

RELATÓRIO DE **GESTÃO 2025**

COOPERADOS

Encerramos o ano de 2025 com um total de 140 cooperados, sendo destes 112 do sexo masculino e 28 do sexo feminino, e 6 em estágio probatório. Sendo a idade média destes de 60 anos.





COLABORADORES

Em 2025 a Unimed do Sudoeste iniciou com um quadro composto por 241 colaboradores, 4 colaboradores PJ e 3 estagiários e encerrou o seu ciclo com um total de 248 colaboradores 3 colaboradores PJ e 3 estagiários.

Houve investimento em capacitação e educação, e além disto foram realizadas ações diretas aos colaboradores com foco na valorização e melhoria do ambiente organizacional durante o ano.

DISTRIBUIÇÃO POR SETORES

	Ambulância: 02		Financeiro: 14		Recursos Humanos: 02
	Área de Mercado e Marketing: 16		Gestão de Serviços Próprios: 06		Regras e Parametrizações: 08
	Atendimento: 49		Jurídico: 01		Secretaria: 05
	Auditoria em Saúde: 13		Núcleo de Contratos e Suprimentos: 10		Serviços Gerais e Manutenção: 02
	Central de Regulação: 05		NDO: 03		TIC: 10
	Contas Médicas: 09		Núcleo de OPME: 01		Viver Bem: 07
	Controladoria: 08		Núcleo de Relacionamento: 08		Viver Mais – APS: 07
	Diretoria: 03		Núcleo de Saúde: 12		Oncologia: 06
	Espaço TEU: 23		Ouvidoria: 03		
	Farmácia: 05		PA- UniKIDS: 10		

Relacionamento com o Cliente



Em 2025, foram realizados 381.458 atendimentos de origem dos canais da operadora. Nota-se um aumento na busca de atendimento por via remota, resultado direto da migração para o Agendamento Online.

CANAL	2025
Whatsapp	120.174
Atendimento presencial	47.119
Call Center	88.696
Auto-agendamento online	46.512
Atendimento Núcleo de Saúde	78.957*
TOTAL	381.458

*Incluindo os atendimentos realizados no TEU – Terapias Especiais Unimed, inaugurado em jun/24

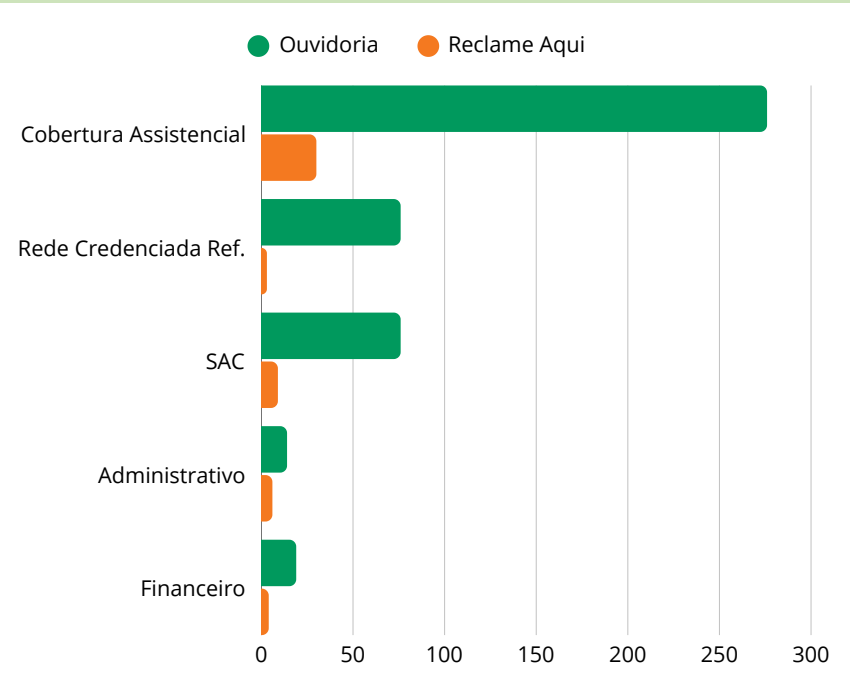


Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed do Sudoeste atua como a segunda instância de relacionamento e mediação de conflitos dentro da cooperativa. Sua função principal é garantir a escuta ativa, imparcial e resolutiva do beneficiário que já passou pelos canais iniciais de atendimento.

