

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2025

UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO

A Cooperativa

A Unimed Costa do Descobrimento é uma cooperativa integrante do Sistema Unimed, com sede em Eunápolis/BA, e atuação nos municípios de Itapebi, Belmonte, Itagimirim, Eunápolis, Santa Cruz Cabralia, Porto Seguro, Itabela e Guaratinga.

Consolidada como a principal operadora de planos de saúde da região, a cooperativa conta com 190 médicos cooperados em seu quadro social, que atuam de forma conjunta para o fortalecimento da prática médica e para o desenvolvimento regional.

ESSÊNCIA UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO

CRENÇAS

A vida é o bem maior do ser humano.

A vida boa deve ser possível para todos.

Saúde é condição essencial para uma vida boa.

A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

PROPÓSITO

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, através de relações transparentes, com qualidade, segurança e sustentabilidade, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

PRINCÍPIOS

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

VALORES

- Pessoas;
- Inovação;
- Conhecimento;
- Sustentabilidade;
- Empatia.

COMPROMISSO

Ser reconhecida como a melhor e mais confiável operadora de planos de saúde do Extremo Sul da Bahia.

DESTINAÇÃO DE SOBRAS

A Política de destinação de Sobras da Unimed Costa do Descobrimento se baseia conforme disposições estatutárias com incorporações a reservas legais ou quando decidido em Assembleia Ordinária, a incorporação ao capital social dos cooperados, ao FATES ou Reserva de Contingência.

GOVERNANÇA

A Unimed Costa do Descobrimento, seguindo as boas práticas de governança corporativa, estabeleceu um conjunto de mecanismos de controles internos para assegurar as decisões estratégicas conforme os objetivos da cooperativa. Baseado nos princípios da boa governança, o Conselho de Administração tem a missão de representar os cooperados nas decisões estratégicas. À Diretoria Executiva e Gerência cabem a responsabilidade de conduzir e direcionar a gestão estratégica e executiva e, a gestão e direção efetiva dos negócios da Unimed. A assembleia geral é a principal instância dos médicos cooperados, dentro dos limites legais e estatutários, com poderes decisórios sobre os negócios da cooperativa e na tomada de decisões.

Diretoria Executiva - Formada por um Presidente e dois Diretores Executivos com mandato de dois anos, a Diretoria da Unimed Costa do Descobrimento responde pela gestão e tem encargo de alcançar resultados e executar as normas para cumprimento dos objetivos da Cooperativa.

Conselho de Administração - Além da Diretoria Executiva, o Conselho de Administração é composto por quatro cooperados eleitos com mandato de dois anos e tem a responsabilidade de planejar e traçar metas para operações e serviços da Cooperativa, acompanhando e controlando resultados.

Conselho Técnico - Composto por três membros efetivos e três membros suplentes com mandato de dois anos, a este Conselho é atribuída a responsabilidade de apresentar parecer prévio sobre admissão de cooperado, fazendo relatório pormenorizado no caso de optar pela não admissão, entre outras atribuições de caráter técnico-médico.

Conselho Ético - Composto por três membros efetivos e três membros suplentes com mandato de dois anos, ao Conselho Ético é atribuída a responsabilidade de apresentar parecer prévio sobre admissão de cooperado, fazendo relatório pormenorizado no caso de optar pela não admissão, entre outras atribuições de caráter técnico-médico.

Conselho Fiscal - Composto por três membros efetivos e três membros suplentes eleitos com mandato de um ano, ao Conselho Fiscal compete exercer assídua fiscalização sobre as operações, atividades e serviços da Cooperativa.

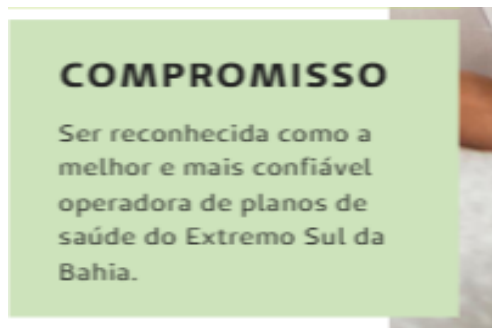
Conselho de Especialidades - O Conselho de Especialidades é o órgão de caráter consultivo que presta apoio e assessoria técnica e científica ao Conselho de Administração.

A governança cooperativa consiste no conjunto de mecanismos que orientam, acompanham e estimulam a atuação da organização, estruturando as relações entre Cooperados, Conselho de Administração, Diretoria Executiva e Conselho Fiscal.

A Unimed Costa do Descobrimento, alinhada às melhores práticas de governança corporativa, tem mantido as ações de controles internos com a finalidade de garantir que as decisões estratégicas estejam em conformidade com os objetivos da cooperativa.

ESTRATÉGIA

Ao concluir o ciclo de 2025, foi observado que as ações planejadas e implementadas, contribuíram para o cumprimento do compromisso da cooperativa apresentado em sua essência. Os indicadores que avaliam o desempenho da Governança e da Gestão da Unimed Costa do Descobrimento, demonstram esse avanço.



- Práticas Mínimas da RN 518/2022: 100%
- Índice SESCOOP de Governança (ISGC): 95,37%
- Índice SESCOOP de Gestão (ISGC): 84,45%
- Índice de Satisfação dos Clientes: 78,97%
- Índice de Satisfação dos Cooperados: 80,17%

Planejamento e Gerenciamento Estratégico

A última versão do planejamento estratégico da Unimed Costa do Descobrimento foi elaborado para o quadriênio 2024 -2027. Em 2025 foi realizada a revisão para desdobramento do mapa estratégico com intenso envolvimento da alta direção, gestores e conselhos.

