

RELATÓRIO DE GESTÃO  
E SUSTENTABILIDADE  
**2025**

caminhando  
juntos, rumo  
ao futuro

**Unimed**   
Porto Alegre





# Sumário

## Sobre o Relatório

Processo de Relato e  
Materialidade ..... 4

Palavra do Presidente ..... 6

## Governança

Responsabilidade Social ..... 11

O Pacto Global ..... 12

Objetivos de Desenvolvimento  
Sustentável (ESG)..... 13

A Unimed Porto Alegre ..... 14

Produtos e Serviços ..... 28

Inovação ..... 40

Desenvolvimento Tecnológico ... 47

Redes Sociais ..... 60

## Dimensão Social

Clientes ..... 74

Colaboradore ..... 94

Cooperado ..... 104

Fornecedores ..... 114

Prestadores ..... 120

Comunidade ..... 127

## Dimensão Ambiental

Programa Carbono Neutro ..... 143

Ernergia Renovável ..... 144

Resíduos ..... 145

Reciclagem ..... 150

## Desempenho Econômico

Cenário..... 153

Resultados ..... 154

Relatório da  
Administração..... 158

## Sumário GRI ..... 166

# Sobre o relatório

Este relatório apresenta as principais informações e os **dados referentes ao ano de 2025** da **Unimed Porto Alegre**, destacando sua atuação como operadora de planos de saúde, sua estrutura e os recursos utilizados para oferecer produtos e serviços aos clientes e beneficiários. A área de abrangência da Cooperativa contempla 46 municípios do Rio Grande do Sul. O conteúdo foi elaborado com foco na transparência e segue as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), em sua versão Standard, reforçando o compromisso com boas práticas de relato.

(GRI 2-3) O Relatório de Gestão e Sustentabilidade é publicado anualmente. Desde 2007, é disponibilizado em formato digital, contribuindo para o uso consciente de papel e para a redução do impacto ambiental. As informações apresentadas estão alinhadas ao conceito ESG, que integra os pilares Ambiental, Social e de Governança.

O documento pode ser acessado no site da **Unimed Porto Alegre** e também nos ambientes internos destinados a cooperados e colaboradores.

(GRI 2-3) Dúvidas ou sugestões podem ser enviadas para o e-mail: [relatoriogestao.gr@unimedpoa.com.br](mailto:relatoriogestao.gr@unimedpoa.com.br)



# Processo de relato e materialidade

(GRI 3-1) A **Unimed Porto Alegre** definiu seus temas materiais por meio de um processo organizado, participativo e alinhado aos *GRI Standards 2021*. O objetivo foi identificar e priorizar os principais impactos ambientais, sociais e de governança relacionados às suas atividades e relações de negócio.

O trabalho começou com o mapeamento de impactos positivos e negativos, tanto reais quanto potenciais, ligados às atividades assistenciais, administrativas, de governança e à cadeia de valor. Foram considerados os impactos diretos da Cooperativa e também aqueles relacionados a fornecedores, prestadores de serviços e parceiros.

Esses impactos foram classificados de acordo com sua natureza (positiva ou negativa), dimensão (governança, social ou ambiental), temporalidade (real ou potencial) e os públicos afetados.

Na etapa seguinte, os impactos foram avaliados quanto à sua relevância e severidade, considerando critérios como escala, alcance e possibilidade de reversão. Além disso, a Cooperativa ouviu *stakeholders* estratégicos, como colaboradores, cooperados, fornecedores, prestadores de serviço e clientes/beneficiários, para entender quais temas são mais importantes na percepção desses públicos.

Esse processo garante que os temas prioritários reflitam tanto os impactos do negócio quanto as expectativas dos seus principais públicos, fornecedores, prestadores de serviços e parceiros.



(GRI 3-2) Como resultado do processo de materialidade definiu-se os seguintes temas materiais prioritários para o ciclo de relato:

Para cada tema material identificado, a **Unimed Porto Alegre** reconhece que existem impactos positivos e negativos, reais e potenciais relacionados às suas atividades.

Mapear esses impactos é fundamental para entender como a organização se conecta com cada tema relevante e para orientar sua gestão e acompanhamento ao longo do tempo, promovendo melhorias contínuas e uma atuação cada vez mais responsável.

(GRI 3-3) Os impactos relacionados aos temas materiais decorrem principalmente:

- Das atividades assistenciais prestadas aos beneficiários;
- Das atividades administrativas e de apoio;
- Do relacionamento com o corpo clínico cooperado;
- Da gestão de colaboradores;
- Da contratação e gestão de fornecedores e prestadores de serviços.

As ações e iniciativas relacionadas aos temas materiais são planejadas, implementadas e geridas pelas diferentes áreas da **Unimed Porto Alegre**, de acordo com a natureza de cada tema e com suas competências técnicas e operacionais.

A elaboração do Relato de Sustentabilidade representa um momento importante de integração. É nesse processo que informações, práticas e resultados ligados aos temas materiais são reunidos, analisados e comunicados, promovendo uma visão mais sistêmica dos impactos e reforçando a transparência junto aos públicos de interesse.







MÁRCIO PIZZATO

Presidente do Conselho de Administração  
da Unimed Porto Alegre – Cooperativa Médica Ltda.

# Palavra do presidente

(GRI 2-22) Em 2025, completamos 54 anos de história. Uma trajetória construída com a força dos nossos 6.800 médicos cooperados — o maior ativo da **Unimed Porto Alegre**. Fechamos o ano de 2025 com a marca histórica de 663 mil clientes, consolidamos nossa liderança e reforçamos a confiança de quem escolhe viver melhor com a gente.

Mantivemos a nota máxima no IDSS, o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar da ANS. Também seguimos com todas as nossas creditações, fundamentais para garantir padrões rigorosos de qualidade assistencial, segurança, ética e boas práticas de gestão.

Para a Revista Amanhã, fomos novamente reconhecidos como marca de Saúde na pesquisa *Top of Mind* e figuramos no ranking das 500 maiores empresas, ocupando a 1ª posição no segmento saúde, além de continuarmos entre as 10 maiores do setor no Anuário Valor 1000.

Em 2025,  
completamos  
**54 anos** de história.



Nos serviços próprios – que pertencem a todos os cooperados – avançamos de forma significativa. Inauguramos unidades em Capão da Canoa, Cachoeirinha e Guaíba. No Centro de Diagnóstico por Imagem, ampliamos agendas e horários, incluindo uma nova sala de ecografia na Unidade 24 de Outubro. O Centro de Oncologia e Infusão ampliou atendimento, reforçou o cuidado paliativista e iniciou os preparativos para o futuro Centro de Pesquisa Clínica. A Casa TEA cresceu, realizando 3 mil atendimentos mensais e ganhando uma nova unidade na 24 de Outubro. Adquirimos novas ambulâncias para o SOS e anunciamos a intenção estratégica de um futuro Pronto Atendimento em Porto Alegre.

Seguimos evoluindo no modelo assistencial e em valor em saúde. Ampliamos o número de pacientes gerenciados pela iniciativa e, em março, lançamos a plataforma de cuidado do Viver Bem, que já apoia mais de 12 mil clientes com planos personalizados.

Junto à área de Relações Empresariais, fortalecemos o relacionamento com os contratos coletivos empresariais e por adesão, por meio de treinamentos, eventos e ações de relacionamento.

Com nossos colaboradores, fortalecemos um dos pilares mais importantes da nossa reputação. Em 2025, fomos reconhecidos como a 5ª melhor empresa para trabalhar no Rio Grande do Sul, a 2ª melhor empresa de saúde do Brasil e figuramos entre as 45 melhores empresas para trabalhar no país, segundo o *ranking* GPTW.

Para os nossos Cooperados, que estão no centro da nossa estratégia, lançamos a Previdência Privada da Cooperativa — um movimento histórico, com aporte inicial de R\$ 50 milhões — que visam mais segurança, proteção e cuidado no futuro do médico.

Assegurar que os resultados da cooperativa voltem diretamente para quem a constrói todos os dias é um compromisso que temos. Em 2025, foram distribuídos R\$ 1.67 bilhão em forma de remuneração médica, o que representa um crescimento de 16,6% em relação a 2024. Deste montante R\$ 1.38 bilhão por produção, em forma de honorário médico, e R\$ 293 milhões, por Performance, compostos por Sobras, Plano Valoriza Cooperado (PVC), Complemento e Juros sobre Capital Próprio.



Também estivemos ainda mais próximos dos Cooperados ao longo do ano, foram mais através de encontros como reuniões das Coordenadorias, edições do Diálogos com a Diretoria e a construção conjunta do Planejamento Estratégico de 2026. E, reconhecendo o médico como autoridade em saúde, ampliamos sua presença pública: mais de 80 médicos cooperados ganharam destaque nos principais veículos de imprensa e em nossos canais proprietários, fortalecendo o protagonismo que é — e sempre será — deles.

Todos esses resultados fortalecem nossa base e nos preparam para os desafios que se aproximam. Há 54 anos, seguimos cuidando de vidas — e construindo, juntos, o futuro da Unimed Porto Alegre.

Todos esses resultados  
**fortalecem a nossa base**  
e nos preparam para os  
desafios que se aproximam.

Todos esses resultados constroem a base estruturante da nossa Cooperativa. Uma base sólida, consistente e preparada para sustentar os próximos passos.

Seguiremos juntos, escrevendo os próximos capítulos da nossa história.

## Márcio Pizzato

Presidente do Conselho de Administração  
da **Unimed Porto Alegre** – Cooperativa Médica Ltda.



Nossa governança  
é a **estrada**  
que nos permite seguir  
**em frente**



# Pilar Governança

O **Pilar Governança da Unimed Porto Alegre** visa fomentar uma cultura organizacional pautada na responsabilidade social e na sustentabilidade, garantindo a manutenção de uma governança ética, transparente e alinhada aos princípios ESG.



# Reposicionamento do Instituto Unimed Porto Alegre e a responsabilidade social

(GRI 2-23)

Em 2025, a **Unimed Porto Alegre** deu um passo importante no fortalecimento de sua governança socioambiental ao reorganizar duas estruturas centrais para sua atuação em sustentabilidade e impacto social: o **Instituto Unimed Porto Alegre** e a **Área de Sustentabilidade Corporativa**. Até então integradas sob a mesma estrutura organizacional, ambas passaram por um processo de redefinição de escopos e responsabilidades, trazendo mais clareza de papéis e foco de atuação, ao mesmo tempo em que preservam a sinergia e a complementaridade entre elas.

Nesse contexto, o **Instituto Unimed Porto Alegre** manteve sua trajetória como entidade sem fins lucrativos e braço social da Cooperativa, dedicada a fortalecer e potencializar iniciativas alinhadas ao propósito institucional de cuidar das pessoas e gerar impacto positivo nas comunidades.

O ano de 2025 marcou um período de transição e amadurecimento institucional para o Instituto, com foco no alinhamento à estratégia da **Unimed Porto Alegre**, na organização de processos e no fortalecimento de suas bases institucionais, ampliando sua atuação junto à comunidade. Atuando de forma integrada à Área de Sustentabilidade, o Instituto concentrou esforços na preparação para um novo ciclo de atuação, mais estruturado, consistente e conectado às prioridades corporativas.

Paralelamente, a antiga **Área de Responsabilidade Social** foi reposicionada e ampliada, consolidando-se como **Área de Sustentabilidade**, vinculada à **Gerência Executiva de Estratégia e Sustentabilidade**. Essa evolução reforça a centralidade da sustentabilidade na estratégia corporativa da Unimed Porto Alegre, garantindo uma abordagem integrada dos impactos econômicos, ambientais e sociais do negócio.

Com essa reorganização, a **Unimed Porto Alegre** consolida uma estrutura organizacional que fortalece e potencializa, de forma integrada, suas frentes de sustentabilidade e de impacto institucional. A **Área de Sustentabilidade** assume um papel estratégico na condução da agenda ESG e na geração de valor para o negócio, enquanto o **Instituto Unimed Porto Alegre** se firma como uma estrutura dedicada ao desenvolvimento e à qualificação da atuação institucional da cooperativa junto à sociedade, em um processo contínuo, cada vez mais próximo das unidades e das comunidades de atuação da Unimed.

Sustentada pela sinergia entre essas estruturas, essa organização cria bases sólidas para ampliar impactos positivos e aprofundar, a partir de 2026, as diretrizes e estratégias de atuação de cada frente, reafirmando o compromisso da **Unimed Porto Alegre** com um desenvolvimento cada vez mais sustentável.



# O Pacto Global

(GRI 407-1)

(GRI 2-23) Desde 2015, a **Unimed Porto Alegre** é signatária do **Pacto Global**, iniciativa da Organização das Nações Unidas que reúne mais de **21 mil empresas e organizações, em 162 países**, comprometidas com o desenvolvimento sustentável e a cidadania corporativa.

O **Pacto Global** estimula as empresas a adotarem diretrizes alinhadas a práticas éticas, ao crescimento sustentável e a uma atuação responsável, fortalecendo o papel das lideranças empresariais na construção de um futuro mais justo e equilibrado.

A iniciativa é fundamentada em **10 princípios universais**, baseados na Declaração Universal dos Direitos Humanos, na Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, na Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e na Convenção das Nações Unidas contra a Corrupção.

Ao integrar o Pacto Global, as organizações assumem o compromisso de incorporar esses princípios em suas estratégias e operações diárias. Com essa adesão, a Cooperativa reafirma seu compromisso com a agenda da sustentabilidade e com a contribuição para o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), direcionando seus programas, projetos e ações para gerar impactos positivos nas dimensões social, ambiental e econômica.

## Direitos Humanos

1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
2. Assegurar-se de sua não participação em violações desses direitos.

## Trabalho

3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o recolhimento efetivo do direito à negociação coletiva.
4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.
5. A abolição efetiva do trabalho infantil.
6. Eliminar a discriminação no emprego.

## Meio Ambiente

7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.
8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

## Anticorrupção

10. As empresas devem combater a corrupção em toda as suas formas, inclusive extorsão e propina.



# Objetivos de desenvolvimento sustentável

A sigla ESG deriva das palavras em inglês **Environment (Ambiental)**, **Social (Social)** e **Governance (Governança)**. O termo refere-se a um conjunto de critérios ambientais, sociais e de governança que devem ser considerados na avaliação de riscos, oportunidades e respectivos impactos, com o objetivo de orientar atividades, negócios e investimentos sustentáveis (ABNT NBR ISO 2030-1, 2024).

A integração entre os critérios ESG, as dimensões da sustentabilidade, tanto no âmbito global quanto corporativo, e os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** contribuem para a construção de um modelo de gestão que incentiva as organizações a irem além do desempenho financeiro. Esse modelo promove a geração de valor de forma ampla e integrada, incorporando aspectos sociais, ambientais e de governança, e contribuindo para a construção de um futuro mais sustentável e responsável.

Embora as questões ESG possam ser analisadas individualmente, elas são interdependentes e complementares. Em conjunto, **evidenciam riscos e oportunidades associados aos contextos social, tecnológico, político, ambiental e econômico nos quais a organização está inserida**. Dessa forma, tais aspectos devem ser considerados de maneira integrada pelas organizações que buscam incorporar a sustentabilidade como princípio estratégico.

(GRI 2-23) As iniciativas da **Unimed Porto Alegre** estão alinhadas e contribuem para as metas de diversos ODS. Entre eles, destaca-se o ODS 3 – Saúde e Bem-Estar, diretamente relacionada ao *core business* da Cooperativa e ao seu propósito de assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todas as pessoas, em todas as idades.

## Objetivos de desenvolvimento sustentável





# A Unimed Porto Alegre

A **Unimed Porto Alegre**, de natureza jurídica Cooperativa Médica Ltda, foi fundada em 23 de dezembro de 1971.

(GRI 2-1; 2-2; 2-6) A **Unimed Porto Alegre** atua com soluções em saúde, comercializando planos familiares e empresariais, além de produtos e serviços complementares. É líder de mercado em sua área de atuação, sendo a maior estrutura em prestação de serviços à saúde na região Sul do país. Com o propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas, a Cooperativa é reconhecida como uma marca de excelência que está ao lado das pessoas na busca por um mundo melhor, com mais saúde e bem-estar para todos.

## Área de atuação

É uma sociedade de pessoas de natureza civil cujo objetivo social é congregar os sócios para o exercício de suas atividades econômicas. Com sede na Av. Venâncio Aires, 1040, no bairro Farroupilha, em Porto Alegre, opera em 46 municípios do Rio Grande do Sul, conforme o mapa ao lado.

## Mercado

Seu mercado-alvo tem como ênfase o segmento dos planos de saúde coletivos empresariais:

 **89%**  
formado por micro e pequenas empresas (a partir de dois funcionários) e médias e grandes empresas.

 **11%**  
O mercado familiar responde pelos outros 14 11%.



# Norteadores **Estratégicos**

## PROPÓSITO

Fazer a diferença no  
**cuidar** das pessoas.

## MISSÃO

Prover as **melhores** soluções  
em saúde, com crescimento  
sustentável e **valorização do  
trabalho** médico cooperado.

## VISÃO

Ser admirada como a  
**melhor operadora** de  
planos de saúde do **Brasil**.

## VALORES

- Cooperação.
- Excelência no cuidado.
- Atuação do médico com qualidade e dignidade.
- Trabalho gerando realização e resultado sustentável.
- Atitude inovadora.
- Responsabilidade social e sustentabilidade.
- Ética, transparência e compliance.

## QUESTÕES ESTRATÉGICAS:

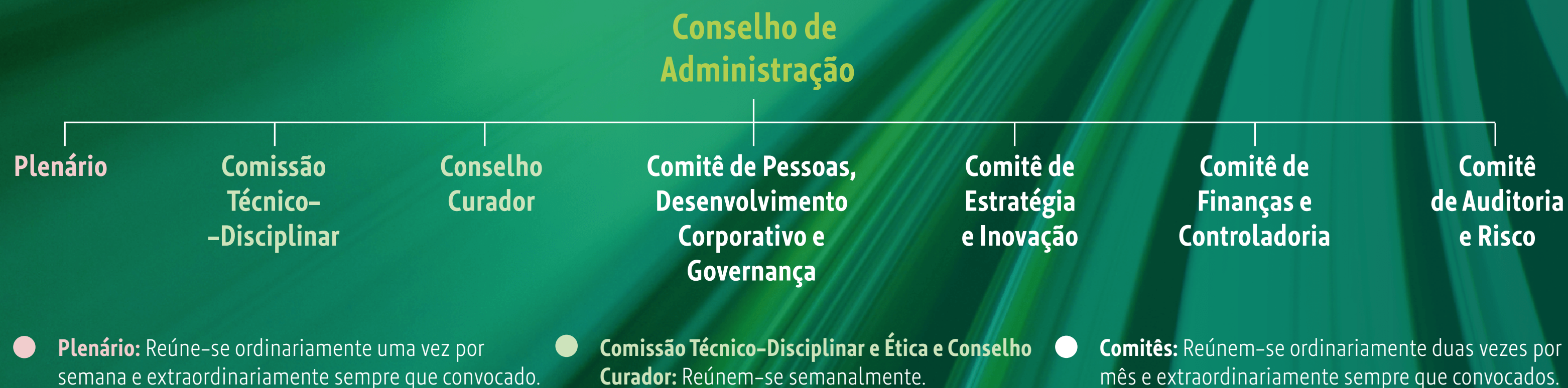
- Verticalização
- Parcerias Estratégicas
- Consolidação do VBHC
- Experiência do Cliente
- Estratégia de Inovação
- Cooperado
- Holding



# Governança corporativa

(GRI 2-9; 2-10; 2-14) A **Unimed Porto Alegre** é gerida pelo Conselho de Administração, liderado e coordenado pelo presidente do Conselho de Administração da Cooperativa e composto por 15 sócios, todos cooperados: além do presidente, o Conselho de administração conta com um vice-presidente e 13 conselheiros vogais.

Ao término do mandato de três anos, é obrigatória a renovação de no mínimo um terço dos componentes. Para discutir temas relevantes para a estratégia do negócio e tomar as decisões de interesse da Cooperativa, é realizada a Assembleia Geral dos Cooperados, órgão supremo da **Unimed Porto Alegre**, de acordo com o seu Estatuto Social.



## Governança Cooperados

Para associar-se à **Unimed Porto Alegre** os médicos devem preencher as condições previstas no Estatuto Social e Regimento Interno de Ingresso de Novos Cooperados. Até 31 de dezembro de 2025, a Cooperativa contava com 6.803 médicos, incluindo os jubilados.



# Conselho de Administração

(GRI 2-9) Gestão 2025/2028

(GRI 405-1)



Dra. Ana Selma  
Bertelli Picoloto



Dr. Angelo  
Giugliani Chaves



Dr. Antônio  
Rogério P. T.  
Crespo



Dra. Beatriz  
Vailati



Dr. Cleber Rosito  
Pinto Kruel



Dra. Eliane de  
Marco Ferreira  
Kaminski



Dr. Ilson Enk



Dra. Lúcia  
Diehl da Silva



Dr. Luiz Aneron  
Pinto da Silva



Dr. Luiz Fernando  
Ribeiro de Menezes



Dr. Márcio  
Pizzato



Dr. Marcos  
Paulo de Souza



Dra. Maria de  
Lourdes Kafrouni



Dr. Renato  
Rangel Torres



Dr. Ricardo  
Rodrigues Nunes



## Conselho Fiscal

(GRI 207-2; 2-9; 2-10; 2-11) O Conselho Fiscal é formado por três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, eleitos anualmente pelos sócios. É permitida a reeleição de apenas um terço de seus integrantes, garantindo a renovação periódica do colegiado. Entre suas principais atribuições estão verificar, sempre que necessário, os valores disponíveis em caixa, assegurar que a Cooperativa esteja em dia com suas obrigações fiscais, trabalhistas e administrativas, além de acompanhar e fiscalizar a execução financeira, o orçamento e os atos de gestão.

### Gestão 2025/2026:

#### Membros:

Ana Maria Simões Ribeiro

Gilberto Schwartzman

Roberto Herz Berdichevski

#### Suplentes:

Alberto dos Santos Mariz Pinto

Alexandre Pedroso de Albuquerque Olmedo

Caio Augusto Scocco

## Comissão de Ética Médica

(GRI 2-9; 2-10; 2-11) Com a finalidade de supervisionar, orientar e fiscalizar o exercício da atividade médica, a Comissão de Ética Médica da **Unimed Porto Alegre** atua como órgão vinculado ao Conselho Regional de Medicina. Sua atuação envolve funções investigativas, educativas e de acompanhamento do desempenho ético da prática médica. Confira a composição da chapa eleita, com mandato de 30 meses:

### Gestão 2023/2026:

#### Membros:

Dr. Alexandre Pedroso de

Albuquerque Olmedo

Efetivo

Dr. Breno José Acauan Filho

Efetivo

Dra. Ingrid Elisa Spier

Efetivo

Dr. Herbert Sauer

Efetivo

Dr. Marcos Paulo de Souza

Efetivo

Dr. Carlos Marcelo D. Severo

Suplente

Dr. Marcelo Quintanilha

Azevedo

Suplente

Dr. Marcelo Wainberg

Rodrigues

Suplente

Dr. Marcio Rizzotto Guimarães

Suplente

Dr. Oswaldo Bentancor Lontra

Suplente



## Diretoria Executiva

(GRI 2-9; 2-11) À Diretoria Executiva compete, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social, segundo deliberações da Assembleia Geral e do Conselho de Administração, executar as normas estabelecidas para o cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

### Gestão 2025/2026:

#### Membros:

**Dr. Márcio Pizzato**  
Presidente do Conselho de Administração

**Dra. Beatriz Vailati**  
Vice-presidente do Conselho de Administração

**Dr. Marcelo Junges Hartmann**  
Superintendente Geral

**Dra. Luciana Tarta**  
Diretora de Relacionamento com o Cooperado

**Dra. Rosângela Silveira D'avila**  
Diretora de Relações com o Mercado

**Dr. Carlos Humberto Ceresér Júnior**  
Diretor de Recursos e Serviços Próprios

**Dr. Paulo Soares**  
Diretor de Provimento de Saúde

## Coordenadores Regionais

A **Unimed Porto Alegre** também conta com Coordenadorias Regionais, que são uma extensão da Cooperativa para atendimento a clientes, médicos cooperados, serviços credenciados e comercialização de contrato de assistência à saúde.

### Gestão 2025/2026:

#### Membros:

**Dra. Flavia Wolf Torikachvili**  
Cachoeirinha

**Dra. Wilma Lucy Mendonça**  
Torres

**Dr. Leandro Jose Renner Fogaca**  
Capão da Canoa e Osório

**Dr. Claudio Vinicius Bublitz**  
Esteio

**Dr. Edson Ubirata Rodrigues Ferreira**  
Gravataí

**Dr. Vitor Hugo Da Silveira Ferrao**  
Camaquã

**Dr. Caio Sergio Cabral**  
Viamão

**Dra. Elaine Maria Goergen Brust**  
Canoas

**Dr. Marcelo Scarpellini Silveira**  
Guaíba



# Números de 2025

## PARTICIPAÇÃO NO MERCADO

45,7%

sendo 49,8% na capital e 41% nos demais municípios de atuação.

## COLABORADORES (GRI 2-7; 2-8)

2.230

colaboradores entre os que têm vínculo CLT (2.115), aprendizes (100) e estagiários (15) sendo todos abrangidos por acordos de negociação coletiva (GRI 2-30).

## BENEFICIÁRIOS

732 mil

considerando intercâmbio e 663,5 mil sem intercâmbio.

## REDE PRÓPRIA (GRI 2-6)

5 Centros de Diagnóstico por Imagem  
15 Unidades de Atendimento do Laboratório Unimed com 4 áreas técnicas de processamento  
1 Centro de Oncologia e Infusão  
1 Pronto Atendimento  
2 Clínicas de Vacinas  
1 Unidade de Atendimento Pediátrico  
7 Núcleos de atendimento ambulatorial do Unifácil  
5 Unidades de atendimento da equipe multidisciplinar  
3 Unidades de atendimento para terapias especiais (Casa TEA **Unimed Porto Alegre**)

## AGENDAMENTOS DE CONSULTAS ONLINE

3.128

com a criação de um modelo inovador onde o cliente, após consulta online pode agendar seus exames, crescemos mais de 200%.

## PATRIMÔNIO LÍQUIDO (GRI 201-1)

1.732.239

patrimônio líquido em milhares de reais.

## RECEITA LÍQUIDA (GRI 201-1)

4.706.771

receita líquida em milhares de reais.

## REDE CREDENCIADA (GRI 2-6)

23 hospitais  
30 laboratórios  
215 clínicas



# Políticas institucionais

(GRI 2-23; 2-24)

## POLÍTICA DE QUALIDADE

A **Unimed Porto Alegre** tem como objetivo principal nortear as diretrizes globais da Cooperativa relativas ao **Sistema de Gestão da Qualidade** de forma institucional, pautada, fundamentalmente, pelo comprometimento com a satisfação dos clientes e com a melhoria contínua de seus processos e serviços, contribuindo para os objetivos que compõem o **Mapa Estratégico**.

## POLÍTICA INSTITUCIONAL DE RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE

A **Unimed Porto Alegre** assume o compromisso de atuar de forma ética e transparente em suas relações e busca o fortalecimento da Cooperativa e de suas partes interessadas de forma sustentável, gerando trabalho e renda, preservando o meio ambiente e mitigando seus impactos adversos, contribuindo, dessa forma, para o bem-estar da sociedade.

## POLÍTICA INSTITUCIONAL DE ATENDIMENTO, DIVERSIDADE, INCLUSÃO E DIREITOS HUMANOS

A Política Institucional de Atendimento, Diversidade, Inclusão e Direitos Humanos da **Unimed Porto Alegre** tem como objetivo dar transparência aos posicionamentos e direcionamentos da Cooperativa, visando um ambiente livre de discriminação, que fomenta e valoriza o respeito à singularidade e a equidade de oportunidades. **Leia mais no capítulo da Dimensão Social.**



## PROGRAMA DE INTEGRIDADE

(GRI 205-1; 205-2)

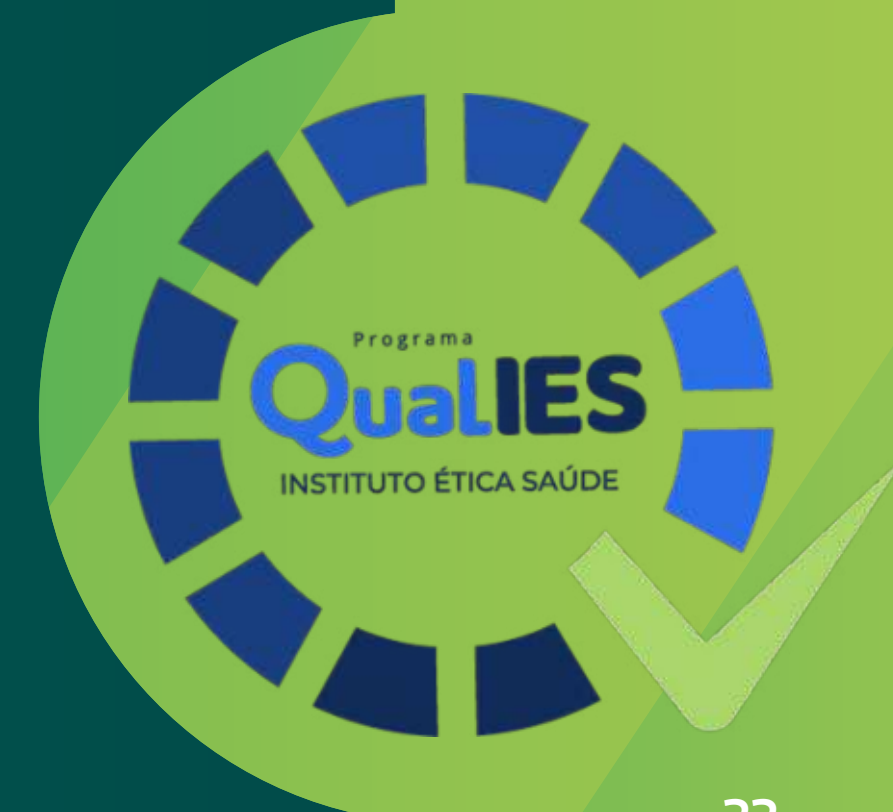
A **Unimed Porto Alegre** visa promover e consolidar a sua cultura, pautada na ética e na transparência, além de disseminar seus valores e diretrizes estratégicas por meio de ações e políticas de *Compliance*. Atua sob três pilares: prevenção, detecção e correção, possibilitando o aumento da prevenção de atos ilícitos, redução de perdas financeiras e de danos à imagem e à reputação da Cooperativa. Tudo isso favorece a melhoria das relações corporativas e com a sociedade.

Os pilares apresentam condições voltadas para todos os processos e operações, com o intuito de garantir — por meio de ações de treinamento, comunicação, monitoramento, avaliações de riscos, elaboração de códigos, políticas, procedimentos e controles — a promoção da ética, integridade, privacidade e tolerância zero a fraudes na **Unimed Porto Alegre**.

### SE DESTACAM ENTRE AS AÇÕES:

Os treinamentos EAD obrigatórios:

- Código de Ética e de Conduta:
  - Anticorrupção
  - Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento ao Terrorismo
  - Assédio no ambiente de Trabalho
  - Liga da Integridade
- A disseminação da cultura de integridade e tolerância zero a fraudes.
- Certificação ao Programa QualIES com nível de maturidade avançado, desenvolvido pelo Instituto Ética Saúde (IES).
- Certificação da regularidade do Programa de Integridade pela Controladoria e Auditoria – Geral do Estado (CAGE).





