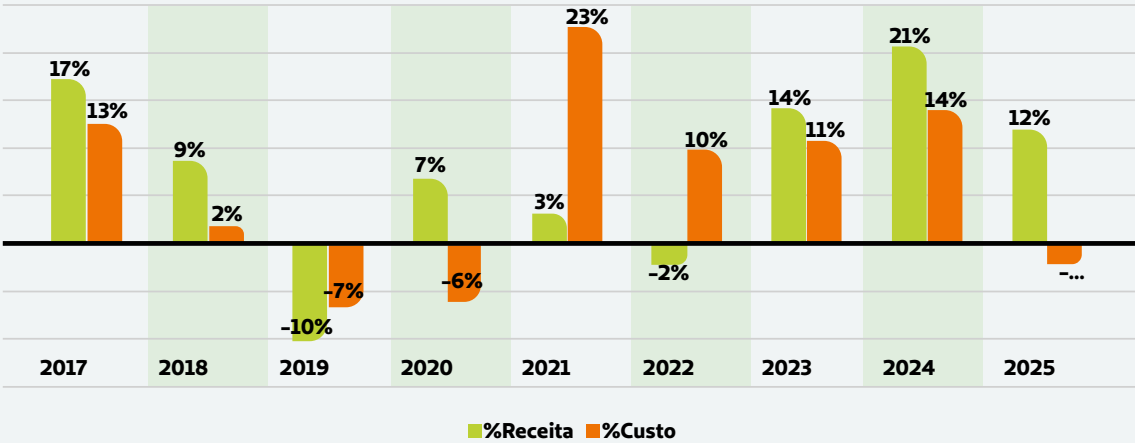
Características

O risco financeiro para o beneficiário é menor, pois ele paga uma mensalidade fixa e tem acesso aos serviços cobertos, sem surpresas significativas de custo;

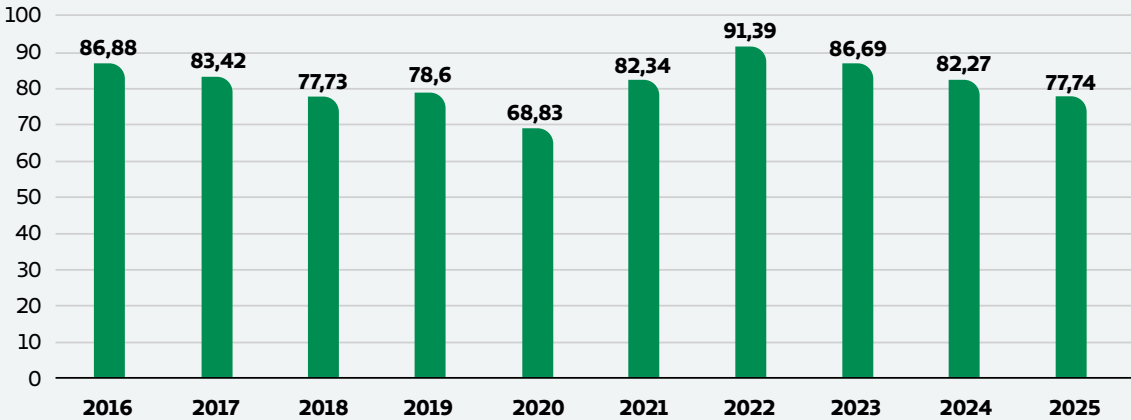
A operadora assume o risco assistencial, pois recebe antecipadamente um valor fixo (prêmio), independentemente do uso dos serviços;

Resultados Financeiros: Depende do equilíbrio entre receita (mensalidades pagas) e despesas médicas (sinistros).

Variação Anual Percentual Per capta



Sinistralidade - Pré-pagamento





Planos Pós-Pagamento

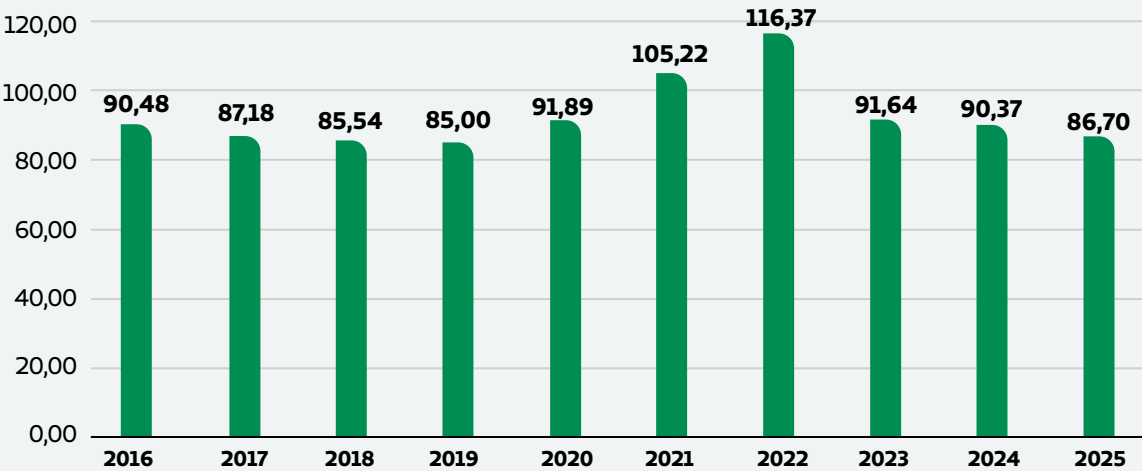
Características: O risco é maior, pois o beneficiário arca com os custos dos serviços utilizados, o que pode gerar despesas elevadas e imprevisíveis, dificultando o planejamento financeiro. O risco da operadora é reduzido, pois ela apenas intermedia o pagamento dos serviços utilizados.

Resultados Financeiros: Dependem do volume de serviços utilizados e da eficiência administrativa na intermediação dos pagamentos, em teoria, não há chance de trazer resultados negativos para a operadora de saúde. O modelo pré-pagamento oferece maior previsibilidade para beneficiários e maior risco para a operadora. O modelo pós-pagamento transfere o risco financeiro para o contratante, ou seja, em teoria a operadora não apresenta riscos financeiros com este tipo de plano.

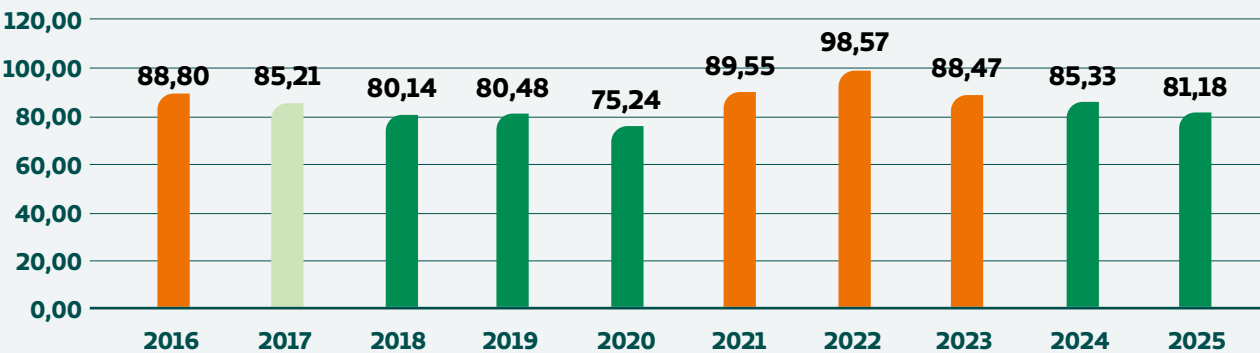
A sinistralidade geral apresentou queda progressiva, atingindo 81,18% em 2025, indicando melhora na gestão dos custos em um cenário de inflação médica elevada. Nos planos de pré-pagamento, a sinistralidade foi reduzida para 77,74%, aproximando-se dos níveis históricos considerados sustentáveis. Esse resultado foi impulsionado por um modelo mais estruturado de negociação de reajustes e maior transparência na apresentação de dados aos contratantes.

No processo de reembolso, observou-se uma redução média mensal de 18,2% no volume de solicitações e de 24,4% no valor reembolsado. Essa evolução é reflexo de uma regulação mais rigorosa, maior direcionamento para a rede credenciada e fortalecimento dos controles antifraude, suportados pela implementação de análises técnicas estruturadas e pelo uso de um portal exclusivo de reembolso.

Sinistralidade Pós-pagamento



Sinistralidade Consolidada
(Pré + Pós-pagamento)



Práticas de Cuidado e Relacionamento (GRI 2-29; 417-1)

A Unimed Nordeste Paulista busca aplicar a essência do “Jeito de Cuidar Unimed” em todas as suas práticas, levando aos clientes o cuidado e os valores da cooperativa. A organização zela por proporcionar boas experiências e manter um processo de melhoria contínua em seus serviços.

O aprimoramento da comunicação com os stakeholders é constante e realizado por meio de diversos canais e iniciativas, incluindo informativos institucionais, promoção de eventos, reuniões periódicas, plantões de dúvidas e plataformas digitais. Esta abordagem multifacetada garante que as necessidades e expectativas dos diferentes grupos de relacionamento sejam ouvidas e integradas às estratégias da cooperativa.

A cooperativa atua de forma proativa no relacionamento com clientes Pessoa Jurídica (PJ), realizando diversos plantões de dúvidas in loco em parceria com as empresas contratantes. O foco principal destas ações é levar conhecimento aos beneficiários, contribuindo para uma melhor jornada no acesso e utilização dos serviços de saúde.

As visitas e treinamentos online são estruturados para apresentar conhecimentos essenciais em saúde e detalhar os processos operacionais da operadora. Durante estas interações, são compartilhadas informações sobre melhorias gerais, funcionalidades do aplicativo Unimed, diferenças entre o pronto atendimento presencial e digital, além de detalhes sobre os Programas de Medicina Preventiva.

Um aspecto fundamental deste processo é a escuta ativa: caso sejam recepcionadas solicitações, reclamações, elogios ou sugestões durante os eventos, estas manifestações são conduzidas para análise interna e posterior devolução ao cliente, garantindo um ciclo completo de atendimento.

Para aprimorar a comunicação com os departamentos de Recursos Humanos e setores administrativos das empresas, especialmente aquelas com diversas filiais, a Unimed aplica treinamentos de desenvolvimento com temáticas de saúde. Estes encontros são realizados, em geral, trimestralmente, reforçando os canais de acesso e suporte oferecidos pela operadora.





Saúde e Segurança do Cliente

Atualmente, a frente de relacionamento empresarial atua de forma receptiva, sem processos proativos que garantam que a rede credenciada siga padrões de qualidade, uma vez que toda a nossa rede de atendimento é composta por intercâmbio dentro do sistema Unimed.

Nesse modelo, a atuação ocorre sempre que somos acionados pelos clientes, seja pelo beneficiário final ou pelo setor de Recursos Humanos das empresas, por meio de e-mail, SAC ou Ouvidoria, quando há relatos de inconformidades que possam comprometer a segurança do paciente.

Ao receber tais notificações, o setor responsável é imediatamente acionado para verificar a veracidade das informações e tomar as medidas necessárias. Dependendo da avaliação, podem ser adotadas ações corretivas, como a suspensão temporária do atendimento em determinado local ou por parte de profissionais específicos, garantindo a segurança e a proteção dos beneficiários. Como Intrafederativa procuramos sempre, compartilhar e alinhar essas medidas com nossas singulares as notificando sobre o ocorrido em sua localidade e em alguns casos atuando em conjuntos, fornecendo suporte necessário.

A operadora conta com diferentes mecanismos para monitorar a satisfação dos beneficiários e identificar oportunidades de melhoria nos serviços prestados. Entre essas iniciativas, destaca-se a pesquisa Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), realizada anualmente, e atualmente oferecemos a pesquisa de satisfação dispo-

nibilizadas na ferramenta de atendimento via WhatsApp onde o cliente havia sua satisfação na ferramenta.

Contamos também com os canais formais de atendimento, como o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e a Ouvidoria, que também contribuem para a geração de indicadores e para o processo de melhoria contínua dos serviços.

Sempre que é identificado, por meio dessas ferramentas, algum feedback negativo relacionado a processos internos ou eventuais falhas sistêmicas, ou reincidência em algum assunto, como ausência de uma especialidade específica por exemplo, a demanda é analisada e encaminhada ao setor responsável para avaliação e correção. Essa atuação busca garantir agilidade na resolução de problemas e aprimorar continuamente os fluxos de atendimento.

Nos casos em que são identificadas oportunidades de melhoria na jornada do beneficiário, em serviços específicos como, por exemplo consultar extrato financeiro, são desenvolvidas iniciativas e ferramentas baseadas na escuta ativa dos clientes, com o objetivo de aperfeiçoar a experiência e tornar o acesso aos serviços mais eficiente e satisfatório.