MAPA ESTRATÉGICO 2024 - 2027

	E Cuidar do planeta para uma vida melhor S Atuar na redução da desigualdade social. G Fortalecer a governança.		
INSTITUCIONAL	Vincular e gerar valor para o cooperado em todas as etapas da sua vida na Unimed		Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da Unimed Costa do Descobrimento
MERCADO	Fortalecer a reputação e a percepção de valor da marca	Maximizar a satisfação e fidelização dos clientes	Desenvolver novos mercados de maneira sustentável
PROCESSOS	Ampliar a jornada de relacionamento, participação e desenvolvimento profissional dos cooperados	Atingir a excelência na experiência do cliente por meio do Jeito de Cuidar Unimed	Criar recursos próprios em rede, para ganhar escala e uniformizar a qualidade assistencial
	Intensificar a adoção do modelo AIS e de novos modelos de remuneração baseada em valor	Criar escala por meio de novos negócios e soluções empresariais para a Unimed Costa do Descobrimento	Aprimorar o uso da TI como instrumento de transformação, inteligência e inovação
PESSOAS	Impulsionar o desenvolvimento organizacional a partir do desenvolvimento profissional de colaboradores e cooperados	Fortalecer a visão sistêmica, a cultura de inovação e a gestão por propósito	Intensificar a comunicação assertiva e o posicionamento institucional

Para desdobramento das ações planejadas são realizados acompanhamentos periódicos:

Acompanhamento Contínuo

O acompanhamento dos resultados é contínuo, realizado por meio de reuniões periódicas que avaliam os resultados já alcançados, seus possíveis impactos e riscos do negócio.

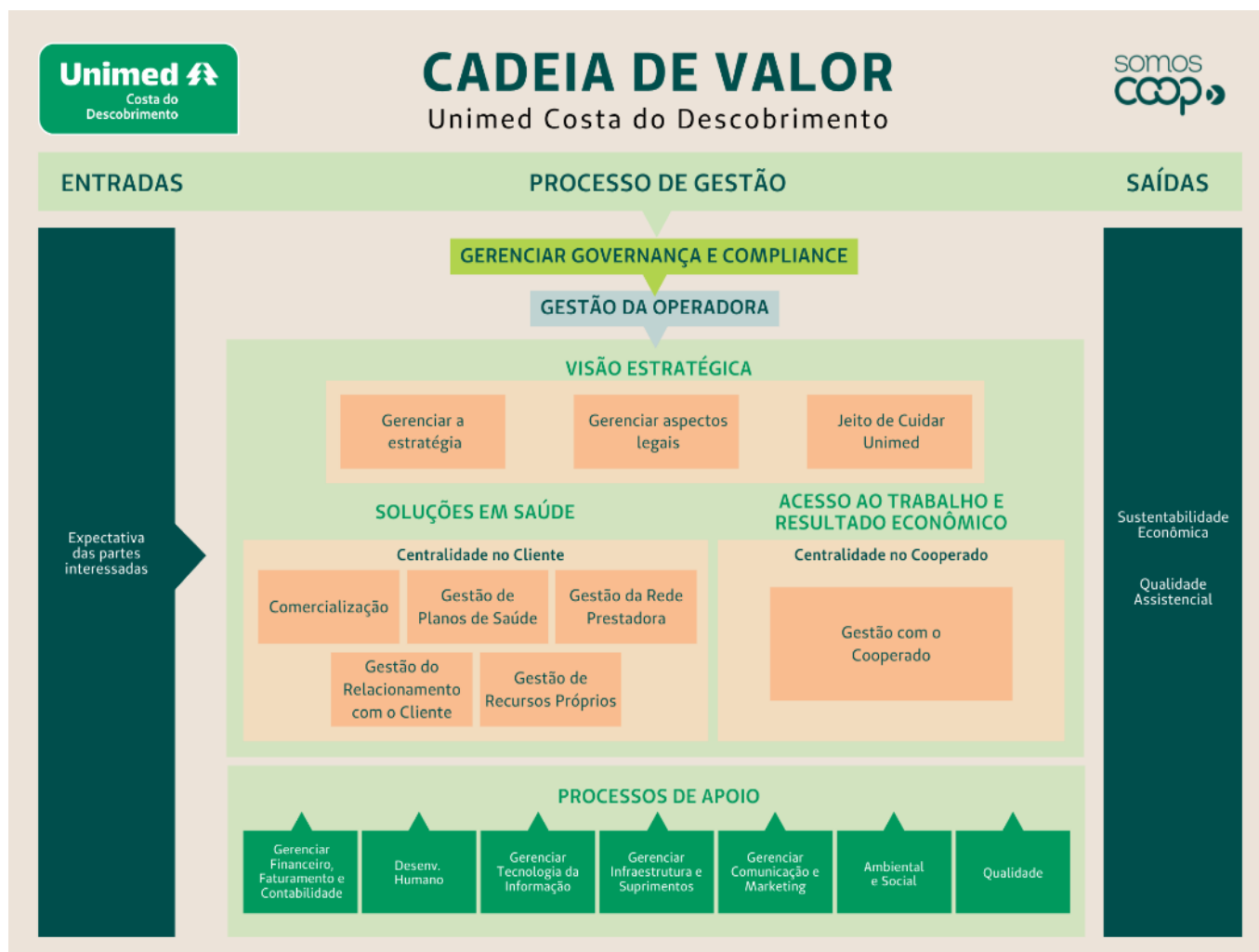
Report ao Conselho de Administração

Os desdobramentos estratégicos são apresentados periodicamente ao Conselho de Administração pela Diretoria Executiva que acompanha de perto o andamento dos projetos e seus indicadores, colocando em discussão para deliberação, quando necessário.

