



RELATÓRIO DE GESTÃO 2025

Unimed 

Conselheiro Lafaiete



RAÍZES QUE SUSTENTAM. GESTÃO QUE FAZ CRESCER.

Assim como uma árvore que cresce firme ao longo dos anos, uma instituição sólida se constrói a partir de raízes profundas e um alicerce consistente.

Na Unimed Conselheiro Lafaiete, cada conquista nasce de uma base construída com cooperação, confiança e compromisso com a saúde da comunidade.

As raízes representam a história, os valores do cooperativismo e as pessoas que construíram essa trajetória. O alicerce simboliza a gestão responsável, a solidez institucional e as decisões estratégicas que sustentam o presente. E o crescimento traduz os resultados, a inovação e o cuidado que continuam projetando a cooperativa para o futuro.

Esse relatório apresenta não apenas números, mas a estrutura que sustenta a evolução da cooperativa: uma base forte que permite crescer com segurança, ampliar o cuidado e fortalecer o impacto positivo na vida das pessoas. Porque quando as raízes são fortes e o alicerce é sólido, o futuro cresce com estabilidade e propósito.

Unimed 

Conselheiro Lafaiete





Sumário

Palavra do Presidente	página 04
Diretoria e Conselhos	página 06
Sistema Unimed	página 07
Nossa Unimed	página 08
Somos Unimed CL	página 09
Essência Unimed	página 10
Planejamento Estratégico	página 11
Estratégia e Governança	página 12
Nossos Números	página 15
Prestação de Contas	página 16
Campanhas de Relacionamento	página 21
Convenção de Mercado	página 23
Nosso Espaço	página 24
Central de Vendas	página 25
Portfólio	página 26
Pesquisa de Satisfação	página 27
Síntese	página 28
Tecnologia da Informação	página 29
Segurança e Privacidade	página 31
Gestão de Pessoas	página 32
Sustentabilidade Socioambiental	página 37
Recursos Próprios – Pronto Atendimento	página 38
Recursos Próprios – Centro de Especialidades	página 39
Rede Prestadora	página 40
Programa Vida Plena	página 42
Relacionamento com o Cooperado	página 43
Gestão de Riscos e Controles Internos	página 48
Destaques da Qualidade	página 50

Palavra do Presidente

Em mais um ano do mandato desta Diretora Executiva, iniciado em abril de 2024, alcançamos resultados importantes dentro da proposta por nós assumida de inovação com sustentabilidade da nossa Cooperativa.

Sob a perspectiva de participação no mercado, a Unimed CL registrou um crescimento de 1,18%, mesmo diante de uma concorrência cada vez maior e mais agressiva. A nossa carteira atual contempla aproximadamente 1.600 empresas, incluindo grupos de destaque no cenário nacional e estadual, e soma 40.157 beneficiários.

O significativo resultado colhido é fruto da nossa incessante preocupação com a qualificação da nossa rede credenciada, dos nossos cooperados e colaboradores, gerando excelência nos serviços e no atendimento prestados, e, por consequência, um alto índice de satisfação dos nossos clientes (78%).

Conquistamos em 2024 e mantivemos em 2025 as Acreditações ONA e selo Ouro no PDGC, consolidando as práticas assistenciais, administrativas e de governança alinhadas aos melhores padrões nacionais do Sistema Unimed.

Incentivamos a integração da nossa rede hospitalar ao Programa de Avaliação Hospitalar (MGHOSP) e implantamos o projeto piloto QUALIX, relacionado ao atendimento de Transtornos Globais de Desenvolvimento (TGD).

Os nossos cooperados tem sido cada vez mais participativos e se beneficiado tanto dos incentivos à especialização quanto da amplificação da assistência a eles disponibilizada, e, claro, dos excelentes resultados financeiros colhidos.

Outro foco de atenção desta Gestão está na satisfação dos nossos colaboradores, essencial no processo de melhoria da relação institucional com os nossos cooperados, parceiros e beneficiários. Nesse sentido, as iniciativas visando o seu bem-estar e o contínuo aprimoramento profissional, encontram-se refletidas no baixo índice de turnover (1,46%), mesmo em uma região com boa oferta de empregos.

Permanecemos atentos aos desafios futuros e às oportunidades de mercado, especialmente quanto à ampliação da nossa rede própria e dos serviços em saúde disponibilizados como laboratório próprio e serviço de imagem. A necessidade de crescimento ininterrupto da nossa carteira e de gestão eficiente da rede credenciada, aliada ao aumento da concorrência e aos desafios da saúde suplementar, não nos permite prescindir de um planejamento robusto (mediante a antecipação de cenários econômicos/mercadoológicos).

Palavra do Presidente

Por fim, salientamos que todos esses investimentos em inovação, qualificação e crescimento da nossa Cooperativa vem sendo obtidos sem jamais descuidar da sua sustentabilidade.

Os resultados financeiros expressam essa preocupação: a nossa receita bruta foi de R\$ 282.425.413,81, além de garantias financeiras constituídas que correspondem a R\$ 20.955.723,51, números que inclusive nos permitiram colocar à disposição da Assembleia Geral a destinação de sobras superior a 10 (dez) milhões.

Continuamos trabalhando diuturnamente para que a Unimed CL permaneça sendo referência de gestão eficiente e inovadora dentro do Sistema Unimed!

Novos desafios estão por vir, mas estamos preparados com responsabilidade, planejamento estratégico e foco contínuo na geração de valor e sustentabilidade para a Unimed CL.

Diretoria e Conselhos

Conselho de Administração



Dr. Nilson Albuquerque Júnior
Diretor Presidente



Dr. Sebastião Alves de Souza Júnior
**Diretor Administrativo
e Financeiro**



Drª. Jane Elizabeth Vieira da Costa Sarmiento
**Diretora de Negócios
e Saúde Integral**

Conselheiros Vogais

Dr. Arnaldo Jonas Pimentel Seleiro
Dr. Carlos de Lima Maia
Dr. Frederico Cruz Emrich
Dra. Lúcia Helena Sant'Ana Haikal
Dr. Sandro Del Franco Martins

Conselho Ético Técnico

Efetivos

Dr. Ângelo Maurício da Silva Simões
Dr. Antônio Rafael Alves
Dr. Denerson Bruno

Suplentes

Dr. Armando Marques de Oliveira
Dr. Henrique Menezes Freire
Dra. Nívia Olímpia Barbosa Silva

Conselho Fiscal

Efetivos

Dr. José Luiz Vieira
Dr. Mário Marcos Lukschal Barbosa
Dra. Mariza Maria Faria Demonte Pontes

Suplentes

Dra. Alice Ananias dos Santos Mangualde
Dra. Edwiges da Silva Araújo
Dr. Genival Lourenço de Almeida

Sistema Unimed

338
cooperativas

116 mil
médicos cooperados

20,4 milhões
de clientes

+ 30 mil
hospitais, clínicas e
serviços credenciados

171
hospitais próprios

Além de prontos atendimentos, laboratórios e centros de diagnósticos para garantir a qualidade da assistência prestada aos nossos beneficiários.

*Dados atualizados semestralmente

92%
de presença em
todo o território
nacional.

160 mil
empregos diretos
gerados pelo
Sistema Unimed

20%
dos médicos
no Brasil atendem
Unimed



Nossa Unimed

A Unimed CL foi fundada em 10 de julho de 1980, nestes 45 anos de existência vem trabalhando em prol da excelência no atendimento aos clientes, na valorização de seus cooperados e prestadores de serviços.

Sua área de abrangência é constituída por 20 municípios: Belo Vale, Caranaíba, Carandaí, Casa Grande, Catas Altas da Noruega, Congonhas, Conselheiro Lafaiete, Cristiano Ottoni, Desterro de Entre Rios de Minas, Itaverava, Jeceaba, Lamim, Moeda, Ouro Branco, Piranga, Queluzito, Rio Espera, Santana do Montes, São Brás do Suaçuí e Senhora de Oliveira.