Em alinhamento às diretrizes da Federação, foi disponibilizado um portal exclusivo para o tratamento de manifestações, permitindo um acompanhamento centralizado e maior agilidade nas tratativas. Essa iniciativa reforça a comunicação com os beneficiários e garante a rastreabi-

lidade de todos os protocolos registrados, incluindo solicitações de serviço, esclarecimentos e reclamações. A gestão do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) também se destacou como uma prioridade estratégica. O IDSS, indicador utilizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para avaliar o desempenho das operadoras, atingiu a marca de 0,76 no ano-base 2024 (divulgado em 2025). Para promover a melhoria contínua desse indicador, foi implementado um Grupo de Estudos com foco no nivelamento técnico das singulares, aprofundamento da análise de dados e disseminação de boas práticas. Ao longo de 2025, foram realizados cinco encontros desse grupo, contribuindo para o alinhamento estratégico e o fortalecimento do conhecimento técnico.

Além disso, a operadora cumpre rigorosamente os prazos de resposta estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, reforçando seu compromisso com a transparência, a qualidade no atendimento e a conformidade regulatória.





Atenção Integral à Saúde

Medicina Preventiva e Promoção da Saúde (GRI 403-6; GRI 416-1)

A implementação de ações de prevenção em saúde é um desafio estratégico para a Intrafederativa, que não possui rede própria. Para superar essa limitação, a cooperativa estabeleceu parcerias com empresas contratantes e investiu em programas de gerenciamento de saúde, com foco na melhoria da qualidade de vida dos beneficiários.

Os Comitês de Saúde, conduzidos em parceria com o Setor de Relacionamento Empresarial, possibilitaram o compartilhamento contínuo de informações sobre a utilização dos beneficiários, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Essas reuniões periódicas permitiram a implementação de ações coordenadas e alinhadas às necessidades específicas de cada cliente.

O programa de Gerenciamento de Casos Especiais, pautado na atenção domiciliar, acompanhou 111 beneficiários com limitações funcionais durante o ano de 2025. O objetivo do programa é facilitar o acesso à rede, viabilizando suporte técnico e capacitação de cuidadores. Adicionalmente, o Programa Viver Bem, voltado à gestão de pacientes crônicos, encerrou o período com 1.024 beneficiários em acompanhamento ativo, oferecendo teleatendimento multidisciplinar e ações de educação em saúde.

Saúde, Informação e Bem-Estar (GRI 416-1; 417-1; 413-1)

A Unimed Nordeste Paulista desenvolve campanhas contínuas de Medicina Preventiva, alinhadas aos calendários nacionais de conscientização em saúde. Entre as principais iniciativas destacam-se as campanhas do Agosto Dourado, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul.

A divulgação destas campanhas ocorre de forma abrangente: junto aos clientes contratantes, internamente para os colaboradores da cooperativa e externamente por meio de redes sociais, como o LinkedIn, garantindo o acesso à informação por todos os stakeholders.

As campanhas informativas direcionadas aos clientes Pessoa Jurídica (PJ) tem o objetivo de que estes disseminem o conhecimento em suas próprias redes de colaboradores, ampliando o alcance das ações de conscientização em saúde.

Nosso Calendário Colorido

Janeiro Branco

Palestra com a psicóloga Wanessa Mattos

Outubro Rosa

Palestra com o Médico Ginecologista e Obstetra Dr. Ramiro Teixeira Hernandes

Novembro Azul

Palestra com o Médico Urologista Dr. Felipe Barufaldi

Em parceria com os departamentos de Recursos Humanos das empresas clientes, a cooperativa atua fortemente no incentivo à realização de exames preventivos. O objetivo é promover a identificação precoce de doenças e mapear pacientes com diagnósticos já concluídos, mas que se encontram sem acompanhamento ou tratamento adequado. Como incentivo prático, a Unimed trabalha com a isenção de coparticipação e taxas para exames fundamentais, como a mamografia para mulheres e o PSA para homens.

Outras ações de destaque incluem a participação ativa em Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) e Circuitos de Saúde nos clientes de contratos coletivos. Nestas ocasiões, a equipe de saúde realiza plantões de dúvidas, entrega manuais com orientações sobre o plano médico e explica o passo a passo para utilização dos serviços digitais. Adicionalmente, são fornecidos materiais orientativos baseados nas avaliações realizadas pelas enfermeiras durante os eventos, abordando temas como hipertensão, diabetes e saúde do homem.

Além das ações diretas de Medicina Preventiva, a cooperativa assume a responsabilidade de disseminar informações e orientações sobre questões amplas de saúde e cuidado.

Para isso, desenvolve e distribui cartilhas educativas aos seus stakeholders, abordando temas relevantes como o Dia Mundial de Conscientização sobre a Síndrome do Espectro Autista, conscientização sobre o Lúpus e orientações preventivas sobre a dengue.





Gestão de Contratos Coletivos e Sustentabilidade do Negócio

(GRI 2-29; 3-3)

Buscando proporcionar ações mais estratégicas e uma visão adequada para a gestão de contratos coletivos, a Unimed Nordeste Paulista iniciou, no final de 2023, a estruturação de grupos de trabalho em conjunto com os clientes contratantes.

Estes grupos realizam reuniões trimestrais para acompanhar de perto as ações de saúde, os indicadores de desempenho dos contratos e os planos de atividades. Esta proximidade permite proporcionar aos empregadores a garantia de que seus colaboradores tenham acesso à saúde, qualidade de vida e segurança nos atendimentos, estabelecendo uma parceria mais sustentável a longo prazo.

Os resultados desta abordagem já são evidentes. Em 2025, a atuação focada em dois contratos de grande representatividade na carteira de clientes demonstrou uma evolução significativa na redução da sinistralidade. Observou-se também o fortalecimento de uma cultura de cuidado à saúde de modo preventivo, em substituição ao modelo reativo, além de um aumento na fidelização dos clientes, tornando os benefícios da parceria mais tangíveis para todas as partes envolvidas.

Qualidade Assistencial e Auditoria Médica

(GRI 416-1; GRI 201-1; GRI 404-2)

A atuação da Auditoria Médica apresentou evolução significativa, reforçando a maturidade dos processos de análise assistencial e a responsabilidade na gestão dos recursos. O aprimoramento dos fluxos e o maior rigor técnico resultaram em ganhos expressivos de eficiência e segurança para os beneficiários.

O número de juntas médicas realizadas saltou de 45 em 2024 para 193 em 2025, representando um crescimento de 328,9%. Essa atuação gerou uma economia superior a 3 milhões de reais, fruto da avaliação criteriosa da pertinência assistencial e da prevenção de procedimentos desnecessários. A cooperativa também fortaleceu sua auditoria clínica ao disponibilizar assessoria médica especializada em Imunobiológicos, garantindo decisões baseadas em evidências científicas para terapias de alto custo.

Para promover o alinhamento técnico entre as singulares, em 2025, a Unimed Nordeste Paulista promoveu dois encontros regionais de auditoria médica, fortalecendo o alinhamento técnico e a padronização dos processos entre as singulares.

Março de 2025: foram abordados temas estratégicos como TEA, Lista Referencial, Gestão de Internados e a demonstração dos portais de Busca e Reembolso.

Outubro de 2025: o encontro trouxe atualizações essenciais sobre Implanon, Rol de Procedimentos e Imunobiológicos.



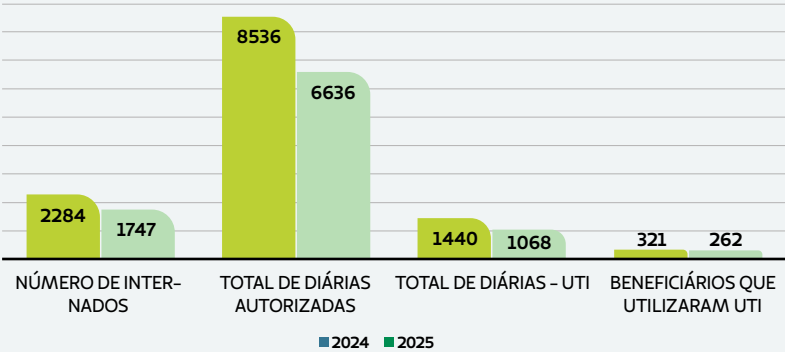


Gestão de Internados

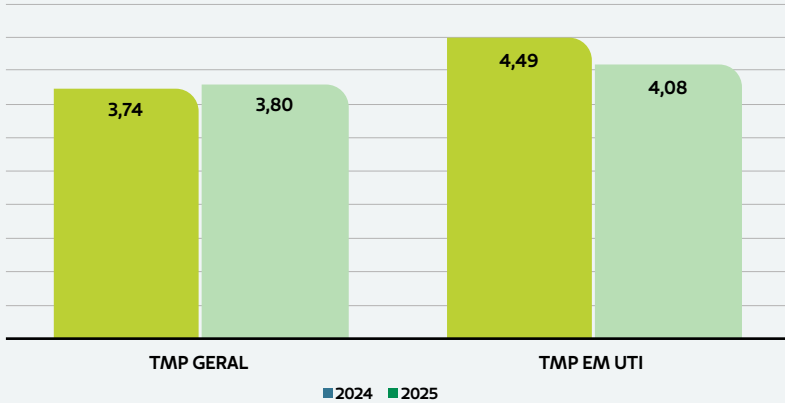
O setor de Gestão de Internados, implementado em 1º de setembro de 2024, foi consolidado ao longo do ano de 2025, contando com a atuação de enfermeiras auditoras e navegadoras, assistente administrativo e médico auditor. Todas as atividades desenvolvidas pela equipe estão em conformidade com o Manual de Intercâmbio Nacional (MIN).

Houve redução relevante no volume assistencial entre 2024 e 2025, com queda no número de internados (-23%), nas diárias autorizadas (-22%) e nas diárias de UTI (-26%), além da diminuição de beneficiários que utilizaram UTI. O TMP geral manteve-se estável e o TMP de UTI apresentou melhora, indicando maior eficiência na condução dos casos de maior complexidade. Os indicadores permanecem abaixo das médias setoriais, conforme referências da ANAHP / ANS, evidenciando impacto positivo das estratégias de gestão clínica, com otimização de recursos e fortalecimento da sustentabilidade assistencial.

Dados gerais do setor



Tempo médio de permanência (dias)



Excelência no Atendimento e Satisfação do Cliente

(GRI 416-1 | GRI 2-29)

O compromisso com a excelência no relacionamento com o beneficiário foi evidenciado por avanços expressivos na eficiência operacional e na qualidade da experiência oferecida. A cooperativa investiu na diversificação de canais e na redução do tempo de resposta, mantendo altos níveis de satisfação.

Um dos principais destaques de 2025 foi a redução de 45% no tempo médio de espera do beneficiário, que passou de 36 segundos em 2024 para 19 segundos. Essa evolução demonstra a agilidade e a prontidão no atendimento. A implantação do canal digital via WhatsApp, em novembro de 2025, ampliou as possibilidades de acesso, registrando alta adesão e rápida aceitação do público, alinhando a comunicação aos hábitos digitais da população.

Apesar do aumento no volume de interações, o Net Promoter Score (NPS) manteve-se estável, com 60% de promotores em 2024 e 2025. Essa consistência reflete a preservação da qualidade do relacionamento e a confiança dos beneficiários na cooperativa.

Inovações Operacionais e Assistenciais

O ano de 2025 foi marcado por desafios regulatórios relevantes, com destaque para a implementação da RN 623, que exigiu adequações nos fluxos assistenciais e administrativos, especialmente quanto à rastreabilidade, transparência e formalização das decisões de cobertura.

Entre as principais mudanças, destacou-se a obrigatoriedade do comprovante de negativa, com justificativa técnica, base normativa e informações claras ao beneficiário. Para atender às novas exigências, a Unimed Nordeste Paulista desenvolveu um fluxo de negativas totalmente automatizado, com emissão automática das cartas, envio pelo portal e via WhatsApp, promovendo maior agilidade, padronização, conformidade regulatória e redução de falhas operacionais.

Além disso, foram realizados encontros remotos com as singulares, conduzidos pelo departamento jurídico, para esclarecimento da RN 623, alinhamento de procedimentos e mitigação de riscos regulatórios, fortalecendo a integração e a segurança técnica entre as cooperativas.





Papel Institucional e Apoio às Singulares (GRI 2-29 | GRI 3-3 | GRI 404-2)



Todas as ações da Intrafederativa Nordeste Paulista têm como finalidade gerar trabalho e recursos para as Singulares Sócias e seus cooperados.

Dando continuidade às ações de fortalecimento econômico e valorização da rede cooperada iniciadas em 2024, no ano de 2025 foram retomadas e ampliadas as iniciativas voltadas à remuneração dos serviços, passando os SADTs a serem pagos conforme os valores da lista referencial estadual.

A partir de 1º de janeiro de 2026, as consultas em consultório também seguirão os mesmos parâmetros de remuneração, reforçando o compromisso com a sustentabilidade financeira das singulares e a justa valorização dos cooperados.

Produtos federativos e serviços especializados (GRI 3-3 | GRI 201-1)

Módulo Coração Regional (MCR)

UTI Neonatal

Tratamento aos Pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA)

Módulo Coração Regional (MCR)

Criado em 2003, o Módulo do Coração Regional (MCR) tem como objetivo a prestação de serviços pela Federação Intrafederativa Nordeste Paulista, para proporcionar às suas associadas condições de oferecer aos clientes de Planos de Saúde serviços de alta complexidade que envolvam recursos de âmbito Regional ou Estadual. Por intermédio do MCR, a Federação Nordeste Paulista assume a responsabilidade de custear os atendimentos previstos nos Planos de Saúde das Cooperativas associadas mediante um modelo de pré-pagamento per capta mensal.