Monitoramento dos Riscos do Negócio

A diretoria faz o acompanhamento periódico dos indicadores dos riscos de subscrição, crédito e mercado além dos riscos legais e operacionais, garantindo atuação imediata caso ocorra algum resultado inesperado.

Cadeia de valor



Em 2025, a Unimed Costa do Descobrimento deu início aos trabalhos de estruturação de seus processos internos, conduzido pela Faculdade Unimed e apoiado pelo SESCOOP/BA. Como parte desse trabalho, em dezembro foi aprovada a Cadeia de Valor da cooperativa, com o objetivo de mapear e organizar os processos-chave da instituição, promovendo maior integração entre as áreas e alinhamento estratégico. A implementação da Cadeia de Valor proporcionará mais clareza sobre papéis e responsabilidades, otimização de recursos, padronização de fluxos e maior eficiência operacional, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o fortalecimento da governança da cooperativa.

Compliance e Integridade

O Programa de Integridade da Unimed Costa do Descobrimento permanece, como um componente fundamental na consolidação de uma cultura corporativa pautada pela ética, transparência e conformidade. O programa está estruturado nos seguintes pilares:

PILARES DO PROGRAMA		
Suporte da Alta Administração	Avaliação de Riscos e Controles Internos	Código de Conduta e Ética
Treinamento e Comunicação	Investigações Internas	Canal de Denúncia
Due Diligence	Monitoramento	Diversidade e Inclusão

A Unimed mantém a continuidade ao aprimoramento do Programa de Integridade, consolidando os avanços obtidos nos anos anteriores. Entre as principais iniciativas, destacam-se a manutenção e a ampliação dos treinamentos obrigatórios para todos os colaboradores e cooperados, reforçando a educação contínua em ética corporativa, conformidade regulatória e práticas anticorrupção.

Treinamento / % Participação

Código de Conduta: 89%

Conceitos Fundamentais: 51%

Compliance: 82%

Mesa e Tela Lima: 51%

Inteligência Artificial: 51%

Privacy by Design: 51%

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

Ações de relacionamento com Clientes

Beneficiários

Na Unimed Costa do Descobrimento, o cuidado com as pessoas é a essência de todas as ações, e o beneficiário ocupa posição central na atuação da cooperativa. Construir relacionamentos sólidos, compreender necessidades e superar expectativas orienta e impulsiona o trabalho diário, reafirmando que o cuidado com o cliente é uma prioridade permanente.

Em 2025, foi implantada a área de Relacionamento com o Cliente e Rede Prestadora, com o objetivo de fortalecer a interação com beneficiários e parceiros, promovendo soluções ágeis e melhorias contínuas na jornada do cliente, sempre guiadas pelo “Jeito de Cuidar” Unimed.

Além disso, foram mantidos os canais tradicionais de atendimento presencial e digital, incluindo formulários de autorização e reembolso pelo site institucional, e o atendimento 24 horas, que disponibiliza linhas exclusivas, gratuitas, com equipe qualificada para suporte a urgências, emergências e à rede credenciada, garantindo atenção humanizada e segura em todos os momentos.

Atendimentos em Números

Remoção terrestre: 700

Remoção aérea: 15

Autorização local: 1.606.862

Autorização intercâmbio: 140.831

Parto cesariana: 404

Parto normal: 55

Parto múltiplo: 7

Jeito de Cuidar Unimed Costa do Descobrimento

Cuidar significa confiar, ouvir, acolher, servir e transformar vidas. Essa atuação ocorre de forma singular, inspirada pelos valores do cooperativismo. O Jeito de Cuidar Unimed traduz-se em competências essenciais que norteiam sua atuação:

- Cooperar para crescer;
- Encantar o cliente;
- Buscar a excelência e;
- Gerenciar emoções.

Esses princípios conectam todos como um corpo único e representam compromissos vivenciados diariamente para fortalecer e consolidar aquilo em que a cooperativa acredita.

Durante o overview do 1º ciclo do Jeito de Cuidar Unimed, os colaboradores participaram de uma palestra de sensibilização, conduzida por Lauro Silva, representante da Unimed do Brasil. O encontro reforçou a importância de colocar o cuidado no centro das relações e das práticas diárias, destacando atitudes de empatia, acolhimento e compromisso com o bem-estar do cliente.

Biometria Facial

Foi concluída a implantação da tecnologia de biometria facial para autenticação dos clientes no atendimento na rede credenciada e consultórios dos médicos cooperados, garantindo mais segurança e transparência.

Novo Serviço de Telemedicina: Serviço de Telemedicina e do Pronto Atendimento Virtual 24h, ampliando o cuidado com a saúde dos beneficiários com mais praticidade e agilidade.

Substituição dos cartões físicos: Substituição dos cartões físicos pelo modelo digital.

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

A Unimed Costa do Descobrimento realizou a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários ano base 2024. Aplicada pela Faculdade Unimed, a pesquisa foi 100% digital e disponibilizada nos canais oficiais da cooperativa e através de QR Code nas unidades de atendimento.

O objetivo da pesquisa é identificar os acertos e oportunidades de melhoria para aperfeiçoamento do desempenho, fluxo de informações e comprometimento de toda a equipe com os beneficiários. De acordo com o resultado a satisfação geral dos beneficiários com a cooperativa está em torno de 78,97%.