## PACTO EMPRESARIAL

(GRI 205-1; 408-1)

A Cooperativa integra o **Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção**, que objetiva unir empresas de modo a promover um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção. Ao se tornarem signatárias do pacto, as empresas assumem o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para seus funcionários e *stakeholders*, a fim de que ela seja cumprida integralmente. Comprometem-se a vedar qualquer forma de suborno e primar pela transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário.

## ETHOS

(GRI 406-1) Para reforçar o seu compromisso com a sustentabilidade e a responsabilidade social empresarial, a **Unimed Porto Alegre** ainda é participante dos indicadores **Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis**. A Cooperativa não registrou, no ano de 2025, casos relacionados a risco infantil, discriminação, reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos ou violação de leis sociais vigentes.

## CANAL DE ÉTICA E DE CONDUTA

(GRI 205-2)

(GRI 2-16; 2-26) A operadora dispõe de mecanismos em funcionamento para denúncias referentes a situações de discriminação de qualquer natureza, previstos em seu **Código de Ética e de Conduta**. O canal está disponível para todos os públicos de relacionamento da Cooperativa, via telefone, e-mail, ou site da empresa terceira que administra o recebimento de relatos.

## OUVIDORIA

(GRI 2-16; 2-26) A **Ouvidoria** é o canal de segunda instância disponível para todos os clientes e cooperados que, através de um ambiente recursal, permite reavaliar as manifestações já tratadas nos canais de Relacionamento e reanalisar negativas de procedimentos, medicamentos, exames, entre outros eventos médicos.

## A Unimed Porto Alegre conta com os seguintes canais internos de fiscalização das normas e leis vigentes:

- Assessoria Jurídica/Compliance e Ouvidoria/Auditoria Interna
- Controladoria
- Gestão de Riscos e Controles Internos
- Canal de Ética e de Conduta
- Conselho Fiscal
- Auditorias Externas
- Comitê de Auditoria e Riscos



## PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS – LGPD

(GRI 418-1)

Desde 2020, mantém-se o **Programa de Privacidade** em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), com o objetivo de garantir a segurança dos dados pessoais tratados pela Cooperativa e assegurar transparência aos titulares.

A evolução do tema é contínua e, nos últimos anos, foi fortalecida com a participação e adequação às diretrizes do Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados da Unimed do Brasil, reforçando a integração e a padronização das práticas de privacidade no Sistema Unimed.

Entre as principais iniciativas estão a implementação contínua de políticas e procedimentos internos, o treinamento obrigatório na integração de novos colaboradores, o Portal da Privacidade no site institucional, a Página sobre Privacidade na intranet, a matriz de riscos baseada em requisitos legais e culturais, a pauta fixa na Comissão de Segurança da Informação e os reportes periódicos ao Comitê de Auditoria e Riscos. A adesão ao Programa Nacional consolida o compromisso da Cooperativa com a governança e com as melhores práticas do mercado, alinhando-se às exigências regulatórias e à cultura de proteção de dados.

## PREVENÇÃO À FRAUDES

A integridade é um valor inegociável. Atuamos diariamente para garantir que nossas operações sejam conduzidas com segurança, transparência e responsabilidade, protegendo nossos cooperados, colaboradores e parceiros.

A fraude é um risco presente em qualquer organização, mas pode ser evitada quando existe um ambiente de controle forte, cultura ética e participação ativa de todos. Por isso, reforçamos nosso **compromisso com práticas preventivas que fortalecem nosso programa de integridade e preservam a credibilidade da Cooperativa.**

## QUALIES

(GRI 2-15)

A **Unimed Porto Alegre** possui a **certificação QualIES**, que classifica e atesta o nível de maturidade dos Sistemas de Gestão de *Compliance* (SGC) adotados por empresas do setor da saúde. Conquistamos o Nível 5 – Avançado, que representa o mais alto grau de excelência e robustez na implementação de práticas de integridade, ética e governança corporativa. O **Selo QualIES** reforça publicamente nosso compromisso com a conformidade e a transparência, fortalecendo a confiança junto a parceiros, reguladores e à sociedade.

## CERTIFICAÇÃO AB2L INFINITE

Em 2025, o Departamento Jurídico da **Unimed Porto Alegre** foi novamente **reconhecido pela Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs** (AB2L) com a **Certificação AB2L Infinite de Inovação Jurídica**, pelo segundo ano consecutivo. A certificação destaca departamentos jurídicos que adotam práticas modernas, tecnologia, gestão estratégica e contribuem para a evolução da advocacia, com base nos pilares: Eficiência Jurídica, Gestão de Pessoas, Inovação Jurídica e Jurídico como Parceiro de Negócio. A avaliação considera critérios como diversidade, metodologias ágeis, uso de sistemas integrados, promoção da saúde integral dos colaboradores e alinhamento com diretrizes ESG.

## INTELIJUR

O Departamento Jurídico participou do 9º Congresso de Melhores Práticas de Departamentos Jurídicos, promovido pelo **Intelijur**, onde foi reconhecido pelo case **“Análise de sentimentos, com uso de IA, para redução da judicialização”**. Ficando em primeiro lugar no segmento da Saúde, Química e Farmacêutica.



# Núcleo de Segurança do Paciente

(GRI 416-2)

A **Unimed Porto Alegre** mantém o **Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)** como pilar estratégico para garantir qualidade assistencial e reduzir riscos nos processos de cuidado. Alinhado às diretrizes da Organização Mundial da Saúde (OMS) e às políticas nacionais de segurança, o NSP atua na implementação de práticas seguras, monitoramento de indicadores e promoção da cultura de segurança entre equipes multiprofissionais.

**Em 2025, a Cooperativa avançou significativamente com a implantação do sistema Epimed, plataforma que possibilita gestão integrada de notificações de incidentes e eventos, análise preditiva e acompanhamento de indicadores, como taxas de quedas, eventos adversos e desfechos assistenciais. Essa inovação fortalece a tomada de decisão baseada em evidências, permitindo maior transparência e eficiência na gestão da qualidade e de incidentes.**

Outro marco relevante foi a realização do **Simpósio Multidisciplinar de Inovação e Segurança do Paciente**, sediado na AMRIGS, que reuniu especialistas regionais para integrar ciência, tecnologia e humanização. Pela primeira vez, o evento abriu espaço para submissão de resumos científicos, incentivando a produção acadêmica e a troca de conhecimento entre profissionais. Tivemos participação dos Cooperados, da área que faz a gestão da rede de prestadores (GRPS) e dos Serviços Próprios o que foi fundamental para promover a integração, ampliando a troca de conhecimento e fortalecendo a cultura de segurança em toda a rede assistencial.

Além disso, o **NSP marcou presença internacional com representantes participando do ISQua 2025**, realizado em São Paulo, um dos mais importantes congressos globais sobre qualidade e segurança do paciente. Durante o evento, a equipe apresentou um resumo científico inovador, comparando a ocorrência de *near miss* (quase erro) com o número de atendimentos realizados nos serviços próprios, trazendo *insights* relevantes para estratégias preventivas e melhoria contínua. Essa participação reforça o compromisso da **Unimed Porto Alegre** com a atualização científica e a adoção das melhores práticas internacionais, trazendo conhecimento aplicado para a realidade local.

Por meio dessas iniciativas, a **Unimed Porto Alegre** reafirma seu compromisso com a inovação, a segurança do paciente e a sustentabilidade do cuidado, integrando tecnologia, ciência e humanização para oferecer um atendimento cada vez mais seguro e de excelência.

17.129

número de notificações de incidentes  
e eventos adversos

13.729

número de *near miss* (quase erro)

0,004%

índice de quedas



# Controle de Infecções

(GRI 416-2)

Em 2025, a **Unimed Porto Alegre** consolidou importantes avanços no **controle de infecção** no ambiente ambulatorial, reforçando práticas seguras e padronizadas em todas as unidades assistenciais. As ações foram direcionadas para garantir qualidade, reduzir riscos e fortalecer a cultura de segurança do paciente.

## Vigilância de Processo em Todas as Unidades

As visitas às unidades passaram a ser realizadas de forma sistemática e abrangente, monitorando processos críticos em todas as unidades ambulatoriais. Essa estratégia permite identificar desvios, implementar melhorias imediatas e manter indicadores atualizados, garantindo maior confiabilidade nos cuidados.

## Campanha de Higiene das Mãos - Uso de Luvas

A campanha de 2025 trouxe um alerta essencial: “Luvas não substituem a higiene das mãos”. Foram realizadas ações educativas para conscientizar sobre o uso correto das luvas e a importância da higienização antes e após procedimentos. As iniciativas incluíram visitas às unidades com dinâmicas focadas no engajamento das equipes por meio de desafios e metas de adesão.

## Treinamento de Multiplicadores com Simulação Realística

Para ampliar a efetividade das práticas, foi desenvolvido um programa de capacitação com simulação realística, formando multiplicadores aptos a replicar boas práticas, principalmente sobre uso adequado de EPIs, manejo seguro de dispositivos invasivos e descarte de resíduos. Essa abordagem prática aumentou a retenção do conhecimento e promoveu maior segurança nos atendimentos.

## Monitoramento de Procedimentos Invasivos

O controle de infecção também avançou no monitoramento de procedimentos invasivos, com foco na aplicação de checklists de barreiras de segurança, acompanhamento de indicadores relacionados a dispositivos, feedback contínuo para equipes assistenciais, garantindo melhoria contínua e acompanhamento trimestral dos procedimentos invasivos.



# Produtos e Serviços

(GRI 2-6)

A **Unimed Porto Alegre** comercializa os planos familiares e empresariais **Unimax**, **Unipart** e **Unifácil** e está classificada no grupo da operadoras de planos de saúde de grande porte.

## Planos Assistenciais

### UNIMAX

É o plano de saúde mais completo para quem busca ampla oferta de serviços em saúde. Oferece 113 mil médicos cooperados no Brasil e mais de 6.700 na área de atuação, que atendem em diferentes especialidades. Com abrangência nacional, possui cobertura ambulatorial e hospitalar através de uma ampla rede credenciada, incluindo hospitais como Moinhos de Vento, Mãe de Deus, Nora Teixeira da Santa Casa, além de clínicas e serviços próprios da **Unimed Porto Alegre**.

### UNIPART

Um plano de cobertura nacional com mensalidade atrativa, ampla rede hospitalar e de serviços próprios da **Unimed Porto Alegre** além do acesso a toda rede credenciada do sistema Unimed.

### UNIFÁCIL

Um plano de saúde local e acessível que oferece toda a qualidade **Unimed Porto Alegre**. Conta com estruturas próprias e referenciadas para atendimento na capital gaúcha, região metropolitana, litoral Norte do estado e região Centro-Sul.



# Planos Complementares

(GRI 2-6)

A Cooperativa dispõe de produtos  
e serviços complementares:

**SOS Emergências Médicas,  
Planos Odontológicos e  
Transporte Aeromédico.**



## SOS EMERGÊNCIAS MÉDICAS

(GRI 2-6)

O SOS é um serviço de atendimento pré-hospitalar de urgência e emergência que conta com Central 24 horas e regulação médica para orientar e direcionar os atendimentos. A cobertura abrange os municípios de Porto Alegre, Canoas, Cachoeirinha, Gravataí, Eldorado do Sul e Guaíba. As equipes médicas e de enfermagem possuem capacitações certificadas em:

- BLS (Suporte Básico de Vida);
- ACLS (Suporte Avançado de Vida em cardiologia);
- PHTLS (Suporte Avançado de Vida em Trauma); e
- PALS (Suporte Avançado de Vida em Pediatria).

Além do atendimento de urgência e emergência, o SOS também realiza cobertura de eventos esportivos, culturais e sociais, oferecendo suporte médico móvel qualificado.

O serviço disponibiliza ainda um aplicativo que permite acionar atendimento inclusive para terceiros, com acompanhamento em tempo real do deslocamento da ambulância via GPS. Também conta com 23 ambulâncias UTI móveis, um veículo de resposta rápida e três motos, garantindo agilidade e eficiência no atendimento.

### Serviços por Demanda

#### Remoção e Alta hospitalar

Realizamos remoções hospitalares, garantindo a segurança e conforto do paciente e seu acompanhante.

#### Área protegida

Atendimento especializado que garante proteção médica em instalações físicas de uma determinada área condominial, empresa ou instituição para as pessoas que o frequentam, como colaboradores, clientes, visitantes ou terceirizados.

#### Eventos

O SOS é especializado em cobertura de eventos, garantindo a segurança assistencial de seus convidados e participantes.

**93,8%**  
de satisfação no atendimento

**90%**  
dos veículos com menos  
de 5 anos de uso

**50 eventos/mês**  
com cobertura assistenciais

## PLANOS ODONTOLÓGICOS

(GRI 2-6)

Os planos odontológicos da **Unimed Porto Alegre** podem ser contratados como complemento aos planos de saúde ou de forma individual, oferecendo flexibilidade para atender diferentes perfis e necessidades.

Em 2025, alcançamos um **marco histórico** ao superar **130 mil vidas** nos planos odontológicos, reforçando nosso compromisso com a saúde bucal e o bem-estar das pessoas. Nosso portfólio inclui dois planos com abrangência local e dois planos nacionais, todos com cobertura básica conforme o rol da ANS.

Também disponibilizamos dois planos com coberturas diferenciadas, que incluem procedimentos como tratamentos ortodônticos e placas de clareamento, ampliando as opções de escolha e os benefícios oferecidos.

Outro destaque do ano foi a evolução no **índice de satisfação**, que atingiu **91,16% no atendimento dos planos odontológicos**. Além disso, realizamos **83.554 consultas** em 2025, um volume expressivo que demonstra a confiança dos clientes e a qualidade dos serviços prestados.

130 mil

vidas atendidas

83,5 mil

consultas realizadas

91,3%

de satisfação no atendimento

## TRANSPORTE AEROMÉDICO

Os clientes de planos regulamentados com cobertura hospitalar e abrangência nacional da **Unimed Porto Alegre** tem a disposição o serviço de transporte aeromédico, quando solicitado pelo médico assistente.



# Serviços próprios

(GRI 2-6)

A rede própria da  
**Unimed Porto Alegre** inclui:



Centro de  
Diagnóstico por  
Imagem



Centro de Oncologia  
e Infusão



Unidade de Atendimento  
Pediátrico



Ambulatório  
Multidisciplinar



Centro de Atendimento  
para Transtornos do  
Neurodesenvolvimento



Laboratório



Clínica de  
Vacinas



Pronto  
Atendimento



Núcleos de  
Atendimento Médico  
Ambulatorial para o  
plano Unifácil



## CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM – CDI

(GRI 2-6)

Oferecemos uma ampla gama de exames de diagnóstico por imagem, como ressonância magnética, tomografia computadorizada, ecografia, ecocardiograma, raio X, mamografia digital com estereotaxia, ergometria, eletrocardiograma e densitometria óssea. Também realiza procedimentos diagnósticos, como mamotomia, biópsias, punção de mama e amniocentese.

As unidades Moinhos e Shopping Total possuem **Certificação ONA** desde 2013, mantendo o mesmo padrão de excelência da unidade 24 de Outubro. Esta última conta com um espaço exclusivo para o atendimento da mulher, proporcionando mais privacidade e conforto.

Além dos serviços já oferecidos, a unidade passou a concentrar outras soluções importantes, como a dispensação e inserção de DIU (hormonal e não hormonal) e Implanon (implante subdérmico), clínica de vacinas e um serviço de imagem equipado com ressonância magnética de última geração. O equipamento se destaca pela baixa emissão de ruídos, redução no tempo de realização dos exames e uso de inteligência artificial, proporcionando mais conforto, agilidade e uma melhor experiência ao paciente.

92,5%

de satisfação no atendimento

Acreditação ONA

em nível III de excelência

Ampliação da oferta de  
agendas de ecografias

com abertura de mais uma sala de ecografia na Unidade 24 de  
Outubro e a expansão do horário de agendamento para  
exames de Ressonância Magnética aos sábados até as 20h



## LABORATÓRIO

(GRI 2-6)

Contamos com **15 unidades próprias de atendimento**, realizando exames de análises clínicas, incluindo exames especializados, como biologia molecular e genética. As unidades estão localizadas em pontos estratégicos de Porto Alegre e da região metropolitana, facilitando o acesso dos clientes.

O **compromisso com a qualidade é reconhecido por importantes certificações**, como o **PALC** (Programa de Acreditação dos Laboratórios Clínicos), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica, e a **acreditação da ONA** (Organização Nacional de Acreditação) em nível de excelência.

Em agosto de 2025, foi inaugurada a nova unidade de Capão da Canoa, que conta com posto de coleta, consultórios médicos e uma área técnica exclusiva para o processamento dos exames realizados no local.

Em setembro de 2025, foi reinaugurada a Unidade de Cachoeirinha (posto de coleta e Unifácil), que havia sido atingida pela enchente. O novo espaço passou a oferecer mais salas de coleta, ambiente lúdico para crianças e uma sala dedicada a exames que exigem maior tempo de permanência no laboratório.

Em outubro de 2025, foi inaugurada a nova unidade de Guaíba, agora em novo endereço, ampliando os serviços com posto de coleta e atendimento em consultas médicas.

**94,2%**  
de satisfação no atendimento

**36% de clientes**  
atendidos através  
do Autoatendimento  
sem necessidade de passar pelo guichê de recepção

**Mais de 7 milhões**  
de exames realizados

**Acreditado**  
pela PALC

Programa de Acreditação de Laboratórios  
Clínicos desde 2017 e acreditado ONA  
(Organização Nacional de Acreditação) desde  
2018 – Nível III: Acreditado com Excelência

**Economia de 510 mil**  
litros de água por ano

O processamento dos exames de bioquímica, no laboratório da Unimed Porto Alegre é realizado em equipamentos que não utilizam água, com essa tecnologia se garante mais qualidade e precisão nos laudos, já que não existe o risco das impurezas presentes na água interferirem nos resultados



## CENTRO DE ONCOLOGIA E INFUSÃO

(GRI 2-6)

Em 2025, o **Centro de Oncologia da Unimed Porto Alegre** realizou tratamentos quimioterápicos ambulatoriais, terapias imunológicas e hormonais, além de diversas infusões, garantindo assistência multiprofissional e suporte farmacêutico qualificado. O cuidado também contemplou pacientes em uso domiciliar de medicamentos antineoplásicos orais e imunobiológicos.

O serviço manteve a **certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA)**, reforçando o compromisso com a segurança do paciente, a qualidade assistencial e a sustentabilidade do cuidado.

Ao longo do ano, o **Centro ampliou sua capacidade de atendimento em 8%**, com a extensão do horário de funcionamento até as 21h. A medida proporcionou maior acesso aos tratamentos oncológicos, sem necessidade de expansão proporcional da estrutura física, contribuindo para mais eficiência no sistema de saúde da operadora.

93,1%  
de satisfação no atendimento

8% de aumento  
da capacidade assistencial

## Centro de Pesquisa Clínica

Preparativos operacionais para início do Centro, ampliando a capacidade institucional de inovação e o acesso a protocolos terapêuticos avançados

## Cuidados paliativos

Ampliação da agenda médica paliativista, fortalecendo a integração com a Rede de Cuidados Continuados, com foco na qualidade de vida e no cuidado centrado no paciente

## Imunobiológicos subcutâneos pediátricos

Ampliação do serviço para administração de imunobiológicos subcutâneos em pacientes pediátricos, em parceria com a Unidade de Atendimento Pediátrico, promovendo cuidado integrado e seguro

## Dispensação de medicamentos

Expansão da dispensação de medicamentos orais e biológicos de autoaplicação, com entrega domiciliar em todo o território nacional, fortalecendo a continuidade do cuidado e a adesão terapêutica



## CLÍNICAS DE VACINAS

(GRI 2-6)

As Clínicas de Vacinas da **Unimed Porto Alegre** tem como propósito agregar valor à experiência do cliente, incentivando a prevenção e o cuidado com a saúde.

Com atendimento diferenciado, conta com equipe especializada de enfermagem e oferece recursos que tornam a aplicação mais tranquila, como óculos de realidade virtual e técnicas para minimizar a dor, proporcionando mais conforto, especialmente para o público infantil.

As unidades estão localizadas na Avenida 24 de Outubro, 791, e na Rua João Caetano, 207 (esquina com a Av. Carlos Gomes). O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 9h às 19h, e aos sábados, das 10h às 16h.

94,1%

de satisfação no atendimento

Campanhas de  
comercialização de vacinas  
em parceria com a indústria

para incentivo a prevenção de  
doenças com preços competitivos

Equipe de enfermagem  
altamente capacitada



## PRONTO ATENDIMENTO

(GRI 2-6)

A **Unimed Porto Alegre** disponibiliza, em Canoas, uma estrutura completa de urgência e emergência 24 horas, com plantão clínico e pediátrico.

As equipes médicas e de enfermagem possuem **certificações em BLS** (Suporte Básico de Vida), **ACLS** (Suporte Avançado de Vida em Cardiologia) e **PALS** (Suporte Avançado de Vida em Pediatria), garantindo atendimento qualificado e seguro.

A unidade conta com consultórios, leitos de observação, sala de emergência, espaços para sutura, nebulização, aplicação de medicamentos e curativos. O atendimento segue protocolo de classificação de risco, priorizando os casos de acordo com a gravidade clínica.

Além disso, o serviço é integrado ao Laboratório e ao Centro de Diagnóstico por Imagem, proporcionando mais agilidade nos exames e na condução dos casos, e conta com a cobertura do SOS Unimed, ampliando a segurança e o suporte aos pacientes.

**82,8%**  
de satisfação no atendimento

Disponibilização em  
tempo real da espera  
para atendimento médico adulto e  
pediátrico (site e app)

**110 mil**  
atendimentos realizados

Protocolos adultos  
e pediátricos  
implementados e monitorados mensalmente:  
Investigação e Tratamento de Infecção Urinária,  
Hipertermia, Manejo de Broncoespasmo, Acidente  
Vascular cerebral (AVC), Traumatismo Crânio  
Encefálico (TCE), Dor Torácica e Seps



## NÚCLEOS DE ATENDIMENTO UNIFÁCIL

(GRI 2-6)

O Unifácil é o plano assistencial de acesso estruturado da Unimed Porto Alegre, desenvolvido com foco em atenção primária à saúde, coordenação do cuidado e maior eficiência no uso dos recursos assistenciais. Seu principal diferencial está no modelo de cuidado internalizado, realizado por meio dos **Núcleos de Atendimento Unifácil**, que atuam como porta de entrada preferencial para os beneficiários, promovendo um atendimento mais resolutivo, humanizado e contínuo.

O plano conta com um corpo clínico altamente qualificado, formado por **180 médicos cooperados**, além do suporte de **800 médicos na rede referenciada Unifácil**, garantindo cobertura complementar com qualidade assistencial e segurança clínica.

Os Núcleos de Atendimento Unifácil estão estrategicamente localizados para ampliar o acesso e reduzir o tempo de deslocamento dos beneficiários, com unidades nas cidades de Porto Alegre (regiões da Avenida Farrapos, Zona Sul e Zona Norte), Canoas, Gravataí, Cachoeirinha, Guaíba, Camaquã, Torres e Capão da Canoa. Essa distribuição geográfica fortalece a capilaridade do atendimento e contribui para a aproximação dos beneficiários com os seus médicos e equipe de referência, fortalecendo a cultura de uso racional do plano.

As principais especialidades disponíveis nos Núcleos Unifácil incluem: Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria, Oftalmologia, Dermatologia, Otorrinolaringologia e Ortopedia e Traumatologia. Além disso, os núcleos Unifácil contam com outras 14 especialidades de acesso referenciado.

O modelo assistencial do Unifácil está alinhado às melhores práticas de gestão do cuidado em saúde suplementar, priorizando a prevenção de doenças, o acompanhamento contínuo de pacientes com condições crônicas e a racionalização do uso de exames e procedimentos, o que contribui para maior sustentabilidade do sistema e melhor experiência do beneficiário.

Em 2025, foi realizada a reabertura da unidade Farrapos após o período de recuperação decorrente dos impactos da enchente, restabelecendo plenamente a capacidade de atendimento na principal unidade do plano e **ultrapassando as 11 mil consultas médicas mensais**.

Assim como a reforma completa e modernização da unidade de Cachoeirinha, com reinauguração após a enchente. Reinaugurada em julho, atende cerca de **7.300 beneficiários do Unifácil** com aumento gradual no número de consultas médicas mensalmente.

266 mil atendimentos realizados

120 mil beneficiários

### Núcleo Unifácil Capão da Canoa

inaugurado, fortalecendo a presença da Unimed Porto Alegre no Litoral Norte e ampliando o acesso aos serviços assistenciais aos mais de 5.400 beneficiários Unifácil em Capão da Canoa e região – além de suportar o aumento de demanda sazonal no verão

### Núcleo Unifácil Cachoeirinha

inaugurado, ampliando a cobertura regional e a capacidade de atendimento aos mais de 7.300 beneficiários do Unifácil na cidade



## UNIDADE DE ATENDIMENTO PEDIÁTRICO

(GRI 2-6)

A unidade oferece estrutura ambulatorial de apoio ao consultório médico para atendimento de pacientes de 0 a 12 anos, de baixa complexidade, sem necessidade de agendamento prévio.

O espaço conta com consultórios, sala de inalação, sala de observação, fluxos organizados para aplicação de medicações, além de exames laboratoriais de emergência e raio X no próprio local. Também dispõe da cobertura do serviço SOS Unimed, ampliando a segurança no atendimento.

A equipe médica e de enfermagem possui **certificações em BLS** (Suporte Básico de Vida) e **PALS** (Suporte Avançado de Vida em Pediatria), garantindo atendimento qualificado.

Desde 2022, o serviço é certificado pela ONA, com a **creditação concedida pela DNV GL**, e, desde 2024, possui **Acreditação em Nível de Excelência**, reforçando o compromisso com qualidade e segurança assistencial.

27 mil

atendimentos realizados

89,7%

de resolubilidade

Ampliação no horário  
de atendimento

iniciando as 7h e encerrando as 23h,  
todos os dias da semana

Protocolos implantados e  
monitorados mensalmente

Investigação e Tratamento de Infecção Urinária,  
Hipertermia, Manejo de Broncoespasmo,  
Traumatismo Crânio Encefálico (TCE) e Seps

Disponibilização em  
tempo real da espera

para atendimento médico adulto e  
pediátrico (site e app)

Ampliação da sala  
de triagem

reduzindo tempo de espera



## CASA TEA

(GRI 2-6)

Em 2025, a **Casa TEA Unimed Porto Alegre** consolidou-se como uma estrutura estratégica de **cuidado especializado para crianças e adolescentes com Transtorno do Espectro Autista (TEA)**. O serviço passou a ocupar papel central na estratégia de verticalização, fortalecendo a governança assistencial e contribuindo para a sustentabilidade do modelo de atenção.

A verticalização do cuidado, por meio da Casa TEA, qualifica a atuação da rede credenciada com protocolos e linhas de cuidado baseadas em evidências, ampliando a padronização dos atendimentos. Esse modelo promove mais qualidade e segurança assistencial, melhora a experiência dos beneficiários, reduz riscos de judicialização e assegura o uso mais eficiente dos recursos, com maior resolutividade e melhor organização dos fluxos de atendimento.

Em 2025, a Casa TEA atuou de forma integrada nas unidades Nilo, Zona Norte e Moinhos, com equipe multiprofissional nas áreas de psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, fisioterapia e musicoterapia. Todos os pacientes são acompanhados por meio de um Plano Terapêutico Individualizado (PTI), com monitoramento contínuo e boletins evolutivos trimestrais, garantindo avaliação sistemática dos avanços e decisões clínicas baseadas em indicadores objetivos.

Guiada pelo propósito de “fazer a diferença no cuidar das pessoas”, a Casa TEA reafirma-se, em 2025, como referência em cuidado especializado, inovação em saúde e qualificação do modelo assistencial da **Unimed Porto Alegre**.

3 mil

atendimentos realizados  
mensalmente

## Ampliação da Equipe Multiprofissional

Fortalecimento do modelo interdisciplinar, com  
ampliação de profissionais nas unidades e maior  
integração entre as especialidades

300 crianças

em intervenção por mês

## Unidade Moinhos

Nova unidade própria, implantada em 2025,  
com 11 consultórios multiprofissionais e sala  
exclusiva de Integração Sensorial, ampliando  
significativamente a capacidade instalada, a  
resolutividade clínica e o conforto assistencial

## Centro de Diagnóstico do Desenvolvimento

Implantação de um núcleo especializado voltado a  
avaliações multidisciplinares em formato de arena  
e avaliações neuropsicológicas, com fluxos mais  
ágeis para identificação precoce de atrasos do desen-  
volvimento, apoio à tomada de decisão terapêutica  
e redução do tempo de espera para diagnóstico



# Inovação

A **Unimed Porto Alegre** tem investido em Tecnologia da Informação em diversas frentes com o objetivo de otimizar seus processos e garantir a excelência em seus serviços.



## TOUR VIRTUAL 360º PELAS UNIDADES

### Com óculos de realidade virtual e link disponível ao público

Durante o mês de agosto, os novos colaboradores passaram a contar com uma novidade especial em sua integração: o uso de óculos de realidade virtual.

A experiência integra as dinâmicas realizadas no segundo dia do programa de integração e oferece um tour 360º pelas unidades da Unimed Porto Alegre. Assim, os novos colegas conseguem conhecer melhor a empresa, circular virtualmente pelos espaços antes mesmo de iniciarem em suas áreas e vivenciar a integração entre todas as unidades, independente da região ou do campo de atuação.

As consultoras de Relacionamento com o Cooperado também vêm utilizando essa novidade em visitas a consultórios médicos, levando os óculos para apresentar os Serviços Próprios da Cooperativa de forma inovadora. Além disso, a ferramenta tem sido aplicada em eventos, ampliando ainda mais a proximidade e o engajamento com os médicos cooperados.

O projeto nasceu a partir do Unideias, com a proposta do colaborador Vitor Mees Tabelli, inspirada por uma provocação feita pelos médicos cooperados durante o Planejamento Estratégico, quando manifestaram não conhecer todas as unidades da Unimed Porto Alegre. A partir disso, a área de Inovação conduziu a iniciativa com o apoio das áreas de Gestão de Pessoas, Relacionamento com o Cooperado, Marketing e Serviços Próprios, unindo esforços para transformar a ideia em realidade.

Essa iniciativa reflete o compromisso da Unimed Porto Alegre em oferecer experiências inovadoras e acolhedoras, aproximando cada vez mais as pessoas e fortalecendo a conexão entre todas as áreas.



## DATALAB

### Programa de intraempreendedorismo

A Unimed Porto Alegre realiza, anualmente, o DataLab. Uma iniciativa que promove a cultura de tomada de decisões baseada em dados.

Neste ano os participantes apresentaram 24 projetos desenvolvidos em diferentes áreas, durante 66 horas de treinamento. A iniciativa reforça o compromisso com a capacitação contínua e a inovação dos colaboradores.

Na Unimed Porto Alegre o aprendizado não é apenas teórico – ele se traduz em soluções reais, como as criadas pelos formandos desse ano, tais como painéis para visualização de produtos, controles de produtividade, validação de dados, acompanhamento de cadastros, otimização de compras de vacinas e análises estratégicas no CRM.

## ERETZ.BIO

### Parceria com o Hospital Einstein

Nova parceira em um projeto estratégico que marca um passo fundamental na evolução do modelo de inovação na Unimed Porto Alegre

Com mais de 50 anos de história, mais de 6.800 médicos cooperados e cuidando da saúde de mais de 665 mil pessoas, a Unimed Porto Alegre se destaca não apenas por ser uma das maiores operadoras de saúde do país, mas por sua tradição consolidada em inovar, unindo sua robustez à visão de futuro. Há décadas, a cooperativa vem transformando o jeito de cuidar da saúde, seja com o lançamento de novos serviços próprios, programas pioneiros de prevenção ou a adoção de iniciativas tecnológicas de ponta.