Objetivos do MCR:

Direcionamento a prestadores credenciados privilegiando as Singulares e os cooperados (que integram o produto MCR);

Melhor negociação dos pacotes e dos insumos (OPMEs) – balizamento de preços;

Previsibilidade de custos assistenciais para as Singulares; Auditoria Especializada Regional: evitar conflito direto entre os cooperados prestadores e as Singulares.

Ao longo de 2025 o MCR manteve uma média de **197.770 vidas ativas**, com adesão de 11 singulares ao produto. A Curva A concentrou os procedimentos de maior impacto em volumetria, destacando-se o cateterismo cardíaco com cineangiocoronariografia e ventriculografia, o estudo ultrassonográfico intravascular e a recanalização arterial no IAM por angioplastia com implante de stent.

UTI Neonatal

O módulo foi estruturado com o objetivo de viabilizar a prestação de serviços da Federação Intrafederativa Nordeste Paulista às suas filiadas, especificamente voltados ao atendimento de internações clínicas de beneficiários em UTI Neonatal e Pediátrica, contemplando a faixa etária de 0 a 13 anos, 11 meses e 29 dias. A iniciativa tem como foco a melhoria das condições de negociação junto aos prestadores, bem como o fortalecimento do suporte assistencial às associadas.

Atualmente, o produto conta com 7 singulares aderentes, sendo 6 da região Nordeste Paulista e 1 de fora da região, totalizando 162.808 vidas vinculadas. Esse volume possibilitou a ampliação da rede credenciada, que inicialmente contava com apenas dois hospitais e evoluiu para o credenciamento de mais três prestadores, ampliando de forma significativa a disponibilidade de leitos especializados na região.





Produtos federativos e serviços especializados (GRI 3-3 | GRI 201-1)

Módulo Coração Regional (MCR)

UTI Neonatal

Tratamento aos Pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA)



Tratamento aos Pacientes com Transtorno do Espectro Autista (TEA)

A análise assistencial e financeira dos beneficiários com TEA demonstra crescimento controlado e gestão eficiente. Entre 2024 e 2025, houve aumento de 7% na população atendida, acompanhado por estabilidade dos custos, que cresceram em proporção menor que a demanda – evidenciando controle e equilíbrio da carteira.

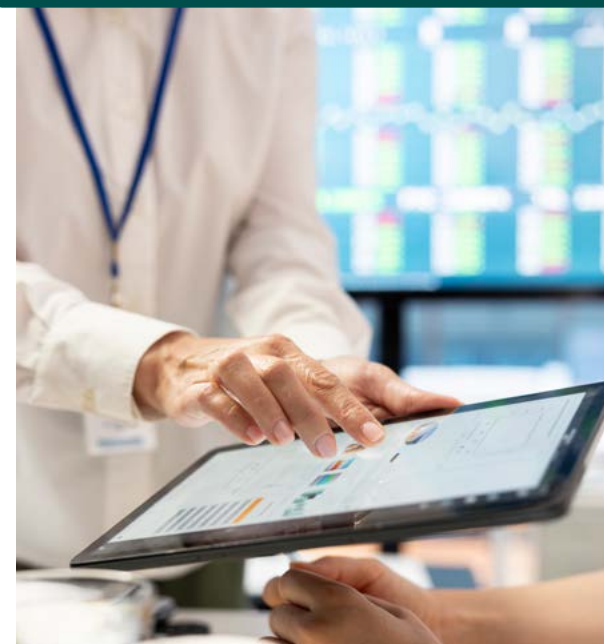
Mesmo com a ampliação do número de beneficiários, registrou-se redução de 1,3% no custo per capita, indicando eficiência operacional, melhor organização dos fluxos e assertividade na utilização dos recursos assistenciais. No acompanhamento terapêutico, as sessões cresceram cerca de 2%, enquanto o valor médio por sessão apresentou variação moderada de 3,5%, dentro do esperado para ajustes contratuais e mudança de mix prestador.

A carteira mantém perfil sensível, com 52% dos beneficiários na modalidade de Custo Operacional, o que demanda regulação cuidadosa e monitoramento constante. Ainda assim, os indicadores permanecem estáveis, reforçando a governança sólida exercida pela Unimed Nordeste Paulista.

Outro destaque é o portal gerencial desenvolvido pela Operadora, que centraliza informações, garante rastreabilidade dos atendimentos, mantém prontuário evolutivo, integra documentos da auditoria e oferece total transparência aos dados assistenciais. Essa ferramenta fortalece a tomada de decisão e contribui diretamente para a gestão sustentável da população com TEA.

Proximidade

A equipe do plano de saúde realizou visitas presenciais, oferecendo assessoria técnica personalizada, revisão de processos e sugestões de melhorias. Em 2025, foram visitadas Unimed Ibitinga e Unimed São José do Rio Pardo. Essas ações presenciais contribuíram para aprimorar fluxos internos, solucionar dúvidas específicas e aproximar ainda mais as singulares da estratégia corporativa.





OPME

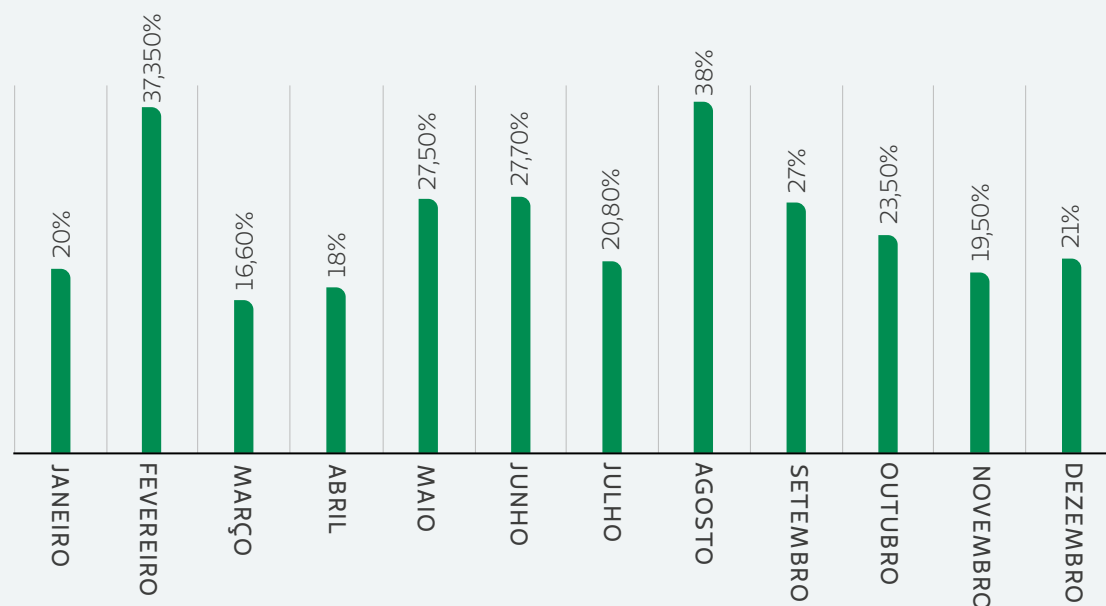
Desempenho Econômico e Eficiência Operacional

A centralização das compras de medicamentos quimioterápicos e imunobiológicos resultou em ganhos expressivos para a Federação, demonstrando a viabilidade econômica de nossa estratégia de sustentabilidade. Alcançamos uma economia média aproximada de 25% ao mês, sem qualquer comprometimento da qualidade do atendimento prestado aos beneficiários.

Economia média aproximada de
25% ao mês

Todo o processo de aquisição é conduzido com gestão completa e rigorosa, abrangendo a qualificação criteriosa de fornecedores, o monitoramento contínuo dos prazos de entrega (lead time) e o controle estrito da distribuição. Essa governança assegura o fornecimento de medicamentos de alta qualidade e a continuidade ininterrupta dos tratamentos, evitando atrasos que poderiam impactar a saúde dos pacientes.

COMPRAS QUIMIO E IMUNOTERAPIA 2025





Engajamento de Fornecedores Gestão de Compras e Cadeia de Fornecimento

(GRI 204; 204-1; 308; 308-1; 414; 414-1)

A gestão responsável da cadeia de suprimentos é um pilar fundamental para a sustentabilidade e eficiência operacional da Federação. Desde outubro de 2024, implementamos uma mudança estratégica significativa ao assumir diretamente a aquisição de medicamentos quimioterápicos para nossos beneficiários. Esta iniciativa fortaleceu nosso relacionamento institucional, tornou a comunicação mais ágil e possibilitou um acompanhamento mais próximo e eficaz da evolução dos tratamentos.

Em agosto de 2025, ampliamos esse cuidado com a inclusão dos medicamentos imunobiológicos em nosso escopo de compras centralizadas. Além da aquisição direta, os pacientes passaram a contar com um acompanhamento integral pré e pós-tratamento, estabelecendo contato direto com nossa equipe especializada e a atuação dedicada de uma farmacêutica. Esse suporte contempla orientações detalhadas sobre armazenamento, descarte adequado, aplicação, possíveis reações adversas e a continuidade terapêutica, promovendo maior segurança e tranquilidade aos beneficiários.

Esta iniciativa representa uma nova forma de cuidar, pautada pelo acolhimento, olhar individualizado e processos mais simples e confortáveis. Todo o fluxo operacional foi digitalizado e pode ser realizado de forma online, eliminando a necessidade de deslocamento do beneficiário para solicitação, retirada ou aplicação dos medicamentos.

Como parte do fortalecimento dessa estratégia e do engajamento de nossa cadeia de valor, realizamos o 1.º Workshop de Compradores e Farmacêuticos. O evento proporcionou a interação entre nossas singulares, o compartilhamento de conhecimentos por meio de palestras especializadas e o alinhamento estratégico necessário para que, em 2026, possamos avançar nas compras conjuntas. Essa atuação colaborativa tem como objetivo principal a redução de custos e o ganho de eficiência para toda a operação, mantendo o foco na qualidade do atendimento.





Gestão de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs)
(GRI 3-3 | GRI 201 | GRI 205 | GRI 308 | GRI 414 | GRI 404 | GRI 404-2)

A gestão de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPMEs) e Dispositivos Médicos Implantáveis (DMI) representa um desafio estratégico e financeiro significativo no setor de saúde suplementar. Estes materiais, caracterizados pelo alto valor agregado e essenciais para procedimentos cirúrgicos, médicos, odontológicos e terapêuticos, exigem uma administração rigorosa devido à complexidade de sua comercialização, regulação e multiplicidade de atores envolvidos.

A organização mantém um compromisso contínuo com a regulação e negociação de OPMEs, visando a identificação e mitigação de preços abusivos. Este processo é fundamentado na utilização de tabelas de referência e em acordos estabelecidos por meio do Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos (CTNPM), garantindo a transparência e a adequação dos valores praticados entre as Unimed.

No exercício de 2025, o departamento de Auditoria de OPME intensificou suas ações de suporte e assessoria técnica aos prestadores, Unimed Singulares e Contratantes. As iniciativas abrangeram o apoio em cotações pré e pós-cirúrgicas, o controle de orçamentos, a atualização de ferramentas de negociação e compras, além do rigoroso controle documental e qualificação de fornecedores. Estas ações foram direcionadas para a melhoria contínua e a especialização dos processos, em total alinhamento com a missão da Intrafederativa.

ESPECIALIDADE	Nº de produtos cotados	%
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	36114	31,78%
CIRURGIA GERAL	17214	15,15%
UROLOGIA	14933	13,14%
CIRURGIA CARDIOVASCULAR+CIRURGIA VASCULAR+HEMODINAMICA E CARDIOLOGIA INTERVENCIONISTA	13308	11,71%
CIRURGIA CRANIO-MAXILO-FACIAL+ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	12784	11,25%
NEUROCIRURGIA+ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	5978	5,26%
CIRURGIA CARDIOVASCULAR	2849	2,51%
PROCEDIMENTOS CIRURGICOS EM GERAL	2812	2,47%
CIRURGIA VASCULAR+NEUROCIRURGIA	2016	1,77%
NEUROCIRURGIA	1670	1,47%
CIRURGIA CRANIO-MAXILO-FACIAL+NEUROCIRURGIA+ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1257	1,11%
CIRURGIA VASCULAR+ELETROFISIOLOGIA CLINICA INVASIVA+HEMODINAMICA E CARDIOLOGIA INTERVENCIONISTA	875	0,77%
PROCEDIMENTOS DIAGNOSTICOS	482	0,42%
OTORRINOLARINGOLOGIA + CIRURGIA CABECA E PESCOCO	381	0,34%
MASTOLOGIA+CIRURGIA PLASTICA	378	0,33%
OTORRINOLARINGOLOGIA	220	0,19%
GINECOLOGIA E OBSTETRICIA+UROLOGIA	179	0,16%
OFTALMOLOGIA	131	0,12%
GINECOLOGIA E OBSTETRICIA	47	0,04%
CIRURGIA PLASTICA	22	0,02%
Total Geral	113650	





O faturamento total relacionado a OPMEs ultrapassou a marca de R\$ 150 milhões no período.