Ouvidoria e demandas NIP

A Ouvidoria da Unimed Costa do Descobrimento tem como finalidade receber, analisar e direcionar as manifestações dos beneficiários. Todas as solicitações são registradas e acompanhadas para que o retorno ao usuário ocorra conforme os prazos estabelecidos pela Resolução Normativa (RN) nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A atuação da Ouvidoria é independente das demais áreas da cooperativa, assegurando imparcialidade e autonomia nas decisões.

Números da ouvidoria

222 demandas de ouvidoria;

100% respondidas dentro do prazo preconizado pela Resolução Normativa (RN) 323/201.

IGR: A Unimed registrou o Índice Geral de Reclamação (IGR) de 11,28, ocupando a 111ª colocação dentre as operadoras de porte médio e a classificação geral em 345ª. Por se tratar de ranking de reclamação, quando mais distante das primeiras colocações é melhor para a Operadora.

2025: 11,28

2024: 10,16

2023: 11,09

Demandas NIP

Foram registradas 37 demandas, sendo 29 relacionadas a cobertura assistencial/garantia de atendimento, 4 referentes a cobrança de coparticipação, 2 de reajustes de mensalidades e outras 2 com motivos diversos.

2025: 37

2024: 31

2023: 32

Reclame aqui

A Unimed Costa do Descobrimento acompanha e administra as manifestações registradas nesse canal, que se tornou uma importante referência para o público na avaliação da credibilidade das empresas. Em 2025, foram registradas 16 demandas, todas respondidas e finalizadas dentro do prazo estabelecido.

Serviços Próprios e Assistenciais

Núcleo de Atenção à Saúde – Espaço Descobrir

Em 2025, a Unimed Costa do Descobrimento inaugurou o Espaço Descobrir nas cidades de Eunápolis e Porto Seguro, um ambiente especializado no atendimento de crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Estrutura física e funcional Eunápolis

Equipe técnica: Psicologia ABA, Terapia Ocupacional ABA e convencional, Fonoaudiologia ABA e convencional, Psicomotricidade.

Estrutura física: 01 recepção, 15 salas terapêuticas, 01 consultório médico, 01 cozinha terapêutica, 01 sala de integração sensorial, 01 playground, Copa e área administrativa.

Estrutura física e funcional Porto Seguro

Equipe técnica inicial: Psicologia ABA, Terapia Ocupacional ABA e convencional, Fonoaudiologia ABA e convencional, Psicomotricidade.

Estrutura física: 01 recepção, 01 sala terapêutica, 01 consultório médico, 01 sala de integração sensorial

Dados de atendimento de beneficiários	2024	2025
Beneficiários com TEA - Rede Credenciada	386	471
Beneficiários - Espaço Descobrir	151	257
Beneficiários com TEA - Espaço Descobrir	89	181
Total de pacientes TEA - Espaço Descobrir	62	162

Serviço de Telemedicina

No final de 2025, a Unimed Costa do Descobrimento ampliou seu portfólio de serviços com a Telemedicina e o Pronto Atendimento Virtual 24 horas, em parceria com a empresa Conexa, proporcionando atendimento médico ágil, seguro e acessível a todos os beneficiários. Além de ampliar o acesso à saúde, essa iniciativa fortalece o “Jeito de Cuidar”, promovendo atenção humanizada, acompanhamento contínuo e soluções práticas que aumentam a satisfação e o engajamento dos clientes. Estrategicamente, o serviço contribui para a eficiência operacional e para a sustentabilidade do modelo assistencial, permitindo a otimização de recursos, a redução de deslocamentos desnecessários e a manutenção da qualidade do cuidado em todos os pontos de contato com o beneficiário.

Núcleo de Atenção a Saúde - Oncologia

Baseado em um conceito de prevenção e tratamento do câncer aos beneficiários Unimed, em 2025, a Unimed Costa do Descobrimento iniciou o projeto de estruturação do serviço próprio em Oncologia. O objetivo é ser referência na região nos atendimentos de quimioterapia e consultas oncológicas

Programa de Cuidados Paliativos

O Programa de Cuidados Paliativos da Unimed Costa do Descobrimento foi implementado em julho de 2025, destinado a beneficiários com doenças crônicas avançadas, progressivas ou ameaçadoras da vida. O programa promove assistência integral, humanizada e centrada no paciente, independentemente do prognóstico. O programa prioriza o alívio do sofrimento, o controle de sintomas e a melhoria da qualidade de vida do paciente e de seus familiares, respeitando valores, crenças e desejos individuais.

19 pacientes foram atendidos pelo programa de julho a dezembro.

Remoções

O serviço de remoção funciona 24 horas por dia, para casos em que o paciente precisa ser transferido de hospital para hospital ou hospital para clínica, com total segurança e sem custo adicional. Os serviços municipais são prestados com duas ambulâncias próprias, os intermunicipais e interestaduais pela empresa contratada Pallear.

Estrutura do Serviço

Transporte Terrestre:

2 ambulâncias UTI móvel (ambas para adultos, crianças e recém-nascidos);

Serviço terceirizado remoção terrestre;

Serviço terceirizado de remoção aérea;

A equipe técnica da Unimed é qualificada e composta por: 1 enfermeira e 1 condutor.

Remoção terrestre 2025: 700

Remoção terrestre 2024: 934

Remoção terrestre 2023: 718

Transporte Aéreo

O transporte aeromédico é um serviço contratado com a Unimed Aeromédica que oferece transporte aéreo aos beneficiários em emergência e em local sem recursos para continuidade do tratamento. É realizado de um centro médico hospitalar para outro com melhores recursos de atendimento, mediante solicitação do médico assistente e após avaliação da equipe médica responsável pelo transporte.