Atualmente possui 4 (quatro) unidades em Conselheiro Lafaiete:

Sede Administrativa

Rua Bias Fortes, 216, Bairro São Sebastião

Central de Atendimento ao Cliente

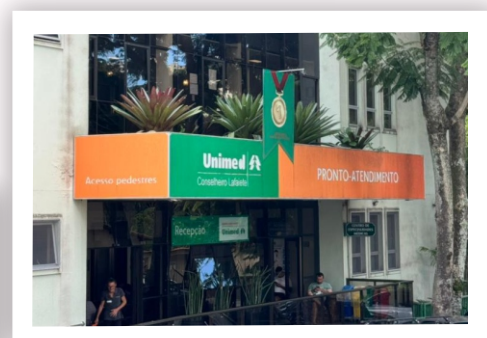
Avenida Furtado, 355, Bairro São Sebastião

Recursos Próprios

Pronto Atendimento, Centro de Especialidades Médicas e Viver Bem: Rua São José, 110, Bairro São Sebastião

Centro de Terapias Especializadas

Rua Dom Pedro I, 277, Bairro São Sebastião



Somos Unimed CL!



O Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão, realizado a cada dois anos, reconhece, em âmbito nacional, Cooperativas que demonstram evolução consistente na adoção de boas práticas de governança, gestão e identidade cooperativista, fortalecendo a qualidade e a sustentabilidade do modelo cooperativo.

Em 2025, a Unimed CL galgou um novo patamar de maturidade em gestão, avançando do nível Primeiros Passos para o nível Compromisso com a Excelência – Ouro. Esse avanço evidencia que a cooperativa não apenas estruturou seus processos, mas consolidou uma gestão mais integrada, estratégica e orientada à melhoria contínua.

A conquista do nível Ouro reflete um ciclo de evolução institucional que beneficia cooperados, colaboradores, clientes e a comunidade, reforçando o compromisso da Unimed CL com a excelência, a sustentabilidade e o fortalecimento do cooperativismo.

**Uma Unimed em constante evolução.
Uma Unimed cada vez melhor!**



Essência Unimed

CRENÇAS

É no que acreditamos. O que une as pessoas. A nossa inspiração.

A vida é o bem maior do ser humano.

A vida boa deve ser possível para todos.

Saúde é condição essencial para uma vida boa.

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

PROPÓSITO

É o que nos move. Aquilo que buscamos alcançar com as nossas crenças.

Aqui tem Unimed.

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

PRINCÍPIOS

São os padrões de conduta que garantem o bom desempenho da nossa organização.

Atratividade para médicos | Pessoas | Sustentabilidade

Conhecimento | Visão Sistêmica | Inovação | Agilidade

Princípios Cooperativistas

VALORES

É como nos comportamos interna e externamente.

Integridade | Respeito | Solidariedade

Espírito Cooperativista



Planejamento Estratégico

INSTITUCIONAL	E	S	G
	Cuidar do planeta para uma vida melhor (1,1)	Atuar na redução da desigualdade social. (1,1)	Fortalecer a governança da Unimed Conselheiro Lafaiete (3,3)
	Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da Unimed Conselheiro Lafaiete (3,3) Vincular e gerar valor para o cooperado em todas as etapas da sua vida na Unimed. (2,2)		
MERCADO	Maximizar a satisfação e a fidelização dos clientes (3,3) Desenvolver novos mercados de forma sustentável (2,3) Fortalecer a reputação e a percepção de valor da marca Unimed (2,3)		
	Tornar o atendimento mais simples e ágil com rede qualificada e suficiente (3,3) Integrar os recursos próprios em rede, para ganhar escala e uniformizar a qualidade assistencial (2,2) Criar escala por meio de novos negócios e soluções empresariais para o Sistema Unimed (1,2) Aprimorar o uso de TI como instrumento de transformação, inteligência e inovação (3,3)		
PESSOAS	Impulsionar o desempenho organizacional a partir do desenvolvimento profissional de colaboradores e lideranças (3,3) Fortalecer a visão sistêmica, a cultura de inovação e a gestão por propósito (2,2)		

Estratégia e Governança

A Unimed CL utiliza um modelo de governança baseado nos princípios cooperativistas, que valorizam a participação democrática, a transparência, a equidade e a responsabilidade social. Essa diretriz sustenta-se em uma estrutura formada pelos seguintes órgãos e comitês:

Estrutura de Governança



Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o órgão soberano da Cooperativa, dentro dos limites legais e estatutários, competindo-lhe deliberar sobre todos os assuntos de interesse social, especialmente aqueles de natureza estratégica e relevantes ao seu desenvolvimento e defesa. As deliberações da Assembleia Geral obrigam a todos os cooperados, ainda que ausentes ou discordantes.



Conselho de Administração

Número de membros: 9 (nove)

Mandato: 4 (quatro) anos

Compete ao Conselho de Administração fixar as diretrizes e políticas institucionais da Cooperativa, observados os limites legais e estatutários, bem como as deliberações da Assembleia Geral. Entre suas atribuições estão a promoção do planejamento estratégico e a supervisão do cumprimento dos objetivos sociais, zelando pelo regular funcionamento e desenvolvimento da Cooperativa.



Conselho Ético Técnico

Número de membros: 6 (seis)

Mandato: 4 (quatro) anos

O Conselho Ético Técnico é o órgão auxiliar do Conselho de Administração que cuida da perfeita observância do Estatuto, do Regimento Interno e das leis vigentes nas atividades funcionais da Unimed CL.



Conselho Fiscal

Número de membros: 6 (seis)

Mandato: 1 (um) ano

O Conselho Fiscal é o órgão responsável pela fiscalização permanente dos atos de gestão e das operações da Cooperativa, competindo-lhe zelar pelo cumprimento das obrigações legais, fiscais e administrativas. Incumbe-lhe, ainda, examinar os balanços, balancetes e relatórios anuais, emitindo os respectivos pareceres para apreciação da Assembleia Geral.

Estratégias e Governança

A Cooperativa adota práticas de governança alinhadas aos princípios da transparência, equidade, responsabilidade corporativa e prestação de contas, com foco na sustentabilidade institucional e na geração contínua de valor aos Cooperados.

A estrutura de governança é permanentemente aprimorada, visando fortalecer os processos decisórios, a efetividade dos controles internos e a aderência às exigências legais, regulatórias e estatutárias.

Nesse contexto, o fortalecimento do Conselho de Administração constitui diretriz estratégica, por meio de iniciativas de capacitação contínua e suporte técnico especializado, assegurando maior qualidade e segurança na tomada de decisões. De forma complementar, a atuação da gestão executiva é orientada pelo planejamento estratégico, com base em indicadores de desempenho e metas previamente aprovados pelos órgãos de governança.

A Cooperativa mantém, ainda, políticas institucionais e mecanismos de auditoria e comunicação que promovem a ética, a transparência e o engajamento dos Cooperados, em consonância com os princípios e valores do cooperativismo.

Estratégia e Governança

Capacitações e Desenvolvimento

A Unimed CL mantém programa permanente de capacitação dos membros dos órgãos de governança, com foco no aprimoramento das competências técnicas, regulatórias e estratégicas. Em 2025 foram realizados:

- II Seminário de Inovação e Sustentabilidade realizado entre os dias 25 e 26 de abril abordando temas relacionados a Governança Corporativa com 12 (doze) horas de capacitação realizadas, com participação dos 8(oito) membros do Conselho de Administração.
- Curso de Formação de Conselheiros Fiscais (EAD) no período de abril a dezembro/2025 abordando temas relacionados ao exercício da função com 2(duas) horas de duração, com participação dos 6(seis) membros do Conselho Fiscal.

Participação dos Cooperados

A participação ativa dos Cooperados constitui pilar essencial do modelo de governança. Em 2025:

- Total de Cooperados: 253 (duzentos e cinquenta e três)
- Participação em Assembleia Geral: 47,8%

Comitês

1. Comitê de Especialidades Médicas;
2. Comitê Gestor da Qualidade (CGQ);
3. Comitê de Governança, Riscos e Compliance (CGRC);
4. Comitê de Ética (CE);
5. Comitê de Privacidade (CP).

Nossos Números

É com satisfação que apresentamos os resultados do período, destacando o sólido crescimento da Unimed CL. Neste exercício, registramos um percentual de crescimento de 1,18%, refletindo a confiança contínua de nossos clientes e parceiros nos serviços prestados.

Atualmente, atendemos aproximadamente 1.600 empresas, dentre elas algumas bastante renomadas em nossa região o que nos permite assegurar um atendimento abrangente e de qualidade, sempre visando a saúde e o bem-estar de nossos beneficiários. Além disso, contamos com 40.157 beneficiários, que são o foco de nossa missão e a razão de nosso trabalho diário.