A gestão eficiente resultou em um custo evitado de R\$ 5,9 milhões. Deste montante, mais de R\$ 3,2 milhões foram economizados por meio de revisões de tabelas, alcançando reduções de até 60% em produtos e linhas específicas.

Adicionalmente, as negociações pontuais realizadas através da ferramenta de negociação e compras geraram uma economia superior a R\$ 2,6 milhões, o que representa uma redução de mais de 20% sobre os valores inicialmente cotados.

Indicador de Desempenho	Valor (2025)
Faturamento Total de OPME	> R\$ 150.000.000,00
Custo Total Evitado	R\$ 5.900.000,00
Economia via Revisão de Tabelas	> R\$ 3.200.000,00
Economia via Ferramenta de Negociação	> R\$ 2.600.000,00
Número de Cotações Realizadas	24.795
Valor Total Cotado	R\$ 92.935.043,00
Quantidade de Materiais Cotados	113.650
Custo Médio por Material	R\$ 1.697,62

O faturamento total relacionado a OPMEs ultrapassou a marca de **R\$ 150 milhões** no período

Reduções de até 60% em produtos e linhas específicas

Economia superior a **R\$ 2,6 milhões** ao mês





A organização fortaleceu suas parcerias contratuais com distribuidores e fabricantes de OPME em 2025, promovendo a transparência nos negócios e a eficiência operacional. O departamento comercial realizou visitas estratégicas a estas empresas com o objetivo de avaliar in loco os processos de qualificação e fabricação dos materiais. Esta aproximação contribuiu significativamente para a melhoria das relações comerciais e para o alinhamento com os padrões de qualidade exigidos.

A atuação ativa junto ao CTNPM permitiu à organização contribuir com sua expertise para apoiar e fortalecer as negociações conduzidas pelo grupo. O portfólio de gestão abrangeu 233 fornecedores ativos e 20.835 produtos, contemplando diversas especialidades médicas estratégicas, tais como Ortopedia e Traumatologia (31,78% das cotações), Cirurgia Geral (15,15%), Urologia (13,14%) e Cardiologia.

Cadeia de Suprimentos	Quantidade
Fornecedores Ativos	233
Fornecedores Cotados	168
Produtos Ativos	20.835

MOVIMENTAÇÃO ANUAL TOTAL		
	2024	2025
Contratante	12.778.854,90	15.124.872,83
Singular	121.312.474,68	138.039.606,50
Total	134.093.353,58	153.164.479,33

MOVIMENTAÇÃO ANUAL POR UNIMED SINGULAR		
Singular	2024	2025
Unimed Alta Mogiana	3.000.297,68	3.052.425,93
Unimed Araraquara	4.113.311,33	3.233.819,60
Unimed Barretos	2.736.420,07	3.337.069,75
Unimed Batatais	553.341,02	560.870,04
Unimed Bebedouro	5.290.634,83	7.677.193,62
Unimed Franca	15.494.329,74	17.632.163,98
Unimed Ibitinga	2.317.944,84	3.635.601,29
Unimed Jaboticabal	4.971.226,69	4.582.863,02
Unimed Mococa	2.292.149,59	2.207.005,31
Unimed Monte Alto	1.214.409,17	1.222.668,05
Unimed Nordeste Paulista	4.968.295,48	5.093.840,82
Unimed Norte Paulista	1.911.545,72	1.847.878,00
Unimed Ribeirão Preto	63.354.814,52	74.914.144,99
Unimed Santa Rita	7.794,79	
Unimed São Carlos	7.818.912,87	7.548.602,96
Unimed São José do Rio Pardo	1.267.046,34	1.493.459,14
Total	121.314.498,68	138.039.606,50





Engajamento e Compartilhamento de Conhecimento

A 6ª edição do OPMED – Congresso Nacional de Órteses, Próteses, Materiais Especiais e Medicina Especializada, realizada em novembro de 2025 em Ribeirão Preto, consolidou-se como o maior encontro brasileiro dedicado ao tema. O evento reuniu mais de 800 congressistas, representantes de 140 singulares e 35 expositores, promovendo debates de alto nível sobre os desafios, avanços e tendências do setor, com a presença de lideranças nacionais do Sistema Unimed e especialistas em medicina, auditoria e economia.



6ª edição do OPMED	 800 congressistas	 140 singulares	 35 expositores
------------------------------	---------------------------------	------------------------------	------------------------------





Perspectivas e Estratégias para 2026

Diante das contínuas incorporações tecnológicas e do aumento dos custos na saúde suplementar, a gestão de OPMEs permanece como um desafio central para a sustentabilidade do setor em 2026. Para enfrentar este cenário, a organização adotará uma abordagem estratégica baseada em múltiplos pilares:

Gestão de OPMEs e Fornecedores: A organização buscará estabelecer novos acordos comerciais e aprimorar as análises técnicas e financeiras, visando maior eficiência e alinhamento às necessidades das Singulares, Contratantes e Prestadores. As políticas de engajamento de fornecedores serão fortalecidas para facilitar negociações vantajosas. As visitas a distribuidores e fabricantes serão intensificadas para aprofundar o conhecimento sobre os processos de qualificação e fabricação, garantindo alinhamento com padrões de qualidade e transparência operacional. Destaca-se também o lançamento de um novo sistema de negociação e compra conjunta de OPME.

Apoio, Integração e Capacitação: O suporte técnico e consultivo às Singulares, Contratantes e Prestadores será mantido, promovendo uma atuação integrada. A realização de workshops presenciais com módulos especializados em OPME fortalecerá a capacidade técnica e crítica para auditoria, buscando aprimorar a segurança assistencial e a análise de custo-efetividade.





Ótica Unimed

(GRI 2-6 | GRI 3-3 | GRI 201 | GRI 203 | GRI 401 | 401-2)

A Unimed Federação Nordeste, em sua estratégia de diversificação de negócios e ampliação do acesso a serviços de saúde complementares, mantém a operação da Ótica Unimed. Esta unidade de negócio fortalece o desempenho econômico da cooperativa e reforça o compromisso com a saúde visual e o bem-estar de seus beneficiários, colaboradores e parceiros.

Desempenho Operacional e Econômico

O exercício de 2025 foi marcado por resultados expressivos para a Ótica Unimed, evidenciando a consolidação deste serviço junto ao público. Durante o ano, a unidade prestou atendimento a 5.096 clientes, abrangendo diversas faixas etárias, incluindo crianças, jovens e adultos.

O volume de comercialização atingiu a marca de 4.488 óculos, demonstrando a capacidade da unidade em atender às variadas necessidades visuais de seus clientes. Deste total, a maior parcela correspondeu a óculos de grau (receituários), reforçando o papel da ótica como um serviço essencial de saúde complementar.

O crescimento de aproximadamente 30% nas vendas, em comparação aos períodos anteriores, foi impulsionado por uma série de ações estratégicas de engajamento e relacionamento com os principais stakeholders da cooperativa. Estas iniciativas foram desenvolvidas em alinhamento com a Diretoria, visando maximizar o alcance e os benefícios oferecidos.

Entre as principais ações realizadas, destacam-se:

Parcerias Estratégicas:

Implementação de políticas de descontos especiais direcionadas a médicos oftalmologistas, secretárias e seus respectivos familiares, fortalecendo o relacionamento com a rede prestadora.

Comunicação e Transparência:

Atuação conjunta com a Diretoria das Singulares para a ampla divulgação dos benefícios e descontos exclusivos oferecidos pela Ótica Unimed aos beneficiários do sistema.

Valorização do Público Interno:

Realização de dois bazares exclusivos para os colaboradores da Unimed Ribeirão, promovendo o acesso facilitado a produtos de qualidade e reforçando as políticas de benefícios internos.

Estas iniciativas demonstram o compromisso da Unimed Federação Nordeste em gerar valor compartilhado, integrando o sucesso comercial da Ótica Unimed à promoção da saúde visual e ao fortalecimento dos laços com sua comunidade de relacionamento.

Indicador de Desempenho (2025)	Volume
Total de Clientes Atendidos	5.096
Total de Óculos Comercializados	4.488
Óculos de Grau (Receituários)	3.000
Óculos Solares	1.488
Crescimento de Vendas (em relação a 2024)	~30%

Durante o ano, a unidade prestou atendimento a

5.096 clientes

Comercializou

4.488 óculos





Desempenho **Econômico**



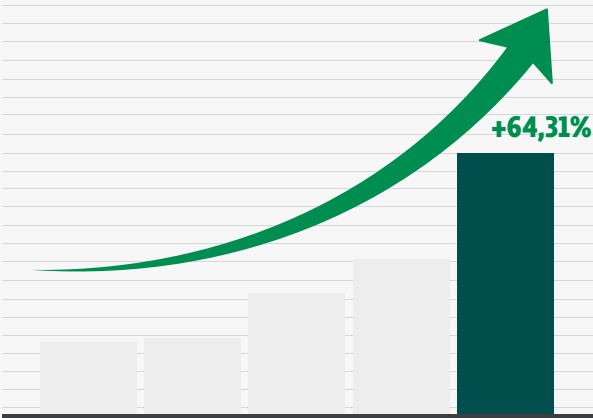


(GRI 201-1)

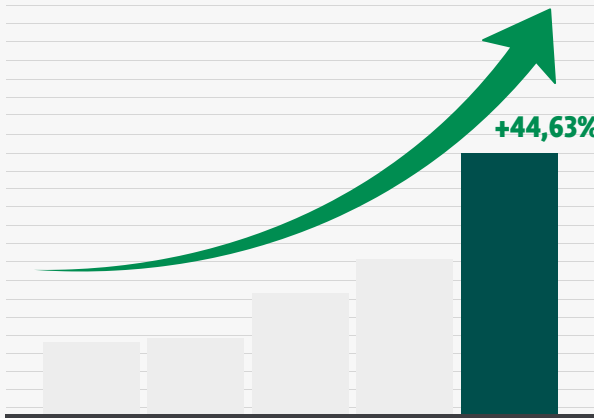
O ano de 2025 foi marcado por resultados financeiros expressivos, refletindo a eficiência da gestão e o compromisso com a sustentabilidade econômica da cooperativa.

Principais Resultados Financeiros

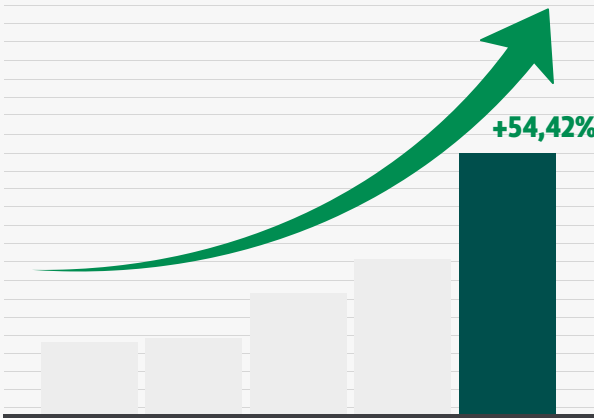
Aumento de 64,31% no resultado líquido anual



Elevação de 44,63% no patrimônio líquido



Elevação de 54,42% do saldo total investido





Comitê Financeiro Regional

(GRI 2-9 | GRI 2-12 | GRI 2-29 | GRI 3-3 | GRI 201-1)

Diante do potencial de ganho coletivo e do compromisso com o fortalecimento e a perenidade do Sistema Unimed no ambiente financeiro, foi instituído o Comitê Financeiro Regional. Esta iniciativa tem como objetivo principal consolidar práticas alinhadas às estratégias da Federação e ampliar a atuação regional de forma estruturada e conjunta, promovendo a sustentabilidade econômica e a governança participativa.

A estrutura do Comitê foi cuidadosamente organizada em subcomitês, garantindo agilidade e foco em temas prioritários para o sistema. O modelo de governança adotado conta com a participação ativa de 13 Singulares, registrando uma média de 25 participantes por encontro. Durante o período relatado, foram realizadas 9 reuniões presenciais, complementadas por encontros on-line e pesquisas estratégicas aprofundadas sobre temas cruciais como investimentos, gestão de custos, controle de inadimplência e acesso a linhas de crédito.



Sinergia e Desempenho Econômico

O Comitê Financeiro Regional destaca-se como um diferencial competitivo e estratégico pela sinergia, colaboração e integração efetiva promovida entre a Federação e as Singulares. Esta atuação em rede tem viabilizado negociações conjuntas mais vantajosas, a modernização contínua de processos internos e a capacitação técnica das equipes envolvidas.

As ações coordenadas pelo Comitê visam a eficiência operacional e a geração e distribuição de valor econômico de forma sustentável, garantindo a solidez financeira necessária para a continuidade e expansão dos serviços de saúde oferecidos pelo Sistema Unimed.