Reconhecendo o dinamismo do setor, o desafio atual é levar essa capacidade inovadora para o próximo nível: potencializar o impacto e entregar resultados ainda mais estratégicos para a operação. E é justamente nesse momento que a Eretz.bio entra para apoiar essa jornada: estruturando um modelo de inovação mais robusto, sistêmico e ainda mais conectado aos desafios internos da organização.

A proposta combina a visão estratégica da Eretz.bio, sua metodologia validada em diferentes contextos e a experiência prática acumulada em mais de uma década atuando com inovação, especialmente em saúde. Mais do que encontrar startups e rodar projetos pontuais, essa parceria visa desenhar e implementar uma nova governança de inovação que gere resultados tangíveis e mensuráveis, alinhados com excelência às necessidades operacionais e ao planejamento estratégico da Unimed Porto Alegre.

A expertise em saúde da Eretz.bio será compartilhada de forma prática e colaborativa. A Unimed Porto Alegre, por sua vez, utilizará seu protagonismo, tradição e propósito em cuidar das pessoas, com qualidade e humanidade, para construir uma estrutura de inovação ainda mais forte, conectada ao ecossistema e preparada para os desafios presentes e futuros da saúde suplementar.



## EDITAL DE INOVAÇÃO DO SESCOOP

### Projeto “Automação de Pedidos de Exames com OCR e IA”

Editais de inovação contemplam cinco cooperativas gaúchas – O Sescop/RS divulgou as vencedoras do Edital de Inovação promovido pela organização. Cinco coops gaúchas receberão R\$ 1 milhão para projetos de inovação, por meio de uma iniciativa do Sistema Ocergs. As ideias selecionadas vão receber até R\$ 200 mil em recursos, com possibilidade de incremento para iniciativas que envolvam intercooperação entre duas ou mais cooperativas, chegando a um apoio de até R\$ 260 mil.

A Unimed Porto Alegre foi selecionada com o projeto “Automação de Pedidos de Exames com OCR e IA”. O projeto envolve intercooperação com mais cooperativas e ajuda a automatizar a leitura de pedidos de exames médicos, reduzindo significativamente o tempo de processamento e garantindo maior precisão e segurança no atendimento.

## “VAMOS FALAR DE INOVAÇÃO?”

### Lives realizadas evidenciando as inovações que acontecem dentro das áreas.

A série “Vamos Falar de Inovação” deu palco a dezenas de colaboradores que transformaram ideias em projetos reais entre 2024 e 2025. Esta jornada fortaleceu a cultura de inovação e o protagonismo interno, mostrando que a transformação acontece através das pessoas.

Resultados em números:

- 1.719 total de pessoas na audiência das lives ao longo da jornada.
- 37 colaboradores protagonistas que apresentaram seus projetos inovadores.
- 21 projetos apresentados, divididos entre as áreas de Operadora (19) e Serviços Próprios (18).

## LEI DO BEM

### Benefício fiscal para empresas que desenvolvem P&D relacionados à inovação tecnológica

Editais de inovação contemplam cinco cooperativas gaúchas – O Sescop/RS divulgou as vencedoras do Edital de Inovação promovido pela organização. Cinco coops gaúchas receberão R\$ 1 milhão para projetos de inovação, por meio de uma iniciativa do Sistema Ocergs. As ideias selecionadas vão receber até R\$ 200 mil em recursos, com possibilidade de incremento para iniciativas que envolvam intercooperação entre duas ou mais cooperativas, chegando a um apoio de até R\$ 260 mil.

A Unimed Porto Alegre foi selecionada com o projeto “Automação de Pedidos de Exames com OCR e IA”. O projeto envolve intercooperação com mais cooperativas e ajuda a automatizar a leitura de pedidos de exames médicos, reduzindo significativamente o tempo de processamento e garantindo maior precisão e segurança no atendimento.

| RECURSOS EXTERNO (LEI DO BEM) | ANO  |
|-------------------------------|------|
| R\$ 278.341                   | 2012 |
| R\$ 130.338                   | 2016 |
| R\$ 516.257                   | 2017 |
| R\$ 395.895                   | 2018 |
| R\$ 322.657                   | 2019 |
| R\$ 493.289                   | 2020 |
| R\$ 700.405                   | 2021 |
| R\$ 532.327                   | 2022 |
| R\$ 305.00                    | 2023 |
| R\$ 770.922                   | 2024 |

Observação: Durante 3 anos (2013, 2014 e 2015) não foram submetidos projetos.



# Reconhecimento e **premiações**

## REVISTA AMANHÃ

### Uma das Empresas Mais Inovadoras do Sul do País

A Unimed Porto Alegre foi reconhecida como uma das empresas mais inovadoras da Região Sul no ranking Campeãs da Inovação, da Revista Amanhã, reforçando o compromisso da cooperativa com inovação estratégica, transformação contínua e geração de valor para o negócio e a sociedade.





# Reconhecimento e **premiações**

## EMPRESA INOVADORA

### 4o lugar no Prêmio Empresa Inovadora

Conquistamos o 4o lugar no Prêmio Empresa Inovadora, reconhecimento que destaca organizações que se diferenciam pela adoção de práticas inovadoras, gestão estratégica e geração de impacto positivo. O resultado reforça a maturidade da cooperativa na construção de uma cultura de inovação consistente, orientada à eficiência, à transformação dos processos e à entrega contínua de valor para clientes, cooperados e a sociedade.





# Desenvolvimento Tecnológico

A **Unimed Porto Alegre** tem investido em Tecnologia da Informação em diversas frentes com o objetivo de otimizar seus processos e garantir a excelência em seus serviços.

## SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

(GRI 418-1)

O **time de Segurança da Informação** consolidou ganhos significativos de eficiência, previsibilidade e velocidades nas entregas, com projetos como:

**Processo de Desenvolvimento Seguro:** Fortalecer a autonomia das *squads* para visualizar, analisar e tratar vulnerabilidades de forma contínua e proativa.

**Controles de Segurança:** Evolução do *Score* de 35,38% para 71,54%, aplicando mais de 130 controles de segurança com o *Hardeninig CIS Benchmark*.

**Projeto OIG:** Automação do processo de liberação e revogação de acesso em sistemas críticos, reduzindo o trabalho e o tempo para liberação de acesso.

**Maturidade de Segurança:** Elevação do nível de maturidade de segurança, reforçando a identificação, detecção, proteção, resposta e recuperação dos dados corporativos.

E com isso, obteve conquistas como:

- Cumprir 79% das entregas planejadas.
- Aumentar o indicador de maturidade em 59%.
- Manter a redução de riscos e incidentes.

### Resultados

–85%  
itens bloqueados

–83%  
*Cycle Time*  
(tempo de desenvolvimento)

–71%  
*Lead Time*  
(tempo de entrega)

59%  
Nível de Maturidade (CIS)

### Principais Entregas

#### Operações de Segurança (Google SecOps):

Migração do SEIM para uma solução *Cloud*, utilizando recursos de IA para viabilizar a coleta e análise centralizada de logs críticos para a segurança do ambiente.

#### Segurança de Redes:

Atualização dos *Firewalls* Cisco, elevando o nível de segurança do ambiente, reduzindo riscos operacionais e garantindo estabilidade, suporte do fabricante e aderência às boas práticas de segurança e *compliance*.

Implementação de microssegmentação em cinco aplicações críticas do ambiente (GI, MV, Espaider, Liquid e IDM), elevando o nível de proteção e mitigação de riscos.



## INFRAESTRUTURA

O **time de Infraestrutura** evoluiu significamente sua gestão de demandas e de fornecedores com projetos como:

**Estratégias e Melhorias de FinOps:** As ações de FinOps permitiram projetar uma economia potencial de R\$ 319.755,64 em Q4 2025.

**Ações de estabilidade:** Impacto em estabilidade geral do ambiente, contribuindo para atingimento das metas de disponibilidade.

**Novos negócios para a Cooperativa:** Sala Cooperado HMMV, Coleta Sulmed e Osvaldo.

E, com isso, obteve conquistas como:

- **Cumprir 78% das entregas planejadas.**
- **Evoluir significativamente a performance do time e reduzir 7,72% de custos anuais de Finops.**

### Resultados

**R\$ 319 mil**  
de redução de custos

**85%**  
qualidade de entrega

**88%**  
*Cycle Time*  
(tempo de desenvolvimento)

**-7,72%**  
redução de custos de Finops anual

**99,96%**  
disponibilidade dos sistemas

### Principais Entregas

#### Realizações de evento de jubiliado e AGE:

Aumento de percepção de valor para colaborador e cooperado.

#### Melhoria TOTVS e Periféricos:

Melhorias de ambiente, monitoramento e processos para a infraestrutura do ecossistema TOTVS.

#### Automação para manutenções críticas:

Maior confiabilidade e agilidade nos processos que envolvem ações de infraestrutura durante manutenções críticas de ambiente.

#### Melhorias ambiente MongoDB:

Maior segurança, estabilidade e garantia de recuperação de desastres.

## ARQUITETURA

A **área de Arquitetura** saiu de um Q3 sem planejamento para um Q4 com entregas planejadas, dependências mapeadas e projetos como:

**Projeto Migração SOA para Low Code:** Substituição de tecnologia ultrapassada e sem suporte para tecnologias *low code*, trazendo ganho de custo operacional, suporte da tecnologia, autenticação de recursos e monitoramento.

E, com isso, já vemos resultados como:

- **Aumento de mais de 50% nas entregas antes mesmo de encerrar o quarter.**
- **O tempo entre início da tarefa e a entrega foi reduzido em mais de 60%.**
- **O tempo total da entrega, desde o recebimento da solicitação e sua conclusão, passou a ser 30% mais efetiva do que no trimestre anterior.**

### Resultados

98s

ganho de performance  
nas APIs

50%

mais vazão

-60%

Cycle Time  
(tempo de desenvolvimento)

-30%

Lead Time  
(tempo de entrega)

### Principais Entregas

#### Pipeline OIC:

A redução do tempo de publicação foi de 10 min para 1 min, e com menor risco de erros humanos.

#### Otimização de recursos OIC:

Desligamento e escalada automática de recursos ociosos do OIC. Evitando desperdícios em horários de menor funcionamento, como a noite e nos finais de semana.

#### Impersonate do Unild:

Implantação de camada adicional de segurança, impedindo vazamento de senhas dos usuários.

#### Migração SOA fase 4 e 5:

Conclusão dos desenvolvimentos no OIC/Apex. Desligamento das máquinas do SOA – Batch. Os benefícios completos serão notados depois do efetivo uso pelas áreas.

#### Link Mágico Múltiplo

Evolução do mecanismo de autenticação por *link* mágico para suportar novos produtos. Viabilizando entregas como o aplicativo de clientes com autenticação integrada.

#### Melhoria Resiliência Elegibilidade

Serviço de elegibilidade com retentativa pós erro de conexão nos servidores TOTvs. Redução de 10% nos erros em Produção.



## SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS

A área de **Sustentação de Sistemas** concluiu recentemente a primeira fase crítica de sua reestruturação, com a entrega do modelo proposto de suporte por níveis. Esse trabalho fundamental consistiu na estruturação detalhada dos níveis de atendimento (N1, N2 e N3), no mapeamento abrangente dos sistemas sob nossa responsabilidade e na identificação clara dos responsáveis em cada nível.

O mapeamento meticuloso realizado nos últimos meses estabeleceu as bases essenciais para uma futura operação mais estruturada e previsível.

- **Ajuste de recursos de hardware no ambiente SOA/OSB:** Redimensionamento e modernização dos servidores, gerando redução de custos operacionais e melhoria na performance dos serviços.
- **Monitoramento da disponibilidade de Infraestrutura dos Sistemas Críticos – SLA Diário, Semanal e Mensal:** Assegura a conformidade com SLAs e a confiabilidade dos sistemas críticos, fornecendo métricas claras para a gestão de desempenho e a melhoria contínua da infraestrutura.
- **Padronização e Governança:** Catálogo de Serviços revisado e categorizado; Criação da Matriz RACI de responsabilidades entre níveis.

### Resultados

80%

clareza operacional

90%

experiência do usuário  
e confiabilidade

90%

colaboração estratégica  
com Tribos e Fornecedores

## Principais Entregas – Sustentação de Sistemas

### Correção de Falha na Aplicação de Glosas pela IA:

A entrega elimina uma falha histórica, melhora a eficiência operacional e reforça a segurança no processo de pagamento médico.

### Implementação da melhoria no processo de Reconhecimento – Ação Intercâmbio:

No primeiro semestre de 2025, foram abertos 648 chamados relacionados a essa situação. Com a nova solução, esse esforço foi totalmente eliminado, trazendo ganhos significativos para a área de negócios.

### Correção de Erros na Validação de Arquivos PTU A550 – Intercâmbio:

A correção elimina a recorrência do erro, reduz significativamente o volume de chamados e melhora a confiabilidade do processo de contestação.

### Pagamento a Maior – Exames Divisão de HM:

A correção foi aplicada de forma ágil, em 16/09, e em 18/09 foi realizado o ajuste dos movimentos para evitar novos pagamentos a maior. A ação evitou novos prejuízos financeiros.

### Implementação de monitoramento Zabbix para crescimento de bases SQL Server:

Novos sensores adicionados ao monitoramento. Proatividade na gestão de capacidade e prevenção de problemas de armazenamento.

### Revisão de sensores de monitoramento de Bancos de Dados:

Atividade realizada em conjunto com o time de monitoramento gerando a diminuição da incidência de falsos-positivos e melhoria na resposta a incidentes.

### Indicadores de Monitoramento:

Evolução no SLA de atendimento de chamados de 52,17% em janeiro para 100% em outubro e novembro/25. Média anual de 42,17% dos acionamentos de incidentes oriundos do monitoramento.

### Sustentação e Atendimento:

Sustentação do ambiente produtivo com checagem diária de 12 pilares críticos da TI (infraestrutura, sistemas, alertas), totalizando +280 horas de atuação antecipada. Tratamento de 24 incidentes antes do início do expediente, reforçando o benefício da atuação a partir das 7h.

### Contribuições Estratégicas:

Participação em ações que garantiram nota máxima no IDSS (Legislação ANS). Apoio em melhorias de performance na geração de boletos de cobrança. Participação ativa na investigação de problemas e apoio centralizado de áreas críticas.

### Gestão à vista – Monitoramento:

Disponibilização de 32 *dashboards* com informações ricas e visão aprofundada, proporcionando *insights* detalhados e acompanhamento em tempo real dos sistemas e da infraestrutura da TI, gerando, assim, ganhos significativos para a área de negócios.

### Melhorias de Sistemas e Processos:

- Implementações de melhorias (sistemas/processos), com redução de 15% nas aberturas de chamados.
- Reestruturação dos serviços de processamento em *background* de contas médicas, garantindo melhor desempenho, estabilidade e redução de custos com servidores.
- Aperfeiçoamento de processos críticos, como pagamento médico e contabilização de custo/receita, com ganho de performance de 40% para o negócio.
- Suporte de novas funcionalidades de sistemas, com aquisição de conhecimento, ajuste de processos e remanejamento dos atendimentos dentro da equipe.



## CROSS

O **time da Tribo Cross** elevou a qualidade na resolução de problemas e na atuação sobre os principais ofensores, alcançando maior eficiência e visibilidade da sua capacidade de entrega a partir de projetos como:

**Demandas de melhorias na *squad* Cross:** Geração de *Saving* de 215 horas/mês.

**Estabilização da Gestão de Contratos:** Seis melhorias estruturais entregues que elevaram significativamente a estabilidade, a confiabilidade e a eficiência operacional do módulo de Gestão de Contratos.

**[Beevoter]:** Sistema digital disponibilizado para as duas AGEs que ocorreram na AMRIGS nos dias 23/10/25 e 18/12/25.

E, com isso, obteve conquistas como:

- **Cumprimento de 62% das entregas planejadas e 91% das entregas não planejadas.**
- **Otimização da gestão dos itens bloqueados, alcançando uma vazão significativamente maior e uma redução de 89% nos problemas, refletindo em um aumento na maturidade e eficiência operacional, utilizando 95% da capacidade do time.**

### Resultados

R\$ 6,4 mil  
de redução de custos

–96%  
gestão de bloqueados

–86%  
Cycle Time  
(tempo de desenvolvimento)

–89%  
Lead Time de problemas  
(tempo de entrega)

95%  
alocação total da capacidade

### Principais Entregas

#### Integração Reajuste X Gestão de Contratos:

A integração consolidou a geração de contratos e aditivos em um único ponto, simplificando o fluxo operacional, mitigando riscos e elevando a eficiência e a governança no processo de formalização contratual.

#### Jornada de captação para Alta Complexidade de Linha de Cuidado VBHC:

Estruturamos e padronizamos o fluxo de identificação e acompanhamento de pacientes no VBHC, fortalecendo a governança, a visibilidade e a eficiência operacional.

#### [DEX] Envio por carga de contrapropostas nas negociações OPME'S:

A automatização da inclusão de propostas e contrapropostas via carga estruturada otimizou o processo de negociação com fornecedores de OPME, reduzindo riscos operacionais e elevando a produtividade e a eficiência do time.

#### Automação no envio de e-mail para Benefício Família e Cessão Contratual:

A implementação da automação no envio de comunicações aumentou a produtividade do time de Administração de Contratos, eliminando atividades manuais e reduzindo o tempo de processamento e disparo de e-mails.

#### Implantação do RH Numbers em Produção:

A iniciativa fortaleceu a governança de indicadores de RH, ao consolidar e automatizar a gestão das informações, elevando a transparência, reduzindo ineficiências operacionais e apoiando decisões mais rápidas e orientadas por dados. **53**

## CORE & SAP

A **Tribo Core & SAP** está em processo para consolidar práticas de governança e entregas consistentes com projetos como:

**Adequação do novo *Layout* PTU BACH 08.2025:** Essa mudança tem como objetivo melhorar o fluxo de caixa das Unimeds ao antecipar a análise dos faturamentos de pós-pagamento.

**Workflow em Lote no Contas a Pagar:** O novo fluxo trouxe segurança, rastreabilidade e agilidade em todo o fluxo de aprovação de títulos do TOTVS para o Contas a Pagar do SAP.

E, com isso, obteve conquistas como:

- **Fortalecimento da transparência e da governança do backlog da Tribo, garantindo uma visão clara e compartilhada das demandas em andamento e futuras para todos os times.**
- **Implementação de planejamento trimestral estruturado e disciplinado, com priorização, permitindo decisões mais assertivas e sustentáveis.**
- **Início, a partir do Q3, da transformação ágil, ampliando a visibilidade sobre a organização, o *backlog* e o processo de planejamento, consolidando um modelo mais colaborativo, previsível e focado em resultados.**

### Resultados

15%

clareza operacional

100%

mas visibilidade da Tribo

20%

mais vazão

30%

mais visibilidade para o negócio



## Principais Entregas – Core & SAP

### RN 623 – Legislação Negativas:

Atendimento à Legislação e melhoria na experiência do cliente para rastreabilidade da Negativa de Atendimento, padronizando o atendimento e gerando mais transparência para o cliente.

### PTU Online 09.2025 – Cadbenef e Vcom:

Implantação da Nova Versão do CadBenef (TXT para XML) gerando 50.000 movimentações mensais por mês (vigência 01/09).

### Implantação Repasse FERJ:

Foram implantados os processos de tratamento de repasse e adequações para viabilizar o atendimento aos Beneficiários (Cartão Virtual, Beneficiário cadastrado automático na Base via CadBenef, faturamento, cobrança de Repasse) e propiciar melhor experiência de Atendimento dos Beneficiários da FERJ que estão na área de Ação da **Unimed Porto Alegre** (2.200 vidas).

### Projeto Central Contabilização e Faturamento:

Modernização da rotina de contabilização do faturamento, permitindo o aumento da performance do processo em 30%, garantindo maior segurança e agilidade no fechamento contábil.

### Implantação PTU online via TomCat:

900K transações/mês.

### Gerações do Faturamento via RPW:

Automação dos processos de Geração de Notas e Faturas de Mensalidade, Participação e Custo, melhorando em 20% a performance das Gerações.

### Homologação de Fornecedores – Histórico de Documentos:

Solicitação pela auditoria para armazenar todo o histórico de documentos enviados pelo fornecedor.

### Compensação de títulos estornados com imposto:

Automação da Baixa/Compensação de títulos com impostos, permitindo maior segurança.

### PTU Online 09.2025 – Intercâmbio Eletrônico PTU 9.2:

143 K clientes nossos fora da área ação.  
50 MM/Mês custo com nosso cliente fora.  
220 K clientes de outras Unimeds na nossa área.

### VCom – Validador de Comercialização – Unimed do Brasil:

2K propostas | 50K Beneficiários.

### Reforma Tributária:

8500 NFs/mês | 11 prefeituras: 5 Layouts (IPM, BETHA, INFISC, GOVBR e Portal Nacional) | R\$ 10 MM mensais faturados.

### Atualização de versão do TOTVS 12.1.2411-12 para 12.1.2507-05:

PTU Online 09.2025 | Monitoramento TISS | TISS 4.02.00 | Reforma Tributária – GPS | CNPJ Alfanumérico.

### HCM X GPY – Integração:

Automatização na Jornada de Ingresso do Colaborador na Unimed (5 Horas a cada 100 admissões).

### VBHC – API – Cockpit da Auditoria Clínica:

Melhoria na observabilidade nas guias de pacientes internados, reduzindo o tempo de internação por atrasos administrativos.

### Atualização versão TOTVS HCM 12.1.2503-10 para 12.1.2507-05:

Regras Consignado | Novas Regras IR | SmartView – Novos Relatórios. aumento:ção da rotina de contabilização do faturamento, permitindo o aumento das performance do processo em 30%, garantindo maior segurança e agilidade no fechamento contábil.

### Implementação de monitoramento Zabbix para crescimento de bases SQL Server:

Novos sensores adicionados ao monitoramento. Proatividade na gestão de capacidade e prevenção de problemas de armazenamento.

## Principais Entregas – Core & SAP

(GRI 207-1; 207-2)

### Projeto TEA – API Integração TOTVS:

5 MM/Ano de redução custos assistenciais com fraudes e desperdícios. Estruturação da Jornada.

### Atualização Retrofit TOTVS HCM IRRF 2026 – PAGAMENTOS:

Impacto na Folha de pagamento dos colaboradores da **Unimed Porto Alegre**.

### Atualização Retrofit TOTVS GPS IRRPF 2026 – PAGAMENTOS:

Impacto no pagamento de 5.300 cooperados, em um montante médio mensal de R\$ 125 milhões de produção médica.

### Projetos Descontinuados HTML5 – 70%:

Atualização de 518 processos, refatorando performance e unificando telas em processos via *workflow*.

### Relatório de Títulos Pendentes – Contas a Pagar – BC2025:

Agilidade em montar uma posição com os títulos, que agora traz em uma linha já com o saldo do título, não sendo mais necessário retrabalho manual.

### Wiseoff:

Implantação App do *Check-in* (Retorno Presencial).

### Monitor de Tributos Fiscal:

Redução 16 horas/mês trabalho manual | Conferência precisa dos impostos e maior agilidade para emissão das guias de ISSQN.

### Instituto Unimed (HCM e SAP):

Nova empresa da *Holding* Laçador.

### Modernização Tecnológica de 10 MS TOTVS X SAP:

Modernização das Integrações conforme BC 2025: segunda via boletos, retorno ACR, inadimplência GPS, abertura contábil, monitoramento de tabelas de integração TOTVS, retorno da movimentação financeira. Finalização e testes de desenvolvimentos: ativação em produção Q1/2026.

### Regimento Terceira Consulta:

Satisfação do Cooperado.



## PRÓPRIOS

A **Tribo Próprios** alcançou melhoria significativa em previsibilidade, agilidade e maturidade, mesmo operando em um contexto com múltiplos fornecedores e produtos heterogêneos. O avanço foi sustentado pela consolidação de cadências de governança e alinhamento estratégico com os parceiros, permitindo decisões mais assertivas e entregas mais rápidas e consistentes. Alguns dos projetos entregues foram:

### **Projeto AutoServiço de Agendamento de Consultas Unifácil:**

Maior autonomia para o cliente, redução de transbordos para atendentes humanos, melhoria na experiência de agendamento.

### **Projeto Pix Automático – Laboratório, Imagem e Vacinas:**

Disponibilizado aos clientes a possibilidade de pagamento via PIX nos Serviços de Vacinas, Laboratório e Imagem, garantindo eficiência operacional e agilidade no Atendimento.

### **Projeto Implantação do Ácido Hialurônico/Equipe Multi no PEP:**

Implantamos no PEP os processos de ácido hialurônico e equipe multi, trazendo mais segurança e rastreabilidade.

**Melhorias nos processos da Clínica de Vacinas:** Maior agilidade e segurança para o atendimento, aplicação de vacinas e experiência do cliente.

### Resultados

85%  
assertividade no planejamento

100%  
visibilidade e transparência

-83%  
Lead Time  
(tempo de entrega)

100%  
gestão de Fornecedores

### Principais Entregas

#### **Sistema Gemed (Oncologia):**

Entrega do novo Módulo de Pesquisa Clínica, projeto totalmente ligado ao planejamento estratégico.

#### **Sistema Zenite – Solução de IA no Pré-Cadastro:**

Para o paciente que possui guia física e realiza o pré-cadastro (exames de laboratório), a transcrição é automaticamente realizada para dentro do sistema, tornando o processo mais ágil.

#### **Agendamento Online/Projeto Kaizen:**

Entrega e acompanhamento em produção do Agendamento Online de Imagem. Essa entrega disponibiliza aos nossos clientes a possibilidade de agendar seus exames de Imagem no Site/APP, sem necessidade de ligar para o *Call Center*.

#### **Sistema MV (Pronto Atendimento e Pediatria):**

Integração entre MV x Docware (Central) para salvar de forma automática os documentos externos no prontuário MV, sem necessidade de ocupar uma pessoa do time com o processo manual. Ganho de 176 horas/mês..

#### **PEP:**

Automação do processo de faturamento do processo TEA. Ganho de 16hrs/mês.

#### **Melhoria Resiliência Elegibilidade**

Serviço de elegibilidade com retentativa pós erro de conexão nos servidores TOTvs. Redução de 10% nos erros em Produção.

## CLIENTES

A **Tribo Cliente** teve ganhos de eficiência frente a entregas com projetos como:

**Projeto Novo Site Institucional:** *Site* com nova identidade e experiência facilitada, que conta com ferramenta de CMS, possibilitando a gestão e curadoria do conteúdo pelo *marketing*.

**Meta do Projeto Canais Digitais:** Registrou-se uma redução de ocorrências de 16% no site e 40% no app em comparação ao ano anterior, ultrapassando a meta definida de 15%.

**Projeto do Novo Portal do Cliente:** Impacta diretamente a base de clientes (porta de entrada principal). Reduz custos operacionais ao diminuir ligações no *Call Center*. Melhora a experiência digital, promovendo alinhamento com a identidade Unimed.

**Projeto AutoServiço de Agendamento de Consultas Unifácil:** Maior autonomia para o cliente, redução de transbordos para atendentes humanos, melhoria na experiência de agendamento.

Gerando, assim, resultados como:

- Problemas encontrados em produção são resolvidos e entregues em menos de 2 semanas.
- Dobramos o volume de entregas de valor.
- Aumento de 119% na eficácia do trimestre.

### Resultados

117%

aumento das entregas

-35%

*Lead Time*  
(tempo de entrega)

-35%

tempo na resolução de problemas

58%

mais funcionalidades entregues

-16%

ocorrências CRM SITE

-40%

ocorrências CRM APP

### Principais Entregas

#### Projeto Novo App:

Entrega do novo App realizada entre dezembro e início de janeiro, promovendo a integração entre Portal e Aplicativo, simplificando processos internos e aprimorando a experiência do beneficiário por meio de melhorias em integração e usabilidade.

#### Projeto Economia de templates *chatbot*:

Troca de template para o tipo *Utility*. Observada uma portencial economia de 89% nos templates afetados, podendo chegar a R\$ 84 mil/mês.

#### Projeto Agendamentos:

O Agendamento CDU permite que beneficiários agendem exames de imagem diretamente pelo Portal, ampliando autonomia e reduzindo custos operacionais com *Call Center* e unidades físicas, além de modernizar o Agendamento de Consultas Presencial Unifácil.



## COOPERADO

A **Tribo de Cooperado** consolidou ganhos significativos de eficiência e previsibilidade com projetos como:

**Processo DIU e Implanom:** Novos processos de pedido e registro dos implantes de DIU e Implanom.

**Refatoração Extrato Médico:** Mais performance e confiabilidade no Extrato Unificado do site cooperado.

**Projeto do Novo Portal do Cliente:** Início do piloto da Biometria Facial em clínicas de terapia, para coibir fraudes e gerar economia de custo assistencial.

**Menu de Boletos e Fatura:** Novo menu de boletos e faturas no *chatbot* cooperado.

**Projeto Gestão da Internação:** Integração do *check-in* da internação com a auditoria via API.

Gerando, assim, resultados como:

- Aumento na quantidade de itens entregues.
- Redução do tempo de entrega, demonstrando um aumento da eficácia da tribo.

### Resultados

18%

aumento das entregas

-17%

*Lead Time*  
(tempo de entrega)

-35%

tempo na resolução  
de problemas

58%

mais funcionalidades entregues

# Redes Sociais

A **Unimed Porto Alegre** tem investido em comunicação digital como uma de suas frentes de contato direto com clientes e para o fortalecimento da marca como protagonista em saúde.



## INSTAGRAM

O Instagram é uma rede social focada no compartilhamento de fotos, vídeos e conteúdos visuais, que permite a **interação direta entre marcas e pessoas** por meio de publicações, stories, reels e mensagens. Para as empresas, a plataforma é importante porque amplia a visibilidade da marca, fortalece o relacionamento com o público, ajuda a construir identidade e posicionamento no mercado e funciona como um canal estratégico de comunicação, divulgação de produtos e geração de oportunidades de negócio, alcançando clientes de forma rápida e segmentada.

