



Presença que transforma

Confiança que se sente

Cuidado que acolhe



Unimed 
Planalto Norte

Relatório de Gestão
e Sustentabilidade

2025 >>>



Expediente

Publicação: junho 2026

Diretor Presidente

Dr. Eri Garcia Buemo

Diretora Vice-Presidente

Dra. Tania Andrea Cejas de Souza

Diretor Superintendente

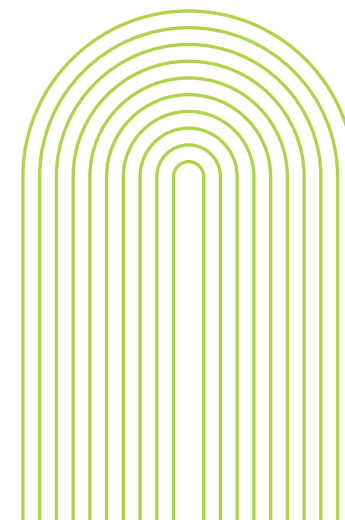
Dr. Rogério de Moura Ferro Silva

Coordenação de conteúdo e editorial

Licelma Kurowsky e Daniel Randig

Produção editorial

Isabela Bayer



Sumário>>

1

- 04 Boas-Vindas
- 06 Sobre Esse Relatório
- 07 Mensagem do Presidente
- 09 Nossa Identidade
- 10 Materialidade
- 11 Compromissos Externos
- 12 Cooperativismo
- 13 Diagnóstico de Governança e Gestão

2

- 14 Nossa Cooperativa
- 17 Investimentos
- 18 Unimed Planalto Norte
- 19 Sistema Unimed
- 20 Planejamento Estratégico
- 22 Tecnologia da Informação
- 24 Privacidade e Proteção de Dados
- 25 Nossos Serviços e Produtos
- 26 Diferenciais Unimed Planalto Norte
- 28 Participação no Mercado
- 29 Perfil da Carteira de Clientes
- 30 Atendimento Assistencial
- 31 Recursos Próprios

3

- 33 Cuidar do planeta para uma vida melhor
- 34 Jornada ESG
- 34 Política ESG
- 36 Campanhas
- 38 Esporte Comunitário
- 39 Materiais

4

- 40 Cuidar e respeitar todas as pessoas
- 41 Clientes
- 51 Cooperados
- 54 Colaboradores

5

- 59 Fortalecer a Governança Sistêmica da Unimed
- 60 Nossa Governança
- 61 Gestão e Estrutura
- 63 Governança, Riscos e Controles Internos
- 66 Fornecedores

6

- 67 Resultados Econômicos e Financeiros
- 68 Desempenho Financeiro
- 69 Resultados Econômicos e Financeiros

7

- 70 Destaques da Operadora
- 71 ISO 9001:2015
- 71 IDSS 2025
- 72 Prêmios 2025

Clique nos títulos para acessar o capítulo desejado.



1 Boas-Vindas



Boas-Vindas

Seja bem-vindo ao Relatório Integrado de Sustentabilidade da Unimed Planalto Norte, elaborado de acordo com as melhores práticas de reportes corporativos ESG (sigla em inglês para Ambiental, Social e de Governança Corporativa), que narra, à luz da matriz de materialidade da Organização, as nossas principais concretizações em 2025.

Boa leitura!



Sobre esse Relatório

GRI 2-3

Apresentamos o relatório contendo informações, indicadores e ações realizadas pela Cooperativa de 1 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025, em seu papel como operadora de plano de saúde suplementar e seus recursos próprios. O conteúdo considera o planejamento estratégico da Organização e as demandas essenciais dos seus principais públicos de relacionamento: colaboradores, fornecedores, cooperados, contratantes, beneficiários e representantes dos poderes público e privado.

Seguindo as diretrizes da *Global Reporting Initiative* (GRI) - Diretrizes para Relato de Sustentabilidade - versão *Standards*, a Unimed Planalto Norte apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade e dessa forma, atende a opção “essencial” da GRI – *Standards*.

As informações constantes neste documento são extraídas através de meio de controles internos e de gestão das áreas da Unimed Planalto Norte e os assuntos foram escolhidos por seus públicos de relacionamento através de pesquisa de engajamento com as partes interessadas para o desenvolvimento da matriz de materialidade. Esta é a sétima publicação, e está disponível em formato digital no Portal Unimed.

Para dúvidas, sugestões ou pedidos de informações complementares sobre esta publicação, entre em contato pelo e-mail ndh@upn.unimedsc.com.br.



Escaneie o QR Code e acesse o Portal Unimed para conferir todas as edições.

Mensagem do Presidente

GRI 2-22



Dr. Eri Garcia Buemo

O ano de 2025 representou um período de importantes avanços para a Unimed Planalto Norte. Mesmo diante de um cenário desafiador no setor da saúde suplementar, especialmente em relação aos custos assistenciais, a Cooperativa manteve seu compromisso com a sustentabilidade, a solidez econômica e a qualidade dos serviços prestados, alcançando evolução em indicadores econômico-financeiros relevantes.