Nossa Cultura, **Nossas Pessoas**

(GRI 401-1 | GRI 401-2 | GRI 401-3 | GRI 403-1 | GRI 403-2 | GRI 403-4 | GRI 403-5 | GRI 403-6 |
GRI 403-8 | GRI 403-9 | GRI 404-1 | GRI 404-2 | GRI 404-3 | GRI 405-1 | GRI 406-1)

Unimed 
Nordeste Paulista





Reconhecimento do Valor das Pessoas

A Unimed Nordeste Paulista reconhece que seus colaboradores são o maior patrimônio da cooperativa e fundamentais para o alcance dos objetivos estratégicos. O ano de 2025 foi marcado por desafios significativos que exigiram adaptação, inovação e fortalecimento das estratégias organizacionais. Nesse cenário, a área de Gestão de Pessoas consolidou-se como um pilar estratégico para a diretoria e coordenadores, contribuindo de forma consistente para a tomada de decisões e para o alcance de resultados relevantes, sustentados por indicadores e práticas de gestão estruturadas.

A cooperativa reconhece a importância de assegurar direitos, promover oportunidades e manter um ambiente que favoreça relações pautadas no respeito e na confiança mútua.

Reconhecendo a importância da valorização das pessoas, o eixo de desenvolvimento humano contou com a iniciativa “Conexões que Transformam”, voltada para as áreas de Recursos Humanos (RH) e Núcleo de Desenvolvimento Humano (NDH). As ações desenvolvidas ao longo do ano consolidaram o papel estratégico dessas áreas junto aos colaboradores e às singulares.

Gestão de Pessoas

A retenção de talentos e o baixo turnover serão priorizados por meio de políticas de engajamento. Os investimentos em treinamento contínuo e aprimoramento técnico serão intensificados, especialmente em áreas de alta especialização, visando atrair e reter profissionais qualificados frente aos desafios do mercado de trabalho.





Perfil do Quadro Funcional e Movimentação

Em 2025, a equipe da Unimed Nordeste Paulista foi composta por 125 colaboradores, dos quais quatro aprendizes. A cooperativa registrou a admissão de 33 novos colaboradores. No mesmo período, 19 funcionários deixaram a cooperativa, sendo 9 desligados pela cooperativa e 10 que solicitaram o desligamento voluntariamente.

A taxa de rotatividade foi de 21,62%, abaixo da meta de 24%, demonstrando a eficácia das práticas de retenção e a capacidade da cooperativa de manter seus talentos.

A diversidade e a inclusão são valores fundamentais para a cooperativa. O quadro funcional contou com 13 posições de liderança, sendo 9 delas (69%) ocupadas por mulheres, demonstrando o compromisso com a equidade de gênero em cargos de gestão. Quanto à faixa etária das lideranças, observou-se predominância entre 30 e 39 anos (6 líderes) e entre 40 e 50 anos (7 líderes).

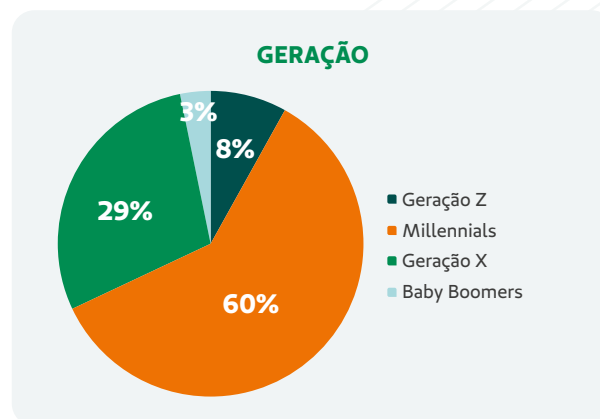
A distribuição dos colaboradores por geração abrange a Geração Z, Millennials, Geração X e Baby Boomers. A predominância de Millennials reflete a presença significativa de profissionais em idade produtiva no mercado atual, alinhada à estratégia de renovação e diversidade etária da empresa.

A cooperativa também monitora a distribuição de seus colaboradores por raça/etnia e nível de escolaridade, que contempla desde o ensino primário até pós-graduação/MBA.

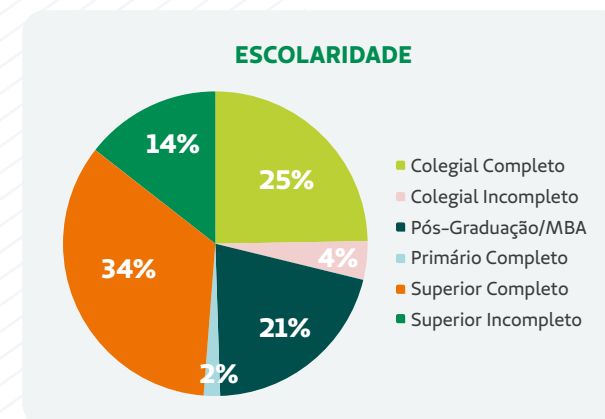
Perfil de nossos colaboradores:



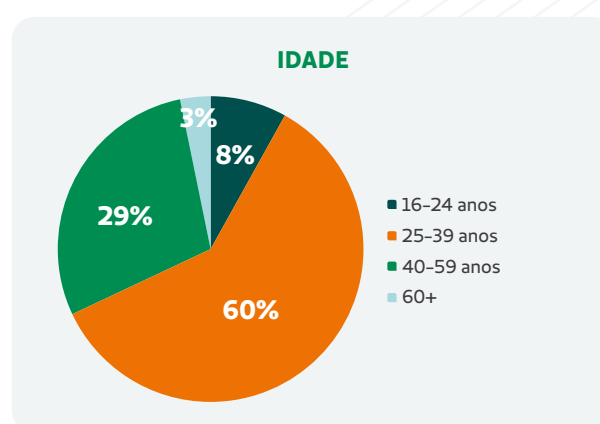
Nossos colaboradores por geração



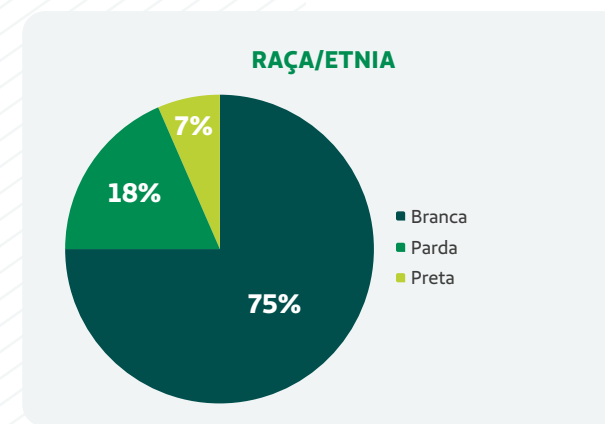
Distribuição dos colaboradores por idade



Distribuição dos colaboradores por raça/etnia



Distribuição dos colaboradores por escolaridade





Desenvolvimento e Capacitação
(GRI 404-1 | GRI 404-2)

O objetivo da Unimed Nordeste Paulista é estimular o crescimento pessoal e profissional, fortalecendo as competências essenciais do Sistema Unimed (Busca a Excelência, Coopera para Crescer, Encanta o Cliente e Gerencia Emoções) e as competências de liderança (Constrói Relações, Gera Resultados e Lidera por Propósito).

Essas competências foram colocadas em prática no Jogo Corporativo Juntos 2025, que promoveu trabalho em equipe, cooperação e superação. Também foi confeccionado um vídeo institucional protagonizado por colaboradores da própria organização, reforçando a essência do Sistema Unimed.

Para acolher os novos talentos, a cooperativa realiza o programa de Onboarding, proporcionando uma experiência estruturada de integração que aborda a Essência Unimed, princípios do cooperativismo, Compliance, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Qualidade e ESG.

A Federação Nordeste Paulista reconhece que o desenvolvimento contínuo de seus colaboradores é fundamental para a excelência operacional e para a sustentabilidade do negócio. Por meio do Programa Interno de Desenvolvimento, investe

sistematicamente na capacitação de suas equipes, visando o aprimoramento de competências técnicas e comportamentais que suportam os objetivos estratégicos da organização.

Durante o período relatado, implementou-se um portfólio diversificado de iniciativas educacionais, estruturadas para atender às necessidades específicas de diferentes áreas e níveis hierárquicos. O programa abrangeu uma variedade de formatos de aprendizagem, incluindo palestras especializadas, sessões de mentoria direcionadas e treinamentos focados no desenvolvimento de hard skills e soft skills. O desempenho do Programa Interno de Desenvolvimento reflete o compromisso com a educação corporativa.

O aumento de 182% no número de ações reflete a intensificação da estratégia de desenvolvimento interno e o compromisso com a melhoria contínua de processos.

Destaca-se a realização do treinamento de Planejamento e Controle Orçamentário, que capacitou 43 colaboradores, aprimorando as competências técnicas necessárias para a gestão financeira eficiente. Além disso, foram promovidas reuniões técnicas de planejamento estratégico e encontros com instituições financeiras parceiras. Estas ações fortaleceram a governança corporativa e prepararam o terreno para um novo ciclo estratégico com horizonte em 2026.



Indicador	2024	2025	Crescimento
Cursos/Ações Realizados	44	126	+182%
Total de Participações	2.198	2.469	+12%
Média de Participantes por Ação	-	19,6	-





Emprego e Relações de Trabalho (GRI 401-1 | GRI 405-1)

A Unimed Nordeste Paulista conduz seus processos de Recrutamento e Seleção de forma estruturada, identificando desde o início as Competências Essenciais requeridas para cada posição. As entrevistas seguem o modelo de entrevista por competências, complementadas, quando necessário, por testes situacionais e psicológicos, garantindo uma avaliação completa e objetiva dos candidatos.

O primeiro contato com os candidatos é realizado por uma profissional de Gestão Pessoas deficiente auditiva, reforçando o compromisso da cooperativa com diversidade e inclusão.

Remuneração Equitativa (GRI 405-1)

O quadro de colaboradores da cooperativa é majoritariamente composto por mulheres. Em 2025, o salário contratual mediano das mulheres correspondia a 97,6% do recebido pelos homens, enquanto a remuneração média mensal das mulheres equivalia a 95,2% do valor pago aos homens, refletindo o compromisso da organização com a equidade salarial entre gêneros.

Benefícios e Valorização dos Colaboradores (GRI 401-2 | GRI 401-3)

Os benefícios oferecidos aos colaboradores incluem auxílio creche, seguro de vida, vale-alimentação, plataforma de bem-estar corporativo, convênio médico

e odontológico, e participação nos lucros e resultados (PLR), reforçando o compromisso em proporcionar condições de trabalho justas e sustentáveis, ao mesmo tempo em que valoriza e retém talentos.

A organização assegura que as políticas de benefícios sejam equitativas e atendam às necessidades específicas de todos os colaboradores, incluindo adaptações e suporte necessário para garantir o bem-estar e a produtividade das Pessoas com Deficiência.

Com o objetivo de valorizar seus colaboradores, a cooperativa realiza ações de reconhecimento pelos aniversários e pelo tempo de casa. No aniversário, o colaborador pode escolher entre receber uma cesta de café da manhã ou usufruir de um day-off no final do mês, além de participar de uma comemoração coletiva mensal. Os aniversários de tempo de casa (5, 10, 15 anos ou mais) são reconhecidos com brindes institucionais e presentes especiais.

A cooperativa também celebra a família e a chegada dos filhos dos colaboradores, realizando a entrega de um kit maternidade e enviando uma flor à família após o nascimento do bebê, simbolizando o início de um novo ciclo e reforçando o cuidado e a valorização das pessoas.

Ao longo do ano, foram promovidas comemorações especiais, incluindo happy hour para celebrar a participação nos resultados, celebração de Páscoa, Festa Junina, Dia da Mulher, Dia do Homem, Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças (com o Concurso Cultural Pequenos Guardiões do Planeta) e as festividades de Natal e confraternização de fim de ano, que contaram com a participação dos familiares.





Política de Cargos e Salários

GRI 404-3

A área de Gestão de Pessoas é responsável pela política de cargos e salários, garantindo valorização, desenvolvimento e reconhecimento de cada colaborador, alinhando talentos e competências às necessidades estratégicas da organização. Em 2025, iniciou-se a reestruturação dessa política, fortalecendo ainda mais o compromisso com o desenvolvimento das equipes.

Para apoiar a retenção e o desenvolvimento dos colaboradores, a Área de Gestão de Pessoas da Cooperativa possui uma Política de Cargos e Salários, que estabelece critérios de remuneração, promovendo equidade entre os colaboradores. As perguntas aplicadas aos colaboradores na avaliação desta política são fundamentadas nas Competências Essenciais definidas pela cooperativa.

Em 2025, 85 colaboradores participaram da avaliação prevista na Política de Cargos e Salários, recebendo análises regulares de desempenho e oportunidades de desenvolvimento de carreira. Considerando o quadro total de 125 colaboradores, isso representa 68% da equipe, refletindo o compromisso da cooperativa com a gestão de talentos e a progressão profissional baseada em critérios claros e competências essenciais.

O Programa de Sucessão de Lideranças, voltado à gestão de talentos e à continuidade organizacional, identifica e capacita colaboradores, preparando-os para assumir responsabilidades estratégicas ou para substituir os coordenadores, garantindo a continuidade das operações, fortalecendo a cultura organizacional e contribuindo para a excelência na gestão dos departamentos.





Segurança e Saúde do Trabalho (SST)

A Segurança e Saúde no Trabalho (SST) reflete o compromisso institucional com a responsabilidade corporativa, a conformidade legal e a promoção de ambientes de trabalho seguros e saudáveis.

Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho (GRI 403-1, GRI 403-8)

A cooperativa atua de forma preventiva e sistemática, em conformidade com as Normas Regulamentadoras vigentes, fortalecendo a cultura de segurança e a conscientização contínua dos colaboradores quanto à prevenção de acidentes, doenças ocupacionais e aos cuidados com a saúde mental.



Ao longo de 2025, foram consolidados processos, controles e práticas voltadas à mitigação de riscos ocupacionais, à proteção da integridade física e mental dos trabalhadores e ao monitoramento permanente das condições de trabalho. Com foco na preservação da saúde e na redução de riscos, a cooperativa executa integralmente os programas legais exigidos, incluindo o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR).

Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos [GRI 403-2]

Os programas de gestão permitem a identificação, avaliação e controle dos riscos presentes nas atividades, contribuindo diretamente para a prevenção de agravos à saúde e para a redução de afastamentos ocupacionais. A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA) atua de forma ativa na identificação de riscos, incluindo os riscos físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e psicossociais, no desenvolvimento de ações preventivas e na promoção de um ambiente de trabalho seguro, saudável e respeitoso.

A cooperativa apoia-se em profissionais externos especializados para a detecção de riscos e a elaboração de programas obrigatórios, como PCMSO, PGR e LTCAT, garantindo a aplicação das melhores práticas de saúde e segurança no trabalho.

O trabalho da Brigada de Incêndio e da CIPA é fundamental nesse processo, garantindo a rápida resposta a situa-

ções de risco, promovendo treinamentos, fiscalizando as condições de segurança e contribuindo de forma significativa para a prevenção de acidentes.

Quando ocorre um incidente, há um procedimento formal de investigação, que inclui coleta de informações, análise das causas, identificação de falhas nos processos e implementação de ações corretivas e preventivas, fortalecendo a cultura de segurança e a melhoria contínua no ambiente de trabalho.

No âmbito da Gestão de Pessoas, a cooperativa vem avançando na adequação à Norma Regulamentadora (NR-01), incorporando os riscos psicossociais à gestão de riscos ocupacionais. Durante o ano, foram realizadas ações de sensibilização e capacitação junto às Singulares e às lideranças, com foco na identificação, prevenção e mitigação de fatores psicossociais, como carga de trabalho, pressão por resultados, clima organizacional, relações interpessoais e prevenção de situações de assédio.





Participação e Consulta dos Trabalhadores (GRI 403-4)

A participação dos trabalhadores na gestão de SST ocorre por meio de comitês e comissões estruturadas:

Brigada de Incêndio: Composta por 16 colaboradores voluntários, distribuídos estrategicamente nas diferentes áreas da cooperativa. Em conformidade com a NR-23, a equipe realiza reuniões periódicas com atividades práticas, inspeções preventivas nos ambientes de trabalho e acompanhamento do estado de conservação dos equipamentos de segurança. Em maio de 2025, foi realizada uma simulação de abandono de área envolvendo colaboradores e brigadistas.

CIPA: Em atendimento à atualização da NR-05, a CIPA está formalmente constituída desde outubro de 2022. Após a eleição, foi promovido o treinamento anual obrigatório em dezembro de 2025, capacitando os membros para o desempenho de suas atribuições.



Treinamento em Saúde e Segurança do Trabalho (GRI 403-5)



A cooperativa mantém calendário estruturado e contínuo de capacitações em SST, disponibilizadas gratuitamente aos colaboradores:

1. Treinamento Brigada de Incêndio:

anual (realizado em outubro de 2025, com foco em Combate a Incêndio e Primeiros Socorros)

2. Treinamento CIPA:

anual

3. Treinamento NR 10 (Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade):

bienal

4. Treinamento NR 35 (Trabalho em Altura):

bienal

5. SIPAT (Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Assédio):

anual

A SIPAT 2025 foi realizada de 1º a 05 de setembro, utilizando o teatro como protagonista para abordar temas de SST de forma leve e acessível. Os temas incluíram diversidade, inclusão, empatia (com presença de intérprete de Libras), acidentes de trânsito, ergonomia, prevenção contra ISTs, impactos do álcool e drogas, e saúde mental.

Promoção da Saúde do Trabalhador (GRI 403-6)

Em 2025, a Unimed Nordeste Paulista consolidou diversas iniciativas voltadas à promoção da saúde, prevenção de doenças e qualidade de vida dos colaboradores, desenvolvidas em parceria com as áreas de Experiência com o Cliente e Medicina Preventiva:

Saúde Mental e Bem-estar:

A CIPA reforçou seu compromisso com a saúde mental por meio de atividades educativas inspiradas no filme *DivertidaMente*, conscientizando sobre a importância de reconhecer e acolher as emoções.



Qualidade de Vida

O projeto Vôlei Unimed proporcionou momentos semanais de prática esportiva para colaboradores e familiares, fortalecendo a saúde física, a integração da equipe, o equilíbrio emocional e a cooperação.



Setembro Amarelo

Foi preparado um espaço simbólico com mensagens motivacionais para reflexão sobre emoções e acolhimento.



Outubro Rosa

Ações de conscientização sobre a prevenção do câncer de mama e cuidado integral com a saúde feminina, incluindo Roda de Conversa com palestra técnica, depoimentos e orientações psicológicas.

Novembro Azul

Foco na saúde masculina e prevenção do câncer de próstata, com palestras sobre exames preventivos e hábitos de vida saudável.



Inovação e melhoria contínua

(GRI 2-27 | GRI 2-29 | GRI 404-1)





Em 2025, a Unimed Federação Nordeste Paulista deu continuidade ao seu processo estruturado de melhoria contínua e evolução interna. O objetivo central desta iniciativa é revisar processos e práticas organizacionais, fortalecendo a sustentabilidade das ações, o zelo ambiental, as responsabilidades sociais e a consolidação de uma governança corporativa robusta.

Estrutura de Conformidade e Gestão de Manifestações

Governança Tecnológica e Inovação (GRI 2-12 | GRI 2-6)

Em 2025, a Unimed Nordeste Paulista consolidou importantes avanços nas áreas de sustentabilidade, inovação e governança tecnológica, fortalecendo seu compromisso com a eficiência operacional, a segurança da informação e a melhoria contínua da experiência dos beneficiários. Os Departamentos de Tecnologia da Informação (TI), Gestão da Informação (GI) e Proteção de Dados (LGPD) atuaram de forma integrada, sob supervisão da Diretoria Executiva, para implementar iniciativas estratégicas alinhadas aos objetivos corporativos e às exigências regulatórias do setor de saúde suplementar.

A Diretoria acompanha sistematicamente a evolução dos processos internos, o aprimoramento das práticas de proteção e uso responsável das informações, e o fortalecimento da infraestrutura tecnológica como pilar essencial para suporte às áreas assistenciais e administrativas. Esta supervisão garante que a governança tecnológica esteja alinhada à estratégia de sustentabilidade da cooperativa e aos objetivos de longo prazo.

Conformidade e Gestão de Riscos Tecnológicos (GRI 2-27)

A Unimed Nordeste Paulista mantém seu compromisso com a conformidade regulatória através de iniciativas contínuas de adequação tecnológica. Em junho de 2025, realizou a atualização integral de seus Sistemas Internos — Ouvidoria, Busca de Rede, TOTVS e Reembolso — em conformidade com os requisitos estabelecidos pela Resolução Normativa (RN) 623 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O processo de desenvolvimento foi conduzido pela equipe interna em integração com os Departamentos Jurídicos e Plano de Saúde, sob coordenação do Escritório de Projetos.

A solução implementada trouxe maior clareza na rastreabilidade e acesso às informações para os beneficiários, sendo posteriormente testada, homologada e disponibilizada às Singulares da rede. Esta adequação reforça o compromisso da cooperativa com a transparência, a proteção de dados e o cumprimento das obrigações regulatórias do setor.

Infraestrutura Tecnológica e Continuidade Operacional (GRI 2-23)

A Unimed Nordeste Paulista mantém o sistema TOTVS Datasul como plataforma central de gestão empresarial, assegurando sua operação contínua e alinhada às necessidades estratégicas da cooperativa. A organização conduz de forma sistemática o processo de atualização para as versões mais recentes disponibilizadas pelo fornecedor, garantindo acesso imediato a novas funcionalidades, melhorias de desempenho e correções de segurança.

Este procedimento permite acompanhar todas as inovações tecnológicas aplicadas ao sistema, bem como assegurar total aderência às exigências legais, fiscais e regulatórias. Como resultado, a cooperativa preserva a integridade das informações, fortalece a confiabilidade dos processos internos e mantém o ambiente operacional em conformidade com as obrigações vigentes. As atualizações realizadas em 19 de abril e 25 de setembro de 2025 exemplificam este compromisso contínuo com a modernização e segurança da infraestrutura tecnológica.





Experiência do Beneficiário e Inovação Digital (GRI 3-3)

A Unimed Nordeste Paulista reconhece que a experiência do beneficiário é um tema material para sua sustentabilidade. Em setembro de 2025, concluiu a atualização do aplicativo utilizado por seus beneficiários, migrando de uma plataforma compartilhada entre todas as Unimed do Estado de São Paulo para um aplicativo único, fornecido pela empresa Yuni. Esta transição, conduzida no contexto do Projeto Sinergia da Unimed do Brasil, garante maior padronização, eficiência e alinhamento ao modelo nacional.

Simultaneamente, em setembro de 2025, a cooperativa implementou uma ferramenta inovadora de atendimento via WhatsApp, integrada a todas as áreas responsáveis pelo relacionamento com o beneficiário. O novo canal oferece opções de atendimento que incluem consulta de plano e médicos, status de autorização de guia, pronto atendimento online, atendimento psicológico online, programa de medicina preventiva, serviço de atendimento domiciliar, cadastro financeiro, ouvidoria, consulta de protocolos e acesso a serviços de ótica. Esta iniciativa agiliza e otimiza a comunicação, proporcionando maior eficiência nos atendimentos e uma experiência mais prática e centralizada para o usuário.

Inovação e Desenvolvimento Tecnológico Interno (GRI 2-6)

A Unimed Nordeste Paulista demonstra capacidade de inovação através do desenvolvimento interno de soluções tecnológicas customizadas. Em parceria com o Departamento Financeiro e a empresa Bemobi, realizou a implantação e o desenvolvimento de um software voltado à otimização e automação da gestão de recebimentos e do envio de boletos. A integração entre os sistemas foi desenvolvida internamente, considerando que a Bemobi ainda não possuía clientes utilizando a tecnologia TOTVS Datasul com Banco Progress. Nesse contexto, a Unimed Nordeste Paulista tornou-se a primeira instituição a implementar e validar essa integração, posicionando-se como referência de inovação tecnológica no setor.

Adicionalmente, a cooperativa iniciou o desenvolvimento de um Portal de Compras OPME próprio, em conjunto com o Departamento de OPME e Escritório de Projetos. O objetivo é criar uma solução totalmente diferenciada que atenda a necessidades específicas identificadas apenas por quem está inserido no processo interno. Após a conclusão do desenvolvimento, a Unimed Nordeste Paulista pretende oferecer a solução para as demais Unimed que tenham interesse em implementar o software, contribuindo para a inovação coletiva do sistema cooperativista.

Diante desse cenário, conclui-se que a Unimed Nordeste Paulista avançou de forma estruturada e estratégica, sustentando seu posicionamento como uma Cooperativa inovadora, segura e orientada à melhoria contínua. O conjunto de iniciativas realizadas prepara a organização para novos desafios em 2026 e reforça o compromisso com a qualidade assistencial, a segurança da informação e a eficiência corporativa.

A modernização dos processos de cadastro e avaliação médica tem sido uma frente de atuação contínua, com foco na eficiência operacional e na proteção dos dados dos beneficiários. Em 2025, a cooperativa avançou significativamente na digitalização de suas operações, garantindo maior agilidade e segurança no acesso aos serviços.

A implementação das entrevistas médicas online para o preenchimento da Declaração Pessoal de Saúde (DPS) foi fortalecida por meio da contratação da Unimed Federação Sul de Minas, em parceria com a empresa KnowU DS. Essa iniciativa complementou a operação já realizada pela Unimed CBS, ampliando a capacidade de atendimento e reduzindo os prazos de avaliação médica.

Além disso, a intensificação do uso do cartão virtual de identificação resultou no encerramento do ano com 95% dos contratos empresariais, por adesão e individuais/familiares utilizando exclusivamente o formato digital. A impressão do cartão físico foi mantida apenas para associações com perfil majoritário de beneficiários idosos, como AFPESP e FPSMED, garantindo a acessibilidade e a inclusão.





Gestão de Processos e Excelência Operacional (GRI 2-13)

A Unimed Nordeste Paulista formalizou a implantação do Escritório de Projetos, assumindo a responsabilidade pela gestão sistemática de todos os projetos em andamento no Departamento de Tecnologia da Informação. O Escritório de Projetos é responsável pelo acompanhamento sistemático, pelo controle dos marcos e entregas e pela manutenção da documentação pertinente, assegurando a adoção das melhores práticas de gestão de projetos em toda a organização.