### TOTAL DE POSTS

ORGÂNICO E PAGO

297

Feed

1.139

Stories

### Resultados

33.868.724

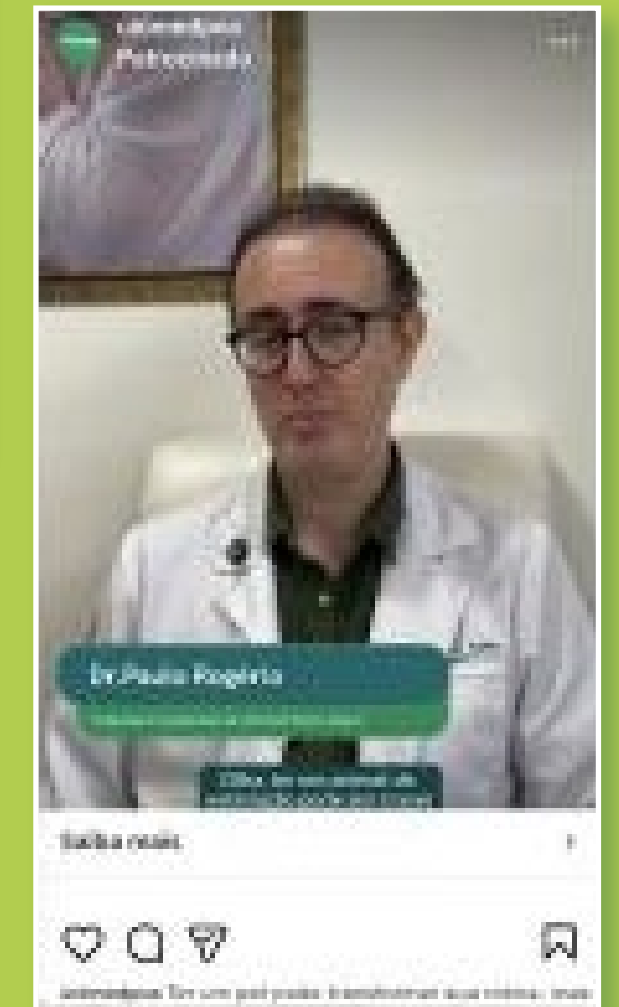
alcance

6.100.814

interações

20.779

novos seguidores



exemplos de publicações

## LINKEDIN

O LinkedIn é uma rede social profissional voltada para **conexões de carreira, networking e compartilhamento de conteúdos relacionados ao mercado de trabalho e aos negócios**. Para as empresas, a plataforma é estratégica porque fortalece a reputação institucional, amplia a visibilidade da marca empregadora, facilita a atração de talentos e permite a divulgação de conteúdos corporativos, insights e conquistas, contribuindo para o posicionamento da organização como referência em seu setor.

TOTAL DE POSTS  
ORGÂNICO E PAGO

252

### Resultados

2.360.335  
impressões

6.100.814  
interações

31.851  
novos seguidores

YOUTUBE  
ORGÂNICO E PAGO

2.515.770  
Visualizações



exemplos de publicações



# Cerimônias e Eventos da Cooperativa

## ENTREGA DE 8 NOVAS AMBULÂNCIAS Oito novos veículos passaram a integrar a frota

Na terça-feira, 7 de janeiro, a **Unimed Porto Alegre** realizou a cerimônia de entrega no Pontal Shopping, na Área Externa. O local foi um dos pontos que concentraram as ações das forças das equipes de resgate daqueles que foram atingidos pelas enchentes, em maio de 2024. Em cada chegada, o SOS Unimed Porto Alegre atuou no cuidado e no acolhimento das vítimas.

Na ocasião, foram entregues oito novos veículos, que passaram a integrar a frota, agora composta por **23 ambulâncias**, duas motolâncias e um carro. A iniciativa ampliou a capacidade de atendimento da Cooperativa, fortalecendo a estrutura assistencial e garantindo um cuidado em saúde ainda mais qualificado, ágil e abrangente em sua área de atuação.

Segundo o presidente do Conselho de Administração da **Unimed Porto Alegre**, Marcio Pizzato, a renovação da frota reforça o compromisso da Cooperativa com a excelência no atendimento, ao proporcionar mais segurança e rapidez nos serviços de urgência e emergência, além de assegurar uma estrutura cada vez mais preparada para atender os clientes.

Além das ocorrências de urgência e emergência, a equipe do SOS também realizou transporte de pacientes para hospitais, apoio às unidades próprias da Cooperativa e teve atuação relevante em grandes eventos, como Expointer, Planeta Atlântida, Travessia Torres-Tramandaí, Congregarh e Maratona Internacional de Porto Alegre, além dos jogos da dupla Gre-Nal, entre outras iniciativas ao longo do período.



equipe SOS durante a entrega dos novos veículos

## 10 ANOS DE UAC

### Celebração de 10 anos da Unidade Assistencial de Canoas

(GRI 203-1)

A Unimed Porto Alegre celebrou os **10 anos da Unidade Assistencial de Canoas (UAC)**, que se consolidou como uma importante referência em saúde na região metropolitana. Inaugurada em 2015, com investimento inicial de R\$ 10 milhões, a unidade já soma **mais de 3,1 milhões de atendimentos**, reforçando seu papel estratégico no cuidado à população de Canoas e cidades próximas.

Ao longo dessa trajetória, a unidade manteve o compromisso de oferecer atendimento resolutivo, acolhedor e acessível. Segundo o presidente do Conselho de Administração da **Unimed Porto Alegre**, Marcio Pizzato, a celebração da data representa a reafirmação do compromisso da Cooperativa com toda a sua área de atuação, especialmente considerando a relevância de Canoas como uma das cidades mais populosas do estado.

Localizada em um ponto estratégico, com fácil acesso pela BR-116, no Conjunto Comercial Canoas (Av. Getúlio Vargas, 5600), a Unidade Assistencial conta com uma estrutura completa,

oferecendo pronto atendimento 24 horas, com plantões clínico e pediátrico, além de exames de imagem e laboratório, principal recurso laboratorial disponível aos clientes da região.

O complexo também abriga o **Núcleo Unifácil Canoas**, com consultas em diversas especialidades médicas, além de um serviço de atendimento ao cliente que facilita o acesso a orientações e informações. A unidade conta ainda com o suporte do SOS Unimed, responsável pelo apoio assistencial e remoções de pacientes.

Durante esses dez anos, a estrutura passou por ampliações, melhorias e investimentos contínuos em equipamentos e infraestrutura, sempre com o objetivo de qualificar ainda mais o cuidado oferecido. Na pandemia, a unidade se adaptou rapidamente aos novos desafios, incluindo a instalação de uma tenda externa para ampliar a agilidade e a segurança nos atendimentos. Mais recentemente, mesmo diante das enchentes que atingiram o estado, manteve suas operações ativas, garantindo assistência à comunidade em um momento crítico.



Marcio Pizzato presidente  
do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre



# Reconhecimento e **premiações**

## ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO (ONA)



Em 2025, mantivemos nossa **certificação ONA** com a realização da Manutenção ONA Nível III – Acreditado com Excelência, contemplando o Centro de Oncologia e Infusão, o Laboratório da Área Técnica Cachoeirinha/Postos de Coleta, o Centro de Diagnóstico por Imagem (Unidades Shopping Total e 24 de Outubro) e a Unidade de Atendimento Pediátrico.



## ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

Em 2025, a Unimed Porto Alegre atingiu a nota máxima de 1,000 no **Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)**, avaliação desenvolvida pela ANS no âmbito do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar. O índice analisa as operadoras de saúde em dimensões como qualidade do atendimento, acesso aos serviços, sustentabilidade de mercado, eficiência dos processos e regulação. Essa conquista reflete a dedicação contínua da Cooperativa em fortalecer o cooperativismo médico que faz a diferença no jeito de cuidar das pessoas.



# Reconhecimento e **premiações**



## SELO ESG (GOVERNANÇA, SOCIAL E AMBIENTAL)

Em 2025, mantivemos a  
certificação Nível Prata.



## JEITO DE CUIDAR (UNIMED)

Em 2025, mantivemos a certificação no  
Nível Cultura Operadora.



## PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE LABORATÓRIOS CLÍNICOS (PALC)

Em 2025, mantivemos a certificação PALC  
do Laboratório Cachoeirinha, do  
Laboratório Divina Providência  
e dos Postos de Coleta.



# Reconhecimento e premiações

## 500 MAIORES DO SUL

Em 2025, a Unimed Porto Alegre figura entre as 500 Maiores do Sul, o mais importante ranking regional do Brasil, elaborado pelo Grupo Amanhã em parceria com a PwC Brasil, que reúne as maiores empresas do Paraná, Santa Catarina e Rio Grande do Sul.

A classificação é calculada a partir do Valor Ponderado de Grandeza (VPG), indicador exclusivo que reflete de forma equilibrada o tamanho e o desempenho das empresas, considerando três grandes números do balanço: patrimônio líquido (peso de 50%), receita líquida (40%) e lucro líquido ou prejuízo (10%). Nesta edição, a Unimed Porto Alegre conquistou a 34ª posição no ranking.

---

## PRÊMIO EMPRESA INOVADORA

Ficamos em 4º lugar.



## PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS PRIVADOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE (RN 507 ANS)

Em 2025, durante nossa visita de manutenção, tivemos um upgrade para o Nível I em nossa Operadora, sendo certificados com excelência.



# Reconhecimento e premiações

## PRÊMIO NACIONAL DE QUALIDADE DE VIDA

A Unimed Porto Alegre foi reconhecida na 28ª edição do Prêmio Nacional de Qualidade de Vida, realizado pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida (ABQV).

A premiação, realizada em São Paulo, destaca as práticas mais eficazes e consistentes na promoção da saúde e do bem-estar em organizações modernas e de alta performance ao redor do mundo.

Ao todo, foram 180 empresas inscritas e 28 finalistas, avaliadas em cinco pilares: Pessoas, Planeta, Parcerias, Prosperidade e Paz. **A Unimed Porto Alegre foi premiada na categoria Prata.**

Esse reconhecimento posiciona nossa Cooperativa como uma referência no mercado, como uma empresa atenta às transformações do universo organizacional sob o aspecto de saúde e segurança como pilar fundamental para o desenvolvimento sustentável e a obtenção de resultados, tanto para a empresa quanto para sua população e sociedade.

## TOP 30

### **WORKPLACE MENTAL HEALTH**

Reconhecimento nacional com selo de premiação, concedido por meio da parceria entre *MIT Sloan Review Brasil*, *Great People Mental Health* e *Telavita*, que destacou as 30 empresas mais bem avaliadas do país como referência em ambientes emocionalmente sustentáveis.

## PRÊMIO CAMPEÃS DA INOVAÇÃO

Ficamos novamente entre as Campeãs de Inovação, com o case de *Revolucionando a Saúde com Modelos Preditivos Proprietários*.



# Reconhecimento e premiações

## PRÊMIO ESARH: CASE SAÚDE MENTAL E SER+

A Unimed Porto Alegre foi reconhecida durante o Encontro Sul-Americano de Recursos Humanos deste ano por sua atuação em dois segmentos: Educação e Saúde Corporativa.

O ESARH é uma das premiações mais importantes no país na área de Gestão de Pessoas e incentiva as melhores práticas de mercado. Nesta edição, nossa Cooperativa foi premiada com dois cases:

**“Ser + Ecossistema de Aprendizagem: o modelo de cultura de aprendizagem da Unimed Porto Alegre”, que foi vencedor na categoria Gestão Estratégica de Pessoas.**

**“Iniciativas que transformam: nossa jornada de Saúde Mental”, com o reconhecimento ao Programa Mais Saúde na categoria Equilíbrio entre Resultados e Saúde.**

Essas iniciativas fortalecem a nossa cultura e representam a relevância dos temas de educação e saúde para a Unimed Porto Alegre. Parabéns aos times pelo reconhecimento.

## PRÊMIO TOP SER HUMANO CASE MAIS SAÚDE

Em 2025, fomos reconhecidos com o Prêmio TOP Ser Humano, concedido pela ABRH, pelo nosso case inovador de **saúde mental**. Essa conquista reforça nosso compromisso com a valorização das pessoas e a promoção de um ambiente de trabalho saudável, seguro e acolhedor.





# Reconhecimento e premiações

## CLIMA ORGANIZACIONAL

### 5ª posição no *ranking* GPTW – RS

A Unimed Porto Alegre foi reconhecida entre as 20 Melhores Empresas para Trabalhar no RS, no *ranking* GPTW. Nossa Cooperativa conquistou o 5º lugar na categoria empresas de grande porte.

A vibração foi compartilhada entre os times, que se reuniram para celebrar essa conquista. Além da moldura instagramável que circulou pelas unidades, cada colaborador recebeu um bôton preparado especialmente para agradecer pela participação de todos na evolução do clima e na construção de um excelente lugar para trabalhar.





# Reconhecimento e **premiações**

## RANKING SAÚDE

### 2º lugar na classificação GPTW

A Unimed Porto Alegre conquistou o 2º lugar no Ranking Saúde GPTW (Great Place to Work). Esse reconhecimento, em nível nacional, é inédito na história da Cooperativa e representa um marco importante na construção e valorização de um ambiente de trabalho inspirador.

## MELHOR EMPRESA PARA TRABALHAR

### Entre as 45 melhores do Brasil

A Cooperativa é uma das **Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil**, segundo o Ranking GPTW. Estamos entre as **45 Melhores Empresas para Trabalhar** no país, na categoria grande porte. Esse reconhecimento é resultado de um trabalho diário, construído a muitas mãos, que coloca o clima organizacional como um tema estratégico para a nossa Cooperativa.





# Reconhecimento e premiações

## CERTIFICAÇÃO EM BOAS PRÁTICAS JURÍDICAS

Em 2025, a Assessoria Jurídica da **Unimed Porto Alegre** acumulou importantes reconhecimentos por suas práticas de gestão e inovação.

A **Intelijur**, associação que reúne gestores de departamentos jurídicos das principais empresas do país, premiou três iniciativas da área, tornando a **Unimed Porto Alegre** a única operadora de saúde a receber avaliação A no setor de Saúde, Química e Farmacêutica.

A Cooperativa também recebeu o **Certificado AB2L Infinite de Inovação Jurídica**, concedido pela AB2L – Associação Brasileira de *Lawtechs* e *Legaltechs*. O certificado reconhece departamentos jurídicos que se destacam pela adoção de práticas inovadoras, avaliados em quatro pilares: Inovação Jurídica, Gestão de Pessoas, Eficiência Operacional e Parceria de Negócios.



Jaqueline Marques, advogada e, Sabrina Pezzi, Gerente Executiva de Jurídico e Compliance



Todos os  
***caminhos***  
levam ao cuidado  
com as **pessoas**





# Clientes

Nossa atuação é guiada por uma abordagem centrada nas pessoas, garantindo uma experiência de cuidado ao longo de toda a jornada com a Cooperativa. Não por acaso, o cuidado com a saúde do cliente está no centro dos nossos objetivos estratégicos.





# Principais iniciativas oferecidas a clientes

## viver bem

### A comunidade para você viver melhor

(GRI 2-29)

Nos últimos anos, a Unimed Porto Alegre vem trilhando uma jornada de transformação guiada pelo conceito de **Cuidado Baseado em Valor**. Esse caminho começou em 2020, com a busca por um modelo assistencial mais eficiente, mais humano e realmente centrado nas pessoas. Com o tempo, essa iniciativa evoluiu e ganhou força, tornando-se um movimento estratégico que hoje se consolida no conceito **Viver Bem**.



Mais do que uma campanha, **Viver Bem é um movimento**. Um grande guarda-chuva que conecta diferentes frentes, como saúde, bem-estar e cultura organizacional, dentro de uma mesma visão. É a forma de traduzir, na prática, o nosso propósito de oferecer experiências de cuidado integradas e fluidas, fortalecendo cada vez mais a relação com nossos clientes e com a comunidade.

## VIVER BEM

### Uma jornada de evolução

A trajetória que nos trouxe até aqui foi construída a partir de etapas importantes na forma como entregamos saúde aos nossos clientes. Com o novo **Modelo Assistencial**, ampliamos nossa presença no dia a dia das pessoas, atuando não apenas como operadora de saúde, mas como parceira de bem-estar e sustentabilidade. Para isso, adotamos um modelo de **Gerenciamento Ativo de Saúde**, que oferece acompanhamento personalizado em todas as fases da vida, além de ações coletivas e oficinas com uma ampla variedade de horários, facilitando a participação de todos.

As iniciativas de promoção à saúde e prevenção de doenças são conduzidas por profissionais especializados em **programas voltados à atividade física, alimentação, saúde mental, saúde da gestante e do bebê, saúde do idoso e saúde em pauta**. Esses programas oferecem diversas ações coletivas de educação em saúde, com o objetivo de inspirar e incentivar a adoção de hábitos mais saudáveis.

Todas essas atividades são disponibilizadas gratuitamente tanto para clientes da **Unimed Porto Alegre** quanto para a comunidade em geral, reforçando o compromisso da Cooperativa com a saúde e o bem-estar coletivo. Como resultado desse trabalho, entre 2023 e 2025 foram registradas 62.286 participações, consolidando a **Unimed Porto Alegre** como uma instituição verdadeiramente engajada na promoção da saúde da população.

No modelo de **Gerenciamento Ativo de Saúde**, também observamos um crescimento significativo no número de pacientes acompanhados, que passou de 11.479 em janeiro de 2024 para **46.571 em outubro de 2025**, representando um aumento de **35.092 vidas no período**. Desse total, 30.628 pessoas, equivalentes a 65,7%, são pacientes de média ou alta complexidade, ou seja, indivíduos que apresentam alguma condição de saúde e necessitam de um plano de cuidado estruturado e acompanhamento personalizado.

(GRI 416-2) Além do aumento expressivo no número de vidas gerenciadas, **95,4% dos pacientes inseridos nas 11 linhas de cuidado do Viver Bem apresentaram estabilidade ou melhora em seu quadro de saúde após ingressarem no modelo de gerenciamento ativo**. A satisfação dos clientes, medida por meio do NPS (Net Promoter Score), alcançou 81,9%, índice classificado como zona de excelência. Em síntese, nos últimos dois anos, o **Viver Bem** ampliou o alcance do cuidado, contribuiu para a estabilidade ou melhora clínica dos pacientes e entregou uma experiência reconhecida pela excelência.

62,2 mil  
participações de 2023 a 2025

46,5 mil  
pacientes acompanhados

65,7%  
pacientes de média ou  
alta complexidade



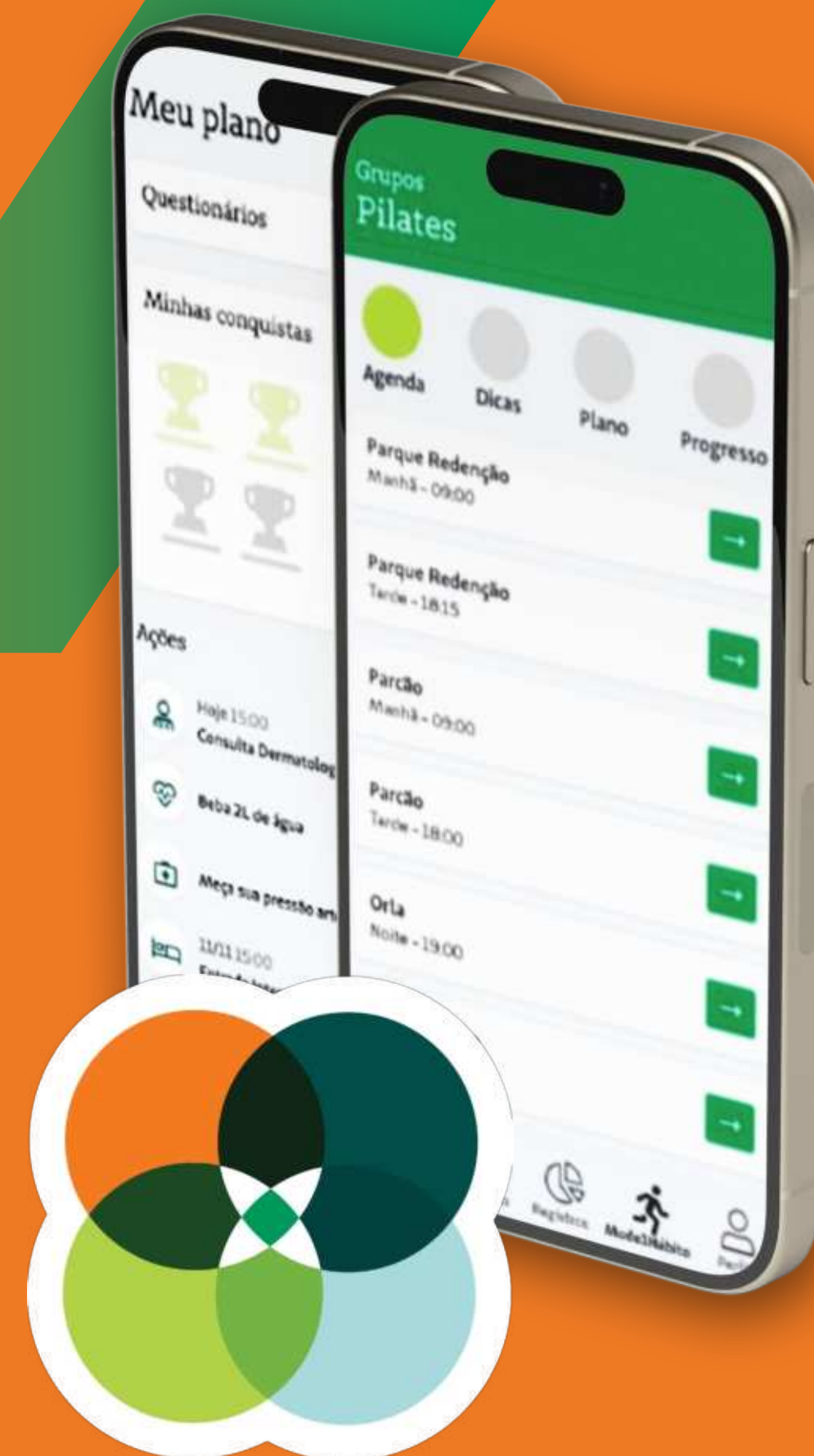
Em março de 2025, o **Viver Bem** lançou uma plataforma exclusiva para clientes da **Unimed Porto Alegre**, reunindo diferentes funcionalidades e benefícios em um único ambiente. Desde então, **12.085 clientes já passaram a utilizar a ferramenta**. Entre os principais recursos, destaca-se a possibilidade de os pacientes preencherem questionários de saúde voltados ao mapeamento do perfil epidemiológico e dos hábitos de vida. Esses questionários foram parametrizados para gerar automaticamente um plano de cuidado personalizado após sua conclusão. Assim, o lançamento da plataforma, aliado a ações de incentivo e engajamento, contribui para um mapeamento mais preciso do perfil populacional, especialmente entre pacientes de baixa complexidade.

Além do mapeamento de saúde, a plataforma permite que os usuários acompanhem todas as ações previstas em seu plano de cuidado e acessem o histórico completo da sua jornada assistencial, incluindo informações sobre consultas, exames e internações realizadas. Isso amplia a autonomia do paciente e fortalece o acompanhamento contínuo da sua saúde.

Para apoiar essa transformação e liderar a construção de novos modelos de cuidado, a Unimed lançou o **Escritório de Valor em Saúde**, iniciativa pioneira na América Latina que atua como catalisadora de inovação e de transformação cultural, orientada pelo Modelo de Cuidado Baseado em Valor.

A estratégia busca transformar a forma como os serviços de saúde são prestados e remunerados, promovendo um ecossistema mais integrado, eficiente e centrado nas necessidades de cada pessoa. A mensuração sistemática de resultados cria as condições para que a competição ocorra com base em melhores desfechos assistenciais, de maneira sustentável.

Nesse contexto, os investimentos estão direcionados ao fortalecimento da qualidade do cuidado, à melhoria da experiência do paciente, à disseminação do conhecimento e à conexão entre pessoas e dados. A tecnologia tem desempenhado um papel fundamental ao ampliar o alcance das ações de saúde e aproximá-las cada vez mais das pessoas.





## AGENDA ESTRATÉGICA DE VALOR

O modelo de cuidado da **Unimed Porto Alegre** é orientado pela **Agenda de Valor**, que define pilares essenciais para a transformação de cuidados baseado em valor. Essa agenda tem o propósito de fornecer uma orientação estratégica clara para as iniciativas e direcionar nossos esforços com base em evidências e dados. Os pilares são:

**Data & Analytics:** inteligência de dados para decisões baseada em evidências.

**Segmentação populacional:** identificação de grupos de pessoas com necessidades semelhantes para cuidado mais pertinentes.

**Novos modelos integrados de cuidado:** participação de profissionais, pacientes e Cooperativa na criação de soluções que entregam valor às pessoas.

**Novos modelos de pagamento:** cooperação para desenvolver estratégias de remuneração de cuidados alinhadas aos resultados alcançados.

**Dashboards de Valor:** monitoramento transparente de indicadores e metas.

**Ciclos de melhoria e aprendizagem:** desenvolvimento de uma cultura de excelência e melhoria contínua da experiência das pessoas, dos desfechos em saúde e custos, visando atender às necessidades dos pacientes de maneira sustentável.

**Cultura Cuidado Baseado em Valor:** na base de todos os esforços, a cultura permeia toda a instituição e impulsiona nossa busca por uma prestação de cuidados de saúde mais centrada na pessoa.





## Concretizando o modelo

A implementação do **modelo de Cuidado Baseado em Valor** a partir da **Agenda de Valor** promoveu uma mudança estrutural de visão. O valor passou a ser mensurado, comunicado e utilizado como elemento central de tomada de decisão, fortalecendo o posicionamento institucional da **Unimed Porto Alegre** como referência em saúde baseada em valor.

Ao lado, algumas entregas relevantes em cada tema:

### **Data analytics e segmentação populacional**

- **Avanço na qualificação da segmentação populacional com o aumento das pessoas com doenças crônicas** devidamente mapeadas e o alinhamento da estratificação de complexidade em saúde aos padrões de referência validados. Além disso, a garantia de uma classificação cada vez mais aderente ao perfil real da carteira permite o direcionamento mais preciso das estratégias assistenciais, a priorização de riscos e a gestão dos modelos de cuidado.
- **Consolidação do uso do *Healthscore***, um *score* unificado que segmenta perfis de saúde e antecipa riscos de agravamento. O *Healthscore* integra algoritmos de classificação de complexidade e modelos preditivos da operadora às demais informações dos beneficiários para uma melhor gestão do cuidado à população.

### **Novos modelos de pagamento**

- Para alguns dos modelos integrados de cuidado, definimos um modelo de pagamento que reflita o período em que os envolvidos compartilham a responsabilidade pelo cuidado. Esses modelos são desenhados para alinhar os incentivos àquilo que realmente importa: melhores resultados de saúde para os pacientes, melhoria da qualidade dos serviços prestados e pertinência no cuidado.
- Modelos que recompensam pelo valor entregue incluem um componente variável atrelado a indicadores monitorados que refletem a entrega ao paciente. Um exemplo é a linha de cuidado para pessoas com estenose aórtica com indicação para prótese valvar transcaterter, cujo pagamento contempla não apenas o procedimento cirúrgico, mas também o acompanhamento do paciente por até 90 dias após a intervenção, assegurando a continuidade do cuidado.
- **Modelo de Coordenação Médica Para Transição Segura do Cuidado:** para o grupo de pacientes que necessitam de uma transição segura do hospital para casa no tratamento para infecção respiratória ou de trato urinário, há o acompanhamento do **Viver Bem**, juntamente a equipe de atendimento, médico e família no domicílio do paciente. Este cuidado está atrelado ao modelo de pagamento por coordenação do cuidado, em que acompanhamos o plano de cuidado, resultados de saúde e a experiência do paciente. O modelo de pagamento por coordenação objetivou vincular, valorizar e reconhecer a importância da liderança médica na coordenação do cuidado; medir desfechos e experiência ao longo da jornada de cuidado e implantar ciclos de melhoria.

## Novos modelos integrados de cuidado

Criação de modelos específicos para diferentes perfis, como por exemplo para idosos com condições agudas, pessoas com estenose aórtica com indicação para prótese valvar transcater, pessoas com transtorno do espectro autista e pessoas com obesidade, entre outros. Todos os modelos de cuidado preconizam a coordenação do cuidado por profissional gestor de saúde.

- Início da Rede de Cuidado em Dor Lombar, envolvendo 17 médicos cooperados, dois hospitais e três clínicas de fisioterapia parceiras.
- A rede tem como propósito melhorar a qualidade de vida das pessoas com dor lombar por meio de um sistema integrado de cuidado baseado em valor que opera por meio de redes.
- Pessoas com dor lombar são acompanhadas em diferentes trajetórias de cuidado e tratamentos com o acompanhamento contínuo de uma equipe multiprofissional. Há avaliação contínua de qualidade de vida, dor e funcionalidade ao longo do tempo.
- Ao finalizar o tratamento, os beneficiários são acompanhados por até cinco anos e podem optar por ações de manutenção da saúde do Viver Bem.

- Ampliação de escopo do projeto de Modelos de Remuneração Baseados em Valor da ANS com a Rede de Cuidado em Dor Lombar, permitindo tratamento não só cirúrgicos para pacientes em novos modelos de incentivos baseado em valor.
- Rede de cuidado para idosos com condições agudas: uma alternativa de cuidado às pessoas idosas que buscam tratamento de urgência para suspeita de condições como pneumonia e infecção do trato urinário. O propósito é de promover a recuperação da saúde de idosos com condições agudas, atendendo suas necessidades, contexto e preferências por meio de um cuidado integrado e coordenado, no ambiente adequado, com uma melhor experiência.
- Linha de cuidado para pessoas com estenose aórtica com indicação para prótese valvar transcater: acompanhamento o cuidado de pessoas que irão realizar cirurgia no coração, avaliando sua qualidade de vida e resultados de saúde.
- Linha de cuidado pessoas com transtorno do espectro autista: iniciativa que acolhe famílias e seus filhos na qualificação diagnóstica e de

tratamento. Seu propósito é desenvolver o ótimo de cada um por meio de um cuidado que proporcione maior autonomia e habilidades sociais, preparando para transição para a vida adulta e promovendo maior qualidade de vida para a pessoa e sua família. O acompanhamento será realizado de forma a entender o desenvolvimento da criança para avaliar necessidades de ajustes nas intervenções de maneira assertiva.



### Dashboard de valor

- Quatro modelos de cuidado com métricas de acompanhamento nas dimensões de desfecho, experiência, processo e drivers de custo.
- Acompanhamento da qualidade de vida de pacientes com câncer de mama atendidas no Centro de Oncologia, ampliando o olhar da equipe de enfermeiras navegadoras.
- Acompanhamento da experiência e desfecho de beneficiários navegados e experiência de pessoas submetidas a procedimentos cirúrgicos na rede prestadora.

### Ciclos de melhoria e aprendizagem

Momentos de troca com médicos e prestadores parceiros dos modelos de cuidado implementados.

### Cultura Cuidado Baseado em Valor

Através do apoio às iniciativas de parceiros em linhas de cuidado, da participação em eventos, produção de conteúdo educativo e de pesquisa, fortalecemos a cultura dos cuidados baseados em valor.

## Mais de 120 beneficiários

iniciaram na Rede de Cuidado em Dor Lombar, com 14 episódios de cuidado de 90 dias concluídos até outubro e 64% destes apresentando melhora importante na qualidade de vida e 93% de satisfação com o resultado obtido no cuidado

## Reconhecimento nacional

prêmio do 1º Congresso Brasileiro de Inteligência Artificial na Saúde para o case “Healthscore: o uso de Inteligência Artificial nas estratégias de gestão de saúde populacional” na categoria de melhor apresentação. Trabalho também selecionado para apresentação oral no VI Congresso Nacional de Inovações em Saúde (CONAIS)

# Saúde nas empresas

## FORMAÇÃO PARA LIDERANÇAS APLICADO A ATUALIZAÇÃO DA NR1

(GRI 2-29)

A Unimed Porto Alegre promoveu turmas de Formação para Lideranças com foco na atualização da Norma Regulamentadora 1 (NR 1), que passa a vigorar em maio de 2026. A iniciativa foi voltada às lideranças de clientes empresariais, com o objetivo de apoiar as empresas no processo de adequação à nova legislação.

Ao todo, mais de 200 lideranças foram impactadas, reforçando o compromisso da Unimed Porto Alegre com a promoção de ambientes de trabalho mais seguros e saudáveis. A ação evidencia a preocupação da Cooperativa em contribuir para a prevenção de riscos e o fortalecimento da saúde ocupacional, em alinhamento com as melhores práticas de gestão e segurança.



palestra de NR1 para lideranças



equipe de Relações Empresariais da Unimed Porto Alegre



## PROGRAMA EMPRESA QUE CUIDA

(GRI 2-29)

A **Unimed Porto Alegre** realizou mais uma edição do **Programa Empresa que Cuida**, iniciativa que reconhece e valoriza organizações comprometidas com a promoção da saúde, do bem-estar e da qualidade de vida de seus colaboradores.