Os desafios da área assistencial têm se tornado cada vez mais complexos e exigem uma atuação pautada em governança, aprimoramento contínuo dos processos e investimentos em tecnologia. Nesse contexto, seguimos direcionando esforços para fortalecer nossa gestão, buscando maior eficiência operacional e equilíbrio sustentável para a Cooperativa.

Também mantivemos investimentos contínuos em nossos recursos próprios, com foco na melhoria da estrutura, da qualidade e do conforto oferecidos aos clientes, reforçando nosso compromisso com um atendimento humanizado e seguro.

A valorização dos cooperados e colaboradores permanece entre as prioridades da Diretoria. Temos trabalhado para promover um ambiente cada vez mais colaborativo, ético e acolhedor, reconhecendo que o desenvolvimento das pessoas é essencial para o crescimento sustentável da Cooperativa.

Nosso compromisso com a comunidade segue como um importante direcionador de nossas ações. Ao longo do ano, realizamos iniciativas, eventos e projetos voltados à promoção da saúde, do bem-estar e da aproximação com a sociedade, reforçando os princípios cooperativistas que orientam nossa atuação e fortalecem nossa agenda ESG.

Encerramos 2025 com a convicção de que os resultados alcançados são fruto do empenho conjunto de cooperados, colaboradores, parceiros e clientes, que contribuem diariamente para o fortalecimento da Cooperativa e para a construção de um futuro sustentável e responsável.



Diretoria Gestão 2025-2027

GRI 2-9

Dr. Eri Garcia Buemo
Presidente

Dra. Tania Andrea Cejas de Souza
Vice-Presidente

Dr. Rogério de Moura Ferro Silva
Superintendente



Nossa Identidade

Princípios

- Atratividade para médicos
- Pessoas
- Conhecimento
- Visão Sistêmica
- Sustentabilidade
- Agilidade
- Inovação

-
- Princípios Cooperativistas

Propósito

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.

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.

Valores

- Integridade
- Respeito
- Solidariedade
- Espírito Cooperativista

Política de Qualidade

Compromisso com a constante evolução dos processos, em harmonia com os valores essenciais da Unimed, proporcionando uma experiência mais segura na jornada das pessoas na Cooperativa, guiados pelo nosso jeito único de cuidar.

Padrão de Qualidade de Atendimento Unimed Planalto Norte

- Acolhimento e Agilidade
- Entender para Atender
- Postura e Comportamento Profissional

Materialidade

GRI 3-1, 3-2, 2-14

Saúde e Segurança do Paciente

Privacidade do cliente

Comunidades locais

Desempenho econômico

Avaliação de Fornecedores
em Impactos na Sociedade

Materiais

Emprego

Relações Trabalhistas

A última publicação deste relatório ocorreu em março/2025, com informações referentes ao período de 2023 e 2024, não sendo constatada a necessidade de alterações ou reformulações de informações reportadas, não ocorrendo alterações significativas quanto ao escopo e limites de aspectos utilizados anteriormente.

Nossos stakeholders:

- Cooperados
- Clientes
- Colaboradores
- Dirigentes
- Prestadores de serviço
- Unimeds do Sistema Unimed
- Parceiros de negócios
- Fornecedores
- Comunidades locais
- Governos

Realizamos ações para engajamento dos públicos através dos canais de comunicação da Cooperativa, treinamentos, relatório de sustentabilidade, publicações nas redes sociais, portal e palestras.

GRI 2-29

Compromissos externos

A Unimed Planalto Norte reafirma seu compromisso com os princípios ESG (Environmental, Social and Governance), direcionando esforços e investimentos para iniciativas relacionadas aos pilares ambiental, social e de governança. Essas ações refletem a estratégia da Cooperativa e seu propósito de gerar valor sustentável para a sociedade, os clientes, os cooperados e demais públicos de relacionamento.

Os resultados e iniciativas desenvolvidos em cada um desses pilares serão apresentados nos capítulos seguintes, alinhados ao Mapa Estratégico do Sistema Unimed.



Environmental - Ambiental
Cuidar do planeta
para uma vida melhor



Social - Social
Cuidar e respeitar
todas as pessoas



Governance- Governança
Fortalecer a governança
sistêmica

A Unimed Planalto Norte vai além das práticas ESG ao reafirmar seu compromisso com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, contribuindo para a promoção da qualidade de vida, do desenvolvimento sustentável e da preservação do equilíbrio ambiental.



Para mais informações acesse o QR Code::

Cooperativismo

Cooperar é unir forças. A Unimed Planalto Norte, sendo uma cooperativa de trabalho médico, tem como modelo os princípios do cooperativismo:



Adesão voluntária e livre



Gestão Democrática



Participação econômica dos membros



Autonomia e independência



Educação, formação e informação



Intercooperação



Interesse pela comunidade

somoscoop

Diagnóstico de Governança e Gestão

O Diagnóstico de Governança e Gestão trabalha com uma metodologia reconhecida nacional e internacionalmente por sua capacidade de aumentar a qualidade de gestão e a competitividade de organizações públicas ou privadas. Através do Modelo de Excelência da Gestão® (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), a Organização das Cooperativas do Brasil – OCB adaptou à realidade e à linguagem das cooperativas brasileiras.