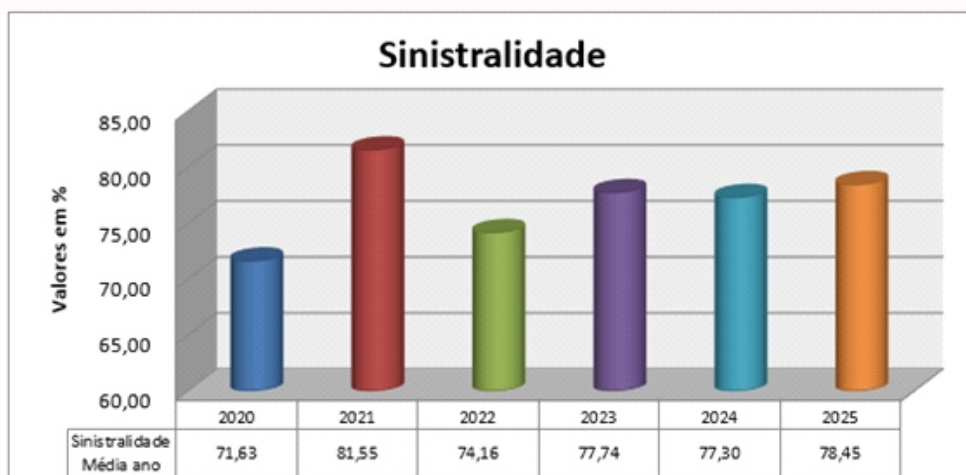
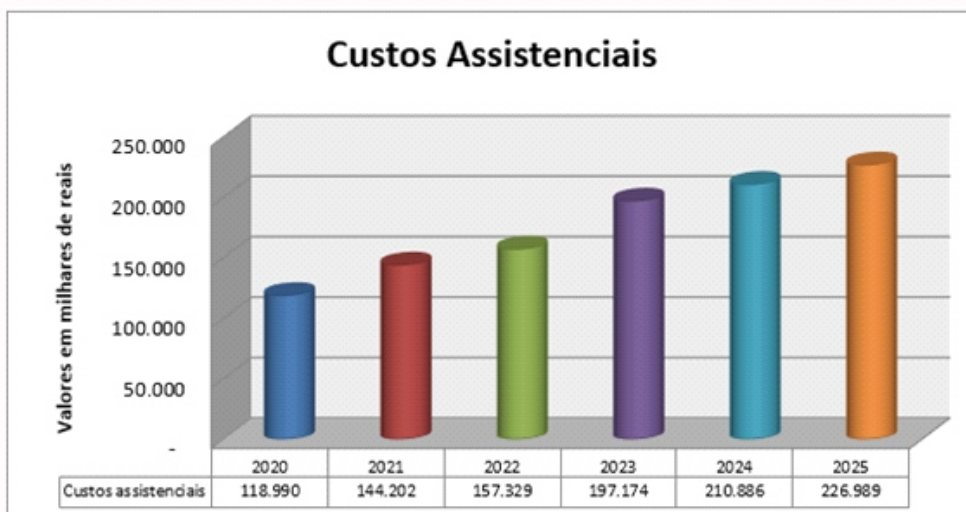
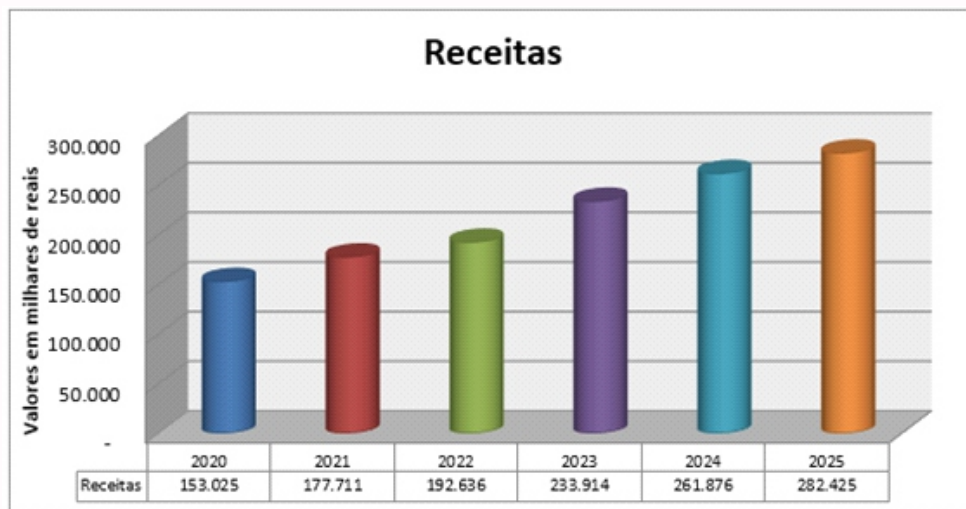
Esse crescimento não é apenas numérico, mas representa a nossa dedicação em proporcionar um atendimento de excelência e soluções em saúde que atendam às necessidades de nossos clientes. Continuaremos a trabalhar em melhorias constantes e inovações, para garantir o melhor serviço possível.



1.600
empresas

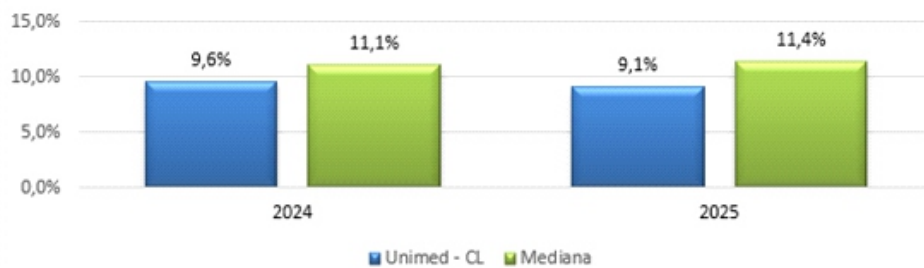
40.157
beneficiários

Prestação de Contas

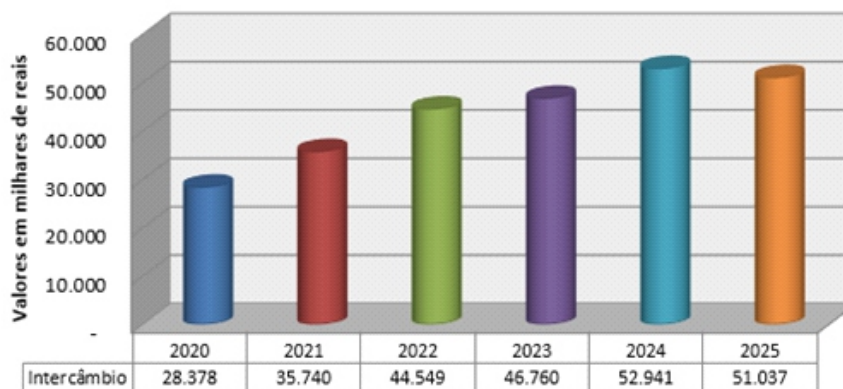


Prestação de Contas

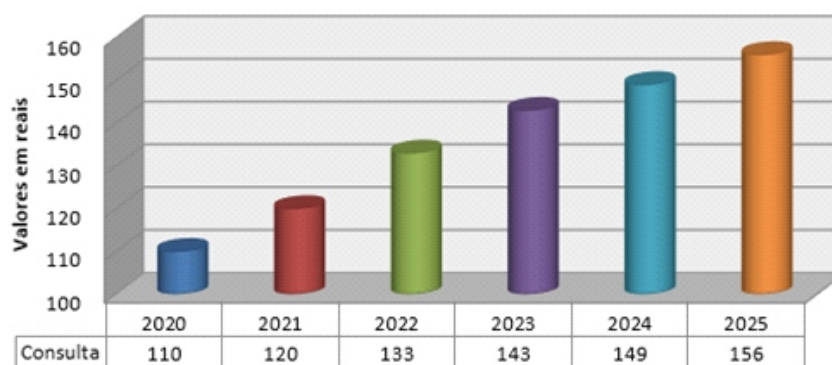
% Despesas Administrativas em relação às Receitas de Contraprestações