Empresas com 30 a 99 vidas e plano de saúde assistencial da **Unimed Porto Alegre** participaram de encontros de consultoria técnica coletiva, voltados ao desenvolvimento e à implementação de programas de saúde corporativa. Ao longo do programa, essas empresas foram incentivadas a colocar ações de saúde em prática e receberam pontuações conforme a execução das atividades propostas.

Já as empresas com mais de 100 vidas puderam inscrever seus cases de boas práticas em gestão de saúde, apresentando estratégias inovadoras e resultados relevantes alcançados em seus contextos organizacionais.

Como forma de reconhecimento, 10 empresas foram premiadas com o **troféu Empresa que Cuida**, reforçando o compromisso da **Unimed Porto Alegre** em estimular a construção de ambientes corporativos cada vez mais saudáveis e sustentáveis.



representantes das empresas premiadas no Programa Empresa que Cuida



# Patrocínios e Eventos

## PLANETA ATLÂNTIDA Aproveitando o festival com saúde (GRI 2-29)

A Cooperativa marcou presença no festival, realizado nos dias 31 de janeiro e 1º de fevereiro de 2025. Nesta edição, além do atendimento em saúde, a **Unimed Porto Alegre** contou com um espaço próprio na Arena, com ações interativas para o público como distribuição de sorvetes e bandanas, fotos adesivas como lembrança do evento e carregadores de celular disponíveis aos participantes.



ativação



posto médico

Outra novidade foi o patrocínio da **Central de Acessibilidade**, iniciativa voltada a tornar o festival mais inclusivo. Localizada na entrada principal, o espaço funcionou como ponto de apoio para pessoas com deficiência e grupos prioritários, oferecendo atendimento personalizado.

Entre os recursos disponibilizados estavam o KIT LIVRE®, que transforma cadeiras de rodas manuais em triciclos elétricos para facilitar a mobilidade, além de kits sensoriais com abafadores de ruído e bolinhas antiestresse destinados a pessoas sensíveis a estímulos intensos. O espaço também contou com uma sala de acolhimento, com profissionais especializados, incluindo psicólogos, para atender participantes que necessitassem de suporte durante o evento.

O **SOS Unimed** atuou com equipes especializadas, oferecendo suporte médico durante toda a programação.



## POA NIGHT RUN Patrocínio e Serviço Médico Oficial

(GRI 2-29)

A Unimed Porto Alegre foi responsável por garantir a segurança médica dos atletas e do público durante o **POA Night Run**, realizado em 15 de março, no *Golden Lake*.

Por meio do **SOS Unimed**, a Cooperativa disponibilizou uma equipe de profissionais qualificados para atender possíveis emergências médicas ao longo da corrida noturna. A estrutura contou com médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem atuando em ambulâncias de suporte básico e avançado, além de duas motos que acompanharam os participantes durante os percursos de 3 km, 5 km e 10 km.

Os corredores e o público também tiveram à disposição um **ambulatório instalado na linha de chegada**, garantindo atendimento rápido e suporte assistencial sempre que necessário. Além do cuidado com a saúde, o evento ofereceu um **espaço de quick massage e distribuição de brindes**, proporcionando momentos de recuperação e bem-estar aos participantes.

## CORRIDA DO ANIVERSÁRIO DE POA Serviço Médico Oficial do Evento

A segurança médica dos atletas e do público durante a **Corrida do Aniversário de Porto Alegre**, realizada em 23 de março no Paço Municipal, foi responsabilidade da **Unimed Porto Alegre**.

O SOS Unimed disponibilizou equipes formadas por médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem. A estrutura contou com ambulâncias de suporte básico e avançado, posto médico e duas motos que acompanharam os participantes ao longo dos percursos de 3,5 km, 7 km e 15 km, garantindo atendimento ágil e segurança durante toda a corrida.



Equipe SOS durante a  
Corrida do Aniversário  
de Porto Alegre



## ***SOUTH SUMMIT***

### **Case de Valor em Saúde no *South Summit Brazil***

(GRI 2-29)

A Unimed Porto Alegre marcou presença mais uma vez no **South Summit Brazil**, um dos principais encontros de inovação e negócios do Brasil e da América Latina, realizado nos dias 9, 10 e 11 de abril, no Cais Mauá, em Porto Alegre. Além de parceira do evento, a Cooperativa atuou como serviço médico oficial e também foi responsável pela cobertura assistencial da corrida inédita realizada no sábado, dia 12, além de participar da programação com um painel temático sobre inovação e valor em saúde.

Com o painel “**Revolucionando a Saúde com Modelos Preditivos: IA por trás do cuidado**”, as executivas da Unimed Porto Alegre Débora Gonçalves, gerente executiva de *Data & Analytics*, e Juliana Fantini, gerente de Valor em Saúde falaram sobre como a inteligência artificial, o *machine learning* e o *big data* estavam revolucionando o setor, impulsionando a eficiência, reduzindo custos e elevando a qualidade do cuidado e a experiência do paciente, a partir do case da Unimed Porto Alegre.

Em 2023, a Cooperativa lançou o Escritório de Valor em Saúde, tornando-se a primeira operadora de saúde da América Latina a contar com uma estrutura dedicada a esse modelo. A iniciativa tem como foco desenvolver novas práticas assistenciais, implementar inovações, criar incentivos e aprimorar processos, impulsionando a evolução da cultura de *Value Based Health Care* (VBHC) no mercado de saúde.



executivas da Unimed Porto Alegre Débora Gonçalves, gerente executiva de *Data & Analytics*, e Juliana Fantini, gerente de Valor em Saúde



## NEW BALANCE 42K Serviço Médico Oficial da Corrida

(GRI 2-29)

Pelo segundo ano consecutivo, a **Unimed Porto Alegre** foi patrocinadora oficial e responsável pela segurança médica dos atletas e do público na **New Balance 42K** Porto Alegre, realizada no domingo, 27 de abril.

O SOS Unimed esteve presente ao longo de todo o evento, garantindo cuidado e proteção aos participantes. A estrutura contou com equipes formadas por médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, que atuaram em ambulâncias de suporte básico e avançado, ambulatórios e motos de apoio, acompanhando os atletas durante os percursos de 5 km, 10 km, 21 km e 42 km.

Participamos também com espaço para relacionamento na feira com tótem de fotos, espaço para descanso e carregadores de celular e um estande no dia de prova com jogo interativo e distribuição de brindes.



Espaço Unimed Porto Alegre  
na New Balance 42K

## FEIRA BRASILEIRA DO VAREJO Serviço Médico Oficial do Evento

(GRI 2-29)

Realizada pelo Sindilojas Porto Alegre em parceria com o Sebrae RS, a Feira Brasileira do Varejo (FBV) aconteceu de 21 a 23 de maio, na Fiergs, em Porto Alegre. Mais uma vez, a **Unimed Porto Alegre** atuou como serviço médico oficial do evento, garantindo suporte assistencial ao público durante toda a programação.

Além da cobertura em saúde, a Cooperativa também marcou presença com um estande próprio, onde promoveu diversas ações interativas, aproximando o público das iniciativas e soluções apresentadas pela **Unimed Porto Alegre**.



Equipe SOS no estande da  
Unimed Porto Alegre



## FRONTEIRAS DO PENSAMENTO Patrocinadora Oficial do Evento

(GRI 2-29)

A cooperativa foi patrocinadora e serviço médico oficial do evento e contou com espaço de relacionamento com ações interativas de fotos, espaço para descanso e tótems para carregar celular.





## UNIMED TALKS

### Com Cientista Britânica Linda Partridge

(GRI 2-29)

O **Unimed Talks** é um projeto da **Unimed Porto Alegre**, desenvolvido desde 2023 com o objetivo de fortalecer a conexão da Cooperativa com formadores de opinião e entidades, além de promover debates relevantes sobre o presente e o futuro da saúde e sua sustentabilidade.

Com curadoria do Fronteiras do Pensamento e parceria com o *The Future of Medicine* e a **Associação Brasileira de Medicina**, a **Unimed Porto Alegre** promoveu um encontro especial com a cientista britânica **Linda Partridge**, Professora do *University College London* e membro da *Royal Society*, reconhecida internacionalmente por estudos que vêm transformando a forma como o envelhecimento é compreendido. A especialista participou do **Unimed Talks** no dia 13 de outubro, às 12h, no **Instituto Ling**. O debate ocorreu em um contexto marcado pelo envelhecimento acelerado da população. Dados do Censo Demográfico 2022, divulgados pelo IBGE, e estudos estaduais apontam para uma sociedade cada vez mais longa.

Durante a conferência, os participantes puderam conhecer avanços científicos que estão redesenhando o futuro do cuidado em saúde. As pesquisas de **Linda Partridge** mostram que a longevidade não precisa ser vista apenas como um desafio, mas também como uma oportunidade de viver melhor. O principal diferencial de seus estudos está no foco na qualidade dos anos vividos. Mais do que ampliar o tempo de vida, a cientista defende um envelhecimento marcado por autonomia, energia e bem-estar, rompendo com a ideia de que envelhecer significa necessariamente perda de capacidades.

A mediação do encontro foi conduzida pelo professor doutor Jefferson Fernandes, diretor da *International Society for Telemedicine & eHealth* e vice-presidente da Comissão de Saúde Digital da Associação Brasileira de Medicina.





## MARATONA INTERNACIONAL DE PORTO ALEGRE

### Marca Oficial de Saúde da Maratona

(GRI 2-29)

A Unimed Porto Alegre foi a marca oficial de saúde da **Maratona Internacional de Porto Alegre** e marcou presença na 40ª edição do evento, realizada nos dias 7 e 8 de junho, com uma estrutura completa voltada ao cuidado, à segurança e ao bem-estar dos participantes. Quem esteve na Maratona também pode interagir com os espaços instagramáveis da Unimed, além de usufruir do espaço para descanso e da distribuição de brindes.

A corrida tem consolidado-se como o esporte mais praticado no Brasil nos últimos anos, acompanhando uma tendência global de busca por qualidade de vida e bem-estar. Segundo o Relatório Anual sobre Tendências de Esportes da plataforma Strava, o país ocupou a segunda posição mundial em número de praticantes, com mais de 19 milhões de atletas registrados.



Equipe Unimed na estrutura Unimed Porto Alegre na Maratona



Estrutura Unimed Porto Alegre na Expointer

## EXPOINTER

### Serviço Médico Oficial

(GRI 2-29)

A Cooperativa esteve presente na Expointer, considerada a maior feira agropecuária de exposição de animais da América Latina, atuando como serviço médico oficial da 48ª edição.

Para atender visitantes e expositores, foi mobilizada uma equipe completa formada por médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, distribuída em pontos fixos de atendimento e veículos equipados com tecnologia avançada, assegurando cuidado e proteção ao público.

A **Unimed Porto Alegre** contou com uma estrutura composta por três postos médicos e um ponto adicional de atendimento com ambulância, garantindo cobertura assistencial durante toda a programação do evento.

Estivemos presente também no pavilhão Institucional com estande para relacionamento com o público visitante e clientes.



## HEALTH MEETING

### Patrocinadora, Expositora, Serviço Médico Oficial e Participante de Palestras da Programação

(GRI 2-29)

A Unimed Porto Alegre esteve presente na 3ª edição do **Health Meeting Brasil**, promovida pelo SINDIHOSPA entre os dias 21 e 23 de outubro, no Centro de Eventos da PUCRS, em Porto Alegre. A Cooperativa participou como patrocinadora, expositora e serviço médico oficial do evento, além de integrar a programação com palestras, *workshops* e fóruns ao longo dos três dias.

O estande da Unimed Porto Alegre tornou-se um ponto de encontro entre inovação, experiência e relacionamento para os mais de 15 mil visitantes do evento. Um dos principais destaques foi a experiência com óculos de realidade virtual, que permitiu ao público conhecer, de forma imersiva, a estrutura dos serviços próprios da Cooperativa. Equipes do Viver Bem e de Relações Empresariais também estiveram presentes, apresentando soluções integradas de cuidado com a saúde e apoio às empresas.

Os visitantes puderam ainda aproveitar um lounge exclusivo para *networking*, com cafés especiais e águas saborizadas, criando um ambiente acolhedor que reforçou o compromisso da Unimed Porto Alegre com o bem-estar, o cuidado e a conexão entre pessoas.

A Cooperativa também teve participação relevante na programação técnica do evento, com executivos presentes em painéis e debates sobre temas estratégicos do setor de saúde. Entre os destaques esteve a participação do superintendente executivo Leandro Firme no 3º Fórum de Inovação, na mesa “*A Visão dos Executivos para o Futuro das Áreas de Inovação na Saúde*”, que reuniu lideranças para discutir tendências e perspectivas da inovação na gestão da saúde.

Outro momento importante foi o painel conduzido pelo superintendente geral, Dr. Marcelo Hartmann, intitulado “*Iniciativas que Transformam*”. Na ocasião, foi apresentada a trajetória da Unimed Porto Alegre na área de saúde mental, com destaque para o trabalho desenvolvido pela Casa TEA, voltado ao cuidado de pessoas com Transtorno do Espectro Autista.

Além disso, a Cooperativa participou de diferentes *workshops* e fóruns, como a Agenda Executiva em Saúde, o Encontro da Cadeia de Suprimentos da Saúde e o Seminário de Infraestrutura, reforçando seu compromisso com o compartilhamento de conhecimento e com o fortalecimento de discussões estratégicas para o desenvolvimento do setor.



Estrutura Unimed Porto Alegre  
no Health Meeting



## DIA DO MÉDICO

### Campanha sobre o Propósito da Profissão

(GRI 2-29)

No **Dia do Médico**, celebrado em 18 de outubro, a **Unimed Porto Alegre** lança uma campanha dedicada a valorizar o cuidado humanizado que orienta a relação entre médicos e pacientes. Com mais de 50 anos de atuação, a Cooperativa reúne atualmente cerca de **6.700 médicos cooperados**, presentes nos **46 municípios** de sua área de cobertura e responsáveis pelo atendimento de aproximadamente **650 mil beneficiários**.

A campanha busca mostrar como a escolha pela medicina e o propósito que acompanha a profissão impactam diretamente diferentes momentos da vida das pessoas. **“Queremos mostrar que ser médico vai além de uma escolha profissional. É cuidar com confiança, empatia e dedicação. É estar presente nos momentos mais delicados e, muitas vezes, mais transformadores da vida de alguém”**, afirma o Dr. Márcio Pizzato, presidente do Conselho de Administração da Unimed Porto Alegre.

Além de destacar a importância desses profissionais, a narrativa também valoriza as pequenas recompensas que fazem parte do exercício da medicina. **“A medicina é uma jornada guiada por propósito, em que cada conquista é compartilhada entre médicos, equipes e pacientes. Nesta data, queremos lembrar que as maiores recompensas do trabalho estão em gestos simples, como o sorriso que retorna ao rosto de um paciente, a gratidão de uma família ou a certeza silenciosa de ter feito a diferença em um momento difícil”**, completa.

A iniciativa também propõe uma reflexão sobre o papel do médico em um cenário marcado pelo grande volume de informações disponíveis ao público, ampliado pelas inteligências artificiais generativas. Nesse contexto, a Cooperativa reforça a importância de buscar orientação profissional especializada, evitando autotratamentos baseados em informações encontradas na internet, que podem representar riscos à saúde.

Ao mesmo tempo, a **Unimed Porto Alegre** reconhece o potencial das novas tecnologias como aliadas do cuidado, desde que utilizadas de forma responsável e estratégica. Nos últimos anos, a Cooperativa avançou em seu processo de transformação digital, investindo em telemedicina, plataformas inteligentes e integração de dados clínicos. Ferramentas de análise preditiva e soluções de inteligência artificial têm apoiado os médicos cooperados na tomada de decisões mais seguras e assertivas, sempre preservando o protagonismo humano na condução do cuidado.

**“A tecnologia é uma aliada importante da medicina, mas não substitui o vínculo humano. Acreditamos que inovação e cuidado caminham juntos e que os recursos digitais devem fortalecer a empatia, a escuta e a atenção integral ao paciente. A inteligência artificial e a análise de dados ampliam nossa capacidade de compreender, prevenir e tratar, mas é o olhar sensível do médico que transforma informação em cuidado. Essa combinação fortalece o propósito do cooperativismo médico e garante que cada avanço represente uma nova forma de cuidar melhor das pessoas”**, afirma Pizzato.



Com o apoio de algoritmos e modelos preditivos, a Cooperativa vem implementando estratégias de cuidado personalizado que refletem a evolução do seu modelo assistencial. Entre as iniciativas está o Escritório de Valor em Saúde, que busca melhorar desfechos clínicos e a experiência do paciente por meio de uma atuação mais preventiva, integrada e orientada por dados.

Os modelos desenvolvidos pelo time de Ciência de Dados da área de *Business Analytics* utilizam aprendizado de máquina e estatística avançada para prever condições de saúde dos beneficiários a partir de históricos e outras variáveis relevantes, analisadas em uma ampla base de dados e direcionadas a temas específicos de cuidado.



O evento em comemoração ao Dia do Médico, realizado em 16 de outubro na Casa NTX, foi um momento especial de celebração e integração. Reunimos mais de 1.000 pessoas, entre médicos cooperados, seus acompanhantes, Diretoria Executiva e Superintendentes Executivos, em um ambiente leve e descontraído, que reforçou a proximidade e o espírito de pertencimento à cooperativa. A noite contou ainda com a apresentação da banda Eletro Rádio, que trouxe ainda mais alegria ao encontro e contribuiu para uma experiência agradável para todos os presentes.





# Colaboradores

Mais do que atrair e reter profissionais qualificados, buscamos construir um ambiente em que o engajamento, a colaboração e uma cultura centrada no cuidado sejam forças que impulsionem o alcance dos objetivos estratégicos e das metas da Cooperativa. Nosso compromisso é fazer com que cada colaborador se sinta valorizado e motivado, contribuindo de forma ativa para o crescimento sustentável da **Unimed Porto Alegre**.





# Presença no Mercado e Emprego

2.230

TOTAL DE COLABORADORES  
(GRI 2-7; 2-8)

2.115

COLABORADORES CLT

100

APRENDIZES

15

ESTAGIÁRIOS



## REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

(GRI 401-2)

Em remuneração e benefícios estamos empenhados em manter uma política salarial e de benefícios que garanta a competitividade no mercado, a equidade interna e a atração e fidelização de talentos.

Anualmente realizamos pesquisa salarial para avaliar a competitividade da remuneração e benefícios praticados, em relação ao mercado.

Nesse sentido, nosso **Programa de Participação nos Resultados**, tem o objetivo de gerar o equilíbrio entre o resultado para a cooperativa e o reconhecimento aos colaboradores. Atuamos com benefício que promovem a igualdade de gênero, concedendo o auxílio creche para homens e mulheres nas mesmas condições e critérios de elegibilidade.

A **Unimed Porto Alegre** oferece, também, benefícios que promovem a qualidade de vida, como incentivo à atividade física e aos hábitos saudáveis.

O auxílio educação é um benefício oferecido pela **Unimed Porto Alegre** aos colaboradores para custeio de 50% do valor da matrícula e mensalidades.

Outros benefícios oferecidos pela Cooperativa são: vale-refeição, vale-alimentação, vale-transporte, assistência médica e odontológica.

**(GRI 2-21 ) O salário inicial na Cooperativa é R\$ 1.500,00 para jornada de 180h.**



# Saúde e Segurança no Trabalho

(GRI 403-1; 403-2; 403-3; 403-6)

A saúde corporativa e segurança do trabalho se conectam para promover um ambiente de trabalho mais seguro, saudável e alinhado às melhores práticas de mercado, estruturadas no **Programa Mais Saúde**. O Programa inclui ações estratégicas, inspeções regulares, treinamentos de conscientização e a implementação de novas diretrizes para a prevenção de riscos ocupacionais, além de um olhar integral para o cuidado dos nossos colaboradores e seus dependentes, focando em quatro pilares: saúde mental, saúde da família, saúde ocupacional e segurança no trabalho.

## SAÚDE MENTAL

A **Jornada de Saúde Mental**, iniciou em 2023, com foco na promoção do bem-estar, prevenção de riscos psicossociais e fortalecimento de uma cultura organizacional saudável.

A estratégia está baseada em três pilares:

- Governança e gestão de riscos (incluindo aderência à NR-01).
- Promoção da saúde emocional e prevenção.
- Capacitação e engajamento de lideranças e colaboradores.

A saúde mental é tratada como tema estratégico, com acompanhamento contínuo por indicadores e integração aos processos de gestão de pessoas e sustentabilidade. A revisão da NR-1, aprovada em 2024, com vigência plena prevista para maio de 2026





óculos de realidade virtual  
em treinamento prático

## PREVENÇÃO DE ACIDENTES COM TECNOLOGIA IMERSIVA

(GRI 403-1; 403-2; 403-5)

Como parte do nosso compromisso com a saúde, segurança e bem-estar, implementamos uma ação inovadora utilizando **óculos de realidade virtual para treinamento prático**. Essa tecnologia simula atividades críticas, como coleta de sangue e vacinação, permitindo que os profissionais vivenciem situações reais em um ambiente seguro e controlado.

O objetivo é reforçar a prevenção de acidentes relacionados a perfurocortantes, reduzindo riscos ocupacionais e promovendo práticas seguras. Além de aumentar a conscientização, a iniciativa contribui para o desenvolvimento de habilidades técnicas dos nossos colaboradores da assistência.

## BRIGADISTA EMOCIONAL

(GRI 403-1; 403-6)

Com o objetivo de fortalecer a cultura de acolhimento e prevenção, concluímos a **formação de 40 brigadistas emocionais** em diversas áreas da Cooperativa. Esses colaboradores foram capacitados para atuar como pontos de apoio, oferecendo escuta ativa e orientação inicial ou encaminhamento para a Saúde Corporativa em situações de vulnerabilidade emocional, contribuindo para um ambiente de trabalho mais saudável e seguro.

A iniciativa integra o pilar de saúde mental do nosso programa de bem-estar, reforçando nosso compromisso com a sustentabilidade social e com a valorização das pessoas. Ao investir em cuidado emocional, promovemos não apenas qualidade de vida, mas também engajamento e equilíbrio no dia a dia.



capacitação dos  
brigadistas  
emocionais **98**





## MEDITAÇÃO GUIADA NO SETEMBRO AMARELO

(GRI 403-1; 403-4; 403-5; 403-6)

Totens com fones de ouvido estão sendo levados até as nossas unidades, permitindo que colaboradores possam fazer uma pausa breve e restauradora com práticas de meditação e *mindfulness*.

O **Programa Mais Saúde** está engajado em promover ações voltadas ao fortalecimento da saúde mental, da escuta ativa e da prevenção.

fones de ouvido para pausas breves com  
práticas de meditação e *mindfulness*

## CIPAA O PODER DA PREVENÇÃO ESTÁ COM VOCÊ

(GRI 403-1; 403-2)

O **Programa Mais Saúde** prima pela saúde e segurança do trabalhador, por meio de inspeções, fazendo cumprir as Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego. O SST também realiza o acompanhamento da Comissão Interna de Acidentes e Assédio (CIPAA) e da Brigada de Emergência.

O time de Segurança acompanha e forma a Brigada de Emergência, garantindo que os colaboradores estejam preparados para agir de maneira rápida e eficiente em situações de risco. Através de treinamentos contínuos e simulações, a equipe promove a segurança no ambiente de trabalho e reforça a cultura da prevenção.

A **Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio** (CIPAA), também conta com o apoio do **Mais Saúde**, garantindo a conformidade com as diretrizes de segurança e promovendo um ambiente de trabalho seguro e respeitoso para todos os colaboradores.



## 2 ANOS DO PROGRAMA MAIS SAÚDE

(GRI 403-3)

Em 2025, comemoramos os dois anos do **Programa Mais Saúde**, uma iniciativa que integra os pilares de saúde da família, saúde ocupacional, saúde mental e segurança do trabalho, reforçando nosso compromisso com o cuidado integral das pessoas.

Para marcar essa conquista, realizamos celebrações nas áreas, promovendo momentos de integração e conscientização sobre a importância da prevenção e do bem-estar. Como símbolo do nosso propósito de proteção e cuidado, cada colaborador recebeu um guarda-chuva personalizado, representando a cobertura que oferecemos por meio das nossas ações e programas.

Essa celebração reforça que saúde e segurança são valores fundamentais para a sustentabilidade do nosso negócio e para a qualidade de vida de todos.



## PROGRAMA DE GESTANTES

(GRI 403-3; 404-2)

Com foco na promoção da saúde e bem-estar, desenvolvemos o **Programa de Gestantes**, uma iniciativa voltada para mães e pais que acompanha todo o período gestacional com orientações seguras e acolhimento. O programa oferece conteúdos sobre cuidados com a saúde da gestante, preparo para o parto e primeiros cuidados com o bebê, além de abordar aspectos emocionais e de qualidade de vida.

Até o momento, já realizamos 3 turmas, envolvendo mães e pais em encontros educativos e interativos, fortalecendo vínculos familiares e contribuindo para um ambiente mais saudável e inclusivo. Essa ação reforça nosso compromisso com a sustentabilidade social, colocando as pessoas no centro das nossas práticas.



# Inclusão e Diversidade

## programa somar

(GRI 403-1; 403-2)

O Programa Somar tem o compromisso com a equidade e inclusão a partir de ações que contribuem com a pluralidade no dia a dia da Unimed Porto Alegre.

### Mês da Diversidade

Durante o Mês da Diversidade, foram realizadas diversas ações para fortalecer e dar visibilidade ao programa SOMAR e, principalmente, às pessoas que fazem a nossa Cooperativa ser plural. Para materializar o cuidado e o acolhimento à diversidade, foram disponibilizados cordões (áreas administrativas) e roller clips (áreas assistenciais) de crachá com os símbolos do girassol e do quebra-cabeça para colaboradores no Transtorno do Espectro Autista e com deficiências ocultas.

### Censo de Diversidade (GRI 405-1)

No mês de setembro de 2025, realizamos o Censo de Diversidade, que alcançou 58% de adesão. O índice de favorabilidade da pesquisa foi de 85% e o índice de satisfação com as ações de Diversidade e Inclusão foi de 8,9. Ao longo do ano, seguimos fortalecendo o calendário de iniciativas de Diversidade e Inclusão.

**A diferença SOMA**

Douglas Anhaia Ferreira  
Superintendência de Clientes e Mercado

**VideoCast**  
Universo do trabalho  
sob a perspectiva de  
pessoas no Transtorno  
do Espectro

Liliane dos Santos Ferreira  
Superintendência de Provimento de Saúde

Janine T. Wacheleski  
Superintendência de Clientes e Mercado

Marivone Guterio Protos  
Superintendência de Clientes e Mercado

**A diferença SOMA**

**Incluir é somar!**

Pensando em trazer mais ferramentas para a inclusão dentro da Cooperativa, preparamos uma cartilha com a temática da **Neurodiversidade**.

Nela, você poderá consultar os principais conceitos relacionados ao tema e compartilhar as informações com os demais colegas, **apoando na construção de um ambiente mais acolhedor**.

**Você pode acessá-la clicando aqui.**

**Dica:**

Você sabia que, em nossa plataforma de educação corporativa, a **Learning Rocks**, temos diversos cursos relacionados ao tema da diversidade?

Acesse a página de **Diversidade e Inclusão** na **Learning Rocks** e confira!



# Educação Corporativa

(GRI 404-1)

Promover um ambiente que estimule o desenvolvimento pessoal e profissional, respeitando as individualidades de cada colaborador, é essencial para agregar valor e gerar impacto positivo.

## ECOSSISTEMA DE APRENDIZAGEM

O **Ecosystema de Aprendizagem Ser+** foi concebido para transformar a governança educacional da cooperativa, posicionando os programas de aprendizagem como catalisadores do desenvolvimento humano e fundamentais para a realização da estratégia organizacional.

O Ecosystema visa estabelecer um ambiente inclusivo e dinâmico que valorize o engajamento e a colaboração, personalizando o aprendizado por meio de tecnologias inovadoras e recursos educacionais diversificados. Sustentável e adaptável, o Ecosystema almeja responder às constantes mudanças do mercado, ampliando as oportunidades de desenvolvimento por meio de parcerias estratégicas e fortalecendo a mentalidade de *lifelong learning* nos colaboradores.

A **Arquitetura de Aprendizagem** garante o vínculo entre as necessidades do negócio e as iniciativas de capacitação, permitindo ao colaborador ter uma melhor visualização dos caminhos e propósitos das iniciativas, aumentando seu engajamento e autonomia.

Os eixos temáticos do nosso Ecosystema de Aprendizagem são: Eixo Cultura, Eixo Técnico Funcional, Eixo Comportamental e Eixo de Desenvolvimento de Lideranças, e tem foco nas individualidades e nas competências essenciais para o futuro.

O **Ser+** consolida a educação corporativa como um dos pilares estratégicos da cooperativa, promovendo uma cultura de aprendizagem contínua e alinhada aos desafios do mercado.

Em nossos programas de aprendizagem, realizamos 365 ações para desenvolvimento técnico funcional, além de investimento em uma plataforma LXP contando com mais de **700 cursos de desenvolvimento comportamental**. Outra iniciativa é o **Canal Lifelong Learning**, que engaja 1.735 colaboradores em ações de compartilhamento de ideias e dá potência à cultura de aprendizagem. O indicador de hora/pessoa conta com resultado de 45 horas de treinamento por colaborador.



## DESENVOLVIMENTO DE LIDERANÇAS

(GRI 404-2)

O **Desenvolvimento de Lideranças** representa um investimento estratégico da organização na construção de uma cultura sólida, sustentável e orientada a pessoas. Por meio de **Trilhas Coletivas** e **Trilhas Personalizadas**, estruturamos ações contínuas de capacitação que fortalecem competências comportamentais, habilidades de gestão de pessoas e capacidades de gestão do negócio, alinhadas às tendências de mercado e aos desafios estratégicos da Cooperativa.

Em nossos programas de aprendizados para as lideranças, contamos com 38 horas/pessoa nas mais de 30 ações presenciais de desenvolvimento.



evento com lideranças



# Cooperados

Valorizar o trabalho do médico cooperado é um dos pilares do Mapa Estratégico da **Unimed Porto Alegre** e orienta todas as ações da Cooperativa, guiando decisões e iniciativas voltadas à ampliação da geração de valor para esse público.





## BOLETIM DO COOPERADO

O **Boletim dos Cooperados** é a *newsletter* semanal enviada aos médicos da **Unimed Porto Alegre**. Hoje, é uma das formas de comunicação mais visualizada pelos cooperados, divulgando novidades, dados estratégicos, eventos e ações da Cooperativa. **Em 2025, foram enviadas 52 edições.**

Iniciativas  
que **movem**  
**o dia a dia** dos  
cooperados

## EQUIPE DE ATENDIMENTO especializada disponível em todos os canais

Em 2025, a Diretoria de Relacionamento com o Cooperado da **Unimed Porto Alegre** reforçou seu compromisso em estar cada vez mais próxima dos médicos, oferecendo **múltiplos canais de atendimento e acolhimento**: WhatsApp, Linha Direta com o Cooperado e atendimento presencial nnos consultórios médicos e hospitais.



## PROGRAMA VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

O **Programa Valorização do Cooperado** (PVC) é o modelo de remuneração variável dos médicos. O PVC reflete a missão da **Unimed Porto Alegre** de oferecer as melhores soluções em saúde, valorizando o trabalho médico e garantindo resultados sustentáveis. Em 2025, o Programa chegou à fase 8, seguindo com a participação dos cooperados e em constante evolução.