Em 2025 obtivemos **91,78%** em Boas Práticas de Gestão e **82,43%** de Governança no auto diagnóstico na maturidade **Compromisso com a Excelência**.

Boas Práticas de Gestão
91,78%

Governança
82,43%

2

Nossa
Cooperativa



Nossa Cooperativa

GRI 2-1, 2-2

Somos a Cooperativa de Trabalho Médico do Planalto Norte de Santa Catarina - Unimed Planalto Norte com sede em São Bento do Sul - SC, além de contar com mais 3 (três) filiais, sendo:





« Sede

Avenida Dom Pedro II, 373
Centro, São Bento do Sul - SC
CEP 89280-136

A sede da Unimed Planalto Norte abriga os serviços de Consultório de Especialidades, que conta com atendimento em clínica geral e pediatria, Centro de Desenvolvimento Especializado, Fisioterapia e atendimento administrativo.



« Filial 1

Laboratório Rio Negrinho

Rua Cap. Osmar Romão da Silva, 303,
sl 1, Centro, Rio Negrinho - SC
CEP 89295-000

O recurso atende como posto de coleta na cidade de Rio Negrinho, ampliando a área de atuação da Unimed Planalto Norte e facilitando o acesso dos beneficiários do plano e clientes particulares.

Filial 2

Laboratório São Bento do Sul

Avenida Dom Pedro II, 368
Centro, São Bento do Sul - SC
CEP 89280-136

O recurso atende como laboratório de análises clínicas e conta com uma estrutura ampla e moderna, pensada para proporcionar qualidade no atendimento de beneficiários do plano e clientes particulares.



Filial 3

Espaço Viver Bem

Rua Carlos Zipperer, 15
Centro, São Bento do Sul - SC
CEP 89280-136

O espaço, que está previsto para começar a operar em julho, contará com uma estrutura completa para atendimentos de fisioterapia, além de abrigar o setor Viver Bem, responsável pelos programas de saúde preventiva da Unimed Planalto Norte.



*Imagem ilustrativa

Investimentos

O ano de 2025 foi marcado pelo início das operações das terapias especiais no **Centro Especializado de Desenvolvimento**, voltado ao atendimento de pessoas neurodivergentes, incluindo Transtorno do Espectro Autista (TEA). O projeto foi desenvolvido ao longo de 2024, resultando em sua efetiva implementação no ano seguinte.

Em janeiro de 2025, teve início a reforma do prédio destinado à implantação do novo **Laboratório Unimed**. O espaço foi planejado para contemplar, além do posto de coleta, uma área técnica voltada à realização de análises clínicas. A obra foi concluída em dezembro de 2025, totalizando um investimento de **R\$ 1.514.040,32** no período.

Ainda no campo estrutural, outros investimentos foram realizados ao longo do ano. Destaca-se a reforma do primeiro piso da sede, que possibilitou a criação de uma nova **sala de observação**, com investimento de **R\$ 50.738,93**. Além disso, a garagem foi reformada e convertida em um ambiente destinado a treinamentos e reuniões, denominado **Espaço Cooperativo**. Essa adequação envolveu a substituição da estrutura da cobertura, bem como melhorias internas, somando um investimento de **R\$ 114.340,53**.

Em novembro de 2025, a Cooperativa também adquiriu um **terreno** urbano de 631m² contíguo à sua sede, ampliando sua área física e abrindo novas perspectivas para a expansão e o desenvolvimento de suas atividades. O valor da aquisição foi de **R\$ 650.000,00**.



Unimed Planalto Norte

Encerramos o período com atuação em 3 municípios — São Bento do Sul, Rio Negrinho e Campo Alegre — e um total de **20.479** clientes (com beneficiários federativos), além de **414** empresas contratantes.

Contamos com **84** médicos cooperados, **68** colaboradores e **3** profissionais terceiros.

Nossa rede assistencial é composta por **4** recursos próprios e uma ampla rede credenciada, incluindo **6** laboratórios, **4** hospitais, **2** centros de diagnóstico, **13** clínicas de fisioterapia e **22** clínicas médicas, garantindo cuidado completo e de qualidade para nossos clientes.