Em 2025, o setor recepcionou 513 demandas, conforme detalhado abaixo:

Descrição	Ouvidoria	Reclame Aqui	Total
Cobertura Assistencial (Todos os assuntos relacionados à autorizações, negativas de coberturas, atendimento, demora na liberação de material Órtese, Prótese, cirúrgico, elogios, etc.).	276	30	306
Rede Credenciada/ Referenciada (Todos os assuntos relacionados à dificuldade de marcação, agendamentos, falta de Prestador, mau atendimento por parte do Prestador, descredenciamento de rede, etc.)	76	3	79
SAC (Todos os casos relacionados à prestação do Serviço de Atendimento ao Cliente).	76	9	85
Administrativo (Todos os assuntos relacionados à relação comercial, corretores, carteirinha, contratos, cancelamentos, etc.)	14	6	20
Financeiro (Todos os assuntos relacionados à reajustes, boletos, cobranças, reembolsos, etc.)	19	4	23
Total	461	52	513



REDES DE **ATENDIMENTO**

SERVIÇOS PRÓPRIOS E REDE CREDENCIADA

Espaço TEU - Terapias Especiais Unimed

O Espaço TEU (Terapias Especiais Unimed) é uma unidade voltada para o atendimento de pacientes pediátricos neurodivergentes, utilizando a ciência ABA e intervenções multiprofissionais em ambientes integrativos.

O serviço destaca-se por enfrentar os desafios relacionados ao atendimento do Transtorno do Espectro Autista (TEA), promovendo uma gestão sustentável e eficiente através da internalização do cuidado.

Em 2025 foram atendidos um total de 246 pacientes em nosso serviço próprio.

Indicador	2025
Pacientes assistidos	246
Atendimentos realizados	15.852
Sessões terapêuticas realizadas	19.026





UNICO – Unidade de Cuidados Oncológicos

Em 2025, a Unimed do Sudoeste iniciou os atendimentos da Unidade de Cuidados Oncológicos (UNICO), nosso centro especializado em tratamento oncológico, oferecendo um cuidado integral a pacientes com câncer, utilizando tecnologias avançadas e uma equipe de profissionais que garantem um atendimento humanizado e eficaz.

A UNICO centralizou o atendimento de pacientes que anteriormente eram distribuídos em locais distintos, integrando-os à nossa rede própria. O quantitativo total de atendimentos realizados no período foi de 846.

	ONCO	DEMAIS ATENDIMENTOS	TOTAL
jul/25	4	-	4
ago/25	17	4	21
set/25	93	20	113
out/25	89	75	164
nov/25	100	139	239
dez/25	103	202	305

*A crescente observada ao longo do ano é resultado da migração dos beneficiários. Em julho, a unidade absorveu os atendimentos oncológicos e, após esse período, incorporou também a dispensação de medicamentos orais e imunobiológicos da farmácia do núcleo, que anteriormente eram realizados em unidade hospitalar.