Remoção aérea 2025: 15

Remoção aérea 2024: 11

Remoção aérea 2023: 15

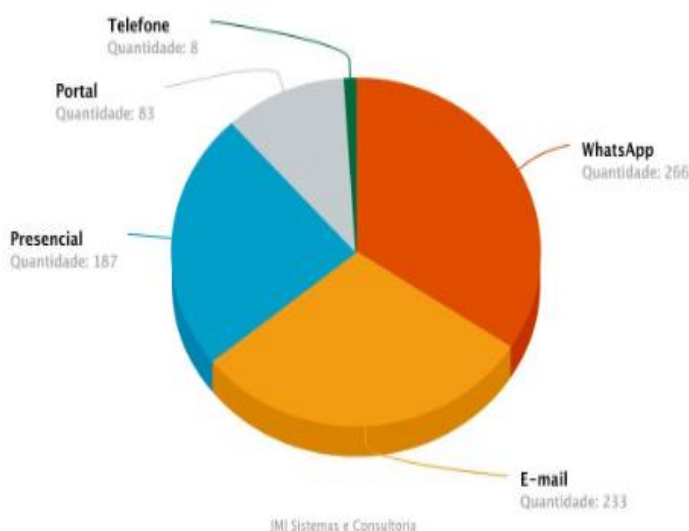
RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com Cooperado

O Programa Nacional de Gestão e Relacionamento com o Cooperado em 2025 manteve seu propósito central de aprimorar os processos de comunicação, gestão e integração, promovendo vínculos de cooperação que refletem diretamente na qualidade da assistência prestada aos beneficiários.

Foram 777 atendimentos realizados pelo setor de relacionamento com o cooperado em 2025.

Canais de Atendimento - Prestador



Iniciativas do PNGRC em 2025

Programa de Participação Pontuada: O Programa de Participação Pontuada foi criado com o propósito de fortalecer a integração dos médicos cooperados às ações estratégicas da Unimed Costa do Descobrimento, estimulando o engajamento em iniciativas voltadas ao aprimoramento contínuo da qualidade assistencial, ao desenvolvimento técnico-profissional, à inovação e à excelência na gestão em saúde. A participação no programa possibilita ao médico cooperado o acúmulo de pontos, os quais podem ser convertidos em benefícios, conforme a faixa de premiação estabelecida.

NDH

Núcleo de Desenvolvimento Humano da Unimed Costa do Descobrimento exerce papel estratégico na consolidação de uma cooperativa cada vez mais sólida, sustentável e orientada pela excelência. Por meio de ações voltadas ao desenvolvimento integral dos médicos cooperados, o núcleo contribui para a formação de profissionais mais qualificados, engajados e alinhados aos valores institucionais. Ao investir na valorização, no engajamento e no desenvolvimento contínuo de seus cooperados, a cooperativa reafirma seu compromisso com os princípios do cooperativismo, com a excelência assistencial e com a geração de valor compartilhado para beneficiários, colaboradores e demais partes interessadas. Em 2025 o NDH atuou em conjunto com a área de Relacionamento com o Cooperado e Departamento Jurídico na promoção de ações e treinamentos:

Cursos e Treinamentos / % de participação:

- Código de Conduta da Unimed: 28,42%;
- Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD: 8,94%;
- Como proteger seu patrimônio médico e planejar o futuro da sua família: 13%;
- Reforma Tributária e o Setor Médico: 13%;
- Planejamento Patrimonial - uma abordagem não convencional: 9%.

Pesquisa de Satisfação dos Cooperados

A cooperativa realizou mais uma edição da Pesquisa de Satisfação dos Cooperados. A iniciativa teve como propósito compreender a percepção dos médicos cooperados acerca dos serviços oferecidos, bem como identificar pontos de destaque e oportunidades de aprimoramento contínuo. A pesquisa, foi aplicada em formato on-line, assegurando a coleta isenta e qualificada das opiniões de 121 médicos, abrangendo diferentes dimensões da atuação da cooperativa.

Satisfação do cooperado 2025: 80,17%

Satisfação do cooperado 2023: 80%

Satisfação do cooperado 2024: 71,04%

Benefícios para os cooperados

Os benefícios oferecidos aos médicos cooperados desempenham papel estratégico na motivação e no engajamento dos profissionais, assegurando que os cooperados atuem com foco e tranquilidade, amparados em situações de necessidade, promovendo assim maior bem-estar e qualidade de vida, elementos essenciais para o desempenho de suas atividades.

Seguro VG: O seguro VG – Vida em Grupo, trata-se de um seguro de vida cujo investimento é pago integralmente pela cooperativa, proporcionando mais tranquilidade na ocorrência de eventos indesejáveis. Em caso de morte do segurado, seja natural ou acidental, é garantido ao beneficiário, o pagamento do capital contratado de R\$130.020,96. Investimento em 2025 R\$ 208.412,91

SERIT: O SERIT - Seguro de Renda por Incapacidade Temporária, é um benefício parcialmente subsidiado pela Unimed aos seus cooperados, com o objetivo de garantir um suporte financeiro quando este encontrar-se impedido de exercer suas atividades. O valor por 30 dias de afastamento é de R\$ 15.000,00. Investimento em 2025 R\$ 329.850,00.

PGBL: O Plano Gerador de Benefício Livre - PGBL é um plano de previdência complementar que permite acumular e investir recursos para o futuro. A cooperativa é responsável em contribuir financeiramente com o valor de uma consulta e meia para os seus cooperados ativos. O valor é reajustado anualmente, pelo índice definido em contrato com a Seguros Unimed. Investimento em 2025 R\$ 434.505,71

Plano de Saúde: A Unimed Costa do Descobrimento oferece ao médico cooperado acesso ao melhor plano de assistência à saúde, com condições especiais de desconto na mensalidade, sendo: 100% para o cooperado, 50% para seus dependentes legais e 30% para agregados.