📍 Campo Alegre



📍 São Bento do Sul



📍 Rio Negrinho



20.479
clientes



414
empresas
clientes



84
médicos
cooperados



4
recursos
próprios

4 hospitais

6 laboratórios

22 clínicas médicas

13 clínicas de fisioterapia

2 centros de diagnóstico

Sistema Unimed



19,6 milhões
de clientes



115 mil
médicos cooperados

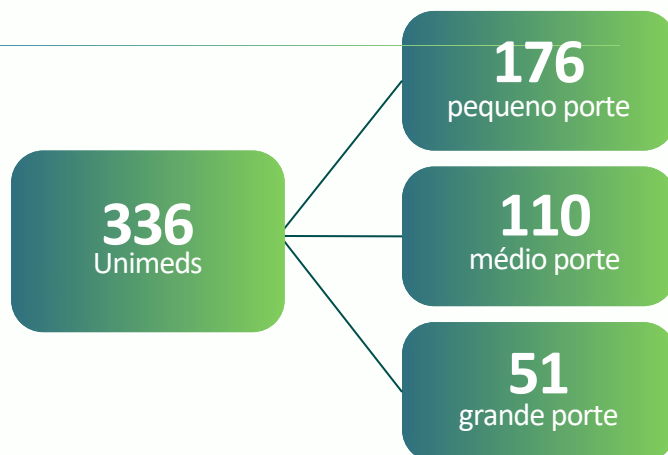


164 mil
empregos diretos

5.103 municípios
91,6% do território
nacional



Visão cooperativista



Visão de atuação



Planejamento Estratégico

Estruturado desde 2012, o Planejamento Estratégico da Unimed Planalto Norte tem como foco o desenvolvimento sustentável e a melhoria contínua dos processos. Sua condução é baseada na definição de objetivos, elaboração de planos de ação e monitoramento dos resultados. Atualmente, o planejamento contempla o ciclo 2024–2026. Em 2025, foi incorporado um novo pilar estratégico voltado ao cooperado. Alinhar as necessidades locais às diretrizes do Sistema Unimed é fundamental para fortalecer a sinergia entre as cooperativas de trabalho médico, promovendo a sustentabilidade e o desenvolvimento do negócio.



MAPA ESTRATÉGICO

UNIMED PLANALTO NORTE

**E**

Cuidar do planeta para uma vida melhor

S

Cuidar e respeitar todas as pessoas

G

Fortalecer a governança sistêmica da Unimed

FINANCEIRA

Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da operadora

MERCADO

Maximizar a satisfação e a fidelização dos clientes

Aumentar a receita de planos de saúde

Fortalecer a reputação e a percepção de valor da marca Unimed

Desenvolver produtos e serviços de maneira sustentável

PROCESSOS

Aprimorar o uso de TI como instrumento de transformação, inteligência e inovação

Aprimorar a experiência do cliente por meio do Jeito de Cuidar Unimed

Expandir os recursos próprios e fortalecer a qualidade assistencial

Aprimorar e disseminar a governança na Cooperativa

PESSOAS

Impulsionar o desempenho organizacional a partir do desenvolvimento profissional de colaboradores e lideranças

Fortalecer a visão sistêmica, a cultura de inovação e a gestão por propósito

COOPERADO

Aproximar o Cooperado às atividades da Cooperativa para fortalecer o relacionamento e promover a responsabilidade mútua

Proporcionar mecanismos de geração de valor para o Cooperado

Tecnologia da Informação

Iniciado em outubro de 2025, o projeto “**Ideia em Movimento**” nasceu com o propósito de incentivar e fortalecer a cultura da inovação dentro da organização. O lançamento da iniciativa foi marcado pelo convite aos colaboradores para compartilharem suas ideias e contribuírem ativamente com novas propostas e melhorias.

Nesta primeira etapa, foram recebidas 18 ideias, que serão desenvolvidas e trabalhadas ao longo de 2026, reforçando o compromisso da empresa com a inovação, a participação colaborativa e a evolução contínua.

Em novembro de 2025, foi disponibilizado o novo aplicativo Cliente e Cooperado, desenvolvido com o objetivo de proporcionar maior praticidade, acessibilidade e eficiência na experiência digital dos usuários. A iniciativa contemplou a modernização da plataforma, com melhorias na navegação, usabilidade e desempenho, permitindo acesso mais intuitivo às funcionalidades e serviços disponibilizados pela organização.

O novo aplicativo também reforçou a estratégia de transformação digital da instituição, ampliando a proximidade com clientes e cooperados por meio de uma solução tecnológica mais moderna, segura e alinhada às necessidades atuais de mobilidade e conveniência. Além disso, a atualização contribuiu para otimização dos processos de atendimento e fortalecimento do relacionamento com os públicos atendidos.

Com foco no fortalecimento da segurança da informação, resiliência operacional e continuidade dos serviços, a organização avançou significativamente em iniciativas estratégicas de tecnologia ao longo de 2025. Entre os principais marcos, destaca-se a implantação do *Security Operations Center* (SOC), iniciativa voltada ao monitoramento contínuo do ambiente tecnológico, ampliação da capacidade de detecção de ameaças e resposta a incidentes de segurança, contribuindo para maior proteção dos ativos e dados corporativos.

No mesmo período, foi conduzido o projeto de modernização da infraestrutura tecnológica por meio da implantação do *Data Center* em nuvem, iniciado em 2025 e com previsão de conclusão em 2026. A iniciativa proporcionou maior escalabilidade, disponibilidade, desempenho e eficiência operacional aos serviços de TI, além de ampliar a capacidade de adaptação às demandas do negócio e fortalecer os mecanismos de segurança e redundância da infraestrutura.

Complementando essas ações, também foi desenvolvido o Plano de Gestão de Continuidade de Negócios e o Plano de Recuperação de Desastres (*Disaster Recovery Plan* – DRP). Os projetos tiveram como objetivo estabelecer diretrizes, processos e estratégias para garantir a continuidade das operações em cenários de indisponibilidade, minimizar impactos operacionais e assegurar a recuperação dos serviços críticos dentro de prazos adequados, reforçando o compromisso da organização com a governança, gestão de riscos e sustentabilidade operacional.