Resultado do intercâmbio

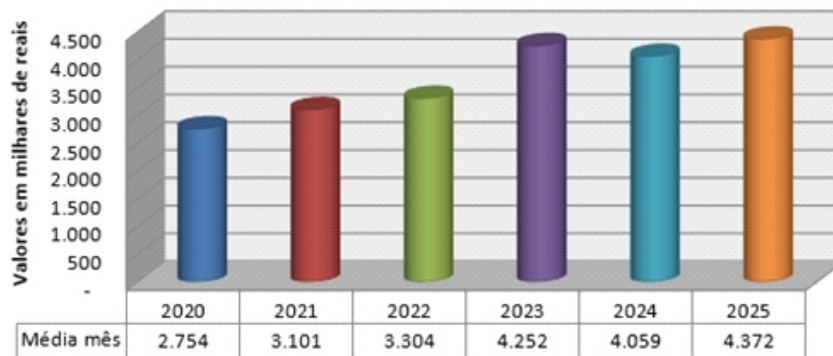


Valor da Consulta

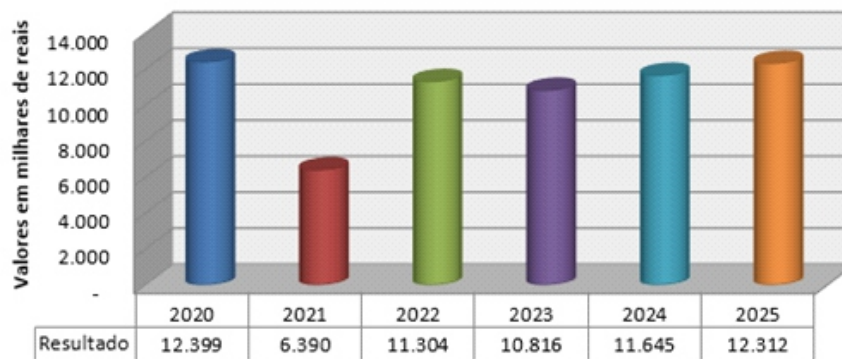


Prestação de Contas

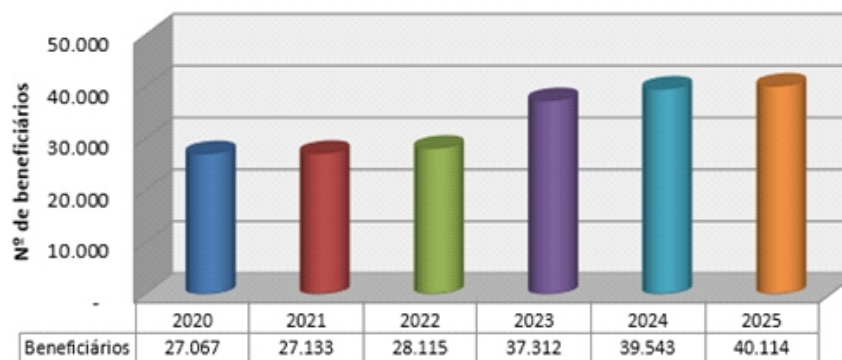
Valores pagos aos Cooperados



Resultado do exercício



Número de beneficiários



▬ Prestação ▬ de Contas

Aplicações Financeiras

Saldos em	Aplicações Garantidoras	Aplicações Livres	Total
12/2025	20.955.723	50.813.519	71.769.242
12/2024	18.693.353	48.998.054	67.691.407
12/2023	15.227.891	45.662.371	60.890.262
12/2022	11.889.392	41.805.920	53.695.312
12/2021	10.711.610	36.020.816	46.732.426
12/2020	9.347.948	26.009.915	35.357.863

Prestação de Contas

Resultado

Descrição	2025
Resultado do Exercício – DRE	12.311.645,36
Resultado de Atos Não Cooperativos destinados ao FATES – Art. 87 da Lei 5.764/71	(1.384.323,72)
Sobras e Perdas do Exercício	10.927.321,64
Fundo de Reserva – 10%	(1.092.732,16)
FATES – 5%	(546.366,08)
Juros s/ Capital – 7,54%	(1.039.783,34)
Utilização do FATES	2.246.374,11
Sobras e Perdas à disposição da Assembleia	10.494.814,17

Remuneração do Capital Social

No exercício de 2025, a Unimed CL remunerou o capital social dos cooperados à taxa de 7,54%, totalizando R\$ 1.039.783,34.

Campanhas de Relacionamento

Realizamos campanhas voltadas para a promoção da saúde e bem-estar dos beneficiários. Estas iniciativas destacam a importância da prevenção, do cuidado integral e do acesso a serviços de saúde de qualidade, alinhando-se à missão da cooperativa em oferecer um atendimento humanizado e eficiente. Abaixo algumas das campanhas realizadas em 2025:

- **Semana da Saúde:** Em setembro realizamos a “Semana da Saúde” na empresa VSB, onde abordamos temas atuais e de extrema relevância para nossos beneficiários.
- **Outubro Rosa e Novembro Azul:** uma das campanhas mais impactantes foi a 1ª Caminhada da Saúde, que teve como objetivo geral a conscientização da prevenção ao câncer de mama e próstata. A 1ª Caminha da Saúde ocorreu no dia 19 de outubro de 2025 na Pista de Caminhada Daniel Corrêa onde tivemos mais de 600 participantes. O evento contou com a parceria da Prefeitura Municipal de Conselheiro Lafaiete com stands informativos e o vacimóvel, para atualização do cartão de vacina da população; FASAR com atividades diversas levando orientações e informações sobre cuidados com alimentação e atividade física; Studio Coopfit, com a caminhada orientada mostrando a importância da atividade física com acompanhamento profissional e os stands da Unimed com orientações de Urologista e Ginecologistas, sobre a importância dos exames de prevenção quanto ao câncer de mama e próstata. Nesse dia também foram disponibilizados vouchers para população realizar a mamografia e os exames de PSA, com pela Unimed CL. A iniciativa resultou em um dia de muita diversão e conscientização sobre cuidados com a saúde. Ademais, foram arrecadados com as inscrições da caminhada quase 300kg de alimentos não perecíveis, os quais foram doados para o Grupo Espírita Samaritanas. Esse grupo realiza projetos sociais que assistem várias famílias carentes, distribuindo além de cestas básicas refeições aos domingos.



Campanhas de Relacionamento

As campanhas realizadas refletem o compromisso da cooperativa com a saúde e o bem-estar da comunidade. Através de ações educativas, preventivas e acessíveis, reafirmamos nosso papel como referência em saúde, buscando sempre promover um cuidado integral que atenda às necessidades de todos. Os resultados dessas campanhas foram positivos, gerando maior conscientização e engajamento dos beneficiários em relação à saúde.

Outro ponto importante, que transcende a mera prestação de serviços de saúde é o relacionamento estabelecido com as empresas que fazem parte da nossa carteira, sendo estas peças fundamentais para o sucesso da cooperativa.

Nesse contexto, ao falarmos sobre a importância desse vínculo, podemos identificar diversos aspectos que contribuem tanto para a satisfação dos clientes quanto para a melhoria contínua dos serviços oferecidos, como o fortalecimento da confiança, a sustentabilidade da cooperativa, o crescimento mútuo, a eficiência na gestão de saúde, entre outros.



Convenção de Mercado

A Convenção de Mercado Unimed é considerada o maior encontro de Marketing e Vendas do Sistema Unimed. O evento que abrange atualmente cerca de 40 Unimeds, é realizado pela Federação Minas há 21 anos, trazendo workshops e palestras, ministrados por especialistas, sendo fundamental para o desenvolvimento de habilidades específicas, como técnicas de vendas, atendimento ao cliente e resolução de problemas, garantindo que nossas colaboradoras sejam profissionais mais completas e preparadas. Além de ser uma oportunidade ímpar para atualização sobre as novas tendências, produtos, serviços e mudanças no cenário referente ao nosso negócio. Sendo assim nossas consultoras de vendas e equipe pós-vendas oferecem um atendimento mais qualificado e alinhado às necessidades dos clientes.