## RELACIONAMENTO EXTERNO nos consultórios, hospitais e Serviços Próprios

As **Consultoras de Relacionamento** fazem visitas aos consultórios médicos, garantindo proximidade e atenção personalizada. Em 2025, foram realizadas mais de **1.700 visitas**. Já a equipe de **Assistentes de Relacionamento Externo** apoia os cooperados nos hospitais e Serviços Próprios da **Unimed Porto Alegre**. Durante o ano, foram feitos mais de mil atendimentos.

## PREVIDÊNCIA PRIVADA

(GRI 201-3)

Lançada em 22 de agosto de 2025, a **Previdência Privada** para os Cooperados é resultado de um projeto construído ao longo de muitos anos pela Cooperativa. Sua implementação representa mais do que um novo benefício: **reforça o cuidado da Unimed Porto Alegre com o futuro dos Cooperados**. Algumas das facilidades proporcionadas são: retorno integral aos participantes; renda mensal ou resgates programados; facilidade de sucessão patrimonial. Cooperados que aderiram até o dia 26/12/2025 participaram da divisão do prêmio de lançamento de R\$ 50 milhões.



# Iniciativas que **movem** **o pertencimento** dos cooperados

## DIA DO MÉDICO

Em 2025, o evento em comemoração ao **Dia do Médico** reuniu mais de **1.300 pessoas na Casa NTX**. Cooperados e seus acompanhantes aproveitaram o momento especial de celebração e reconhecimento. A atmosfera do evento foi marcada por alto astral e boa música, sob o comando da Banda Eletro Rádio e do DJ Lê Araújo.





## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Em 2025, os Cooperados puderam participar de momentos importantes sobre o **Planejamento Estratégico da Cooperativa**. Em fevereiro aconteceu a disseminação da estratégia para o ano, de forma online e presencial. Já em agosto e setembro, aconteceu o **Workshop de Construção da Estratégia** para 2026, um momento de trocas e contribuições importantes dos médicos.

## PESQUISA DE CLIMA DOS COOPERADOS

A **Unimed Porto Alegre realiza**, desde 2005, pesquisas voltadas a compreender como os médicos avaliam sua relação com a Cooperativa. Esses levantamentos permitem identificar oportunidades de melhoria e ajustar processos, garantindo uma jornada mais satisfatória para o cooperado. Em 2025, **552 médicos participaram do estudo** e compartilharam suas percepções sobre diferentes áreas da instituição. **O índice de Satisfação Geral atingiu 77,9%.**

## EVENTOS COM O TIME DE SECRETARIADO

O ano de 2025 foi repleto de encontros, aprendizados e trocas de experiência entre a Cooperativa e o time de secretariado dos(as) cooperados(as). Ao todo, **foram realizados 7 encontros de capacitação e bem-estar**, com convidados(as) especiais, além do evento anual em comemoração ao Dia do Secretariado.



## CELEBRAÇÃO DOS MÉDICOS JUBILADOS

Em 2025, foi realizado um encontro especial em **homenagem aos(as) cooperados(as) jubilados(as)** no 2º semestre de 2024 e no 1º semestre de 2025. O momento foi marcado por reconhecimento e gratidão pela dedicação de cada médico(a). Também foram compartilhados relatos das trajetórias dos(as) cooperados(as) na **Unimed Porto Alegre**, reforçando a importância da cooperação e do cuidado.

## BANCO DE INTERESSE

O **Banco de Interesse** é uma plataforma que possibilita aos cooperados que participem de diferentes iniciativas da **Unimed Porto Alegre**, como palestras, testes de usabilidade de sistemas e ações nas redes sociais. Em 2025, contamos com a **participação de mais de 80 cooperados em campanhas especiais**, nas edições do Caderno Vida da Zero Hora e em publicações de saúde e bem-estar.

## DIÁLOGOS COM A DIRETORIA

Ao longo de 2025, foram realizadas **11 edições do Diálogos com a Diretoria**. O evento tem como objetivo ampliar a conexão entre os(as) cooperados(as) e a integração com a Diretoria Executiva da Cooperativa, promovendo um momento de escuta ativa, esclarecimento de dúvidas e acolhimento de sugestões. Além da Sede, houve encontros em Esteio, Cachoeirinha, Canoas, Capão da Canoa e Osório e Torres, com pautas voltadas às principais atualizações do Sistema Unimed e ao fortalecimento da marca nas regiões. **Ao todo, mais de 80 cooperados(as) participaram das edições.**



# Benefícios que **movem** **o aprendizado** **e a carreira** dos cooperados

## MBA 7ª EDIÇÃO

Desde 2008, com o apoio do Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo do Estado do Rio Grande do Sul (Sescoop/RS), a **Unimed Porto Alegre** oportuniza turmas *in company* do MBA em Gestão de Negócios em Saúde. Ao longo desse período, até 2025, mais de **250 médicos(as) cooperados(as)** já concluíram a formação e, dentre eles, diversos ocupam atualmente cargos de gestão e atuação estratégica na Cooperativa, reforçando a relevância do programa para o desenvolvimento institucional.





## CLUBE DO LIVRO

Em 2025, a **Unimed Porto Alegre** deu continuidade ao Clube do Livro, uma iniciativa que promove conexão, trocas e aprendizados entre os(as) cooperados(as). A turma deste ano participou de encontros para discutir diferentes obras, **com a curadoria da jornalista e escritora Fê Pandolfi**.

## PLATAFORMA EAD

A **Plataforma EAD** disponibiliza conteúdos em múltiplos formatos, como palestras, podcasts, histórico dos vídeos do pilar de ensino de fases anteriores do PVC, disseminação do Planejamento Estratégico e tutoriais de sistemas.

## CLINICALKEY

A **ClinicalKey** é uma das plataformas mais reconhecidas e utilizadas por médicos(as) em todo o mundo, e a **Unimed Porto Alegre** viabiliza o acesso de forma gratuita aos(as) cooperados(as). O espaço reúne conteúdos relevantes para auxiliar em diagnósticos e tratamentos, além de fornecer informações sobre medicamentos e muito mais.



## CURSOS ASSISTENCIAIS PARA O GRUPO DE TRABALHO MÉDICO

Os **Serviços Próprios** ofertam ao **Grupo de Trabalho Médico** (GTM) que atua nas unidades, cursos assistenciais certificados pela *American Heart Association* (AHA), voltados à qualificação contínua, à segurança do paciente e à padronização das condutas em urgência e emergência, bem como outros treinamentos definidos conforme os protocolos assistenciais e as necessidades específicas de cada serviço.

## CAPACITAÇÃO DAS LIDERANÇAS MÉDICAS

Voltada à Diretoria e aos Coordenadores Médicos, a capacitação de lideranças médicas tem como foco o fortalecimento da atuação gerencial e do papel do líder médico, contemplado temas como cultura organizacional, liderança, comunicação, gestão de equipes, alinhamento estratégico e *feedback*.

## PROCESSOS SELETIVOS PARA ATUAÇÃO NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS DA COOPERATIVA

Os processos seletivos são uma oportunidade para que os(as) cooperados(as) atuem diretamente em nossas unidades próprias, fortalecendo a presença da **Unimed Porto Alegre** em serviços assistenciais importantes. As seleções acontecem por meio de inscrições com prazo determinado, garantindo a transparência e a igualdade de acesso para os(as) médicos(as) interessados(as). Atuar nas unidades próprias também fortalece a relação do(a) cooperado(a) com a Cooperativa: além de contribuir para a qualidade do atendimento, o(a) médico integra um grupo essencial para a nossa operação e tem a oportunidade de participar mais ativamente da construção do cuidado oferecido aos(as) nossos(as) clientes.



## MÉDICOS INFLUENCIADORES

Fortalecendo autoridade e pertencimento na comunicação da **Unimed Porto Alegre**

Desde 2024, a **Unimed Porto Alegre** conta com a participação dos médicos cooperados para os conteúdos e ações de comunicação. Em 2025, essa participação se intensificou por meio do **Banco de Interesse da Cooperativa**, uma ferramenta que possibilita que os cooperados se inscrevam para falar de assuntos de acordo com a sua especialidade e área de interesse. Conforme a necessidade e temas distintos, os médicos participaram de conteúdos para redes sociais, imprensa, videocasts, campanhas e eventos.

Durante o ano, médicos cooperados participaram de 89 posts no Instagram da **Unimed Porto Alegre**, falando sobre diversos assuntos de saúde e diferentes campanhas. A participação dos cooperados repercutiu de forma positiva.

Os comentários no Instagram demonstram a **conexão do público com os médicos**, muitas vezes os próprios pacientes destes cooperados estavam interagindo, além da conexão com o conteúdo.

## HIGHLIGHTS DO ANO

89 posts  
com participação dos  
cooperados no Instagram

16 edições  
do Caderno Vida com fontes  
médicas da Unimed POA

34  
especialidades médicas  
representadas

127 médicos  
que participaram de  
alguma ação (entrevistas,  
podcasts, postagens)

+235 mil  
visualizações em videocasts  
com médicos no Youtube

# Fornecedores

(GRI 308-1; 308-2; 414-1; 414-2)

A Cooperativa acompanha de forma contínua o desempenho de sua cadeia de fornecimento, monitorado por meio do Índice de Qualidade de Fornecedores. Esse indicador, aliado aos requisitos de homologação, permite identificar fornecedores que, além de comprovada capacidade técnica, estejam alinhados aos valores da **Unimed Porto Alegre** e comprometidos com a preservação do meio ambiente, a promoção da saúde, a segurança e a responsabilidade social.





# Gestão de Fornecedores

(GRI 308-1; 308-2; 408-1; 414-1; 414-2)

A avaliação dos fornecedores possibilita a mensuração da qualidade dos parceiros comerciais por meio do índice de **Qualidade de Fornecedores** (IQF), definido a partir da análise de registros de não conformidades durante os 12 meses do ano fiscal. O processo de monitoramento ocorre de maneira contínua, e as mensurações são consolidadas trimestralmente, tendo como resultados o conceito de qualificação individual para cada empresa.

## Manual do Fornecedor

(GRI 308-1; 308-2)

O Manual de Orientações ao Fornecedor está disponível no site institucional, no espaço destinado a fornecedores. Esse documento tem como objetivo divulgar orientações para disciplinar, balizar e assegurar a aquisição de produtos ou serviços. Almeja, ainda, influenciar no desenvolvimento dos parceiros, disponibilizando critérios de controle e monitoramento que os ensejem a atender aos requisitos de qualidade da **Unimed Porto Alegre**.

## DUE DILIGENCE

(GRI 205-1; 308-2; 408-1; 414-1)

É um processo instituído desde 2022 no qual são avaliados riscos de imagem, reputação, corrupção, ética e integridade junto aos fornecedores. São utilizadas ferramentas e base de dados específicas para tais análises. Caso seja identificado pontos de atenção, a contratação do parceiro de negócio é avaliada por uma comissão. Esse processo visa avaliar, prevenir riscos e conhecer os parceiros de negócios que a Cooperativa se relaciona.

## QUALIFICAÇÃO

A qualificação dos fornecedores envolve o processo de visitas técnicas, para os fornecedores classificados como críticos. Durante essas visitas, são avaliados os processos produtivos, a capacidade operacional, suas instalações e o atendimento às normas e regulamentações aplicáveis de acordo com o tipo de serviço. Esse procedimento busca assegurar que os fornecedores estejam alinhados aos padrões exigidos pela **Unimed Porto Alegre**, garantindo a qualidade, confiabilidade e a conformidade dos produtos e serviços oferecidos.

## HOMOLOGAÇÃO

Controle de documentação garantindo que os fornecedores estejam em conformidade com as legislações vigentes.

## AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

A avaliação de desempenho dos fornecedores é realizada com base em critérios pré-definidos que garantem a qualidade e a conformidade dos serviços e produtos fornecidos. Os principais critérios analisados incluem:

- **Qualidade de entrega:** Verificação da integridade e conformidade dos produtos/serviços entregues em relação ao que foi contratado.
- **Qualidade do produto/serviço:** Avaliação técnica dos produtos/ serviços para garantir que atendam aos padrões exigidos.
- **Conformidade de NF:** Checagem da correta emissão das Notas Fiscais conforme requisitos fiscais e contratuais.
- **Conformidade de Documentação:** Verificação da regularidade dos documentos obrigatórios exigidos para a operação do fornecedor.
- **Pontualidade:** Monitoramento dos prazos de entrega e cumprimento dos compromissos assumidos.

Esse processo permite identificar oportunidades de melhoria, garantir o alinhamento com as exigências da **Unimed Porto Alegre** e fortalecer a relação com fornecedores comprometidos com a excelência.



# Destques ESG

## EMBALAGENS RETORNÁVEIS

(GRI 301-3)

Substituição das embalagens de isopor (EPS) e elemento refrigerante (ER) por embalagens retornáveis com tecnologia phase change material (PCM) pelo fornecedor CM Hospitalar, utilizadas para o transporte de medicamentos e vacinas com controle de temperatura.

### Resultados do período:

2.228

embalagens retornáveis  
entregues

6.55t

resíduos não gerados  
ao meio ambiente

## VEÍCULOS ELÉTRICOS

(GRI 305-5)

Parte da frota de carros e caminhões elétricos do fornecedor CM Hospitalar é utilizada para a entrega de material médico e medicamentos nas Centrais de Abastecimento Farmacêutico (CAFs).

### Resultados do período:

395

entregas realizadas  
com veículos elétricos

8.594Km

percorridos por  
veículos elétricos

2.182Kg

de redução CO<sub>2</sub> emitido

(Dados obtidos na página de gerenciamento da iniciativa em 06/02/2026 – ano-base 2025.)

## GELO ARTIFICIAL (GELOX)

(GRI 301-3)

Iniciativa junto ao fornecedor Paulo Lima, que promove o recolhimento de insumos como gelo artificial, espuma e gel, utilizados para manter medicamentos resfriados durante o transporte. Esses insumos são vendidos ao fornecedor e o valor é revertido para a aquisição de itens de acessibilidade a serem destinados às instituições apoiadas pela Cooperativa.

### Resultados do período:

3.761

embalagens coletadas  
(gelox)

R\$ 2.256,60

que nossa área de resps.  
Socioambiental está  
definindo o item (cadeira de  
rodas ou outro produto) e  
entidade que será destinada

(Dados obtidos na página de gerenciamento da iniciativa em 06/02/2026 – ano-base 2025.)



## PROJETO DE AUTOMATIZAÇÃO DE CONTRATOS

Em Outubro de 2025, foi implementada uma **automação estratégica** que integrou o GTPLAN ao SAP para criação e manutenção de contratos, eliminando atividades manuais críticas, reduzindo riscos operacionais e elevando significativamente a produtividade da área de Compras.

## PROJETO DE AUTOMAÇÃO NO PLANEJAMENTO ALVO (RPA)

Em Outubro de 2025, foi implementada a **automação do processo de sugestões de compra** por meio de RPA integrado ao GTPLAN, eliminando etapas manuais, reduzindo riscos operacionais e aumentando a eficiência do planejamento de suprimentos.

## PROJETO DE SISTEMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE *DUE DILIGENCE*

(GRI 205-1)

Em Julho de 2025, foi **implementado a sistematização via plataforma 4MDG do processo de *Due Diligence*** com fornecedores, eliminando controles, processos e etapas que eram manuais, reduzindo riscos e erros operacionais aumentando a segurança, qualidade e integridade dos dados tratados.

# Prestadores

Prestadores são todas as instituições de saúde credenciadas à **Unimed Porto Alegre**, responsáveis pela oferta de serviços médicos, hospitalares, laboratoriais e terapêuticos aos beneficiários. Eles desempenham um papel fundamental ao garantir um atendimento qualificado, alinhado aos padrões de segurança e qualidade, contribuindo diretamente para a excelência da assistência prestada aos clientes.





# Gestão e Relacionamento

Com o objetivo de fortalecer a parceria com a rede credenciada e assegurar a oferta de um cuidado seguro, qualificado e sustentável, a Gestão e Relacionamento com os Prestadores de Saúde (GRPS) atua de forma contínua na Unimed Porto Alegre como a área responsável pela jornada integral do prestador de serviços de saúde credenciado.



treinamento portal no prestador CEDIJ

treinamento portal no prestador Clínica Pinel



Suas atribuições abrangem desde o credenciamento e as negociações, passando pelo suporte técnico, pela manutenção cadastral e pela administração do Portal Mais Unimed — ferramenta utilizada pelos prestadores para o lançamento dos atendimentos — até as ações de qualificação, desenvolvimento e relacionamento, promovendo a integração com as áreas internas e o alinhamento às diretrizes institucionais, regulatórias e assistenciais da Cooperativa.

## PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DA REDE CREDENCIADA

O Programa de Qualificação da Rede Credenciada da Unimed Porto Alegre é estruturado a partir de cinco pilares, com o objetivo de promover a melhoria contínua, o alinhamento às boas práticas assistenciais e regulatórias e o fortalecimento da parceria com os prestadores, reconhecendo e incentivando a excelência na assistência à saúde.

### Visitas de Qualificação

As Visitas de Qualificação representam um momento estratégico de aproximação e diálogo com a rede credenciada. Mais do que um processo avaliativo, constituem uma oportunidade de orientar e apoiar os prestadores na adoção das melhores práticas, com foco na segurança do paciente, na qualidade assistencial e na experiência do cliente. Em 2025, foram realizadas 304 visitas, com destaque para o impacto positivo observado: 71% dos prestadores visitados (213) apresentaram aumento de nota, e houve um crescimento médio de 14,83% no score geral em comparação ao ciclo de 2024.

### Desenvolvimento da Rede

O pilar de Desenvolvimento da Rede complementa as Visitas de Qualificação por meio do acompanhamento estruturado dos pontos de melhoria identificados. São abordados itens não implementados durante as visitas, com a definição de planos de ação formalizados por meio de ferramenta eletrônica e a oferta de consultorias individualizadas, apoiando os prestadores na evolução de seus processos e na consolidação das melhorias propostas.

### Juntos pela Segurança do Paciente

Voltado especialmente à rede hospitalar, o programa Juntos pela Segurança do Paciente promove o acompanhamento contínuo dos prestadores por meio de reuniões periódicas, monitoramento de indicadores assistenciais e análise de eventos adversos graves e sentinelas, reforçando a cultura de segurança e a atuação preventiva na gestão de riscos assistenciais.



## Educação Continuada

A Educação Continuada contempla a abordagem de temas diversificados e relevantes para a prática assistencial, utilizando formatos variados, como simpósios, palestras e materiais educativos. Em 2025, o programa disponibilizou 10 eventos e cartilhas, ampliou suas estratégias de engajamento e manteve iniciativas de certificação e bonificação, incluindo consultorias e workshops direcionados aos prestadores com maior adesão.

## Índice de Desempenho do Prestador

O Índice de Desempenho consolida um conjunto de subindicadores disponibilizados de forma transparente aos prestadores credenciados, incluindo, entre outros, quantidade de reclamações, índice de satisfação, conformidade da documentação legal, resultados das Visitas de Qualificação, utilização por médicos cooperados e certificações de qualidade. O índice apoia a gestão da rede, estimula a melhoria contínua e fortalece uma relação baseada em dados e evidências.



Evento de reconhecimento aos prestadores com maior adesão ao Programa de Educação Continuada em 2025.



## MODELO DE VALORIZAÇÃO DA EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL (MVEA)

O Modelo de Valorização da Excelência Assistencial (MVEA) é uma iniciativa pioneira da **Unimed Porto Alegre** voltada ao reconhecimento e à valorização da qualidade assistencial dos hospitais da rede credenciada. O modelo incentiva a melhoria contínua, a segurança do paciente, a experiência do cliente e a eficiência assistencial, promovendo práticas sustentáveis e alinhadas às diretrizes institucionais.

O desempenho dos hospitais participantes é acompanhado de forma periódica, a partir de dimensões estratégicas relacionadas à qualidade e à segurança do paciente, à experiência dos beneficiários, à eficiência assistencial e às práticas de cuidado baseadas em valor, orientando análises comparativas e ações de aprimoramento contínuo.

Além de reconhecer boas práticas, o MVEA estimula a corresponsabilidade entre a operadora e os hospitais, fortalecendo a parceria institucional, a sustentabilidade do sistema de saúde e o compromisso conjunto com a entrega de valor em saúde.

O MVEA é direcionado aos hospitais elegíveis da rede credenciada da **Unimed Porto Alegre**, conforme critérios institucionais previamente definidos e com adesão voluntária.



evento de lançamento do modelo



## MODELO DE VALORIZAÇÃO DA EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL DA IMAGEM (MVEAI)

Complementando as iniciativas de valorização da rede credenciada, a **Unimed Porto Alegre**, em parceria com a **Associação Gaúcha de Radiologia (AGR)**, tem implementado desde 2023, o **Modelo de Valorização da Excelência Assistencial da Imagem**. A iniciativa reconhece e incentiva os prestadores que se destacam pela qualidade assistencial, segurança do paciente, experiência do cliente e eficiência na utilização dos recursos.

O modelo tem como objetivo promover a melhoria contínua dos serviços de diagnóstico por imagem, alinhando desempenho assistencial e sustentabilidade do sistema de saúde. A avaliação considera critérios relacionados à satisfação dos beneficiários, controle de manifestações, qualificação do corpo clínico, eficiência operacional e adoção de práticas que contribuam para um cuidado mais resolutivo e baseado em valor.

A partir dessa iniciativa, a **Unimed Porto Alegre** reforça a parceria com a rede de diagnóstico por imagem, estimulando a evolução dos processos, a cooperação na jornada do paciente e o reconhecimento dos prestadores que contribuem de forma consistente para a excelência do cuidado.

## FORNECEDORES DE OPME (ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS)

O GRPS também atua na homologação, negociação e no acompanhamento dos fornecedores de **Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME)**, assegurando conformidade regulatória, sustentabilidade econômico-financeira e suporte à rede credenciada.

As ações são conduzidas com foco na segurança do paciente, na transparência dos processos e no equilíbrio entre qualidade assistencial e eficiência operacional, contribuindo para a continuidade e a qualificação da assistência prestada.

A equipe promove, mensalmente, treinamentos e *workshops* em parceria com os fornecedores, com foco no compartilhamento de informações e na realização de demonstrações técnicas entre as áreas envolvidas da Unimed.



Treinamentos com fornecedores





## REPRESENTAÇÃO EM COMITÊS DE NEGOCIAÇÕES DE OPME

### CTM – Comitê Técnico de Materiais

O GRPS atua na representação do Comitê Técnico de Materiais (CTM), composto por representantes dos estados do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná e Mato Grosso do Sul. O CTM funciona como um fórum técnico e de negociação junto às indústrias, contribuindo para a otimização de esforços e para um maior controle dos custos assistenciais. Além disso, promove discussões voltadas ao aprimoramento e às atualizações técnicas, à padronização e à regulação do mercado de OPME.



### CTNPM – Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos

O GRPS também está presente na representação no CTNPM (Comitê Técnico Nacional de Produtos Médicos) que é um fórum estratégico da Rede Unimed, com atuação direta da UNIMED do Brasil, voltado à negociação de órteses, próteses e materiais especiais (OPME). Atua na padronização de produtos e na otimização de custos e processos do sistema, com o objetivo de assegurar melhores condições para beneficiários e Cooperativas, por meio de acordos com fornecedores e da utilização de referências como a TNUMM (Tabela Nacional Unimed de Materiais e Medicamentos).



# Comunidade

(GRI 413-1)

A Cooperativa conduz suas operações alinhada à referenciais globais de Desenvolvimento Sustentável, incorporando as dimensões Ambiental, Social e de Governança (ESG) à estratégia e à gestão do negócio. Seu compromisso é gerar valor compartilhado para colaboradores, clientes, cooperados, comunidades do entorno, meio ambiente e sociedade.

Em coerência com sua natureza cooperativista, mantém processos contínuos de engajamento com as comunidades locais, incluindo a identificação e avaliação de impactos sociais decorrentes de suas atividades. Com base nessas análises, desenvolve e implementa programas e iniciativas de desenvolvimento comunitário alinhados à Política Institucional de Sustentabilidade, assegurando a efetividade das ações e contribuindo para o desenvolvimento social sustentável dos territórios onde atua.





# O Pilar Social

(GRI 413-1)

O **Pilar Social** da **Unimed Porto Alegre** promove o voluntariado corporativo e contribui para o desenvolvimento social, apoiando organizações da sociedade civil e fortalecendo a qualidade de vida das comunidades onde a Cooperativa atua.

Em 2025, o programa de voluntariado corporativo foi significativamente fortalecido, com ampliação do engajamento dos colaboradores, totalizando **222 voluntários** e **674 horas voluntárias**, refletindo um crescimento expressivo em relação ao ano anterior

Ao longo do período, foram apoiadas iniciativas como **Corrente da Vida**, **Projeto Pescar**, **Campanha do Agasalho** e **Natal Gigante**, que contribuíram para o desenvolvimento social local e para a mitigação de impactos sociais identificados nos territórios de atuação.

Essas ações integram a estratégia ESG da Cooperativa e estão alinhadas à Política Institucional de Gestão Estratégica e Sustentabilidade, promovendo a geração de valor compartilhado e o desenvolvimento social.

222

colaboradores voluntários

674

horas de trabalho voluntário



# PROJETOS INCENTIVADOS POR LEIS FISCAIS

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

A **Unimed Porto Alegre** realiza investimento social privado por meio de leis de incentivo fiscal desde 2012, destinando recursos a projetos sociais, culturais e esportivos. No período acumulado desde então, o volume investido totaliza **R\$ 9.604.700**.

No exercício de 2025, foram inscritos mais de **70 projetos**, representando um **crescimento de 22%** em relação à 2024. As propostas passaram por um processo de avaliação baseado em critérios técnicos e comparativos, alinhados à estratégia ESG da Cooperativa, às áreas de atuação priorizadas e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Como resultado do processo seletivo, em 2025, foram **contemplados 10 projetos** totalizando o montante de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), distribuídos entre os mecanismos de incentivo: Funcriança (3), Fundo do Idoso (1), Lei de Incentivo ao Esporte (2) e Lei de Incentivo à Cultura (4). Os projetos apoiados têm como foco a promoção do desenvolvimento social, cultural e esportivo nas comunidades atendidas e serão acompanhados ao longo de 2026, em consonância com o aprimoramento contínuo dos critérios, dos indicadores de resultados e da transparência do modelo de gestão dos incentivos.

# INVESTIMENTOS VIA LEIS DE INCENTIVO FISCAIS 2025

| Valor Disponível para Aporte | Lei de Incentivo Fiscal     | Instituição / Proponente                                            | Projeto                                                                                  | Quantidade de pessoas atendidas (mês) |
|------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| R\$ 125.000,00               | Funcriança                  | Casa Menino Jesus de Praga                                          | Qualificação continuada das atividades e serviços da casa de saúde Menino Jesus de Praga | 59                                    |
|                              |                             | Kinder - Centro de Integração da Criança Especial                   | Manutenção dos atendimentos a PCDs                                                       | 250                                   |
|                              |                             | Associação dos Amigos do Hospital Materno InfantilPresidente Vargas | Alma Mater Bebê: cuidando dos primeiros meses com segurança e saúde                      | 5.760                                 |
| R\$ 125.000,00               | Fundo do Idoso              | SPAAN - Sociedade Porto alegreense de Auxílio aos Necessitados      | Projeto aos Idosos com Carinho: Atenção e Proteção Integral aos Idosos da SPAAN          | 130                                   |
| R\$ 250.000,00               | Lei do Incentivo ao Esporte | Associaçãode Pais e Amigos do Voleibol                              | Escolinhas de Base APAV Vôlei 6ª Edição                                                  | 140                                   |
|                              |                             | Fundação Tênis                                                      | Tênis e Cidadania Porto Alegre                                                           | 800                                   |
| R\$ 500.000,00               | Lei do Incentivo à cultura  | Aldeia da Fraternidade                                              | Aldeia Cultural: oficinas culturais educativas                                           | 350                                   |
|                              |                             | Orquestra Jovem do Rio Grande do Sul                                | Orquestra Jovem do Rio Grande do Sul - Plano Bianual 2025                                | 150                                   |
|                              |                             | Associação dos Amigos do Museu de Ciência e Tecnologia da PUCRS     | Plano Plurianual de Atividades do Museu de Ciências e Tecnologia PUCRS - 2024/2025       | 550.000                               |
|                              |                             | Cida Cultura                                                        | Unimúsica 2025                                                                           | 8.700                                 |

# Doação de Bens, Serviços e Recursos

(GRI 413-1)

## Gestão do Impacto Social

Durante o exercício de 2025, a **Unimed Porto Alegre** realizou doações de bens, serviços e recursos financeiros de maneira estruturada e alinhada à sua estratégia de sustentabilidade e aos princípios ESG. As doações foram destinadas as instituições atuantes nas áreas social, educacional e de saúde, com o objetivo de fortalecer as comunidades e ampliar o acesso à recursos essenciais.

Essas iniciativas integram o compromisso institucional da Cooperativa com a geração de impacto social positivo, considerando as necessidades dos públicos beneficiados e contribuindo para o desenvolvimento local.

## Públicos e Instituições Beneficiadas

11

instituições das áreas social,  
educacional e de saúde

226,5 mil

pessoas, impactadas diretamente  
pelas ações desenvolvidas com o  
apoio disponibilizado

## Monitoramento e Avaliação

As ações de doação são monitoradas e registradas internamente, permitindo acompanhar os recursos destinados, os públicos atendidos e os impactos gerados. Esse processo reforça a transparência, a rastreabilidade das iniciativas e o aprimoramento contínuo das práticas de investimento social da Cooperativa, assegurando coerência entre os resultados obtidos e a estratégia de impacto social da **Unimed Porto Alegre**.





Doação de kits maternidade e mimos para  
mães – Associação dos Amigos do Hospital  
Materno Infantil Presidente Vargas



Doação de livros – Fundação Pão dos Pobres



Doação de leites integrais  
– Sociedade Porto Alegrense de Auxílio  
aos Necessitados



Doação de medicamentos e insumos  
– Fundação Pro-HPS



Doação de alimentos – Creche Piu Piu

# Educação Socioprofissionalizante

(GRI 413-1)

## Gestão do Impacto Social

A **Unimed Porto Alegre** é mantenedora da Fundação Projeto Pescar desde 2006, reforçando seu compromisso com o desenvolvimento social, com a educação e com a inclusão produtiva de jovens. A Fundação atua em diversas regiões do Brasil por meio de programas de formação socioprofissional destinados aos jovens com idade entre 16 e 19 anos. O programa tem como foco o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e profissionais, além da ampliação das oportunidades de inserção no mercado de trabalho.

A iniciativa está alinhada à estratégia de sustentabilidade da Cooperativa e à promoção do desenvolvimento local, contribuindo para a redução das desigualdades sociais e para o fortalecimento das comunidades.

## Recursos Investidos

No exercício de 2025, a **Unimed Porto Alegre** destinou R\$ 165.924,00 em recursos próprios para a manutenção das atividades da Fundação Projeto Pescar, assegurando a continuidade dos programas educacionais e de capacitação oferecidos pela instituição.



## Resultados e Impactos

Desde o início da parceria, o investimento social da **Unimed Porto Alegre** impactou aproximadamente:

**36.738**

jovens, de forma direta

**141.780**

de forma indireta, considerando a  
média de três integrantes familiares  
por jovem beneficiado

Os dados foram fornecidos pela Fundação Projeto Pescar e estão consolidados até 2024.