Neste contexto, destacam-se projetos como a Reformulação do Sistema de Ouvidoria, desenvolvido internamente em parceria com o Departamento de Ouvidoria, com base nos padrões de Excelência em Ouvidoria estabelecidos pela Unimed do Brasil; o Portal Empresa, reestruturado para atender às necessidades das empresas que possuem beneficiários vinculados à cooperativa; e a Reformulação do Sistema CESEC, que atende integralmente todos os cursos e palestras oferecidos pela Unimed Nordeste Paulista aos seus colaboradores e às Singulares. Esta estrutura de delegação garante responsabilidade clara, rastreabilidade e conformidade com as melhores práticas de governança.

Cultura de Inovação e Desenvolvimento Colaborativo (GRI 2-29)

A Unimed Nordeste Paulista promove uma cultura de inovação e colaboração através de iniciativas que envolvem múltiplos stakeholders. O evento Tech Week, promovido pela Unimed Federação Nordeste Paulista com o propósito de integrar tecnologia, inovação e colaboração para fortalecer o desenvolvimento do futuro cooperativista.

A 5ª Edição da Tech Week foi realizada nos dias 16, 17 e 18 de setembro de 2025 em Ribeirão Preto.

O encontro reuniu cerca de 300 participantes, entre congressistas, visitantes, representantes de empresas parceiras e apoiadores, consolidando-se como um dos mais relevantes fóruns de inovação em saúde do interior paulista.

No total, 34 Unimeds singulares do Estado de São Paulo estiveram representadas, além de 24 empresas patrocinadoras, que expuseram seus produtos e serviços na feira de estandes.

O evento representa o compromisso da cooperativa com o engajamento contínuo de colaboradores, parceiros, singulares e stakeholders do ecossistema cooperativista, promovendo o compartilhamento de conhecimentos, a identificação de oportunidades de inovação conjunta e o fortalecimento da rede de relacionamentos que sustenta o modelo de negócio cooperativista.





Segurança da Informação e Conformidade com a LGPD (GRI 2-27)

A Unimed Nordeste Paulista mantém o Departamento de Proteção de Dados (LGPD) como área estratégica de governança, garantindo conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018). A atuação integrada entre os Departamentos de TI, Gestão da Informação e Proteção de Dados assegura que todas as iniciativas tecnológicas implementadas em 2025 incorporem princípios de privacidade, segurança e proteção de dados desde sua concepção.

As atualizações de sistemas, implementação de novos canais de comunicação (como WhatsApp) e desenvolvimento de portais internos foram submetidos a avaliações rigorosas de conformidade com a LGPD, garantindo que os dados dos beneficiários, colaboradores e parceiros sejam protegidos de acordo com os mais altos padrões regulatórios e éticos.



Projeto LGPD Regional

Em 2025, foi realizado o lançamento do Projeto LGPD Regional, com o objetivo de oferecer assessoria às Singulares no atendimento à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Nesse contexto, estabelecemos uma parceria com a empresa DPONet, disponibilizando um software de gestão de LGPD com condições diferenciadas para as Singulares. Como resultado, obtivemos a adesão de oito Singulares: Unimed Norte Paulista, Unimed Orlândia, Unimed Bebedouro, Unimed Araraquara, Unimed São José do Rio Pardo, Unimed Batatais, Unimed Ibitinga e Unimed São Carlos.

Ao longo do ano, foram realizadas diversas ações de apoio e capacitação, incluindo treinamentos para as Singulares e o compartilhamento de normas e políticas relacionadas à conformidade com a LGPD. Além disso estamos realizando o apoio a todas as singulares, que estão no projeto de LGPD Regional e as que não estão, referente ao Caderno de questões do PNGPPD da Unimed do Brasil e PEGPPD da Unimed Fesp.



Tecnologia Segurança e Privacidade

Inovação e Privacidade no Cadastro de Pacientes (GRI 418-1; GRI 201-1)

O ano de 2025 representou um período de avanços consistentes para a Unimed Nordeste Paulista no que se refere à Tecnologia da Informação, Gestão da Informação, Inovação e Proteção de Dados. As entregas realizadas pelos setores de TI, GI e LGPD demonstram evolução contínua da infraestrutura tecnológica, maturidade nos processos, fortalecimento da segurança da informação e ampliação da experiência dos beneficiários e colaboradores.

A atualização dos sistemas corporativos, a modernização do APP, a implantação de novas soluções como o BEMOBI e o canal oficial de WhatsApp ampliaram a eficiência operacional e a oferta de serviços digitais. Os projetos desenvolvidos internamente — incluindo aprimoramentos nos sistemas de Ouvidoria, CESEC, Portal Empresa e Portal OPME — reforçam a capacidade técnica da equipe e seu alinhamento às necessidades estratégicas da Cooperativa.

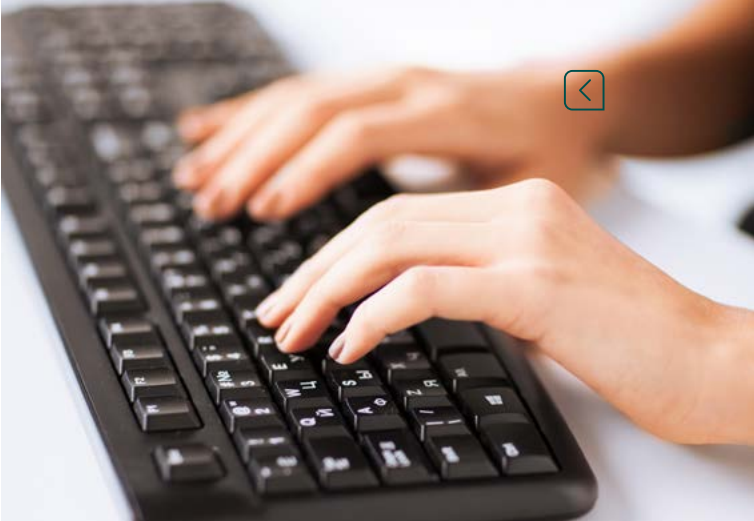
Em paralelo, iniciativas de inovação como a Tech Week contribuíram para reforçar a cultura tecnológica, enquanto investimentos em infraestrutura — SOC 24x7x365, suporte de servidores, otimização do parque de impressoras e preparação da nova sede — consolidaram um ambiente mais seguro, moderno e preparado para o crescimento.

Impressoras

Após o redesenho do mapa de impressoras, implementamos uma nova organização baseada em ilhas de impressão. Essa reestruturação permitiu reduzir o parque de 18 para 8 equipamentos, mantendo a capacidade operacional e aumentando a eficiência. Com a migração para a nova sede, o ambiente otimizado possibilitou uma nova adequação, consolidando a operação em apenas 6 impressoras, sem impacto na qualidade do atendimento.

Abaixo tabela comparando de tempo comparando a quantidade de impressoras e a quantidade de impressões.

Período	Quantidade Impressoras	Quantidade Impressões Ano	Média Impressão Mês
12/2021 a 01/2022	32	24.795	12.398
12/2023 a 01/2024	8	13.334	6.667
12/2021 a 01/2022	6	10.379	5.190





O projeto LGPD Regional fortaleceu a governança de dados em âmbito regional, ampliando o nível de conformidade das Singulares envolvidas. O desempenho do SCU, com mais de 4.700 chamados atendidos no ano, evidencia o comprometimento com a excelência no suporte técnico.

A Unimed Nordeste Paulista mantém o compromisso com a excelência operacional e a transparência na gestão de seus serviços internos por meio do Sistema de Chamados Unimed (SCU). Desenvolvido internamente a partir de uma iniciativa colaborativa surgida na 3ª Edição da Tech Week, o SCU consolidou-se como a plataforma oficial para o registro, controle e acompanhamento de demandas de suporte técnico e administrativo.

A implementação desta ferramenta reflete as diretrizes de governança corporativa da cooperativa, assegurando a padronização no atendimento, a rastreabilidade integral das solicitações e a gestão eficiente dos serviços prestados. O sistema centraliza o fluxo de informações e otimiza a alocação de recursos, permitindo o monitoramento contínuo do desempenho das áreas de suporte.

Originalmente concebido para atender às necessidades do Departamento de Tecnologia da Informação, o SCU demonstrou escalabilidade e adaptabilidade, expandindo sua abrangência para diversos setores estratégicos da organização. Atualmente, a plataforma suporta as operações das áreas de Governança da Informação (GI), Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), Desenvolvimento, Jurídico, Administração e Gestão de Pessoas (Adm/GP), Compliance, Plano de Saúde, Marketing, Controladoria,





Atuarial, Ouvidoria e Financeiro. Adicionalmente, o sistema integra o atendimento às Singulares Unimed Orlândia e Unimed São José do Rio Pardo, fortalecendo a sinergia e a padronização de processos no sistema cooperativo regional.

O monitoramento de indicadores de desempenho do SCU, realizado por meio de ferramentas de Business Intelligence (Qlik), evidencia a eficácia operacional do sistema. Durante o exercício de 2025, a plataforma registrou um volume significativo de interações, demonstrando alta capacidade de resolução e aderência aos Acordos de Nível de Serviço (SLA) estabelecidos.

Indicadores de Desempenho do SCU (2025)	Volume	Percentual
Total de chamados abertos	4.723	100%
Chamados encerrados no ano	4.675	98,98%
Chamados encerrados fora do prazo	48	1,02%

Os resultados alcançados em 2025 demonstram um índice de resolução de 98,98% das demandas registradas no período, com apenas 1,02% dos chamados excedendo os prazos estipulados. Este desempenho reflete o compromisso contínuo da Unimed Nordeste Paulista com a eficiência dos processos internos, a qualidade do suporte prestado aos colaboradores e a melhoria contínua de sua infraestrutura tecnológica e administrativa.

98,98%

demonstram um índice de resolução das demandas registradas no período





Consolidação do Escritório de Qualidade e Projetos

(GRI 404-1; GRI 404-2; GRI 2-23; GRI 2-27)

Em 2024, a Unimed Nordeste Paulista retomou o Escritório de Qualidade e Projetos, iniciando sua atuação por meio de um Fórum Estratégico voltado à definição de iniciativas prioritárias a serem trabalhadas regionalmente. Em 2025, o modelo foi consolidado com uma atuação mais estruturada, apoiada por metodologia formal de gestão de projetos e pela aquisição de uma ferramenta corporativa, com diretriz para condução de projetos internos e regionais em articulação com as singulares, que também podem utilizá-la em sua gestão local.

Como avanço, foi definido um projeto piloto de assessoria em gestão de projetos para as singulares, com fluxos estruturados, níveis de aprovação, análises conjuntas e alinhamento à capacidade de desenvolvimento da área de tecnologia. Os projetos passaram a seguir práticas essenciais de gestão de projetos, como definição de escopo, cronogramas, gestão de riscos, marcos de entrega, monitoramento de indicadores e governança de validação, abrangendo iniciativas como desenvolvimento de sistemas, mudança de sede, aplicativos, melhorias de processos e atendimento a normas regulatórias.

Também foi implementada a trilha regional **Conecta Ações**, com pontos focais das singulares e colaboradores envolvidos em projetos. Ao longo do ciclo, foram realizados quatro encontros presenciais, um encontro online e um encontro dedicado à implantação da ferramenta, com aproximadamente **37 participantes em cada encontro**,

contemplando **13 singulares ativas**. A trilha abordou temas como fundamentos de gestão de projetos, alinhamento estratégico, estruturação de processos, indicadores pós-projeto e aplicações de inteligência artificial, além de trocas técnicas com escritórios consolidados do Sistema Unimed.



Entre os **projetos estratégicos conduzidos ou apoiados pelo Escritório de Projetos**, destacam-se iniciativas voltadas ao aprimoramento da experiência do cliente, à conformidade regulatória e à eficiência operacional, tais como:

- **Adequação à RN 623 – Mensagem Negativa**, voltada ao fortalecimento da transparência e da comunicação com beneficiários, impactando diretamente a experiência do cliente;
- **Implantação do Canal de Atendimento via WhatsApp**, ampliando a acessibilidade e a agilidade no relacionamento com beneficiários e empresas contratantes;
- **Projetos de desenvolvimento e aprimoramento de sistemas internos**, com foco na digitalização de processos e eficiência operacional;
- **Mudança de sede e melhorias estruturais**, com impacto na organização dos fluxos de trabalho e na experiência dos colaboradores;
- **Estruturação e melhoria de processos internos**, apoiando áreas estratégicas no aumento da produtividade e padronização operacional.

Para 2026, o foco será evoluir continuamente a metodologia, ampliando a maturidade regional e fortalecendo o Escritório de Projetos como instrumento de integração, execução da estratégia, padronização e eficiência institucional.

Complementarmente, a estrutura do Escritório de Qualidade e Projetos encontra-se em processo de associação ao modelo de governança da cooperativa, atuando como **instância de assessoramento técnico à gestão**, apoiando a tomada de decisão por meio de metodologias, indicadores e acompanhamento estruturado das iniciativas institucionais.