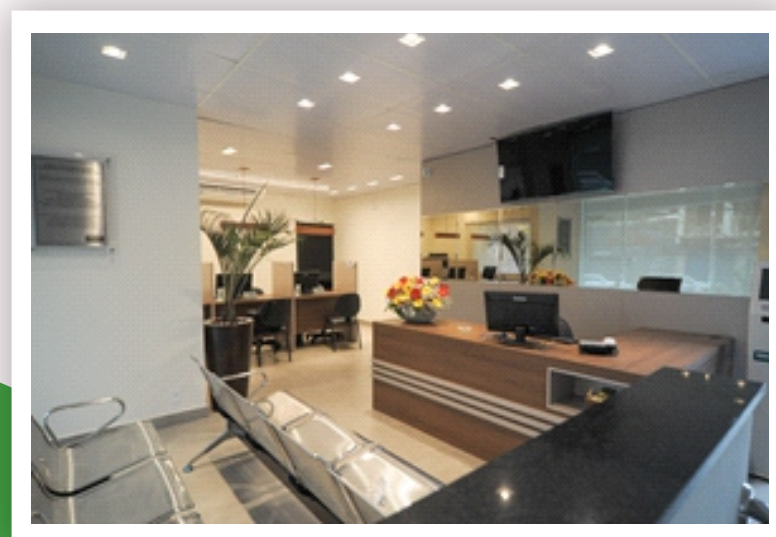
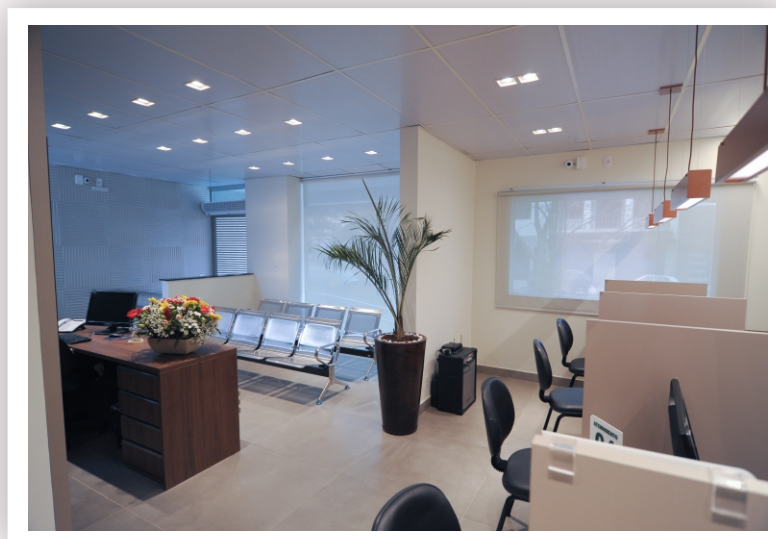
Ademais, há a premiação do vendedor destaque das Unimeds, estimulando um maior engajamento da equipe, impactando diretamente na produtividade e na satisfação no trabalho.



— Nosso — Espaço

A Unimed CL conta com um espaço exclusivo para atendimento aos nossos beneficiários.

A Central de Atendimento da Unimed CL desempenha um papel fundamental na prestação de nossos serviços, atuando como um elo entre os beneficiários e a cooperativa. Projetada para atender às necessidades dos clientes, realizamos em 2025 mais de 33.000 atendimentos com qualidade e eficiência, contribuindo para a satisfação e o bem-estar de todos.



Central de Vendas

A Central de Vendas da Unimed CL atua como um pilar fundamental na expansão e manutenção da carteira de clientes. Dedicada a oferecer soluções que atendam às necessidades dos nossos clientes, nossa equipe de vendas tem se destacado pela excelência no atendimento.

A equipe de vendas é composta por três consultoras, treinadas e capacitadas, que operam em um ambiente focado no relacionamento com o cliente, sempre preocupadas em atenderem de forma personalizada e eficaz, oferecendo aos nossos clientes especificamente os produtos que atendam suas expectativas.

Nos últimos anos, a Central de Vendas da Unimed CL tem apresentado resultados satisfatórios, refletindo um crescimento consistente em sua base de clientes.

Por meio do foco em inovação e no relacionamento com o cliente, a Unimed reforça seu posicionamento como líder em soluções de saúde, com a missão de proporcionar qualidade de vida e bem-estar a todos os seus beneficiários. Para os próximos períodos, o objetivo é continuar expandindo a atuação da Central, sempre buscando novas estratégias que aprimorem ainda mais a experiência do cliente e o desempenho das vendas.



Portfólio

Atualmente contamos com 20 produtos registrados na ANS, sendo nosso carro chefe o Regional Plus Enfermaria.

Este produto contempla diversas vantagens, tornando-o campeão de vendas.



Pesquisa de Satisfação

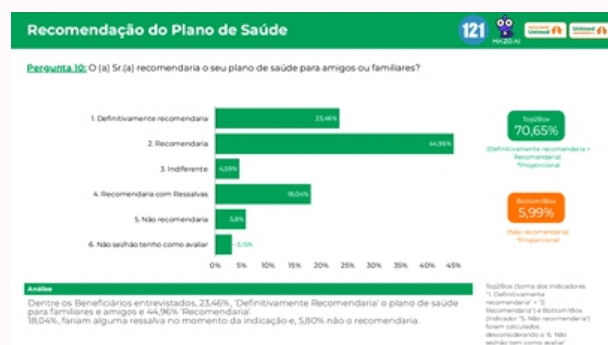
No âmbito da transparência e melhoria contínua dos nossos serviços, realizamos anualmente uma pesquisa de satisfação com os beneficiários. Este ano, a pesquisa foi conduzida entre 05/07/2024 e 14/04/2025, o que nos permitiu obter um panorama detalhado sobre a percepção e as expectativas em relação aos serviços oferecidos.

A pesquisa teve como principais objetivos:

- Identificar o nível de satisfação dos beneficiários em relação aos serviços prestados, buscando compreender sua experiência e sugestões de melhoria.
- percepções na formulação de políticas e ações futuras.
- Compreender quais serviços estão atendendo às expectativas e quais demandam ajustes ou inovação.
- Estimular o diálogo com os beneficiários, considerando suas percepções na formulação de políticas e ações futuras.

Os resultados obtidos foram analisados de forma quantitativa e qualitativa, possibilitando uma visão abrangente e detalhada sobre os aspectos que impactam a experiência do beneficiário e possibilitam a implementação de ações para eliminar quaisquer pontos negativos.

A satisfação geral dos entrevistados pela Unimed CL está em torno de 78%. Contudo, a cooperativa considera como meta de satisfação o percentual obtido na pergunta 10, a qual atingimos 70,65%.



Portanto, a pesquisa de satisfação é uma ferramenta fundamental para nosso processo de gestão e melhoria contínua. Estamos comprometidos em utilizar essas informações de forma estratégica, visando sempre à excelência em nossos serviços e o fortalecimento de nossa relação com nossos beneficiários.

Síntese

Em síntese, o presente relatório evidencia os avanços significativos alcançados ao longo do tempo, refletindo um compromisso contínuo com a excelência. Através de estratégias bem definidas, iniciativas inovadoras e um foco constante na satisfação dos nossos beneficiários, conseguimos não apenas consolidar nossa presença no mercado, mas também fortalecer as relações com nossos parceiros e empresas contratantes.

O monitoramento cuidadoso das tendências do setor e a adaptação às necessidades do nosso público-alvo demonstraram ser fundamentais para a implementação de ações eficazes, capazes de garantir resultados positivos e um bom nível de competitividade. Adicionalmente, a participação ativa em campanhas de promoção da saúde e bem-estar, aliada à personalização dos nossos serviços, tem sido um diferencial que se destaca em nosso relacionamento com as empresas.

Assim, seguimos em um caminho de crescimento sustentável, prontos para enfrentar novos desafios e aproveitar as oportunidades que surgirem, sempre guiados pelos princípios de cooperação, ética e responsabilidade.

Agradecemos a todos os colaboradores e parceiros que fazem parte dessa jornada e reiteramos nosso compromisso em manter a Unimed CL como referência em saúde e bem-estar.



Tecnologia da Informação

Na era contemporânea, a tecnologia tornou-se uma força motriz em todas as esferas da sociedade, incluindo o setor da saúde.

Entendemos que a integração eficaz da tecnologia, pode aprimorar significativamente a qualidade dos serviços prestados aos pacientes, cooperados, otimizar processos internos e melhorar a colaboração entre profissionais de saúde.

Por esse motivo, nossa cooperativa reconhece e valoriza o papel crucial que a tecnologia desempenha em nossa missão de promoção da saúde com sustentabilidade e resolutividade.