# Inclusão social e Desenvolvimento Profissional

(GRI 413-1)

## PROJETO PESCAR

Desde 2015, a Unimed Porto Alegre implementa o Projeto Pescar em sua Cooperativa, em parceria com a **Fundação Projeto Pescar**. Até 2025, **153 jovens** foram certificados, reforçando o compromisso institucional com a inclusão social, com a formação cidadã e com o desenvolvimento profissional de jovens em situação de vulnerabilidade social.

Em 2025, a **10ª turma do projeto foi composta por 19 jovens**, com idades entre 16 e 19 anos, participantes do curso de Iniciação Profissional em Serviços Administrativos. O Projeto ocorre de forma presencial, de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h, no bairro Bom Fim, em Porto Alegre, com foco na ampliação da empregabilidade e na preparação para o mercado de trabalho.

### Estrutura e Abordagem Formativa Investidos

O Projeto Pescar é desenvolvido a partir de uma abordagem multidisciplinar, que envolve diferentes atores e responsabilidades:

**Educador social:** responsável pelo acompanhamento diário da turma, monitoramento do desenvolvimento individual dos jovens e apoio contínuo ao processo formativo.

**Colaboradores, médicos cooperados e voluntários externos:** colaboram com o compartilhamento de conhecimento sobre ambiente profissional, mercado de trabalho e temáticas sociais. As atividades de capacitação são conduzidas por colaboradores voluntários da Unimed Porto Alegre, com base em conteúdos previamente definidos.

**Mentores voluntários individuais:** atuam na mentoria social e profissional dos jovens, por meio de acompanhamento contínuo, com foco no desenvolvimento de habilidades socioprofissionais, no fortalecimento de competências pessoais e profissionais e no apoio à inserção no mercado de trabalho.

### Etapa de Vivências

Após a conclusão da fase de capacitação teórica, os participantes ingressam na etapa denominada Vivências, que consiste na aplicação prática dos conhecimentos adquiridos. As atividades ocorrem em diferentes setores da Cooperativa, proporcionando:

- desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais;
- contato direto com rotinas organizacionais;
- assimilação dos valores e da cultura da Unimed Porto Alegre;
- preparação efetiva para as exigências do mercado de trabalho.





## Encontro institucional fortalece formação dos jovens do Projeto Pescar

Os jovens da 10ª turma do **Programa Pescar** da **Unimed Porto Alegre** participaram de um encontro institucional com o Presidente do Conselho de Administração, **Dr. Márcio Pizzato**. A iniciativa integra as ações de acompanhamento e engajamento do programa, cujo foco é o desenvolvimento social e a formação de jovens em situação de vulnerabilidade.

Implantado na **Unimed Porto Alegre** em 2015, durante a gestão do Dr. Márcio Pizzato, o Programa Pescar teve sua primeira turma constituída a partir dessa parceria. Desde então, a liderança institucional mantém participação ativa nas atividades do projeto, incluindo encontros de boas vindas realizados ao longo do curso, com o objetivo de conhecer os jovens e acompanhar sua trajetória formativa.

Durante o encontro, os participantes compartilharam experiências, aprendizagens adquiridas até o momento e percepções sobre os conteúdos trabalhados nas atividades formativas. Também foram discutidas expectativas relacionadas ao futuro profissional e pessoal.

Os jovens destacaram temas desenvolvidos ao longo do programa com o educador Santiago Pavani e com o apoio de voluntários, ressaltando competências já adquiridas e conteúdos previstos para as próximas etapas da formação.

A atividade proporcionou um espaço de diálogo e escuta qualificada, fortalecendo o vínculo entre a Cooperativa e os jovens participantes, além de reforçar o compromisso da Unimed Porto Alegre com a promoção da inclusão social, da educação e do desenvolvimento de novos talentos.





# Promoção da Saúde e Responsabilidade Social

(GRI 413-1)

## PROGRAMA CORRENTE DA VIDA

### Gestão do Impacto Social

O **Programa Corrente da Vida** é uma iniciativa institucional da **Unimed Porto Alegre** voltada à promoção da doação voluntária e recorrente de sangue entre seus colaboradores. O programa contribui diretamente para a manutenção dos estoques dos bancos de sangue e para o atendimento contínuo às demandas da sociedade, especialmente em períodos de maior necessidade.

A iniciativa está alinhada à estratégia de sustentabilidade da Cooperativa, ao Pilar Social e à cultura organizacional orientada ao cuidado, à promoção da saúde e à responsabilidade social, reforçando o compromisso com a geração de impacto social positivo.

### Estratégia e Ações Implementadas

A gestão do programa contempla ações estruturadas de engajamento, comunicação e facilitação do acesso, incluindo:

- Comunicações internas personalizadas para os participantes para incentivar a doação recorrente.
- Facilitação do acesso aos hemocentros, com apoio logístico e organização de ações coletivas.
- Campanhas específicas em períodos críticos, como feriados ou datas com maior incidência de acidentes.
- Rede interna de apoio para divulgação de pedidos emergenciais de doação.

Todas as ações são monitoradas e avaliadas periodicamente, permitindo o aprimoramento contínuo da iniciativa e o fortalecimento da cultura de doação regular no ambiente organizacional.

### Públicos Envolvidos

- Colaboradores da **Unimed Porto Alegre**.
- Bancos de sangue e hemocentros parceiros.
- Comunidade atendida pelos serviços de saúde.

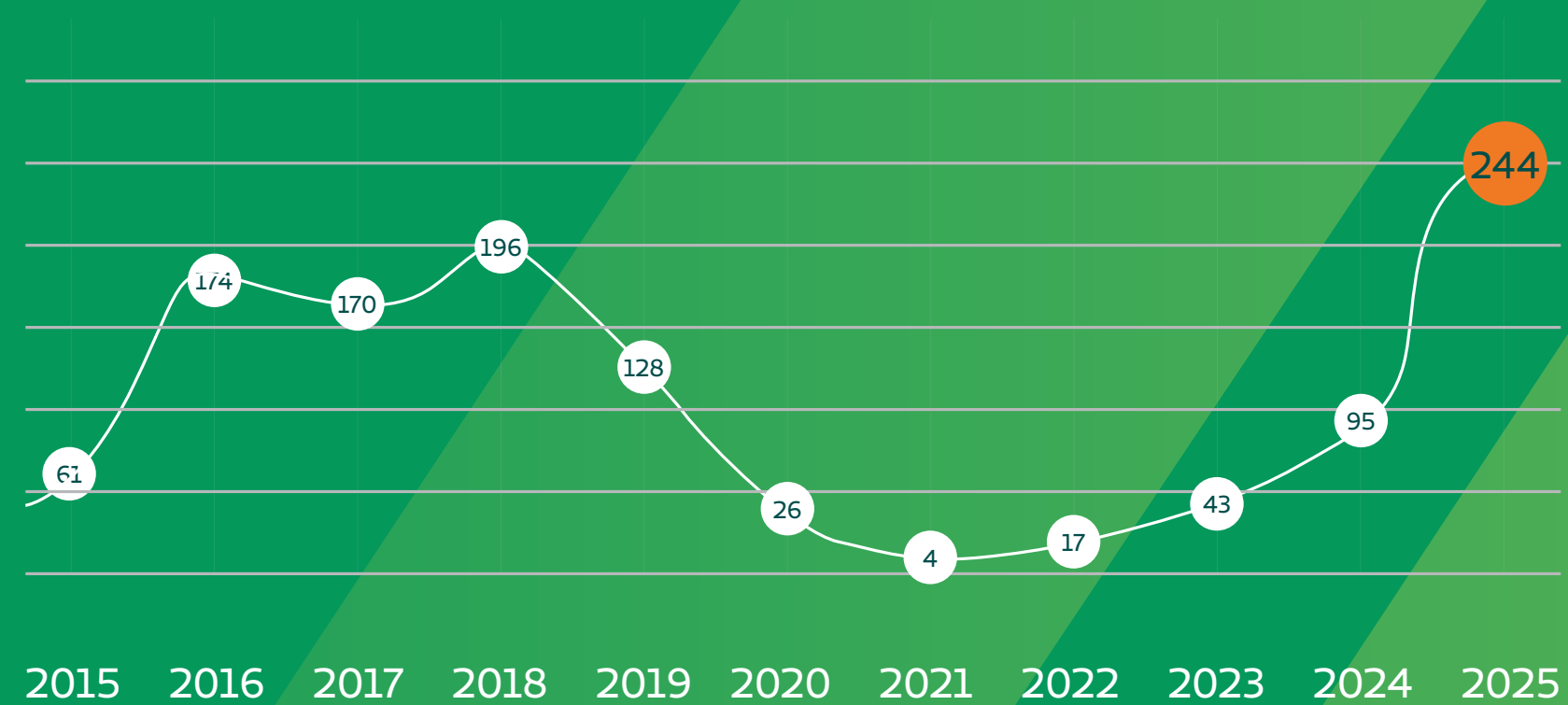


## Resultados e Desempenho de 2025

Em 2025, o **Programa Corrente da Vida** completou **10 anos de atuação**, alcançando um marco relevante: o maior número de doações desde 2015. O resultado evidencia sua consolidação, efetividade e o engajamento crescente dos colaboradores ao longo do tempo.

A evolução histórica de doadores e da participação dos colaboradores é apresentada no gráfico a seguir, permitindo o acompanhamento do desempenho do programa.

### Evoluções – Doações por ano



**1.158**

doações de sangue realizadas  
(inclui colaboradores ativos e inativos)

**4.632**

pessoas beneficiadas  
(estimativa considerando que uma doação  
pode salvar até quatro vidas)

**191**

colaboradores ativos  
participantes da iniciativa



## Ação Coletiva de Doação de Sangue

Nos dias 27 e 29 de maio, foi realizada uma ação coletiva vinculada ao Programa Corrente da Vida, com o objetivo de estimular a doação voluntária de sangue. Os hospitais beneficiados foram o Hospital de Clínicas de Porto Alegre e o Hospital de Pronto Socorro.

Ao todo, 49 colaboradores participaram da iniciativa, dos quais 38 efetivaram a doação. Um destaque importante foi o engajamento de 26 novos colaboradores, que realizaram sua primeira doação de sangue e passaram a integrar o Corrente da Vida.

## Iniciativa pré-feriados

Além da ação coletiva, foi realizado um forte trabalho de mobilização no período que antecedeu os feriados, momento em que a demanda por estoques de sangue aumenta em razão do crescimento no número de acidentes. A adesão dos colaboradores foi excelente, e os resultados obtidos comprovam o impacto positivo da iniciativa.

Para 2026, está prevista a expansão do programa, com a incorporação de novas tecnologias e estratégias voltadas ao fortalecimento do engajamento dos colaboradores e à inclusão dos médicos cooperados, com o objetivo de ampliar ainda mais os benefícios gerados à comunidade.



## Resultados e Desempenho

**244**

doações de sangue

**976**

pessoas beneficiadas (estimativa considerando que uma doação pode salvar até 4 vidas)

**164**

colaboradores realizaram doações de sangue



## CAMPANHA DO AGASALHO

(GRI 413-1)

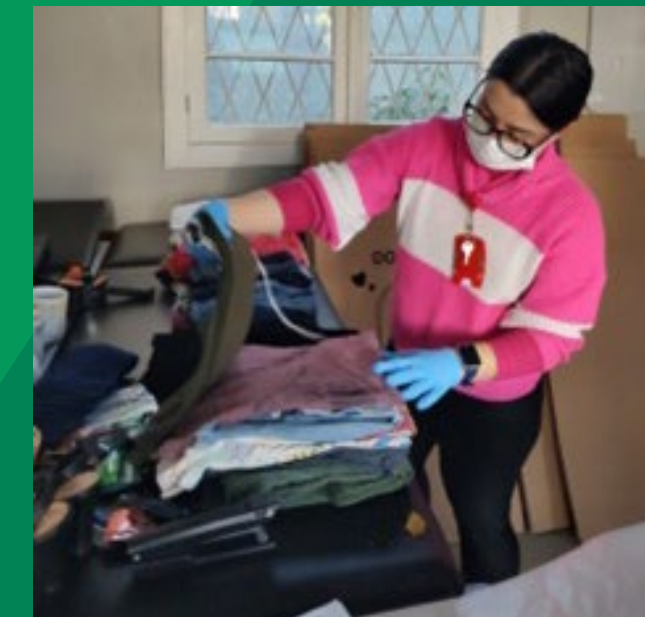
A **Unimed Porto Alegre** retomou, em 2025, sua participação na **Campanha do Agasalho**, em parceria com a Prefeitura de Porto Alegre, como parte de sua estratégia de responsabilidade social e de seu compromisso com o desenvolvimento sustentável. A iniciativa promoveu o engajamento de colaboradores de todas as unidades da Cooperativa, Porto Alegre, Região Metropolitana, Litoral Norte e Camaquã, fortalecendo a cultura organizacional pautada no cuidado e na solidariedade.

Entre os dias 14 de julho e 31 de agosto, foram disponibilizados pontos de coleta nessas localidades, possibilitando a participação de colaboradores e clientes na doação de alimentos não perecíveis, agasalhos e itens de cama, mesa e banho. Ao final da campanha, foram arrecadados **4.614 itens**, entre roupas, calçados, acessórios, artigos têxteis e alimentos, evidenciando o alto nível de engajamento interno e a efetividade da mobilização.

As doações passaram por um processo criterioso de triagem, conduzido por colaboradoras voluntárias, que avaliaram as condições dos materiais com responsabilidade e sensibilidade social.

Além disso, aproximadamente 855 itens não atendiam aos critérios de doação foram encaminhadas para destinação ambientalmente adequada por meio da empresa Trashin, responsável pela gestão de resíduos da Cooperativa. Essa iniciativa evitou o envio desses materiais aos aterros sanitários, contribuindo para a redução de impactos ambientais, o fortalecimento da economia circular e a adoção de práticas responsáveis de gestão de resíduos.

A retomada da **Campanha do Agasalho** reafirma o papel da **Unimed Porto Alegre** como agente de desenvolvimento social, alinhando suas ações aos princípios de sustentabilidade, responsabilidade socioambiental e promoção do bem-estar das comunidades em que atua.





## CARTINHAS DE NATAL

(GRI 413-1)

Pelo segundo ano consecutivo, a **Unimed Porto Alegre** realizou a ação **Cartinhas de Natal**, em parceria com o Ministério Público do Rio Grande do Sul, com foco na promoção do bem-estar, da inclusão social e do fortalecimento das comunidades locais. A iniciativa beneficiou crianças e adolescentes em acolhimento institucional e participantes de projetos sociais, por meio da adoção de cartas endereçadas ao Papai Noel, mobilizando colaboradores em uma ação estruturada de voluntariado corporativo.

Em 2025, foram atendidas 250 cartinhas, registrando crescimento em relação ao ano anterior, quando **185 pedidos foram contemplados**.

Como complemento à iniciativa, colaboradores da **Unimed Porto Alegre** atuaram como voluntários no evento **Natal Gigante**, realizado em 3 de dezembro, que reuniu aproximadamente duas mil crianças e adolescentes de instituições de acolhimento e projetos sociais. O evento foi promovido pelo Ministério Público do Rio Grande do Sul, pelo Sport Club Internacional e pelo Estádio Beira-Rio, fortalecendo a atuação em rede e a cooperação interinstitucional.

A **Unimed Porto Alegre** também atuou como serviço médico oficial do evento, disponibilizando uma ambulância do SOS Unimed, assegurando atendimento emergencial e suporte à saúde durante toda a programação, em alinhamento com seu propósito institucional.

Essas iniciativas contribuem para o desenvolvimento social das comunidades atendidas, fortalecem o engajamento dos colaboradores por meio do voluntariado e refletem o compromisso da Cooperativa com práticas responsáveis e sustentáveis, em conformidade com as diretrizes da GRI relacionadas a impacto social, comunidades locais e investimento social.





# Reconhecimento e premiações

## PRÊMIO TOP CIDADANIA

O impacto social e a consistência do Programa Corrente da Vida foram reconhecidos pelo Prêmio Top Cidadania, concedido pela ABRH-RS, por meio do case “Corrente da Vida: a força de uma cultura que salva vidas”. O reconhecimento reforça a relevância do programa como boa prática de responsabilidade social corporativa e seu alinhamento aos princípios de sustentabilidade.





# Nossas ações ambientais

ditam o rumo para  
um futuro

# *sustentável*





# Dimensão Ambiental

O **eixo ambiental**, que compõe a agenda ESG, aborda os impactos positivos e negativos gerados pelas atividades das organizações sobre o meio ambiente. Essa avaliação considera mudanças potenciais ou efetivas, decorrentes de alterações diretas ou indiretas de natureza física, química e biológica, que possam afetar os ecossistemas e os recursos naturais.

No âmbito da Cooperativa, o eixo ambiental orienta o desenvolvimento de projetos, ferramentas e iniciativas voltados à redução dos impactos ambientais negativos, bem como ao fortalecimento de boas práticas sustentáveis entre colaboradores, cooperados e a comunidade em geral. Essas ações refletem o compromisso institucional com a preservação ambiental e com a promoção do desenvolvimento sustentável.

Entre as principais práticas adotadas, destacam-se o gerenciamento adequado de resíduos, o desenvolvimento e a mensuração de indicadores de sustentabilidade, no contexto do Programa Carbono Neutro, responsável pela elaboração do inventário de emissões de gases de efeito estufa das atividades da Cooperativa.

Adicionalmente, ressalta-se a utilização de energia elétrica proveniente de fontes renováveis, a implementação de iniciativas voltadas à redução das emissões de gases de efeito estufa e a adoção de práticas que promovam o desenvolvimento sustentável de forma integrada e contínua.



## PROGRAMA CARBONO NEUTRO

O **Programa Carbono Neutro** integra a estratégia de sustentabilidade da cooperativa e tem como objetivo monitorar, mensurar e reduzir as emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) associadas às suas atividades operacionais.

A gestão das emissões é realizada por meio do **SIS – Sistema de Indicadores de Sustentabilidade**, no qual os diversos setores da cooperativa realizam, mensalmente, o monitoramento de indicadores ambientais previamente definidos.

Os dados das áreas responsáveis são encaminhados à **área de Sustentabilidade** que realizará o preenchimento das informações no sistema. Com base nos indicadores inseridos no SIS, a Cooperativa elabora anualmente o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa, que permite quantificar as emissões provenientes de suas atividades, expressas em toneladas de Dióxido de Carbono (tCO<sub>2</sub>).



## ENERGIA RENOVÁVEL

(GRI 302-1; 302-4; 305-5)

A Cooperativa utiliza energia elétrica proveniente de fontes renováveis, adquiridas por meio do mercado livre de energia e de geração por usina solar fotovoltaica.

No ano de 2025, a Unimed Porto Alegre consumiu **4.018,19 MWh de energia renovável** proveniente do mercado livre e **481,53 MWh de energia gerada por fonte solar fotovoltaica**, totalizando um consumo anual de **4.499,72 MWh de energia elétrica de origem renovável**.

A utilização de energia oriunda da geração solar fotovoltaica contribuiu para a redução de aproximadamente **21,09 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO<sub>2</sub>e)** em emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), o que corresponde, de forma estimada, à **conservação de cerca de 128 árvores**.



Esses resultados evidenciam a contribuição da Cooperativa para a redução de sua pegada de carbono, e com o objetivo de desenvolvimento sustentável, ODS 07 – Energia limpa e acessível que reforça a participação de energias renováveis na matriz energética global até 2030.

## BICICLETÁRIOS

(GRI 305-5)

Além de contribuir para a mobilidade urbana e para a saúde de seus usuários, os bicicletários estimulam a diminuição da emissão de CO<sub>2</sub> e outros gases poluentes. A conveniência para uso de clientes e colaboradores está em 09 unidades da Unimed Porto Alegre. São elas:

- Unidade SOS
- Santa Terezinha, 142
- Unidade Esteio
- Unidade Shopping Total
- Unidade Zona Sul
- Unifácil Cachoeirinha
- Unifácil Porto Alegre
- Unifácil Sapucaia do Sul
- Prédio Administrativo José Bonifácio

## RESÍDUOS

(GRI 306-1; 306-2; 306-5)

No contexto da área da saúde, resíduos são todos os materiais descartados durante as atividades assistenciais, administrativas e operacionais, abrangendo desde itens comuns, como papel e plástico, até resíduos com potencial risco biológico, químico ou ambiental. A gestão adequada desses materiais é essencial para garantir a segurança das pessoas, a conformidade legal e a preservação do meio ambiente.

A **Unimed Porto Alegre** reafirma seu compromisso com a gestão responsável desses resíduos, promovendo práticas sustentáveis alinhadas à preservação ambiental, ao uso eficiente dos recursos e à saúde coletiva. Em 2025, as iniciativas foram fortalecidas por meio da ampliação de ações educativas, maior integração com Cooperativas parceiras e aprimoramento dos processos de monitoramento.

### Tratamento dos resíduos assistenciais

Os resíduos assistenciais são classificados nos grupos A, B e E. Nos Manifestos de Transporte de Resíduos (MTRs) e Certificados de Destinação Final (CDFs), os quantitativos dos grupos A e E são consolidados, enquanto o grupo B é reportado separadamente. O tratamento ocorre da seguinte forma:

- Grupos A e E (infectantes e perfurocortantes): incineração e esterilização.
- Grupo B (químicos): destinação para aterro industrial licenciado.

(306-3) Em 2025, observou-se variação relevante nos volumes gerados em relação ao ano anterior. Até o terceiro trimestre, registraram-se:

- **12,57 toneladas (t) de resíduos infectantes e perfurocortantes (A/E):** redução global, porém com aumento pontual na Área Técnica de Cachoeirinha e na Unidade Unifácil Farrapos, que possuem pequeno laboratório.
- **7,93 toneladas de resíduos químicos (B):** redução expressiva, decorrente da otimização dos processos e do maior controle no uso de insumos.
- **24,98 toneladas de resíduos comuns e recicláveis (D):** resultado de campanhas de conscientização e do fortalecimento da parceria com a Trashin.



## Gerenciamento

Em 2024, com a atualização do treinamento sobre o Plano de Gerenciamento de Resíduos em Saúde, a principal alteração foi a avaliação dos insumos conforme seu uso. O objetivo dessa mudança foi promover uma análise mais criteriosa por parte das equipes, contribuindo para a redução do volume de resíduos infectantes gerados.

A Cooperativa trabalhou para fortalecer a importância do gerenciamento dos resíduos recicláveis. Realizou um webinar para colaboradores, com objetivo de reforçar as práticas individuais que refletem diretamente no aproveitamento dos resíduos, quando de seu destino final.

Também foram realizadas visitas técnicas nas unidades, orientando as equipes sobre o descarte correto.

Em algumas situações, foram identificadas dúvidas relevantes sobre os locais apropriados para o descarte, considerando a diversidade de resíduos gerados na área da saúde. Essa ação levou as equipes a refletirem sobre os materiais utilizados, contribuindo para a destinação correta dos resíduos produzidos.



O correto descarte dos resíduos em saúde é crucial, e essa iniciativa busca reforçar a importância dessa prática, promovendo a conscientização e contribuição para iniciativas sociais.

A mudança de cultura em relação ao descarte adequado de resíduos em saúde demanda orientação e suporte contínuos. Portanto, aprimorar o treinamento é parte integrante da estratégia da Cooperativa para garantir que as equipes estejam bem informadas para facilitar o engajamento.

Para monitorar e orientar as equipes, é desenvolvido um projeto denominado Multiplicadores, com o propósito de criar

referências dentro da equipe assistencial para auxiliar em demandas específicas. Além disso, os Multiplicadores têm a responsabilidade de avaliar as lixeiras de suas respectivas unidades e comunicar às lideranças e ao controle de infecção sobre as oportunidades de melhorias identificadas.

Em 2024, também foi incorporada a empresa de higienização como parceira na promoção das boas práticas relacionadas à gestão de resíduos. Quando é identificado o descarte inadequado de resíduos, ela sinaliza a unidade de negócio e o Serviço de Controle de Infecção para que a situação seja avaliada e realizadas ações educativas.

### Geração de renda por meio da gestão de resíduos recicláveis

(GRI 306-4)

Desde 2021, a **Unimed Porto Alegre** mantém parceria com a empresa Trashin para a coleta e a gestão dos resíduos recicláveis gerados em suas unidades. A iniciativa assegura a destinação ambientalmente adequada dos materiais, ao mesmo tempo em que contribui para a geração de trabalho e renda a profissionais da cadeia da reciclagem, promovendo impactos positivos de natureza ambiental, econômica e social.

O projeto de gerenciamento de resíduos está alinhado à estratégia ESG da Cooperativa e fundamenta-se em práticas de sustentabilidade que buscam o equilíbrio entre os aspectos ambientais, sociais e econômicos. Ao integrar critérios socioambientais à gestão de resíduos, a **Unimed Porto Alegre** reafirma seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, a inclusão produtiva e a preservação do meio ambiente.

### Abrangência do Sistema de Gestão de Resíduos

Atualmente, 21 unidades assistenciais e administrativas são contempladas pelo sistema de gestão de resíduos. Todo o processo de coleta e destinação correta dos recicláveis é monitorado, permitindo o acompanhamento da quantidade de resíduos gerados por cada unidade.

Para ampliar a transparência, foram instaladas lixeiras com QR Code em diversos pontos da Cooperativa. Por meio da landing page da Trashin, colaboradores e demais interessados podem visualizar indicadores atualizados de coleta em um dashboard interativo: <https://trashin.com.br/unimed-poa/>

Em 2025, estima-se que 68 famílias foram impactadas diretamente pela geração de renda decorrente da cadeia de reciclagem, envolvendo as seguintes Cooperativas parceiras: Espaço Trashin, Associação Zona Norte, Anjos da Ecologia e Reciclando pela Vida.

#### Resultados do período (GRI 306-3):

50,5 mil kg  
de resíduos coletados

R\$ 22,5 mil  
gerados em renda para as  
Cooperativas de recicladores

(Dados obtidos na página de gerenciamento da iniciativa em 06/02/2026 – ano-base 2025.)

### Logística Neutra em Carbono – Neutralidade de carbono na coleta de resíduos recicláveis

(GRI 305-5)

Com o objetivo de assegurar seu compromisso ambiental, a **Unimed Porto Alegre** realiza a coleta de resíduos recicláveis em todas as suas unidades por meio de operação certificada com o Selo T, que atesta a neutralidade de carbono do processo logístico. A iniciativa contribui para a mitigação das emissões de gases de efeito estufa associadas à coleta e ao transporte dos resíduos, fortalecendo as práticas de sustentabilidade da Cooperativa.



**Ecopontos**

(GRI 306-4)

Os Ecopontos são estruturas instaladas pela **Unimed Porto Alegre** para promover o descarte ambientalmente adequado de resíduos específicos, como:

- cartões de PVC (carteirinhas de convênio);
- filmes radiográficos (raio-X, tomografia e ressonância magnética).

Esses resíduos não devem ser descartados no lixo comum devido ao seu potencial de contaminação e ao impacto ambiental associado.

Os Ecopontos são fabricados com materiais reciclados e, ao final de sua vida útil, podem ser reprocessados e reintegrados à cadeia produtiva, estimulando a economia circular. Com design personalizado, contam com QR Code para facilitar o acesso às orientações sobre os tipos de resíduos aceitos e sua destinação.

Os Ecopontos estão distribuídos em 19 unidades e integram a estratégia de gestão ambiental da Cooperativa, contribuindo para a destinação ambientalmente adequada de resíduos e atendendo às diretrizes da GRI para gestão de materiais e resíduos.

**Ecoponto – Cordões de Crachá**

Atendendo a uma demanda da área de Gestão de Pessoas, foi implementado um Ecoponto específico para o descarte de cordões de crachá utilizados pelos colaboradores. A iniciativa assegura a destinação adequada desse material e reforça a evolução contínua das práticas internas de descarte responsável.

**Em 2025, foram  
destinados corretamente**

**639 kg**  
**de resíduos nos**  
**Ecopontos**

(GRI 306-3)

**Têxteis Inservíveis**  
(GRI 306-4; 306-5)

Outra frente incorporada ao sistema de gestão de resíduos envolve os têxteis inservíveis, como calças, camisas, jalecos e blazers que não possuem condições de uso.

**Em 2025, foram destinados corretamente:**

1.699 kg de uniformes inservíveis

Essa ação contribui para a redução do volume de resíduos enviados a aterros e fortalece o compromisso da Cooperativa com práticas alinhadas à economia circular.

Distribuição dos resíduos ocorreu conforme os quadros ao lado:

Unidade Sede (GRI 306-3)

| Resíduo                                    | Volume (KG) | Destinação                             |
|--------------------------------------------|-------------|----------------------------------------|
| Camisas, vestidos, calças, jalecos, blazer | 134,2       | Transformação em fibra para enchimento |
| Não aprováveis                             | 0,5         | Coprocessamento                        |
| Total                                      | 134,7       |                                        |
| Passíveis de aproveitamento                | 134,2       |                                        |

Unidade de Guaíba totalizando 1.565,10 (GRI 306-3)

| Resíduo                                  | Volume (KG) | Destinação                            |
|------------------------------------------|-------------|---------------------------------------|
| Camisas, calças, jalecos, sacos, lençóis | 860,2       | Transformação em fibra                |
| Campo cirúrgico verde                    | 704,9       | Transformação em capas de travesseiro |
| Cortinas cirúrgicas                      | 35          | Coprocessamento                       |
| Não aproveitáveis                        | 56,2        | Coprocessamento                       |
| Total                                    | 1.656,3     |                                       |
| Passíveis de aproveitamento              | 1.565,1     |                                       |

Esses registros destacam a contribuição para a Economia Circular, fortalecendo a conformidade com a legislação ambiental brasileira e promovendo a melhoria contínua dos processos alinhados às boas práticas ambientais.



## VALORIZAÇÃO DAS MULHERES NAS COOPERATIVAS DE RECICLAGEM

### Gestão do Impacto Social e Ambiental

(GRI 306-2; 414-2)

Em 11 de março, a **Unimed Porto Alegre**, em parceria com a empresa **Trashin**, promoveu uma ação especial em alusão ao **Dia Internacional da Mulher**, com o objetivo de reconhecer e valorizar as mulheres que atuam nas Cooperativas de reciclagem. Essas profissionais desempenham um papel essencial no processo de triagem de resíduos, contribuindo para a preservação ambiental, a geração de renda, o fortalecimento da economia local e a promoção da inclusão social.

A iniciativa está alinhada à estratégia de sustentabilidade da Cooperativa e aos compromissos relacionados à responsabilidade social, trabalho decente e valorização da diversidade, reforçando a atuação da **Unimed Porto Alegre** junto a públicos impactados pela sua cadeia de valor.

### Ações realizadas

A programação foi estruturada com foco no bem-estar, na saúde e na segurança do trabalho, incluindo:

- Café da manhã de integração.
- Atividade de ginástica laboral, voltada à prevenção de lesões ocupacionais.
- Bate-papo sobre a importância da atuação feminina na cadeia da reciclagem.
- Orientações sobre o uso correto de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), reforçando a prevenção de riscos ocupacionais e a promoção de ambientes de trabalho mais seguros.

### Públicos envolvidos:

- Mulheres de Cooperativas de reciclagem
- Cooperativas participantes:
  - Espaço Trashin,
  - Anjos da Ecologia,
  - Anitas
  - Reciclando Pela Vida
- Empresa parceira Trashin

A ação contribuiu para o fortalecimento do vínculo institucional com as Cooperativas parceiras, para a conscientização sobre saúde e segurança do trabalho e para o reconhecimento do papel estratégico das mulheres na sustentabilidade ambiental e social. A iniciativa também promoveu um espaço de diálogo e valorização profissional, reforçando práticas de respeito, equidade e inclusão.