Cooperado Benemérito: Respaldados pelo Artigo 13-D do Estatuto Social, em 2025 cinco cooperados solicitaram o benefício de Cooperado Benemérito e foram aprovados pelo Conselho de Administração, considerando que já possuem 25 anos ou mais de cooperação ou 15 anos de cooperação estando afastados das suas atividades médicas permanentemente. Total 11.

Imunização: A Unimed Costa do Descobrimento realiza anualmente a campanha de vacinação contra a Influenza e são disponibilizadas vacinas para todos os médicos cooperados.

33 cooperados foram imunizados em 2025.

Repassse ao Cooperado

Dos 190 cooperados ativos, 178 apresentaram produção assistencial ao longo de 2025, resultando em crescimento de 2,08% na remuneração média por cooperado em relação a 2024.

A produção médica dos cooperados representou 20,76% do custo assistencial total, demonstrando aumento de engajamento e produtividade. Esse desempenho contribuiu de forma significativa para a sustentabilidade econômico-assistencial da cooperativa, fortalecendo sua capacidade de equilibrar eficiência operacional, qualidade assistencial e geração de valor compartilhado para beneficiários e cooperados.

MERCADO

O crescimento de 0,49% na carteira de clientes, encerrando o ano com 27.355 beneficiários, reflete a estabilidade de nossa base frente às oscilações do mercado e reforça o fortalecimento da cooperativa.

Esse crescimento equilibrado permite à Unimed Costa do Descobrimento monitorar antecipadamente tendências, orientar negociações e aprimorar a gestão de contratos, assegurando maior previsibilidade e sustentabilidade econômico-financeira.

Ao mesmo tempo, a manutenção e expansão da carteira são conduzidas com foco no cuidado e na experiência do beneficiário, garantindo acesso a serviços de qualidade, atendimento humanizado e soluções que reforçam o compromisso da cooperativa com o Jeito de Cuidar.

2024: 27.222

2023: 25.211

2025: 27.355

Novos Produtos (Planos)

Com o objetivo de fortalecer a sustentabilidade econômico-financeira da cooperativa e atender às demandas do mercado, a Unimed Costa do Descobrimento promoveu ajustes estratégicos na arquitetura de seu portfólio de planos.

As mudanças visam alinhar os produtos às necessidades dos beneficiários, aprimorar a competitividade, diversificar soluções e garantir maior eficiência na gestão, fortalecendo o posicionamento da cooperativa e a entrega de valor aos clientes.

O novo portfólio 2025 apresenta:

- Coparticipação mais alinhada (limite de R\$ 200,00 vs. limite anterior de R\$ 60,00);
- Franquia de internação;
- Estrutura de preços proporcional entre faixas (cumprindo RN 565).

Relacionamento Empresarial

Manter um relacionamento empresarial próximo significa construir confiança e entender as reais necessidades do cliente. Isso gera previsibilidade, reduz ruídos e fortalece parcerias de longo prazo, especialmente em mercados sensíveis como saúde corporativa.

Ações em 2025:

- Negociações de reajustes: conduzidas com base em dados atualizados, garantindo equilíbrio e transparência.
- Visitas e atendimentos personalizados: aprofundam o entendimento das demandas e reforçam o valor da parceria.
- Gestão de sinistralidade: monitoramento contínuo para manter contratos saudáveis e evitar impactos futuros.

Pool de Risco

Referente a carteira do agrupamento de contratos com menos de 30 beneficiários:

Para definição do reajuste, foram analisados os dados dos produtos na modalidade pré-estabelecido da Unimed Costa do Descobrimento, referente ao período de janeiro a dezembro de 2024.

Em 2024, o agrupamento reunia 4.494 vidas, distribuídas em 739 contratos.

Em 2025, esse número evoluiu para 4.867 vidas, agora distribuídas em 881 contratos, demonstrando crescimento e maior representatividade da carteira.

No período avaliado, o agrupamento de contratos com até 29 beneficiários registrou 66,89% de sinistralidade, indicador considerado saudável dentro dos parâmetros da operadora.

Com base nos critérios da Nota Técnica Atuarial, o índice aplicado foi apenas o reajuste financeiro de 6,75%, refletindo um comportamento equilibrado de utilização e a boa performance assistencial do grupo.

Reajustes aplicados no agrupamento:

2023/2024 – 3,79%

2024/2025 – 0,00%

2025/2026 – 6,75%

Ações de mercado

Dia Imperdível Unimed

A campanha do Dia Imperdível da Unimed Costa do Descobrimento, ofereceu 30% de desconto nas 6 primeiras mensalidades para novos contratos nas modalidades individual/familiar ou coletivo empresarial.

A ação valeu para prospecções realizadas entre 25/08 e 12/09 de 2025, com fechamento obrigatório no dia 12/09, considerado o “dia imperdível”. A campanha gerou 768 novas oportunidades e a consolidação de 159 novos beneficiários. Esses contratos começaram a ser firmados a partir de 15/09 e puderam ser efetivados até 30/12/2025.

AUDITORIA EM SAÚDE

As ações de auditoria que se destacam em 2025 contribuíram para a redução de inconformidades, mitigação de riscos assistenciais e financeiros, além do aprimoramento contínuo dos processos de faturamento da rede prestadora.

A auditoria também conta com consultorias especializadas nas áreas de cardiologia, genética, oncologia, OPME, segunda opinião e junta médica.