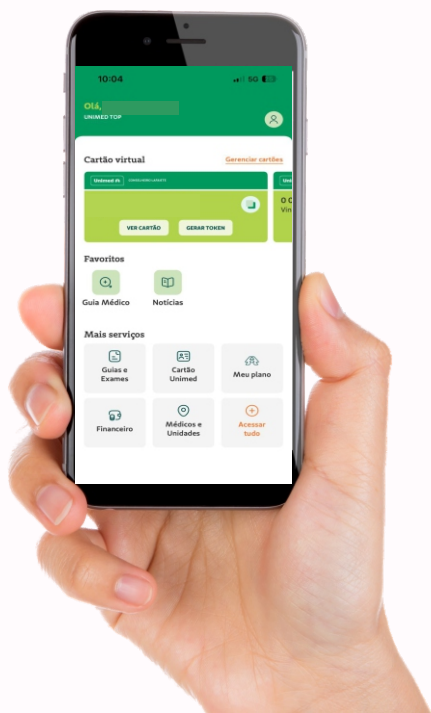
Usamos a tecnologia como nossa aliada para inovar cada dia mais, por isso estamos atentos às novas tendências de tecnologia no mercado e investimos constantemente em novas implementações e melhorias.

Elencamos a seguir, algumas das iniciativas tecnológicas que apoiam na sustentação dos nossos processos:

APP Clientes

O APP Clientes Unimed veio para inovar a forma como atendemos os nossos clientes, por meio do cartão virtual, com tecnologia QR CODE, realizamos a validação do plano de saúde dos nossos clientes e ainda contribuímos com o meio ambiente, não utilizando mais o cartão plástico tradicional.

Além do cartão virtual, o APP Clientes Unimed possibilita aos nossos clientes acompanhamento das suas autorizações de serviços, segunda via de boleto para os planos individuais e coletivo por adesão, declaração de IRPF, guia médico atualizado e um canal de notícias para ficar bem informado sobre as notícias do plano Unimed, de forma fácil e segura.



Tecnologia da Informação

APP Cooperados

Com o APP cooperado, os cooperados da Unimed CL tem na palma da sua mão uma série de funcionalidades, destacamos o acompanhamento sobre a sua produção médica paga, CID, declaração de IR e notícias sobre a sua cooperativa.

BI – Business Intelligence

Com o apoio da nossa equipe de tecnologia, implementamos o nosso sistema de BI. Uma ferramenta robusta que reúne de forma estruturada e em tempo real todos os dados do Sistema de Gestão da Operadora, otimizando a visualização das informações para as tomadas de decisões mais assertivas e acompanhamento do nosso negócio.

A ferramenta também é utilizada para análise da nossa carteira, visando sempre aprimorar os cuidados com a saúde de nossos clientes.

Sistema de gestão da qualidade CEOSGO

Para apoiar a melhoria contínua dos processos internos, adotamos a ferramenta de Gestão da Qualidade, que reúne e controla todo nosso fluxo de processos e documentações que utilizamos para as nossas certificações de qualificação da Operadora.

Sistema de Gestão da Operadora

Constantemente avaliamos o desempenho dos nossos sistemas de gestão. Sabemos o quanto é importante para nosso negócio e recentemente contratamos uma nova solução, em parceria com a Nexdom, uma empresa de tecnologia que nasceu dentro do sistema Unimed e controlada pela Unimed do Brasil.

Outra parceria importante, para atender nossos recursos próprios, foi consolidada com a Empresa MV Sistemas, onde foi contratado um pacote de soluções incluindo prontuário médico certificado, sistemas de automação de processos, sistema de jornada do paciente trazendo mais facilidade de acesso aos recursos das nossas unidades de negócios de saúde.

Visamos com a adoção da nova ferramenta, otimizar e inovar ainda mais nossos processos e trazer melhoria contínua para nossos clientes internos e externos.

Segurança e Privacidade

Em uma era onde os dados são vistos como o “novo petróleo” por especialistas da área, não podemos deixar de lado proteção e segurança dos mesmos.

A Unimed CL possui ações pautadas na manutenção da cultura institucional de segurança e privacidade, observando a governança dos dados como pilar de extrema importância para nosso negócio e proteção para os titulares dos dados.

São diversas as iniciativas voltadas para segurança e privacidade, dentre elas destacamos:

- Implantação da Política de Segurança da Informação;
- Formação do nosso Comitê de Privacidade, mediado pelo encarregado da proteção de dados;
- Oficinas voltadas para mapeamento de dados e governança da informação.



Gestão de Pessoas

A Unimed CL encerrou o mês de dezembro de 2025 com 138 colaboradores, dos quais 5 são aprendizes e 03 são estagiários de Psicologia no Centro de Terapia Especializada, todos com o propósito de prestar atendimento com qualidade dentro de suas determinadas funções e responsabilidades.

Turnover - índice de rotatividade de funcionários
2025 - 1,46%

ROTATIVIDADE

Admitidos 29

Demitidos 16

Número de Funcionários - 130

GÊNERO

Feminino 105

Masculino 25

Faixa Etária

0 - 17

19 - 24

25 - 29

30 - 45

46 - 59

acima de 60

Idade

01

07

17

72

30

03

Número de Aprendizes
2025 - 05

Sexo

Feminino 02

Masculino 03

Número de Estagiários
2025

Sexo

Feminino 03

Faixa Etária

19 - 24

30 -45

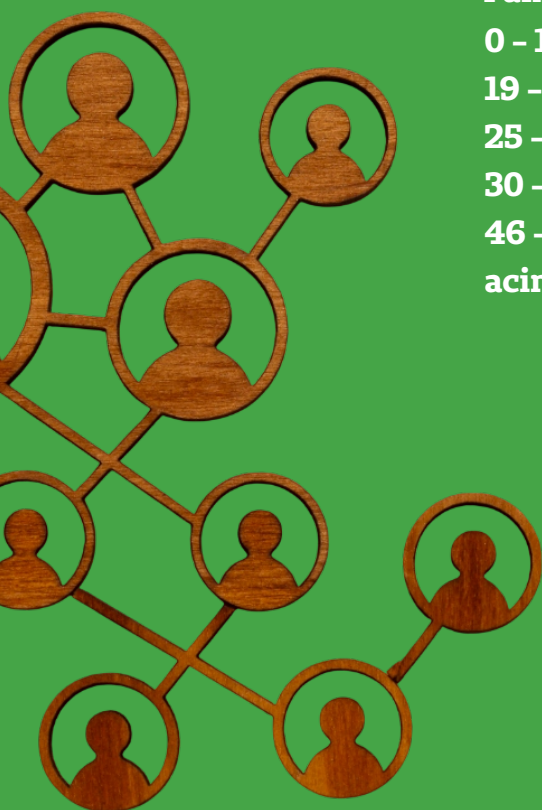
46-59

Idade

01

01

01



Gestão de Pessoas

Benefícios

A Unimed CL oferece um pacote de benefícios para seus colaboradores.

Os resultados dos benefícios impactam em aumento de produtividade, cumprindo importante feito no clima organizacional, bem como em melhorias na qualidade de vida do colaborador.

**Auxílio Creche / Assistência Odontológica / Seguro de Vida / Participação nos Resultados
Plano de Saúde / Seguro Funeral / Transporte Aeromédico / Ticket Alimentação
Treinamentos e Capacitações / Vale Transporte com a tarifa reduzida / Convênio com
faculdades para graduação e pós graduação / Gympass (Wellhub) / Programa de Saúde e Bem
Estar do Colaborador / Gratificação de Natal / Plano Odontológico / Convênio de Farmácia
PA Digital / Subsídio Telefonia Móvel / Uniforme / Programa de Voluntariado
Retenção de Talentos (novas oportunidades, reconhecimento profissional e ou financeiro;
recrutamento interno) / Campanha de Vacinação / Flexibilidade de horário / Horário especial
em datas específicas / Avaliação de Desempenho e construção de PDI**

— Gestão — de Pessoas

Programa Aprendiz Cooperativo Parceria SESCOOP/MG

Com o objetivo de formação profissional dos aprendizes, favorecendo o desenvolvimento de competências básicas para o trabalho, a cidadania e a educação cooperativista, a Unimed CL participa do **Programa Aprendiz Cooperativo** contando em seu quadro com 05 jovens.