Para 2026, a inovação será um dos principais pilares para impulsionar a evolução dos processos e a melhoria contínua dos serviços prestados pela organização. Entre as iniciativas estratégicas em andamento, destaca-se a implantação prontuário eletrônico nos consultórios dos cooperados, fortalecendo a digitalização das informações assistenciais, a integração dos processos e a segurança no acesso aos dados.

Haverá continuidade ao processo de automatização das solicitações de exames, com o objetivo de eliminar gradativamente a utilização de guias físicas, promovendo maior agilidade, rastreabilidade e eficiência operacional. Além disso, será iniciado o processo de entrevistas qualificadas agendadas via sistema, realizadas integralmente de forma presencial pelos médicos cooperados, proporcionando maior organização, padronização e qualidade no atendimento aos beneficiários.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da organização com a transformação digital, inovação em saúde e aprimoramento contínuo da experiência dos clientes, cooperados e equipes assistenciais.



Privacidade e Proteção de Dados

Devido ao volume de operações de tratamento de dados pessoais realizadas pela Unimed Planalto Norte e ao compromisso contínuo com a segurança da informação e a privacidade dos titulares, a instituição mantém um Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, fundamentado na *Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*. O programa tem como objetivo assegurar a proteção, integridade e confidencialidade dos dados dos beneficiários, além de garantir o cumprimento das obrigações legais e regulatórias, preservar os direitos dos titulares, mitigar riscos e fortalecer a reputação institucional.

Em 2025, a Unimed Planalto Norte participou do Programa Nacional de Governança em Privacidade e Proteção de Dados (PNGPPD) da Unimed do Brasil, iniciativa estruturada em um conjunto de 35 controles distribuídos em quatro dimensões de avaliação. Como resultado, a organização alcançou o nível necessário de maturidade e conformidade estabelecido pelo programa, demonstrando evolução contínua em suas práticas de governança, segurança e proteção de dados pessoais.



Ainda em 2025, o Comitê de Governança em Privacidade de Dados promoveu diversas ações de conscientização e fortalecimento da cultura de segurança da informação entre colaboradores e públicos internos, incluindo:

- Campanha de conscientização sobre os riscos na utilização de conversores de arquivos online;
- Campanha sobre confidencialidade das informações dos clientes;
- Campanha educativa sobre identificação de tentativas de phishing;
- Campanha de alerta sobre ataques de *phishing* envolvendo a utilização do WhatsApp;
- Campanha para implantação da autenticação multifator (MFA) para todos os colaboradores;
- Campanha de conscientização sobre engenharia social;
- Divulgação da live promovida pela Unimed do Brasil com o tema “Crimes Virtuais: como não ser a próxima vítima”.

Como reflexo das ações preventivas, educativas e dos controles implementados, em 2025 não foram registradas queixas relativas a violações de privacidade ou perda de dados de clientes, reforçando o compromisso da Unimed Planalto Norte com a proteção das informações de seus beneficiários.

Nossos Serviços e Produtos

GRI 2-6

A Unimed Planalto Norte comercializa planos de saúde empresariais. Os produtos são regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e para atender as necessidades dos clientes a Cooperativa possui planos nas modalidades para contratação:

Tipo de Contratação: Pessoa Jurídica

Abrangência: Regional, Grupo de Municípios, Estadual e Nacional

Cobertura: Ambulatorial e Ambulatorial +Hospitalar + Obstetrícia

Acomodação: Enfermaria e Apartamento

Coparticipação: 50%

E para atender de forma mais completa, os beneficiários da Unimed Planalto Norte contam com serviços exclusivos nos recursos próprios.



Consultório de Especialidades em São Bento do Sul: atendimento médico de clínico geral de segunda a sexta-feira das 7h às 22h45 e pediatra de segunda a sexta-feira das 17h às 22h45. Sábados, domingos e feriados, clínico geral e pediatra das 10h às 22h.



Laboratório próprio em São Bento do Sul e Rio Negrinho: atendimento personalizado na realização de exames laboratoriais, com desconto de 25% na coparticipação para beneficiários Unimed Planalto Norte. O Laboratório também atua com coletas diretamente nas empresas.



Clínica de Fisioterapia em São Bento do Sul: reabilitação fisioterapêutica, de natureza ortopédica ou neurológica.



Centro de Desenvolvimento Especializado em São Bento do Sul: equipe multidisciplinar qualificada e dedicada a suporte terapêutico. A equipe é composta por: psicopedagoga, psicólogas, fonoaudiólogas, fisioterapeutas e terapeuta ocupacional.

Diferenciais Unimed Planalto Norte **GRI 2-6**

Aplicativo Unimed

Por meio do aplicativo o beneficiário Unimed obtém acesso a várias informações, como despesas médicas, carteirinha Unimed (cartão virtual), guia médico, demonstrativos de imposto de renda, segunda via de boleto, extrato de coparticipação, atualização cadastral, autorizações, entre outros.

Cartão Virtual

O cartão virtual da Unimed é a versão digital da carteirinha física, válido em toda a rede credenciada. O acesso é realizado facilmente baixando o aplicativo Unimed (disponível para Android e iOS)

Viver bem

Gerenciamento de casos complexos, assistência domiciliar, saúde empresarial, curativos especiais e cuidados com ostomias.