OPME e Medicamentos

O Núcleo de Órteses, Próteses e Materiais Especiais e Assistência Farmacêutica, manteve foco na qualificação do cuidado assistencial, no uso racional de recursos e no fortalecimento dos controles internos, em consonância com as diretrizes institucionais da Unimed e com a legislação vigente. Na área de OPME, foram priorizadas ações voltadas à padronização de materiais, à análise técnica e à auditoria prévia e concorrente, assegurando a indicação adequada, a compatibilidade com os procedimentos autorizados e a conformidade contratual.

OPME Fornecidos

Fornecimentos: 5152

Valor pago: R\$ 3.822.976,98

Valor TNUMM (tabela intercâmbio): R\$ 8.226.509,60

Total de economia: R\$ 4.403.532,62

Fornecimento de medicamento

Fornecimentos: 1758

Valor pago: R\$ 7.234.437,11

Valor TNUMM + 5% taxa ADM: R\$ 9.545.466,02

Total de economia: R\$ 2.311.028,91

Uso de biossimilares

Beneficiários: 12

Valor pago: R\$ 108.237,87

Valor originador: R\$ 906.708,65

Total de economia: R\$ 798.470,78

JURÍDICO

A judicialização da saúde suplementar no Brasil mantém-se como um dos principais desafios estratégicos do setor. Em 2025 as ações judiciais concentram-se em discussões relacionadas à cobertura de procedimentos e tratamentos não previstos expressamente no Rol da ANS, terapias de alto custo, medicamentos inovadores, tratamentos multidisciplinares continuados, bem como reajustes contratuais e negativas assistenciais.

Processos em:

2023: 111

2024: 160

2025: 171

Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)

Em 2025, a Unimed Costa do Descobrimento passou a integrar o Programa Nacional de Privacidade e Proteção de Dados da Unimed do Brasil, o programa tem como objetivo avaliar, de forma estruturada e padronizada, o grau de aderência das cooperativas às melhores práticas de governança em proteção de dados, considerando aspectos como controles internos, gestão de riscos, conformidade regulatória e segurança da informação.

No ciclo avaliativo de 2025, a cooperativa obteve a pontuação de 12,35. A nota de corte estabelecida pelo programa foi de 12,75 pontos, sendo classificadas como de risco elevado as cooperativas que apresentaram pontuação superior a esse limite — condição que poderia gerar impactos no intercâmbio entre as Unimed.

Dessa forma, o resultado alcançado posiciona a Unimed Costa do Descobrimento abaixo do limite de criticidade definido, evidenciando nível adequado de vulnerabilidade e demonstrando a efetividade das práticas adotadas em privacidade, proteção de dados e gestão de riscos, bem como o compromisso contínuo com a conformidade e a segurança das informações de seus beneficiários, cooperados e colaboradores.

Ações de capacitação Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) / % participação:

Conceitos Fundamentais da LGPD - 50,4%

Mesa e Tela Limpa - 50,4%

Inteligência Artificial - 50,4%

Privacy by Design - 50,4%

TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

A Unimed Costa do Descobrimento avançou de maneira significativa na modernização de sua infraestrutura tecnológica e na consolidação de práticas robustas de segurança da informação, reforçando seu compromisso com a inovação, a proteção de dados e a excelência operacional.

Ações de melhorias:

- Contratação de solução de firewall;
- Aquisição de solução corporativa de antivírus;
- Aquisição de storage corporativo;
- Avaliação e fortalecimento da segurança da informação com realização do teste de intrusão (pentest);
- Modernização da infraestrutura de telefonia;
- Novo app Unimed;
- Pronto atendimento virtual (telemedicina).

GESTÃO DE RISCOS

A gestão de riscos é um elemento essencial para a sustentabilidade, a solidez e geração de valor da cooperativa. Alinhada às melhores práticas de governança corporativa e aos princípios do cooperativismo, a estrutura de gestão de riscos está integrada aos processos estratégicos e operacionais, contribuindo para a tomada de decisão responsável e para o fortalecimento dos mecanismos de controle.

Instituída formalmente em 2021, a estrutura de gestão de riscos contempla a identificação, análise, avaliação, tratamento e monitoramento contínuo dos riscos corporativos. Atualmente, encontram-se mapeados 91 riscos, distribuídos entre as diversas categorias estratégicas, operacionais, financeiras, regulatórias e de conformidade.

A condução e o monitoramento da Gestão de Riscos são realizados pela área de Governança, Riscos, Controles Internos e Integridade (GRCI), em conformidade com políticas e normativos internos devidamente aprovados. Os resultados das avaliações, bem como a evolução dos planos de mitigação, são reportados regularmente à Diretoria Executiva e apresentados ao Conselho de Administração, garantindo transparência e rastreabilidade.

FINANCEIRO

Aplicações financeiras

A Unimed Costa do Descobrimento manteve integralmente o cumprimento das obrigações relativas às provisões técnicas junto à ANS, garantindo conformidade regulatória e segurança operacional. Paralelamente, a cooperativa seguiu a política de investimentos, diversificando seus ativos com foco em segurança, rentabilidade, solvência e liquidez, encerrando 2025 com R\$ 61,7 milhões em aplicações financeiras.

A diversificação e a gestão otimizada dos investimentos proporcionaram rendimentos positivos e reforçaram a liquidez da cooperativa e graças à gestão financeira eficiente e ao acompanhamento contínuo de riscos e oportunidades, a Unimed Costa do Descobrimento assegurou resultado econômico positivo, mantendo solidez, capacidade de atendimento e sustentabilidade, mesmo frente a desafios regulatórios, judiciais e às oscilações do mercado.