Gestão **de Pessoas**

Pesquisa **de Clima**

Resultado Geral 2023

Total de Colaboradores: 122

Índice de Satisfação: 74%

Resultado Geral 2024

Total de Colaboradores: 119

Índice de Satisfação: 83%

Resultado Geral 2025

Total de Colaboradores: 136

Índice de Satisfação: 86%

Gestão de Pessoas

Ações com os Colaboradores

- * Mês do colaborador
- * Café estratégico
- * A Diretoria quer te ouvir – oportunidade do colaborador deixar sugestões, conversar e emitir opiniões junto à Diretoria
- * Comemoração das Profissões

Saúde do Colaborador

- *Ginástica laboral – 2 x por semana
- *Campanha de vacinação
- *SIPAT e Brigada de Incêndio - CIPA
- *Ações CCIH, NSP e RH
- *Campanhas mensais diversas como: Janeiro Branco, Setembro Amarelo, Outubro Rosa
- *Confraternização dos colaboradores
- *Dia Mundial da Qualidade
- *Programa peso saudável e dimensão emocional
- *Encerramento do ano com palestra sobre inteligência emocional



Sustentabilidade Socioambiental

*Projeto Cultural de Teatro – FACE

*Projeto ACISO – Ação Cívico Social – parceria com a Polícia Militar de Minas Gerais

*Projeto Carbono Neutro – controle e campanha de redução de energia, combustível.

Foram plantadas 176 árvores.

*Manutenção da revitalização do jardim da Avenida Furtado em parceria com as empresas Hemolab e Auto Nível

*Dia de Cooperar

*Criação do Coral Unimed CL

*Coleta Seletiva – Unimed e o Meio Ambiente

*Campanha de redirecionamento fiscal em prol do Roda Moinho – arrecadação de R\$ 152.522,26

*Apresentação natalina do Coral Madrigal Roda Viva e do Coral Unimed CL: Comunidade e Recursos Próprios.

Investimentos



Recursos Próprios

Pronto Atendimento

O **PRONTO ATENDIMENTO UNIMED CL** conta com consultórios médicos, sala de sutura, sala de urgência, sala de gesso, Raio X digitalizado, sala de laudos, consultório de triagem, sala de inalação, 02 postos de enfermagem, 10 leitos de observação, 9 cadeiras para medicação e ainda uma ampla e confortável recepção. Em 2025;

56

médicos em atendimento

03

especialidades médicas

80.500

atendimentos no Pronto Atendimento /ano

26.892

medicação e observação

18.822

diagnósticos por imagem

1.235

eletrocardiogramas

1.067

transferências hospitalares



Recursos Próprios Centro de Especialidades

Em 2025:

41

médicos em atendimento

21

especialidades médicas

18.968

agendamentos e consultas / ano



viver bem

383

Internações domiciliares
Atendimentos da equipe multidisciplinar

7.586

Gerenciamento de casos especiais
Atendimentos da equipe multidisciplinar

Rede Prestadora

A Unimed CL em continuidade às ações implementadas pela Política de Qualidade de Atenção à Saúde realizou o monitoramento dos indicadores hospitalares e os relatos de eventos adversos ocorridos nas instituições hospitalares que aderiram ao Programa.

Para o fortalecimento da cultura de segurança foram encaminhados semanalmente informativos para toda a rede prestadora, com temas relevantes sobre a Segurança do Paciente.

Em maio de 2025 foi realizada a entrega da premiação Selo Ouro ao Hospital e Maternidade São José pela adesão e cumprimento dos requisitos da Política de Qualidade de Atenção à Saúde.

Para os demais prestadores (SADT), foi desenvolvido o Programa de Qualificação da Rede Prestadora visando o incentivo à melhoria contínua, estimulando à qualificação da assistência, com vistas à adesão de boas práticas nos serviços de saúde com foco no cuidado, além de estabelecer parceria entre os Prestadores e a Unimed CL e aprimorar a qualidade dos serviços prestados aos nossos clientes.

O programa contou com a participação de 14 prestadores credenciados. O evento de encerramento do programa e a premiação está previsto para janeiro de 2026.



Rede Prestadora

Para as clínicas de terapias voltadas para o atendimento de Transtornos Globais do Desenvolvimento (TGD), foram realizadas visitas, através do Projeto Piloto QUALIX, conduzido pela Unimed Federação Minas, para avaliação da qualidade dos serviços ambulatoriais prestados pelas clínicas credenciadas e serviço próprio, de terapias especiais, onde foram avaliados a estrutura física e documental das clínicas, recursos materiais e operacionais, recursos humanos, verificações de prontuários, satisfação do cliente e gestão de resultados.

No ano de 2025 também foram realizadas as visitas do Programa de Avaliação da Rede Hospitalar (MGHOSP) em parceria com a Unimed do Brasil, Unimed Federação Minas e Faculdade Unimed. O Programa tem como foco a melhoria de processos, por meio de visitas técnicas qualificadas, contribuindo para a excelência assistencial, o aprimoramento técnico e a sustentabilidade da Rede Hospitalar. A nova classificação hospitalar será divulgada e estará vigente à partir de 2026.

Para sensibilização dos Hospitais credenciados, foi realizado pelo setor de Relacionamento com o Prestador reunião de apresentação da metodologia, para conhecimento dos objetivos e critérios da avaliação.



Programa Vida Plena

Através do Viver Bem, o programa Vida Plena foi desenvolvido para atender os beneficiários a partir dos 60 anos, com ações que estimulam o autocuidado e a interdisciplinaridade, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida. O objetivo é acompanhar os fatores de risco e doenças crônicas, buscando auxiliá-los a controlar a doença e minimizar as possíveis complicações, além da manutenção da capacidade funcional e autonomia.

Interdisciplinaridade: O programa conta com uma abordagem interdisciplinar, envolvendo profissionais de diversas áreas da saúde e bem-estar. As ações do programa consistem em atividade física 2 x na semana com Educador Físico, orientações e instruções educativas voltadas para a promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças.

Estimulação do Autocuidado: As atividades propostas no programa são oficinas, palestras, práticas de exercícios físicos e atividades recreativas, com o intuito de estimular o autocuidado e a autonomia dos participantes, promovendo hábitos saudáveis e a socialização entre os idosos.

Local: Realizado em parceria com a Polícia Militar, as atividades acontecem no espaço do 31º Batalhão e são oferecidas aos beneficiários Unimed e ao veteranos da Polícia Militar. Visando proporcionar ações que estimulem o autocuidado, promovendo o bem-estar e a qualidade de vida deste público.

Relevância Social: O programa "Vida Plena" atende a um relevante interesse social, uma vez que busca melhorar a qualidade de vida de uma população vulnerável, composta por idosos e veteranos, que muitas vezes enfrentam desafios relacionados à saúde física e mental. As ações propostas têm um caráter de prevenção, que pode reduzir a demanda por serviços de saúde no futuro.

E, o mais importante: A Unimed CL zela para que seus beneficiários realmente incorporem os conhecimentos e adquiram mais condição de lidar com suas necessidades de saúde. Esse zelo está presente durante o processo de instrução e no acompanhamento periódico disponibilizado.



Relacionameto com o Cooperado

A Unimed CL reconhece a importância do médico cooperado se envolver e acompanhar de perto tudo o que acontece na sua Cooperativa e de sua satisfação com a organização, para tanto vem investindo desde 2016 na ampliação e implantação de benefícios para seus cooperados. Atualmente são:

O Plano de Previdência Privada foi instituído pela Unimed CL em outubro de 2018 e atualmente possui 184 cooperados beneficiados com investimento, em 2025, de R\$ 1.031.758,00. Além do aporte realizado pela Unimed CL o cooperado poderá realizar aportes individuais suplementar, segundo sua conveniência e regras estabelecidas, garantindo mais tranquilidade financeira para o futuro.

O Plano de saúde é subsidiado ao médico cooperado, seus dependentes e agregados, contando atualmente com 801 beneficiários em sua carteira.

O Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (SERIT), é voltado a profissionais liberais e autônomos, que buscam a garantia de renda mensal, em caso de afastamento do trabalho por acidente ou doença.

A Unimed CL contratou para todos os seus Cooperados um SERIT cujo valor do prêmio atualmente é de R\$ 9.285,14. No ano de 2022, ocorreu a inclusão de cobertura do SERIT, passando a abranger o seguro de vida individual no valor de R\$ 100.000,00.



Cooperado Benemérito

O cooperado que atender os seguintes requisitos poderá ingressar na categoria de “Cooperado Benemérito”:

- a) ter idade igual ou superior à 65 anos;
- b) estar cooperado na UnimedCL há tempo igual ou superior há 20 anos;
- c) estar em dia com suas obrigações sociais, especialmente, mas não exclusivamente, ao que se refere à integralização da(s) sua(s) quota(s)-parte do Capital Social e pagamento da sua mensalidade/contribuição ao plano assistencial à saúde;
- d) optar por deixar de exercer atividade médica junto à Cooperativa.