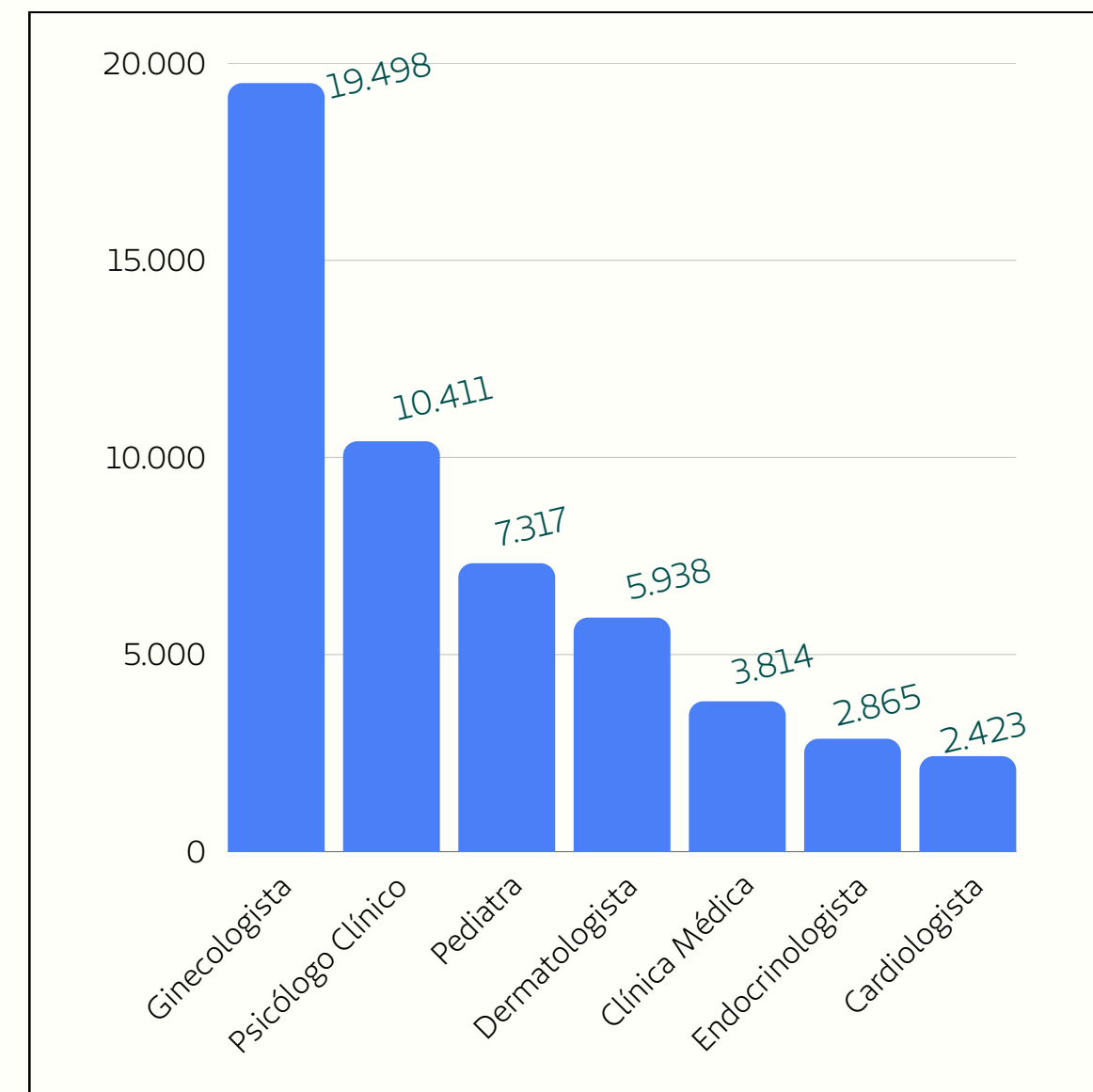
Núcleo de Saúde

O Núcleo de Saúde foi estruturado para ser o nosso Centro de Especialidades Próprio. Com foco no atendimento ambulatorial, ele centraliza a oferta de múltiplas especialidades médicas e atendimentos com equipe multiprofissional.

A unidade atua como uma porta de acesso, garantindo disponibilidade de agendas para os beneficiários e permitindo à operadora maior controle sobre a qualidade e os custos da assistência.



Especialidades com Maior Volume de Consultas - 2025



Em 2025, a unidade registrou 59.887 atendimentos, englobando produção médica e a produção multiprofissional.

A produção refletiu a alta demanda populacional, com forte concentração nas especialidades de Ginecologia, Psicologia Clínica e Pediatria.