Inadimplência

O cenário econômico-financeiro nacional em 2025 apresentou desafios e incertezas, refletindo-se no aumento do índice de inadimplência. Apesar desse contexto, a Unimed Costa do Descobrimento manteve uma estratégia rigorosa de gestão de crédito, combinando ações estruturadas de cobrança, utilização de mecanismos de proteção ao crédito e política aprimorada de análise de risco para contratos coletivos empresariais.

Essas medidas permitiram à cooperativa mitigar impactos financeiros, manter maior previsibilidade no fluxo de caixa e preservar a sustentabilidade do negócio, garantindo recursos para investimento contínuo na qualidade assistencial e na experiência dos beneficiários.

2023: 4,58%

2024: 4,24%

2025: 8,19%

Indicadores financeiros

Resultado Líquido	R\$ 2.522.594,10
Patrimônio Líquido	R\$ 52.325.101,26
Suficiência Lastro	112,57%
Capital Baseado em Riscos	294%
Despesa Administrativa	10,30%
Sobras à disposição da AGO	R\$ 1.127.825,15
Sinistralidade	86,48%

Provisões Técnicas e Ativos Garantidores

As provisões técnicas exigidas pela ANS: PEONA, PEONA SUS, Remissão e PIC fecharam o ano de 2025 em situação suficiente, assim como o Lastro dos Ativos Garantidores que atingiu suficiência de 112,57%.

A suficiência de capital baseado em riscos é um padrão regulatório que exige que as operadoras de planos de saúde mantenham um montante mínimo de capital compatível com os riscos assumidos em suas operações, garantindo solvência e estabilidade.

Na data base 31/12/2025, a Unimed Costa do Descobrimento atingiu suficiência no Capital Baseado em Riscos.

RECURSOS HUMANOS

Relacionamento com colaboradores

Em 2025 contamos com 121 colaboradores, 93 mulheres e 28 homens. Considerando a escolaridade, 12% tem Superior incompleto, 62% com superior completo. Em 2024 contamos com 107 colaboradores, 79 mulheres e 28 homens.

Campanha de Vacinação

Deu-se continuidade ao calendário anual de vacinação contra a influenza, fortalecendo a imunidade coletiva e promovendo o cuidado com a saúde dos colaboradores.

Brigada de Incêndio

Composta por 10 colaboradores voluntários, em 2025 a equipe de brigada de incêndio da Unimed Costa do Descobrimento promoveu várias ações para manutenção e melhoria da segurança dos colaboradores:

- Treinamento de formação e reciclagem de brigadistas voluntários
- Reuniões periódicas
- Ação de Carnaval
- Treinamento sobre Inteligência Emocional
- Ação Junina
- Simulação de evacuação
- Controle de extintores
- Treinamento de primeiros socorros, prevenção e combate a incêndio aos colaboradores do Espaço Descobrir

CIPA - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA) é composta por representantes eleitos pelos colaboradores e indicados pelo empregador. Sua principal função é identificar e analisar riscos que possam causar acidentes e doenças ocupacionais, além de propor ações que garantam um ambiente de trabalho mais seguro para todos. A equipe conta com o suporte técnico da empresa contratada Higiseg, que orienta e presta assessoria aos integrantes da CIPA.

RECONHECIMENTO CERTIFICAÇÕES

A excelência na gestão está associada à adoção de práticas consistentes que geram resultados sustentáveis, fortalecem a competitividade e demonstram compromisso com as partes interessadas. Essas boas práticas consolidam a cultura organizacional e ampliam o reconhecimento da cooperativa refletindo nas conquistas ao longo do ano:

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é uma iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para avaliação anual do desempenho das operadoras de planos de saúde. Tem como objetivo o estímulo da qualidade setorial e a redução da assimetria de informação, promovendo maior poder de escolha para o beneficiário e oferecendo subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS. A Unimed Costa do Descobrimento atingiu o indicador 0,6601, melhor índice nos últimos 3 anos.

Ranking de Intercâmbio

Gerido pela Unimed do Brasil, o Ranking de Intercâmbio auxilia no monitoramento, aprimoramento e qualificação dos trabalhos técnicos e operacionais da cooperativa. A Unimed Costa do Descobrimento manteve classificação com predominância do **nível A**.

Selo ESG

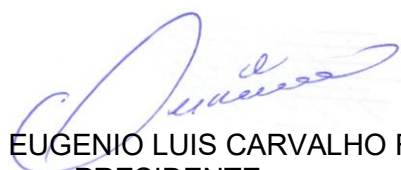
Em 2025, a cooperativa manteve a categoria Prata do Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade. O reconhecimento propõe a implementação de boas práticas do cooperativismo para alavancar crescimento sustentável do sistema Unimed.

Declaração de não ocorrência de operações suspeitas ou declaração de que todas as operações suspeitas identificadas no exercício anterior foram informadas ao Conselho de Controle de Atividade Financeiras – COAF, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

A UNIMED COSTA DO DESCOBRIMENTO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO, declara que NÃO houve ocorrência, de propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras – COAF, no exercício de 2025.

Unimed Costa do Descobrimento Cooperativa de Trabalho Médico

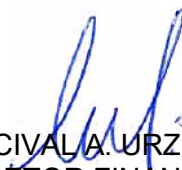
Eunápolis-BA, 27/02/2026.



EUGENIO LUIS CARVALHO FRANCA
PRESIDENTE



CARLOS ROBERTO C ALVES
DIRETOR ADMINISTRATIVO



LUCIVALA A. URZEDO
DIRETOR FINANCEIRO