Programa de Participação Pontuada

O Programa de Participação Pontuada foi renovado em 2025, mantendo seu propósito de incentivar e valorizar a participação ativa dos Cooperados na vida da Cooperativa. A iniciativa contempla um conjunto de ações voltadas ao fortalecimento do engajamento, da educação continuada e da atuação institucional dos médicos cooperados.

São disponibilizados cursos e lives de Educação Continuada, bem como pontuação vinculada à participação em Assembleia Geral Ordinária (AGO), atualização cadastral, apresentação de certificados de cursos da área médica e participação em eventos promovidos pela Unimed CL, como o Encontro Estratégico.

A nova edição do programa possui vigência de maio de 2025 a março de 2026, período no qual os cooperados poderão acumular pontos conforme os critérios estabelecidos em regulamento. Quanto maior o nível de participação e envolvimento do médico nas ações institucionais, maior a pontuação alcançada, possibilitando o atingimento do score necessário para o recebimento da bonificação prevista.

Encontro Estratégico

O Encontro Estratégico foi retomado em 2025 com o objetivo de promover a troca de ideias, o alinhamento estratégico e a integração entre os Cooperados, reafirmando o compromisso da Cooperativa com a comunicação transparente e o fortalecimento dos vínculos institucionais.

A nova edição do Encontro Estratégico teve início em agosto de 2025, com a realização do encontro voltado à geração Veteranos, proporcionando um espaço qualificado para atualização sobre as tendências do setor de saúde, bem como para o debate de desafios e oportunidades que impactam a Cooperativa e a prática médica.

O evento integra o calendário anual de atividades da Cooperativa e seguirá com encontros direcionados às demais gerações – Baby Boomers, Geração X e Millennials – com programação prevista até março de 2026, fortalecendo a integração intergeracional e a construção coletiva de estratégias para o desenvolvimento da Unimed.



Remuneração do Capital Social

No ano de 2025, a Unimed CL remunerou os cooperados pelo Capital Social em 6,41%. Esse investimento gerou o valor de R\$ 842.853,02.

Processo Seletivo 2025

No exercício de 2025, a Unimed CL promoveu Processo Seletivo para admissão de novos cooperados, ofertando 34 vagas. Deste total, 15 candidatos foram aprovados, após avaliação conforme os critérios definidos em edital, contribuindo para o fortalecimento e a renovação do quadro de cooperados da Cooperativa.

Setor de Relacionamento com Cooperado e Prestador

- **Atendimento Personalizado:** O setor oferece atendimento individualizado para resolver dúvidas e atender às necessidades dos cooperados, garantindo um canal direto e eficaz.
- **Orientação sobre Benefícios:** Nosso setor sempre está disponível para explicar sobre todos os benefícios disponíveis para os cooperados, ajudando a maximizar o uso dos serviços.
- **Acompanhamento de Processos:** O setor auxilia os cooperados no acompanhamento de processos, como autorizações de procedimentos, garantindo transparência e agilidade.
- **Feedback e Sugestões:** Valorizamos a opinião dos cooperados! Estamos sempre abertos a ouvir sugestões e críticas para aprimorar nossos serviços e a experiência de todos.
- **Facilidade no Acesso:** Oferecemos canais de comunicação como telefone, e-mail e redes sociais, facilitando o contato e a interação dos cooperados com a cooperativa.

Gestão de Riscos e Controles Internos

Estrutura sólida. Decisões seguras. Crescimento sustentável.

A gestão de riscos e controles internos na Unimed CL constitui um dos pilares essenciais para a sustentabilidade, a segurança e a perenidade da cooperativa. Em alinhamento às diretrizes estratégicas e às melhores práticas de governança, a cooperativa vem estruturando e aprimorando continuamente seu sistema de gestão, com foco na antecipação de cenários, mitigação de riscos relevantes e suporte qualificado à tomada de decisão.

LINHA DO TEMPO DA EVOLUÇÃO

2022 - Implantação da Política de Gestão de Riscos e estruturação inicial

2023 - Integração ao Planejamento Estratégico e início da gestão de riscos operacionais

2024 - Ampliação do mapeamento da cadeia de valor

2025 - Consolidação da gestão de riscos em todos os processos organizacionais

INDICADORES DE MATURIDADE

Dimensão	Indicador	Status
Governança	Política formal de Gestão de Riscos aprovada	✓ Implementado
Estratégia	Riscos estratégicos alinhados ao Planejamento Estratégico	✓ Implementado
Processos	Percentual de processos da cadeia de valor mapeados	100% (2025)
Operacional	Matrizes de riscos operacionais por processo	✓ Em estágio avançado
Integração	Integração entre riscos, processos e controles internos	✓ Consolidada
Maturidade Geral	Nível de maturidade da gestão de riscos	Em amadurecimento contínuo

SÍNTESE EXECUTIVA

A Unimed CL apresenta nível de maturidade intermediário a avançado em gestão de riscos, com estrutura consolidada e evolução contínua. Esse cenário fortalece a governança, amplia a segurança nas decisões e sustenta o crescimento institucional com responsabilidade.

Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação dos cooperados, referente ao exercício de 2025, foi realizada com o objetivo de avaliar, de forma estruturada, a percepção dos cooperados em relação aos serviços prestados e ao relacionamento institucional. Ao todo, foram registradas 61 respostas.

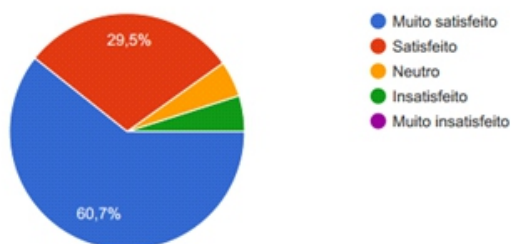
O resultado consolidado aponta uma média geral de satisfação de 84%, evidenciando um nível satisfatório de avaliação. Os dados obtidos contribuem para o monitoramento contínuo do desempenho institucional, bem como para a identificação de oportunidades de aprimoramento e fortalecimento das práticas adotadas.

Total respostas: 61/ Média Geral de satisfação: 84%

A seguir, apresentam-se dois gráficos ilustrativos dos resultados obtidos a partir das respostas da pesquisa, com o objetivo de demonstrar, de forma visual, a distribuição e o comportamento das avaliações dos cooperados:

3 - Qual a sua avaliação quanto ao atendimento do setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador?

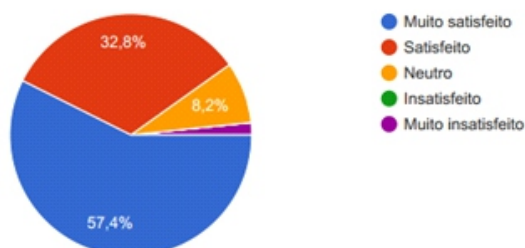
61 respostas



90,2% (Satisfeito + Muito Satisfeito)

1 - Como o(a) Dr(a) avalia a atual governança da Unimed Conselheiro Lafaiete?

61 respostas



90,2% (Satisfeito + Muito Satisfeito)

Destques da Qualidade

Manutenção das Acreditações ONA e PDGC

Consolidação de práticas assistenciais, administrativas e de governança alinhadas aos padrões nacionais de excelência e às diretrizes do Sistema Unimed.

Monitoramento Estratégico de Indicadores

Acompanhamento sistemático de indicadores de qualidade e segurança, subsidiando a tomada de decisão e a priorização de ações institucionais.

Fortalecimento das Auditorias Internas

Realização de auditorias como ferramenta de melhoria contínua, com foco na identificação de oportunidades e no aprimoramento dos processos.

Atuação do Comitê Gestor da Qualidade (CGQ)

Espaço estratégico de análise, tomada de decisão e acompanhamento das ações de qualidade, fortalecendo a governança, a integração entre áreas e o alinhamento institucional.

Gestão Ativa de Não Conformidades e Planos de Ação

Tratamento estruturado das não conformidades, com definição, acompanhamento e avaliação da efetividade dos planos de ação.

Integração entre Qualidade, Diretoria e Áreas Estratégicas

Atuação transversal da Qualidade, fortalecendo a governança, o alinhamento institucional e a sustentabilidade da cooperativa.

Qualidade como Pilar do Planejamento Estratégico

Consolidação da Qualidade como base estruturante (“raízes”) para o crescimento seguro, eficiente e sustentável da Unimed CL.

Unimed

Conselheiro Lafaiete