Depoimento da Simone Pinheiro –  
Assessora Técnica de 3 associações e 1  
Cooperativa de catadores

**“O evento foi ótimo, extremamente importante este momento de acolhimento e reconhecimento do trabalho destas mulheres que são “invisíveis” a sociedade, chefe de famílias, mães solas e vítimas de violência. E através do trabalho com resíduos tiram o sustento de suas famílias e prestam um serviço primordial de preservação do meio ambiente. Além de trabalhar as questões pessoais e de empoderamento e autoestima.”**



Nosso  
**desempenho  
econômico**  
nos acelera para chegarmos  
cada vez

***mais longe***



# Cenário

O ano de 2025 foi marcado por desafios significativos, em um cenário econômico e político global instável. Ainda assim, o período reafirmou o compromisso contínuo da **Unimed Porto Alegre** com a valorização do trabalho médico.

Os resultados apresentados refletem o engajamento, a dedicação e a responsabilidade profissional demonstrados por cada cooperado ao longo do ano, evidenciando seu papel fundamental na construção da trajetória da instituição.

Diante das adversidades, o esforço coletivo foi essencial para superar os desafios e seguir avançando. Por isso, há muitos resultados a serem celebrados como conquistas importantes para a Cooperativa e para todos que fazem parte dessa história.



# Resultados

(GRI 201-1, 2-2 e 2-6)

Em 2025, a **Unimed Porto Alegre** apresentou crescimento consistente, reforçando sua posição como líder do mercado de saúde suplementar na região.

A cooperativa encerrou o ano com 663.469 beneficiários e uma rede robusta de 6.803 médicos cooperados. A cooperativa ampliou sua estratégia assistencial e sua presença regional, com reinaugurações e novas unidades, além de expandir o modelo de Cuidado Baseado em Valor.

A valorização do médico cooperado se consolidou com a distribuição de R\$ 183,3 milhões em PVC e Complemento de Honorários. A cooperativa encerrou o ano fortalecendo sua preparação para 2026, com foco em tecnologia, verticalização e eficiência operacional.

RESULTADO LÍQUIDO

R\$92.785

↓ 2024: 128.798

EBITDA

R\$56.895

↓ 2024: 159.167

RECEITA LÍQUIDA

R\$4.706.771

↑ 2024: 4.163.309

EBITDA (%)

1,21%

↓ 2024: 3,82%

RESULTADO ANTES DO IR/CS

R\$174.335

↓ 2024: 204.879

RESULTADO FINANCEIRO

R\$185.763

↑ 2024: 111.547

DEPRECIAÇÃO/AMORTIZAÇÃO

R\$68.323

↑ 2024: 65.835

## DESEMPENHO DE VENDAS E ESTRATÉGIA COMERCIAL

As principais fontes de receita da Cooperativa advêm da venda de planos de saúde coletivos empresariais, que representam 89% de sua carteira, além de produtos e serviços complementares.

Atualmente, são comercializados os planos Unimax, Unipart, Unifácil. Também é oferecida uma gama de produtos como o SOS, Odonto e vacinas. A Unimed Porto Alegre dispõe de ampla rede de atendimento próprio, como centros de diagnóstico por imagem, laboratório, prontos atendimentos, atendimento pediátrico e um Centro de Oncologia e Infusão.

## CUSTOS ASSISTENCIAIS

Em 2025, a Unimed Porto Alegre enfrentou um cenário de forte pressão sobre o custo assistencial, contexto já esperado no setor de saúde suplementar devido ao aumento da complexidade dos atendimentos, ao envelhecimento da população e à elevação dos custos médicos e hospitalares.

Apesar dessas pressões, a cooperativa conseguiu manter resultado operacional positivo e avançar em iniciativas estruturantes que contribuem para o uso mais eficiente dos recursos. A estratégia de Cuidado Baseado em Valor (VBHC) foi um dos principais vetores de gestão do custo assistencial, com resultados expressivos na qualidade assistencial e no controle de desperdícios.

Além disso, o fortalecimento da verticalização dos serviços próprios, com reinaugurações e novas unidades, contribuiu para ampliar o acesso, aumentar a resolutividade e reduzir a dependência de prestadores terceirizados — fator estratégico para controlar o custo assistencial no médio e longo prazo.

TOTAL

R\$4.193.628

↑ 2024: 3.607.612

PAGAMENTO DE HONORÁRIO MÉDICO

R\$1.489.984

↑ 2024: 1.259.059

COMPLEMENTO DE  
HONORÁRIO MÉDICO (HM)

R\$89.346

↑ 2024: 65.022

Valores em R\$/mil



## INVESTIMENTOS

(GRI 203-1; 203-2)

Em 2025, os investimentos da **Unimed Porto Alegre** totalizaram R\$ 145,5 milhões, sendo R\$ 53,2 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI), R\$ 28,3 milhões investidos, principalmente, em obras, manutenções e aquisição de equipamentos, R\$ 15,6 milhões na holding Laçador e R\$ 48,4 milhões em investidas do Sistema Unimed. O principal objetivo no investimento em TI foi viabilizar o crescimento da Cooperativa, bem como a inovação de processos para melhorar e controlar a operação.

|                                        | 2025           | 2024           |
|----------------------------------------|----------------|----------------|
| Laçador                                | 15.584         | 27.574         |
| Sistemas e Equipamentos de Informática | 53.194         | 44.764         |
| Programa de saúde baseado em valor     | 12.065         | 9.391          |
| Centro TEA                             | -              | 1.900          |
| Serviços próprios                      | 12.631         | 9.092          |
| Projetos Emergenciais Enchente         | -              | 4.196          |
| Sistema Unimed                         | 48.431         | 15.535         |
| Outros                                 | 3.621          | 3.965          |
| <b>Total</b>                           | <b>145.526</b> | <b>116.417</b> |

Valores em R\$/mil

# VALOR ECONÔMICO GERADO

(GRI 201-1)

As principais fontes de receitas são a comercialização dos planos de saúde Unimax, Unipart e Unifácil e os produtos complementares como o SOS, plano de saúde odontológico e vacinas.

Valores em R\$/mil

RECEITA BRUTA

R\$4.755.529

↑ 2024: 4.216.110

RECEITA LÍQUIDA

R\$4.706.771

↑ 2024: 4.163.309

RESULTADO LÍQUIDO

R\$ 92.785

↑ 2024: 128.798

# VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO

(GRI 201-1)

DESPESAS OPERACIONAIS

R\$507.291

↑ 2024: 447.903

SALDO DE CAIXA

R\$1.991.554

↑ 2024: 1.821.819

PAGAMENTO DE FORNECEDORES

R\$2.344.138

↑ 2024: 2.039.309

INVESTIMENTO NA COMUNIDADE

R\$6.060

↑ 2024: 1.460

DESPESAS OPERACIONAIS  
SOBRE RECEITA LÍQUIDA

10,78%

↑ 2024: 10,76%

SALÁRIOS E BENEFÍCIOS  
(Dirigentes, conselheiros e empregados)

R\$309.928

↑ 2024: 281.192

PAGAMENTO PARA  
PROVEDORES DE CAPITAL

R\$1.530.615

↑ 2024: 1.296.539

PAGAMENTO AO GOVERNO  
(Impostos, multas, taxas, etc.)

R\$183.079

↑ 2024: 148.376

Valores em R\$/mil



# Relatório da Administração

Prezados Senhores,

A **Unimed Porto Alegre** – Cooperativa Médica Ltda. apresenta o Relatório de Administração e as Demonstrações Financeiras, referentes ao exercício social de 2025, juntamente aos pareceres dos auditores independentes e do Conselho Fiscal.

(GRI 2-7; 2-8 ) A Cooperativa, líder no mercado de saúde suplementar da região, encerrou o ano de 2025 com crescimento, atingindo a marca de **663.469 beneficiários**. Até 31 de dezembro de 2025, contava com **6.803 médicos cooperados**, divididos entre diferentes especialidades médicas, e **2.230 colaboradores** – 2.115 no regime CLT, 100 aprendizes e 15 estagiários –, distribuídos em **315 pontos de atendimento**, dos quais 37 são unidades próprias e 278 unidades credenciadas. Esses números refletem a maior rede de atendimento

em saúde da região, que abrange uma área de atuação com **46 municípios**, e permite oferecer uma gama completa de serviços, desde consultas básicas até tratamentos especializados como oncologia e pediatria. A **Unimed Porto Alegre** é reconhecida, por seus clientes, por sua excelência em atendimento médico nos locais em que atua.

reconhecida por  
sua **excelência** em  
atendimento médico

(GRI 2-22) Com a missão de prover as melhores soluções em saúde, com crescimento sustentável e valorização do trabalho médico cooperado, a **Unimed Porto Alegre** trabalha para ser admirada como a melhor operadora de planos de saúde do Brasil. Para isso, o compromisso com a qualidade se reflete em investimentos contínuos em tecnologia, na qualificação dos profissionais, na ampliação da rede de serviços e no atendimento aos clientes e médicos cooperados.

Com uma governança corporativa sólida, baseada no Estatuto Social e na Lei das Cooperativas (5.764/71), a **Unimed Porto Alegre** busca a excelência em gestão, assegurando a sustentabilidade financeira e a qualidade dos serviços prestados. O resultado pode ser comprovado pelo fato de tratar-se da quarta maior singular, em termos de resultado, dentro do Sistema Unimed, que abrange **mais de 300 singulares no Brasil**, com uma participação de **45,7% no mercado (Market Share)**, sendo 49,8% na capital e 41% nos demais municípios de atuação.

O ano de 2025 apresentou desafios complexos, em meio a um cenário econômico e político global atribulado. Entretanto, o período também reafirmou o compromisso permanente da **Unimed Porto Alegre** com a valorização do trabalho médico. **Os resultados aqui apresentados refletem a força do engajamento e da responsabilidade profissional demonstrada por cada um dos cooperados ao longo do ano**, ressaltando o protagonismo na construção da história da

instituição. Por parte de todos, o trabalho e o esforço foram incessantes para superar as adversidades ao longo do ano e, desta forma, há muitos resultados para serem celebrados como importantes conquistas.

A **Unimed Porto Alegre** segue avançando em sua estratégia de expansão e qualificação dos serviços próprios, fortalecendo a presença em sua área de atuação e ampliando a capacidade de atender seus clientes com mais proximidade, conforto e resolutividade. A Cooperativa vem atuando para oferecer uma experiência assistencial ainda melhor, com unidades modernas, acolhedoras e alinhadas às necessidades dos clientes.

o trabalho e o esforço  
foram **incessantes** para  
superar as adversidades  
ao longo do ano



(GRI 203-1) Recentemente, houve a **reinauguração de duas unidades fortemente afetadas pelas enchentes de 2024**. A Unidade Unifácil Farrapos, que após reforma teve sua capacidade de atendimento ampliada. Hoje são 32 consultórios médicos e estrutura para realizar aproximadamente 25 mil consultas mensais. Também foi **reinaugurada a unidade de Cachoeirinha**, totalmente revitalizada, com mais de 3.800 m<sup>2</sup>, reafirmando o compromisso com a região.



Unidade Cachoeirinha



Unidade Capão da Canoa

(GRI 203-1) A **Unimed Porto Alegre** fortaleceu sua marca no litoral com a abertura de uma nova unidade em Capão da Canoa, ampliando sua presença e fortalecendo o cuidado à população local e aos clientes que circulam pela região. Em Guaíba, foi inaugurado um novo ponto de atendimento assistencial, moderno e funcional, preparado para oferecer uma jornada de atendimento prática e eficiente para os mais de 24 mil clientes das imediações. Cada uma dessas entregas reforça o movimento contínuo da **Unimed Porto Alegre** de crescer com responsabilidade, qualificar serviços e estar cada vez mais perto das pessoas.



(GRI 203-1) Ao final de 2025, a **Unimed Porto Alegre** anunciou a implantação de uma nova Unidade em área nobre de Porto Alegre. O projeto inclui Pronto Atendimento adulto e pediátrico, Diagnóstico por Imagem, Laboratório, Oncologia e uma nova base do SOS Unimed. A operação está prevista para 2027.

O ano de 2025 consolidou o **modelo de Cuidado Baseado em Valor (Value Based Healthcare – VBHC)** como o eixo central da transformação assistencial, ampliando o alcance das iniciativas para 82 mil vidas sob gestão coordenada. Vinculado estrategicamente ao Viver Bem, a integração entre auditoria e assistência foi fortalecida e o modelo de redes integradas, desenhadas em conjunto com médicos cooperados, foi expandido. Os resultados desta estratégia materializaram-se na **Rede de Dor Lombar**, que **alcançou índices superiores a 86% na melhora da dor e da funcionalidade dos pacientes**, além de uma elevada satisfação com o desfecho. A maturidade adquirida permitiu que se escalasse essa metodologia — pautada pela mensuração sistemática de desfechos, escuta ativa do beneficiário e modelos de remuneração por performance — para novas linhas de cuidado de alta complexidade, incluindo a estruturação do atendimento a pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e o manejo de condições agudas em idosos, posicionando a **Unimed Porto Alegre** como referência nacional na implementação prática de valor em saúde.

## comemoramos o **reconhecimento** da Agência Nacional de Saúde Suplementar

Quando se fala em confiança, é importante destacar as conquistas ao longo do ano, resultado de uma construção contínua, feita com consistência, qualidade e presença na vida das pessoas. A **Unimed Porto Alegre** também comemora o reconhecimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que recentemente divulgou os resultados do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS 2025, ano-base 2024), principal avaliação do setor realizada anualmente no país. **A Cooperativa obteve nota máxima na avaliação.** O IDSS é um dos componentes do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar da ANS e abrange a soma dos diversos indicadores para a avaliação global do setor.



De acordo com o **Instituto Great Place To Work** (GPTW), a **Unimed Porto Alegre** conquistou o **segundo lugar no ranking segmentado de Saúde**. Trata-se de uma importante classificação, divulgada anualmente, que reconhece as empresas do setor no Brasil que se destacaram por criar um excelente ambiente de trabalho, avaliando a gestão de pessoas e a qualidade de vida oferecida aos colaboradores. A Cooperativa médica foi chancelada na categoria Planos de Saúde, o que ressalta positivamente o investimento realizado na cultura de confiança e alto desempenho. Além disso, também foi reconhecida com o **Top Ser Humano e o Top Cidadania, da Associação Brasileira de Recursos Humanos**, com cases focados em Saúde Mental do público interno e doação de sangue para comunidade em geral.

Segundo a **Pesquisa Top of Mind**, a **Unimed Porto Alegre** foi novamente **a marca mais lembrada na categoria Laboratório de Análises Clínicas**, reforçando a credibilidade e a precisão dos serviços ofertados. E, pela 32ª vez, o plano de saúde mais lembrado do Rio Grande do Sul. **Nenhuma marca conquista esse reconhecimento por tanto tempo sem entregar valor real, dia após dia.**

Outro reconhecimento significativo foi no **Ranking das 500 Maiores do Sul**, organizado pela Revista Amanhã, no qual a **Unimed Porto Alegre** ficou em **primeiro lugar na categoria saúde no Rio Grande do Sul**, além de aparecer em 70ª na classificação geral das maiores companhias da região,

e 29ª colocada entre as marcas gaúchas. Esses méritos não são apenas prêmios, são **sinais claros de que a sociedade confia na Cooperativa e na qualidade da assistência, na solidez da gestão e, principalmente, no trabalho de cada profissional.**

Neste ano, foi conquistado o **Nível 3 da ONA no Atendimento Pediátrico**, um reconhecimento máximo que demonstra maturidade dos processos e segurança na assistência. Foi mantido também o **Nível 3 em áreas estratégicas**, como o Centro de Oncologia e Infusão, o Laboratório de Cachoeirinha, os Postos de Coleta e o Centro de Diagnóstico por Imagem das unidades Shopping Total e 24 de Outubro. **Todos esses resultados só são possíveis por conta do comprometimento dos profissionais, processos consistentes e uma visão clara de que a qualidade está no centro de tudo o que a Cooperativa faz.** É assim que a **Unimed Porto Alegre** cuida das pessoas: com segurança, com excelência e com responsabilidade.

a sociedade **confia**  
na Cooperativa

(GRI 201-1) Foi realizado, em 31 de dezembro de 2025, a integralização dos juros de 12% ao capital social dos cooperados, que representou **R\$ 90,4 milhões**. De acordo com o artigo 64 do Estatuto Social, as sobras obtidas serão levadas à Assembleia Geral Ordinária, que ocorrerá em março, para deliberação sobre sua destinação.

As contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde, decorrentes da venda, totalizaram **R\$ 4,5 bilhões**, com **crescimento de 12,3%** em relação ao ano de 2024. Encerrou-se o exercício com um EBTIDA de **R\$ 56,9 milhões**. A Cooperativa, por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos e valores mobiliários classificados internamente na categoria “mantidos até o vencimento”.

Os investimentos totalizaram **R\$ 145,5 milhões** em 2025, sendo R\$ 53,2 milhões destinados para a área de Tecnologia da Informação (TI), com o objetivo de viabilizar o crescimento da Cooperativa, bem como a inovação de processos para melhorar e controlar a operação. Os investimentos em obras, manutenções, frotas e aquisições de equipamentos totalizaram R\$ 16,2 milhões. No projeto Saúde Baseada em Valor (VBHC) foram R\$ 12,1 milhões. Em participações em outras sociedades registrou-se o valor de R\$ 64 milhões, sendo R\$ 48,4 milhões nas investidas do Sistema Unimed e R\$ 15,6 milhões na *holding* Laçador Participações.

Destaca-se o avanço do processo de **reestruturação da Laçador Participações em 2025**, em linha com a estratégia de concentrar investimentos em áreas relevantes do ecossistema da **Unimed Porto Alegre**. Entre as iniciativas do período, destaca-se a implementação de novos negócios, como a Corretora de Seguros — empresa da Laçador Participações que opera com a marca **Unimed Porto Alegre** — criada para ampliar a captura de oportunidades dentro do ecossistema da Cooperativa.

Além disso, foram aprovados projetos e conduzida a reestruturação de ativos existentes, com destaque para a Sulmed. Nessa empresa, **transformações estruturais significativas marcaram o período, incluindo o fortalecimento dos processos assistenciais, a modernização tecnológica e a revisão das provisões técnicas**, posicionando-a em um patamar mais sólido de maturidade e sustentabilidade.

Em 2025, foi dada a continuidade ao **Programa Valorização do Cooperado** (PVC), cujo objetivo principal é estimular a responsabilidade e o compromisso dos médicos com a qualidade assistencial e a sustentabilidade do negócio. Ao longo do ano, em média, 75,4% dos cooperados receberam algum percentual em remuneração variável a partir do atingimento de indicadores coletivos e individuais, o que totalizou R\$ 94,3 milhões. Além disso, foi distribuído 0,71 de Complemento de Honorários Médicos totalizando R\$ 89 milhões. Juntos, Complemento de Honorários Médicos e PVC, representaram uma distribuição de R\$ 183,3 milhões.



(GRI 201-3) Com foco em ampliar ainda mais a gama de benefícios, foi aprovado o projeto de **Previdência Privada para Cooperados** que iniciou com um aporte de R\$ 50 milhões já realizados em janeiro de 2026. O objetivo é proporcionar maior segurança e tranquilidade financeira aos cooperados por meio de uma reserva de longo prazo.

(GRI 205-3) Em seu compromisso com a transparência, a **Unimed Porto Alegre** declara que todas as operações suspeitas identificadas no exercício foram informadas ao Conselho de Controle de Atividade Financeiras – COAF, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº9.613, de 3 de março de 1998.

Diante de um cenário econômico desafiador, a **Unimed Porto Alegre** revisou seu Planejamento Estratégico para 2026, estabelecendo **objetivos que priorizam a escalabilidade via tecnologia e a liderança na transformação do cuidado através da verticalização**. Este movimento é compreendido como uma necessidade urgente para reduzir a dependência de serviços terceirizados e otimizar o custo assistencial, permitindo uma entrega de saúde mais eficiente e centrada na experiência de clientes e cooperados.



no centro desta estratégia  
está o **médico cooperado**

No centro desta estratégia está o médico cooperado, cujo protagonismo é assegurado por iniciativas que ampliam o engajamento e a remuneração baseada em resultados, consolidando avanços históricos. A satisfação do cooperado é o alicerce para enfrentar um mercado de captação e retenção cada vez mais acirrado, no qual a fidelização do beneficiário depende de uma jornada de atendimento fluida e resolutiva. Mediante a transformação de processos internos em alavancas de eficiência, a Cooperativa reafirma seu compromisso em tratar temas complexos e evoluir constantemente seu ecossistema, garantindo que a excelência médica e a sustentabilidade do negócio caminhem juntas para superar as pressões competitivas do setor.

O planejamento para 2026 reflete o sucesso dessa maturidade operacional, projetando uma expansão consistente da receita líquida em comparação ao ciclo anterior. Esse crescimento será acompanhado por uma evolução sólida nos resultados financeiros e um incremento expressivo no resultado líquido global, o que demonstra a resiliência da Cooperativa em gerar valor sustentável, mesmo diante da contínua pressão dos custos assistenciais. Simultaneamente, a estratégia traçada contempla uma otimização do volume de investimentos, sinalizando uma alocação de capital mais assertiva, priorizando a eficiência máxima e a consolidação dos ativos já estabelecidos.

Por fim, é importante reafirmar que, alinhados ao propósito de fazer a diferença no cuidar das pessoas, é mantida a constância nos investimentos em melhoria contínua. É o compromisso inegociável com a qualidade e a inovação que impulsiona a instituição a superar a complexidade do setor, garantindo a entrega de soluções cada vez mais completas, personalizadas e capazes de gerar valor real aos clientes.

Cordialmente,



## Márcio Pizzato

Presidente do Conselho de Administração  
da **Unimed Porto Alegre**  
– Cooperativa Médica Ltda.



# Sumário GRI

# Sumário GRI

| Norma GRI                          | Conteúdo |                                                                  | Localização                                                                                                                                                       | ODS |
|------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Conteúdos Gerais                   |          |                                                                  |                                                                                                                                                                   |     |
| GRI 2:<br>Conteúdos<br>Gerais 2021 | GRI 2-1  | Detalhes da organização                                          | 14                                                                                                                                                                |     |
|                                    | GRI 2-2  | Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização | 14, 152                                                                                                                                                           |     |
|                                    | GRI 2-3  | Período de relato, frequência e ponto de contato                 | 3                                                                                                                                                                 |     |
|                                    | GRI 2-4  | Reformulações de informações                                     | Este relatório não passou por reformulações após sua publicação.                                                                                                  |     |
|                                    | GRI 2-5  | Verificação externa                                              | Os dados contidos neste relatório, em sua grande maioria, advêm de informações auditadas extremamente; contudo, para o relatório, não se buscou aferição externa. |     |
|                                    | GRI 2-6  | Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios        | 14, 20, 25-37,152                                                                                                                                                 |     |
|                                    | GRI 2-7  | Empregados                                                       | 20, 156                                                                                                                                                           | 8   |
|                                    | GRI 2-8  | Trabalhadores que não são empregados                             | 20, 156                                                                                                                                                           | 8   |
|                                    | GRI 2-9  | Estrutura de governança e sua composição                         | 17, 18, 19                                                                                                                                                        | 16  |
|                                    | GRI 2-10 | Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança          | 16, 18                                                                                                                                                            | 16  |

| Norma GRI                          | Conteúdo |                                                                                     | Localização   | ODS       |
|------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------|
| Conteúdos Gerais                   |          |                                                                                     |               |           |
| GRI 2:<br>Conteúdos<br>Gerais 2021 | GRI 2-11 | Presidente do mais alto órgão de governança                                         | 18, 19        | 16        |
|                                    | GRI 2-14 | Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade | 16            | 16        |
|                                    | GRI 2-15 | Conflitos de interesse                                                              | 22, 24        | 16        |
|                                    | GRI 2-16 | Comunicação de preocupações cruciais                                                | 23            | 16        |
|                                    | GRI 2-21 | Proporção da remuneração total anual                                                | 89            | 8 e 10    |
|                                    | GRI 2-22 | Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável                          | 6, 157        | 3, 8 e 16 |
|                                    | GRI 2-23 | Compromissos de política                                                            | 11-13, 21, 22 | 16        |
|                                    | GRI 2-24 | Incorporação de compromissos de política                                            | 22-24         | 16        |
|                                    | GRI 2-26 | Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações                       | 23            | 16        |
|                                    | GRI 2-29 | Abordagem para engajamento de stakeholders                                          | 68-70, 75-86  | 17        |



| Norma GRI | Conteúdo |  | Localização | ODS |
|-----------|----------|--|-------------|-----|
|-----------|----------|--|-------------|-----|

Temas Materiais

|                                      |         |                                          |   |             |
|--------------------------------------|---------|------------------------------------------|---|-------------|
| GRI 3:<br>Temas<br>Materiais<br>2021 | GRI 3-1 | Processo de definição de temas materiais | 4 | 12, 16 e 17 |
|                                      | GRI 3-2 | Lista de temas materiais                 | 5 | 12, 16 e 17 |
|                                      | GRI 3-3 | Gestão dos temas materiais               | 5 | 12, 16 e 17 |

Governança e transparência

|                                                      |           |                                                                            |                   |           |
|------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|
| GRI 201:<br>Desempenho<br>Econômico<br>2016          | GRI 201-1 | Valor econômico direto gerado e distribuído                                | 20, 152, 155, 161 | 8         |
|                                                      | GRI 201-3 | Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria | 114, 162          | 8 e 3     |
| GRI 203:<br>Impactos<br>Econômicos<br>Indiretos 2016 | GRI 203-1 | Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços                         | 57, 127, 158      | 8, 9 e 11 |
|                                                      | GRI 203-2 | Impactos econômicos indiretos significativos                               | 127, 154          | 8, 9 e 11 |

| Norma GRI | Conteúdo |  | Localização | ODS |
|-----------|----------|--|-------------|-----|
|-----------|----------|--|-------------|-----|

Governança e transparência

|                                            |           |                                                                               |                  |    |
|--------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------|----|
| GRI 205:<br>Combate à<br>Corrupção<br>2016 | GRI 205-1 | Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção                  | 22, 23, 113, 117 | 16 |
|                                            | GRI 205-2 | Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | 22, 23           | 16 |
|                                            | GRI 205-3 | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas                              | 167              | 16 |

Sustentabilidade na cadeia de suprimentos

|                                                               |           |                                                                           |          |         |
|---------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------|----------|---------|
| GRI 301:<br>Materiais<br>2016                                 | GRI 301-3 | Produtos e suas embalagens reaproveitados                                 | 115, 116 | 12      |
| GRI 308:<br>Avaliação<br>Ambiental de<br>Fornecedores<br>2016 | GRI 308-1 | Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais          | 112, 113 | 12 e 13 |
|                                                               | GRI 308-2 | Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas | 112, 113 | 12 e 13 |

| Norma GRI | Conteúdo | Localização | ODS |
|-----------|----------|-------------|-----|
|-----------|----------|-------------|-----|

Sustentabilidade na cadeia de suprimentos

|                                                   |           |                                                                                |               |            |
|---------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|
| GRI 408:<br>Trabalho Infantil 2016                | GRI 408-1 | Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil | 23, 113       | 8 e 16     |
|                                                   | GRI 414-1 | Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais                  | 112, 113      | 8, 12 e 16 |
| GRI 414:<br>Avaliação Social de Fornecedores 2016 | GRI 414-2 | Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas         | 112, 113, 148 | 8, 12 e 16 |

Mudanças Climáticas

|                           |           |                                                     |          |        |
|---------------------------|-----------|-----------------------------------------------------|----------|--------|
| GRI 302:<br>Energia 2016  | GRI 302-1 | Consumo de energia dentro da organização            | 142      | 7 e 13 |
|                           | GRI 302-4 | Redução do consumo de energia                       | 142      | 7 e 13 |
| GRI 305:<br>Emissões 2016 | GRI 305-5 | Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE) | 142, 145 | 13     |

| Norma GRI | Conteúdo | Localização | ODS |
|-----------|----------|-------------|-----|
|-----------|----------|-------------|-----|

Gestão de resíduos

|                                       |           |                                                                       |              |        |
|---------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------|--------------|--------|
| GRI 306:<br>Efluentes e Resíduos 2020 | GRI 306-1 | Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos | 143          | 12 e 3 |
|                                       | GRI 306-2 | Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos             | 143, 148     | 12 e 3 |
|                                       | GRI 306-3 | Resíduos gerados                                                      | 143, 145-147 | 12 e 3 |
|                                       | GRI 306-4 | Resíduos não destinados para disposição final                         | 145-147      | 12 e 3 |
|                                       | GRI 306-5 | Resíduos destinados para disposição final                             | 143, 147     | 12 e 3 |

Valorização de colaboradores

|                          |           |                                                                                                                            |    |       |
|--------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|
| GRI 401:<br>Emprego 2016 | GRI 401-2 | Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial | 89 | 8 e 3 |
|--------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------|



| Norma GRI                                            | Conteúdo  |                                                                                                                     | Localização | ODS   |
|------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------|
| Valorização de colaboradores                         |           |                                                                                                                     |             |       |
| GRI 403:<br>Saúde e<br>Segurança do<br>Trabalho 2018 | GRI 403-1 | Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho                                                                  | 90-93       | 8 e 3 |
|                                                      | GRI 403-2 | Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes                                   | 90, 92-93   | 8 e 3 |
|                                                      | GRI 403-3 | Serviços de saúde do trabalho                                                                                       | 90-92, 96   | 8 e 3 |
|                                                      | GRI 403-4 | Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho | 93          | 8 e 3 |
|                                                      | GRI 403-5 | Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho                                                       | 92, 93      | 8 e 3 |
|                                                      | GRI 403-6 | Promoção da saúde do trabalhador                                                                                    | 90-93       | 8 e 3 |
| GRI 404:<br>Capacitação e<br>Educação 2016           | GRI 404-1 | Média de horas de capacitação por ano, por empregado                                                                | 100         | 4 e 8 |
|                                                      | GRI 404-2 | Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira         | 95, 96      | 4 e 8 |

| Norma GRI                                                        | Conteúdo  |                                                                                                     | Localização | ODS          |
|------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|
| Valorização de colaboradores                                     |           |                                                                                                     |             |              |
| <b>GRI 405:</b><br>Diversidade e igualdade de oportunidades 2016 | GRI 405-1 | Diversidade em órgãos de governança e empregados                                                    | 17, 101     | 5 e 8        |
| <b>GRI 406:</b><br>Não discriminação 2016                        | GRI 406-1 | Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas                                                 | 21, 23      | 5 e 8        |
| <b>GRI 407:</b><br>Liberdade sindical e negociação coletiva 2016 | GRI 407-1 | Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical possa estar em risco                 | 12, 20      | 8            |
| <b>GRI 413:</b><br>Comunidades locais 2016                       | GRI 413-1 | Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento | 127-140     | 1, 3, 10, 11 |

| Norma GRI                                     |           | Conteúdo                                                                                                      | Localização | ODS |
|-----------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----|
| Qualidade e segurança ao paciente             |           |                                                                                                               |             |     |
| Saúde e<br>Segurança do<br>Consumidor<br>2016 | GRI 416-2 | Casos de não conformidade em<br>relação aos impactos na saúde e segurança<br>causados por produtos e serviços | 38, 39, 69  | 3   |
|                                               |           |                                                                                                               |             |     |
| Gestão de riscos                              |           |                                                                                                               |             |     |
| Privacidade do<br>Cliente 2016                | GRI 418-1 | Queixas comprovadas relativas a violação da<br>privacidade e perda de dados de clientes                       | 24, 41      | 16  |



**Unimed**   
Porto Alegre