Alô Doutor

Equipe médica de plantão, sempre pronta para dar informações e orientações aos clientes a qualquer hora através de um telefonema. Profissionais capacitados para orientar em várias situações, desde dúvidas relacionadas a sinais e sintomas de doenças, até primeiros cuidados em casos de acidentes domésticos, sempre com tranquilidade e segurança.

Remoção aérea de urgência

Serviço de transporte aéreo de emergência, disponível 24 horas por dia, desde que previsto em contrato, e remoção terrestre em caso de repatriamento.



Fundo de Extensão Assistencial (FEA)

Com o óbito do titular, os dependentes inscritos no plano há mais de 6 meses, permanecerão gratuitamente por um período de 3 meses no contrato.



Meu Clube + Unimed SC

O Meu Clube+ Unimed SC é um programa de vantagens exclusivo para beneficiários das Unimeds que compõe o Sistema Unimed em Santa Catarina, oferecendo descontos especiais em diversas empresas parceiras. São benefícios em saúde, lazer, educação, bem-estar e muito mais!

Guia Médico

Disponível no aplicativo Unimed, oferece recursos como busca por comando de voz e geolocalização, e também pode ser consultado diretamente no site oficial da Unimed.



Acomodação exclusiva HMSF

A Unimed Planalto Norte conta com quartos de internação exclusivos para pacientes da Unimed no Hospital e Maternidade Sagrada Família. Contando com um quarto apartamento e dois quartos acomodação enfermaria, somando cinco leitos. Além da acomodação diferenciada, conta com a visita periódica de um colaborador Unimed para verificar demandas e satisfação dos clientes.



Desconto em academias

Pensando em promover mais saúde e bem-estar aos beneficiários, a Unimed Planalto Norte possui parceria com diversas academias da região, que oferecem descontos exclusivos.

Descontos em farmácias

Para tornar o cuidado com a saúde mais acessível, os beneficiários Unimed Planalto Norte recebem descontos exclusivos em diversas farmácias, como: FarmaSesi, Drogaria Catarinense, Preço Popular, Nissei e Panvel. Basta o beneficiário apresentar a carteirinha Unimed e um documento com foto para ter acesso aos descontos.

Participação no Mercado

Período	Clientes
2023	21.079
2024	21.001
2025	20.479

*Com beneficiários federativos

Em dezembro de 2025 a Unimed Planalto norte contava com 20.479 beneficiários, destes 19.752 próprios, ou seja, passando a ser considerada pelos parâmetros da ANS, como Operadora de pequeno porte a partir de janeiro de 2026.

A carteira de clientes foi afetada pelas rescisões nas empresas contratantes que foram impactadas com as tarifas de exportação majoradas pelo governo norte americano no segundo semestre de 2025.

Market Share

Período	Market Share
2023	76%
2024	75%
2025	76%

Market share (ou participação de mercado) é a porcentagem de clientes totais que uma empresa detém em seu setor durante um período específico. Ele indica a fatia de mercado de uma organização em comparação com seus concorrentes.



Cientes por tipo de plano

			
Período	Plano Empresarial	Plano Familiar	Plano Custo Operacional
2023	12.085	2.031	6.963
2024	11.905	2.032	7.064
2025	11.923	1.906	6.650

Perfil da Carteira de Clientes

Gênero

Período	Feminino	Masculino
2023	50,12%	49,88%
2024	50,14%	49,86%
2025	50,03%	49,97%

Contratação

Período	VD	CO*	PF
2023	57,36%	33,01%	9,62%
2024	56,70%	33,62%	9,67%
2025	57,22%	33,33%	9,45%

*sem fundações

Abrangência

Período	Grupo de Municípios	Estadual	Nacional
2023	34,27%	15,21%	50,52%
2024	33,40%	15,42%	51,18%
2025	33,91%	15,51%	50,58%

Acomodação

Período	Enfermaria	Apartamento	Ambulatorial
2023	53,16%	14,85%	31,99%
2024	52,60%	14,83%	32,57%
2025	52,95%	32,34%	14,71%

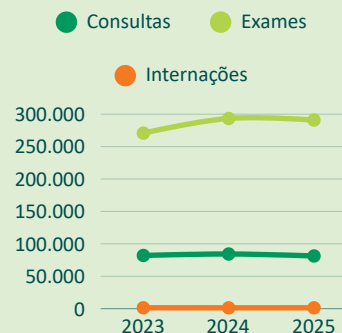
Faixa Etária

Idade	2023	2024	2025
00 a 18	23,67%	24,98%	24,85%
19 a 23	6,96%	7,18%	6,99%
24 a 28	8,19%	8,17%	7,77%
29 a 33	8,79%	8,72%	8,27%
34 a 38	9,61%	9,5%	9,05%
39 a 43	10,86%	10,46%	10,21%
44 a 48	9,63%	9,44%	10,11%
49 a 53	7,55%	7,39%	7,62%
54 a 58	4,93%	4,76%	5,09%
59 ou +	9,8%	9,41%	10,04%

Atendimento Assistencial

	2023	2024	2025
Consultas	82.085	84.347	81.311
Exames realizados	270.768	293.376	290.875
Internações	1.375	1.314	1.344