A metodologia adotada segue abordagem **tradicional e preditiva**, com fluxo de governança definido. As demandas podem surgir a partir de objetivos estratégicos, exigências regulatórias ou necessidades das áreas internas. Após análise preliminar e avaliação de viabilidade, as iniciativas são submetidas à aprovação da diretoria e, uma vez aprovadas, passam a ser estruturadas na ferramenta corporativa, seguindo as etapas de **iniciação, planejamento, execução, monitoramento e encerramento** e report mensal a alta direção.





Gestão da Qualidade

A frente de Qualidade tem como objetivo garantir a excelência dos processos e serviços da Federação, promovendo a melhoria contínua, a padronização e a formalização dos processos organizacionais.

A atuação é orientada pela Política de Qualidade da Unimed Nordeste Paulista, que estabelece o compromisso com a melhoria contínua dos serviços e processos, o atendimento às exigências regulatórias, a sustentabilidade do negócio e a satisfação dos clientes internos e externos, fortalecendo a cultura cooperativista do Sistema Unimed.

Entre os principais objetivos destacam-se a satisfação dos clientes e stakeholders, o desenvolvimento sustentável da operadora, com foco na gestão da carteira de beneficiários e redução da sinistralidade, e a sustentabilidade institucional, incluindo conformidade regulatória, desenvolvimento humano e gestão de riscos.

Em 2025, foram realizados avanços relevantes, incluindo:

- Atualização da gestão de indicadores institucionais
- Reestruturação do Programa 5S, com novo formato de facilitadores e manutenção das auditorias
- Desenvolvimento, junto à Gestão de Riscos, de auditoria específica para atendimento à RN 623 (Auditoria de Protocolo)

- Manutenção do controle documental e da gestão de Procedimentos Operacionais Padrão (POPs)
- Realização da Semana da Qualidade, com abordagem voltada a “pensar diferente”
- Atuação integrada às ações de ESG e apoio a programas institucionais como JCU e PDGC.

A governança da qualidade conta ainda com o Grupo de Processos, Melhoria e Qualidade (GPMQ), responsável por apoiar a implantação e o aperfeiçoamento das práticas de qualidade e gestão por processos, com vistas à acreditação da operadora conforme às diretrizes da ISO 9001.

No âmbito do GPMQ, foram conduzidas reuniões de reestruturação, avanços no mapeamento de processos e está em desenvolvimento o Termômetro da Qualidade, instrumento que avalia a aderência das áreas às práticas institucionais relacionadas a 5S, atualização de POPs, indicadores e iniciativas ESG.

Em 2026, o foco será avançar nas evoluções internas e fortalecer regionalmente a cultura da qualidade, promovendo o compartilhamento de boas práticas, ferramentas e conteúdos educacionais entre as singulares.





Peças **Contábeis**





Unimed Nordeste Paulista – Federação Intrafederativa das Cooperativas Médicas – 328294		
Demonstração do Valor Adicionado		
(A) Geração da riqueza	2025	2024
a) Ingressos e receitas	169.614.008,07	157.835.159,23
a1) Contraprestações emitidas líquidas	146.873.987,17	137.177.875,02
a2) Outros ingressos e receitas operacionais	23.026.244,40	20.164.839,33
a3) Provisão para créditos de liquidação duvidosa – Reversão/Constituição	(286.223,50)	492.444,88
b) Variação das provisões técnicas	(16.671,58)	11.014,83
b1) Provisão de Técnica	(16.671,58)	11.014,83
b2) Outras	0,00	0,00
c) Receita líquida operacional	169.630.679,65	157.824.144,40
d) Eventos, dispêndios e despesas operacionais e sinistros	107.814.499,62	104.582.912,07
d1) Eventos indenizáveis líquidos	105.212.877,77	101.688.329,00
d2) Variação da provisão para eventos ocorridos e não avisados	706.037,91	225.910,50
d3) Outros dispêndios / Despesas operacionais	1.895.583,94	2.668.672,57
e) Insumos adquiridos de terceiros	13.908.573,58	19.687.886,56
e1) Despesas de comercialização	1.427.547,68	1.740.014,91
e2) Variação das despesas de comercialização diferidas	0,00	0,00
e3) Despesas com serviços de terceiros	5.052.051,26	4.101.494,07
e4) Materiais, energia e outras despesas administrativas	6.329.556,78	12.309.871,39
e5) Despesas Financeiras	817.191,14	1.536.506,19
e6) Despesas patrimoniais	0,00	0,00
e7) Perda / Recuperação de valores ativos	282.226,72	0,00
f) Valor adicionado bruto	47.907.606,45	33.553.345,77
g) Depreciação, Amortização e Exaustão	626.162,54	369.145,11
h) Valor adicionado líquido produzido pela entidade	47.281.443,91	33.184.200,66
i) Valor adicionado recebido / cedido em transferência	13.884.626,91	11.499.348,91
i1) Receitas financeiras	12.162.190,72	9.347.121,36
i2) Resultado de equivalência patrimonial	96.221,07	0,00
i3) Outras	1.626.215,12	2.152.227,55
(l) Valor adicionado total a distribuir (h + i)	61.166.070,82	44.683.549,57





(B) Distribuição da riqueza	2025	2024
a) Remuneração do trabalho	25.248.233,14	21.207.888,87
a1) Cooperados / cooperativas / sócios	10.876.951,93	8.823.990,65
a1.1) Produção e Remuneração direta	10.876.951,93	8.823.990,65
a1.2) Benefícios	0,00	0,00
a2) Dirigentes, Conselheiros e Empregados	14.371.281,21	12.383.898,22
a2.1) Salários, 13º, Férias, etc.	11.758.739,45	9.724.957,77
a2.2) Benefícios	1.577.878,85	1.904.708,93
a2.3) FGTS	750.738,91	587.174,07
a2.4) Bônus / Participação nos lucros e resultados	283.924,00	167.057,45
b) Remuneração do governo - Impostos/Taxas/Contribuições	9.302.432,95	6.873.141,14
b1) Federais	5.180.350,49	3.626.828,03
b1.1) Previdência Social	2.934.520,06	2.380.706,48
b2) Estaduais	3.839,67	4.656,44
b3) Municipais	1.183.722,73	860.950,19
c) Contribuições para a Sociedade	5.452,85	2.778,88
d) Remuneração de capitais de terceiros	901.014,32	1.207.041,38
d1) Juros	180.152,95	528.016,76
d2) Aluguéis	720.861,37	679.024,62
d3) Outras (royalties, direitos autorais, entre outros)	0,00	0,00
e) Remuneração de capitais próprios	25.708.937,56	15.392.699,30
e1) Juros sobre capital próprio	490.988,43	44.639,71
e2) Constituição de reservas e fundos	8.826.282,20	6.049.127,28
e3) Sobras (Lucros) / Perdas (Prejuízos) líquidas a disposição da AGO	16.391.666,93	9.298.932,31
(II) Total distribuído (a+b+c+d+e)	61.166.070,82	44.683.549,57





Expediente

Coordenação:

Diretoria Administrativa e de Marketing

Supervisão:

Gerente Geral – José Geraldo Fernandes Vieira

Execução:

Setor de Marketing e Comunicação

Colaboração:

Líderes das áreas da Unimed Federação Nordeste Paulista

Apoio técnico:

Grupo GRI (Setor Experiência do Cliente, Gestão de Pessoas, GRCC, Qualidade e Projetos, Marketing e Comunicação)

Projeto gráfico e diagramação:

Fábrica da Palavra

Edição e revisão de conteúdo:

Grupo GRI (Setor Experiência do Cliente, Gestão de Pessoas, GRCC, Qualidade e Projetos, Marketing e Comunicação)

Unimed 
Nordeste Paulista





Índice de **Conteúdo GRI**

(GRI 2-4)

Unimed 
Nordeste Paulista





Padrão GRI	Divulgação	Descrição	Localização no Relatório
GRI 2: Divulgações Gerais 2021			
GRI 2-1	Detalhes organizacionais	Informações sobre a organização	5. Estrutura de Governança; 6. Destaques
GRI 2-2	Entidades incluídas no reporte	Escopo do relatório	1. Sobre este Relatório
GRI 2-3	Período de reporte	Período coberto	1. Sobre este Relatório
GRI 2-6	Atividades e relacionamentos	Descrição das atividades	5. Estrutura; 12. Governança Tecnológica
GRI 2-9	Estrutura de governança	Órgãos de governança	5. Estrutura de Governança
GRI 2-12	Supervisão de impactos	Supervisão de tópicos materiais	5. Estrutura; 12. Governança Tecnológica
GRI 2-13	Delegação de responsabilidade	Delegação de responsabilidades	5. Estrutura
GRI 2-14	Supervisão de tópicos materiais	Supervisão de tópicos materiais	5. Estrutura
GRI 2-15	Conflitos de interesse	Gestão de conflitos	7. Ética, Integridade
GRI 2-16	Comunicação de preocupações	Canal de Denúncias	7. Ética, Integridade
GRI 2-22	Declaração sobre estratégia	Mensagem da Liderança	2. Palavra do Presidente
GRI 2-23	Políticas e conformidade	Políticas corporativas	7. Ética; 9. Fornecedores; 12. Governança
GRI 2-24	Integração de políticas	Integração de políticas	7. Ética; 9. Fornecedores
GRI 2-27	Conformidade regulatória	Conformidade com leis	7. Ética; 9. Fornecedores; 12. Governança
GRI 2-29	Engajamento de stakeholders	Engajamento com partes	4. Materialidade; 8. Gestão de Pessoas
GRI 3: Tópicos Materiais 2021			
GRI 3-1	Processo de materialidade	Processo de determinação	4. Materialidade
GRI 3-2	Lista de tópicos materiais	Temas materiais	4. Materialidade
GRI 3-3	Gestão de tópicos materiais	Gestão de impactos	4. Materialidade; 8. Gestão de Pessoas; 9. Fornecedores; 10. Ambiental





GRI 200: Econômico			
GRI 201-1	Valor econômico gerado	Desempenho econômico	6. Destaques; 9. Fornecedores
GRI 203-1	Investimentos em infraestrutura	Investimentos	6. Inauguração da Sede
GRI 203-2	Impactos econômicos indiretos	Impactos indiretos	6. Inauguração da Sede
GRI 204-1	Proporção de gastos com fornecedores	Gestão de fornecedores	9. Fornecedores
GRI 205-1	Riscos de corrupção	Avaliação de riscos	7. Ética; 9. Fornecedores
GRI 205-2	Treinamento anticorrupção	Treinamentos	7. Ética; 9. Fornecedores
GRI 205-3	Casos de corrupção	Incidentes	7. Ética
GRI 300: Ambiental			
GRI 302-1	Consumo de energia	Gestão de energia	10. Gestão Ambiental
GRI 302-3	Intensidade energética	Intensidade de energia	10. Gestão Ambiental
GRI 302-4	Redução de energia	Redução de consumo	10. Gestão Ambiental
GRI 305-1	Emissões diretas (Escopo 1)	Emissões diretas	10. Gestão Ambiental
GRI 305-2	Emissões indiretas (Escopo 2)	Emissões de energia	10. Gestão Ambiental
GRI 305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3)	Outras emissões	10. Gestão Ambiental
GRI 305-5	Redução de emissões	Redução de GEE	10. Gestão Ambiental
GRI 306-1	Geração de resíduos	Gestão de resíduos	10. Gestão Ambiental
GRI 306-2	Impactos de resíduos	Impactos de resíduos	10. Gestão Ambiental
GRI 306-3	Resíduos gerados	Quantificação de resíduos	10. Gestão Ambiental
GRI 306-4	Resíduos desviados	Operações de recuperação	10. Gestão Ambiental
GRI 306-5	Resíduos dispostos	Disposição de resíduos	10. Gestão Ambiental





GRI 400: Social			
GRI 401-1	Emprego	Perfil do quadro funcional	8. Gestão de Pessoas
GRI 401-2	Benefícios	Benefícios aos colaboradores	8. Gestão de Pessoas
GRI 401-3	Licença parental	Políticas de benefícios	8. Gestão de Pessoas
GRI 403-1	Sistema de SST	Gestão de saúde e segurança	8. Gestão de Pessoas
GRI 403-2	Identificação de riscos	Avaliação de riscos	8. Gestão de Pessoas
GRI 403-4	Participação dos trabalhadores	Participação em SST	8. Gestão de Pessoas
GRI 403-5	Treinamento em SST	Treinamentos	8. Gestão de Pessoas
GRI 403-6	Promoção da saúde	Promoção de saúde	8. Gestão de Pessoas
GRI 403-8	Cobertura de SST	Cobertura do sistema	8. Gestão de Pessoas
GRI 403-9	Lesões e doenças	Indicadores de saúde	8. Gestão de Pessoas
GRI 404-1	Horas de treinamento	Desenvolvimento de competências	8. Gestão de Pessoas; 9. Fornecedores
GRI 404-2	Programas de desenvolvimento	Programas de capacitação	8. Gestão de Pessoas; 9. Fornecedores
GRI 404-3	Avaliação de desempenho	Política de cargos e salários	8. Gestão de Pessoas
GRI 405-1	Diversidade	Composição da força de trabalho	8. Gestão de Pessoas
GRI 406-1	Discriminação	Política de diversidade	8. Gestão de Pessoas
GRI 414-1	Avaliação de fornecedores	Gestão de fornecedores	9. Fornecedores