UniKIDS

Pronto Atendimento Pediátrico

O Pronto Atendimento Pediátrico UniKids é o nosso componente estratégico da linha de cuidado infantil da Unimed do Sudoeste, operando em regime ininterrupto (24 horas por dia, sete dias por semana). Com atendimentos de urgência e emergência aos pacientes pediátricos

Em 2025, a unidade registrou 8.758 atendimentos. A grande maioria dos casos concentrou-se em classificações de menor gravidade, sendo em sua maioria Pouco Urgentes ou Não Urgentes.

Classificação	Atendimentos	Participação
Emergência (Vermelho)	31	0,35%
Urgente (Amarelo)	2.030	23,2%
Pouco Urgente (Verde)	5.054	57,7%
Não Urgente (Azul)	1.478	16,9%
Não Triado	165	1,9%
Total	8.758	100%



PediaSuit

O PediaSuit é um protocolo de tratamento intensivo e estruturado, focado na reabilitação neuromotora. Ele combina o uso de uma órtese biomecânica com exercícios terapêuticos específicos, envolvendo fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional.

Em 2025 a capacidade saltou de 2 para 3 turnos, permitindo o acolhimento de até 15 pacientes simultâneos por dia, um aumento de 50% na capacidade.

Modalidade	Total de Sessões
Método PediaSuit	7938
Terapia Ocupacional	880
Fonoaudiologia	252
Total Geral	9070

Foram realizadas 9.070 sessões no ano, com forte aceleração a partir do segundo semestre, refletindo o novo turno.

Viver Bem – Serviços Domiciliares

Unimed Para Você (UPV)

O UPV atua como um dispositivo de cuidado substitutivo e preventivo, focado no atendimento por telemedicina para evitar o agravamento clínico e a ida desnecessária aos prontos-socorros ou internações.

O programa registrou 626 atendimentos em Telessaúde, desospitalizou 355 pacientes e realizou 32 implantações domiciliares.

Indicador	2025
Telessaúde (total)	626
Média Telessaúde/mês	52
Pacientes Implantados	32
Pacientes Desospitalizados	355
Pacientes Totais UPV	387

Assistência Domiciliar (AD)

Focado em pacientes com restrição de mobilidade e dependência funcional que não conseguem acessar a rede ambulatorial.

O AD manteve uma média mensal de 38 pacientes por concessão administrativa e 3 vinculados por liminar judicial.

Indicador	Valor
Média mensal – Concessão	38 pacientes
Média mensal – Liminar	3 pacientes

Internamento Domiciliar (ID)

Atendimento domiciliar a pacientes externos a Vitória da Conquista viabilizados por processo judicial ou consenso via comitê.

A operação manteve uma média mensal de 21 pacientes sem ventilação mecânica (SVM) e 7 pacientes dependentes de ventilação mecânica (CVM).

Indicador	Valor
Média mensal – SVM	21 pacientes
Média mensal – CVM	7 pacientes

Atenção Primária à Saúde – APS

A APS (Atenção Primária à Saúde) engloba os programas de gerenciamento de saúde com foco na prevenção e manutenção da saúde das nossas vidas atendidas.

Em 2025, o programa atendeu 434 beneficiários. A carteira foi composta predominantemente por adultos e idosos, públicos-alvo estratégicos devido à maior prevalência de doenças crônicas e potencial impacto financeiro.

Perfil de risco	Quantidade	%
Crítico	7	2
Semi-crítico	156	36
Não crítico	282	65
Total	434	100

A APS executou um total de 2.748 ações assistenciais ao longo do ano, divididas entre monitoramentos telefônicos e visitas domiciliares. Com 50 altas registradas, 72% destas foram encerramentos administrativos e 20% ocorreram por óbito, comprovando que as saídas não possuem qualquer relação com falhas na assistência prestada.

Tipo de ação	Quantidade
Monitoramento – sucesso com perfil de risco	963
Monitoramento – insucesso com perfil de risco	1.264
Monitoramento – insucesso sem perfil de risco	470
Visita domiciliar – sucesso	24
Visita domiciliar – insucesso	27
Total	2.748

Motivo da alta	Quantidade	%
Encerramento administrativo	36	72
Óbito	10	20
Alta por evasão	2	4
Inalterado	2	4
Total	50	100





Programa Casulo

O Programa Casulo é a nossa linha de Cuidado Materno-Infantil, focado no planejamento reprodutivo, pré-natal, parto e puerpério, minimizando possíveis riscos obstétricos e pediátricos.