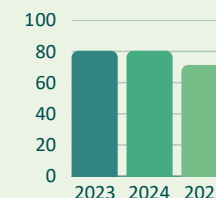
Fonte: SIP/ANS



Sinistralidade

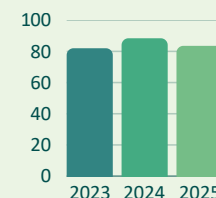
Sinistralidade geral

2023	80,4%
2024	80,4%
2025	71,33%



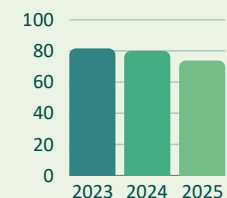
Plano Pessoa Física

2023	82%
2024	88,4%
2025	83,54%



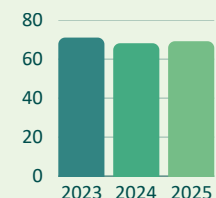
Plano Pessoa Jurídica VD

2023	81,6%
2024	80%
2025	73,80%



Plano Pessoa Jurídica CO

2023	71,1%
2024	68,2%
2025	69,23%



Gastos com medicamentos oncológicos e imunobiológicos

ONCOLÓGICOS VIA ORAL



2025 = R\$ 3.552.560,48

ONCOLÓGICOS ENDOVENOSOS



2025 = R\$ 6.164.379,83

IMUNOBIOLÓGICOS



2025 = R\$ 3.254.047,14

TOTAL:
R\$ 12.970.987,45

Recursos Próprios

Consultório de Especialidades Unimed

Consultas Clínico

2023	17.389
2024	19.339
2025	19.815

Consultas Pediatria

2023	5.164
2024	6.477
2025	6.355

Perícia

2023	19
2024	9
2025	8

Saúde Ocupacional

2023	67
2024	63
2025	59

Resultado Total

2023	22.639
2024	25.888
2025	26.237

Utilização nos recursos próprios da Cooperativa por beneficiários com plano de saúde e atendimentos particulares.

Centro de Desenvolvimento Especializado

Sessões de Terapia Ocupacional

Período	Convencional	Especial
2023	416	15
2024	416	504
2025	61	711

Sessões de Fonoaudiologia

Período	Convencional	Especial
2023	70	-
2024	986	415
2025	1.117	671

Sessões de Psicologia

Período	Convencional	Especial
2023	23	6
2024	145	1.122
2025	315	1.895

Sessões de Físio. Neurológica

Período	Sessões
2023	852
2024	1.002
2025	1.194

Sessões de Psicopedagogia

Período	Sessões
2023	5
2024	211
2025	1.231

Total de sessões realizadas no Centro de Desenvolvimento Especializado:

2023 = 1.387 sessões

2024 = 4.801 sessões

2025 = 7.195 sessões

Fisioterapia Unimed

2023 = 6.614 sessões

2024 = 5.844 sessões

2025 = 2.580 sessões



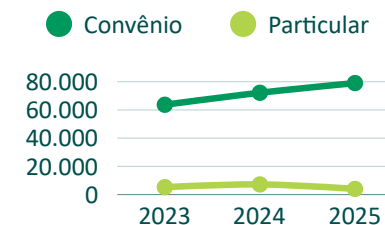
Número de pacientes em atendimento no Centro de Desenvolvimento Especializado e Fisioterapia em 2025:

524



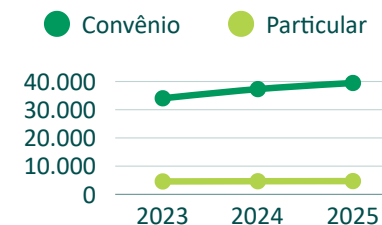
Laboratório Unimed São Bento do Sul

Período	Exames Convênio Unimed	Exames Particulares
2023	63.673	5.261
2024	72.171	7.188
2025	79.044	4.018



Laboratório Unimed Rio Negrinho

Período	Exames Convênio Unimed	Exames Particulares
2023	34.052	4.576
2024	37.309	4.649
2025	39.479	4.699

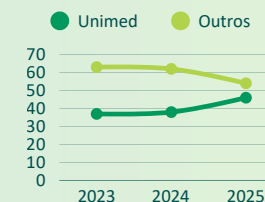


Utilização nos recursos próprios da Cooperativa por beneficiários com plano de saúde e atendimentos particulares.

Média mensal da participação do Laboratório Unimed na região - Evolução

	2023	2024	2025
Unimed	37%	38%	46%
Outros	63%	62%	54%

*Atendimento a beneficiários próprios e de intercâmbio



3

*Cuidar do
planeta para
uma vida melhor*



Jornada ESG GRI 2-23, 2-24, 3-1

Pautados pelos direcionamentos do Planejamento Estratégico integrado ao Sistema Unimed, as dimensões ESG foram incorporadas aos rumos do negócio por meio dos objetivos estratégicos. A Unimed Planalto Norte ainda não possui uma agenda de ações sistêmicas de curto, médio e longo prazo para definição da maturidade ESG.

Outras políticas e diretrizes aprovadas pela Diretoria Executiva, somam forças aos trabalhos voltados ao ESG e contribuem para uma conduta empresarial responsável. São elas:

- Canal de denúncias;
- Gerenciamento de riscos;
- Código de conduta;
- Política de integridade;
- Auditoria e registros contábeis;
- Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais;
- Política de Segurança da Informação.