O programa acompanhou de perto 964 gestantes em 2025, identificando precocemente riscos e qualificando o cuidado obstétrico.

Ao avaliarmos os 631 casos com via de parto conhecida, contabilizamos 410 cesáreas, 105 partos vaginais e 44 abortos. Embora o incentivo à via vaginal seja um desafio, a nossa taxa de 65% de cesarianas encontra-se em um patamar de controle superior ao mercado, visto que a média ultrapassa 80%.

Perfil de risco	Quantidade	%
Crítico	126	13
Não crítico	838	87
Total	964	100

Via de parto	Quantidade	%
Cesárea	410	65
Vaginal	105	17
Aborto	44	7
Desconhecida	72	11
Total	631	100

O Program Casulo prova sua eficácia na redução das intercorrências materno-fetais e contribui para um planejamento obstétrico muito mais seguro e alinhado às boas práticas.

Rede Credenciada

Encerramos 2025 com uma rede composta por 215 prestadores ativos, que conta com 144 Clínicas Credenciadas, 15 clínicas referenciadas, 34 laboratórios, 18 hospitais e 4 cooperativas médicas parceiras. Sendo destes 63 unidades vinculados aos nossos médicos cooperados.

Os atendimentos contabilizados pela rede credenciada somam os volumes apresentados na tabela abaixo:

Tipo de Evento	Total de atendimentos em 2025
Consulta em Pronto Socorro	48.953
Consultas eletivas	162.542
Exames de imagem	236.839
Exames de laboratório	867.649
Procedimento Cirúrgico	28.946
Internações	5.108

**Observação: As internações foram contadas por guia, ou seja, total de internações, independente da quantidade de diárias por cada internação.*

O volume representa o cenário de alta demanda de atendimentos enfrentado pela rede credenciada ao longo do ano.



Telemedicina

A teleconsulta, hoje, atua como suporte à nossa rede assistencial, solucionando carências de disponibilidade médica em nossa região.

Em 2025 foram realizados 2.131 atendimentos online, conforme detalhado:

ESPECIALIDADES MAIS BUSCADAS	QUANTIDADE
PSIQUIATRIA	1248
NEUROLOGIA	328
NEUROLOGIA PEDIÁTRICA	278
NUTROLOGIA	87
ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA	54
PEDIATRIA	33
GASTROENTEROLOGIA	30
DERMATOLOGIA	27
MEDICINA DE FAMÍLIA E COMUNIDADE	25
REUMATOLOGISTA	21
Total geral	2.131



EXPANSÃO **COMERCIAL**

MERCADO

49.425 BENEFICIÁRIOS AO FINAL DO ANO DE 2025.

4.286 NOVAS VIDAS ALCANÇADAS ATÉ O FINAL DE 2025.

1 NOVO PRODUTO* LANÇADO EM OUTUBRO COM 113 VIDAS INICIAIS.

***O produto Bem + é uma solução empresarial com comercialização e atendimento exclusivos na região de Vitória da Conquista. Com uma rede de atendimento mais restrita e focada.**



CONHEÇA O NOVO
PLANO DE SAÚDE
Unimed bem+

Um plano exclusivo
pensado pra você.

**Essencial para
sua empresa**

Fale agora comigo
e conheça os valores
e benefícios

Unimed Sudoeste somoscoop

ANS - nº 350371

ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO EMPRESARIAL

3.384

CONTRATOS EMPRESARIAIS ATIVOS.

2.516

ATENDIMENTOS REGISTRANDOS PELO RELACIONAMENTO EMPRESARIAL.

3.215

CONTRATOS CORPORATIVOS RENOVADOS NO DECORRER DO ANO.

11.173

ATENDIMENTOS AOS CONTRATOS PF E PME, NOS CANAIS DE ATENDIMENTO.

217

BENEFICIÁRIOS COM SAÍDA REVERTIDA PELA EQUIPE.