A Unimed Planalto Norte tem como compromissos o desenvolvimento sustentável e a promoção à saúde, pautada na Política de Responsabilidade Social, na qual estão estabelecidas as diretrizes para a condução das ações de responsabilidade social da Cooperativa. Além disso, fazemos parte de projetos e desenvolvemos programas e ações focados na busca do desenvolvimento da comunidade local.

Todos os compromissos estão alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), abrangem cooperados, colaboradores, clientes e comunidades locais. O documento é aplicado igualmente a todas as atividades da Cooperativa.

Política ESG

Em novembro de 2025, a Unimed Planalto Norte formalizou sua adesão à **Política ESG Nacional da Unimed do Brasil**, reforçando seu compromisso com os pilares Ambiental, Social e de Governança. A adesão consolida práticas já adotadas pela Cooperativa ao longo dos anos e direciona esforços estratégicos para o fortalecimento da sustentabilidade, da governança corporativa e do impacto positivo na comunidade nos próximos ciclos.



Cuidar do Planeta

A Unimed Planalto Norte tem como princípios estratégicos o desenvolvimento sustentável, a responsabilidade socioambiental e a promoção da saúde, atuando de forma integrada junto à comunidade local. Ao longo de 2025, por meio de seu Comitê de Responsabilidade Social, a Cooperativa participou e promoveu projetos, programas e ações voltados à preservação ambiental, ao fortalecimento do tecido social e à melhoria da qualidade de vida da população.



Campanhas

No ano de 2025 foram realizadas diversas campanhas e ações de investimento na comunidade, visando contribuir tanto com as pessoas quanto com o meio ambiente.

CAMPANHA AMIGO DOS ANIMAIS

Arrecadação de aproximadamente 130 kg de ração para cães e gatos, destinados às ONGs GRUPRA (Rio Negrinho) e APA (São Bento do Sul), com apoio de colaboradores e da comunidade externa.

CAMPANHA DE NATAL – ESPORTE COMUNITÁRIO

Ação solidária para crianças participantes do projeto em duas escolas, proporcionando um momento de alegria e celebração de fim de ano.



CAMPANHA DE DOAÇÃO DE SANGUE

Contou com a participação de 8 colaboradores, que se deslocaram até o HEMOSC de Joinville para esta ação, reforçando o compromisso com a vida e a solidariedade.

CAMPANHA DE APOIO AO LAR DE IDOSOS

A campanha foi realizada com o intuito de arrecadar itens necessários para o dia a dia dos idosos do Lar Sênior. Contamos com doações de colaboradores e também de público externo. Além da arrecadação das doações, alguns colaboradores da Unimed Planalto Norte realizaram visita ao lar de idosos, permaneceram no local por algumas horas, durante as quais, realizaram duas atividades: manicure e massagem nas mãos.

Itens arrecadados:

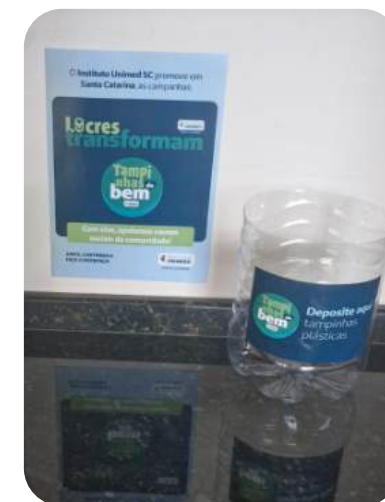
- 63 kg de alimentos
- 49 litros de leite
- 145 peças de roupas, toalhas e similares
- 399 itens de higiene
- 24 pacotes de fraldas
- 6 produtos de limpeza

DIA C – PLANTIO DE MUDAS DE ÁRVORES

Em parceria com o Núcleo de Cooperativas da ACISBS, foram plantadas cerca de 20 mudas de árvores em duas escolas da região. A ação ocorreu em 30/08/2025 e contou com a participação de 6 voluntários da Unimed, fortalecendo o vínculo com a comunidade e o meio ambiente.

CAMPANHA DE ARRECADAÇÃO DE TAMPINHAS

Foram arrecadados 4,8 kg de tampinhas recicláveis, posteriormente doadas à empresa Tampinhas da Theodora que converte as arrecadações em castrações para animais de rua.



Esporte Comunitário

O principal projeto social desenvolvido pela Cooperativa é o “Esporte Comunitário”. Consciente da importância do esporte como ferramenta de inclusão social e promoção da saúde, a Unimed Planalto Norte mantém o projeto Esporte Comunitário, que oferece aulas de futsal para crianças do 5º ao 9º ano de duas escolas públicas do município de São Bento do Sul/SC. Além das atividades esportivas, os alunos são acompanhados quanto à frequência e ao rendimento escolar, com foco no desenvolvimento educacional e social. A Cooperativa investe em professores, uniformes e materiais esportivos, beneficiando aproximadamente 200 crianças.

No dia 06 de dezembro de 2025 aconteceu o amistoso entre as escolas participantes do projeto. Evento marcado para demonstrar que o esporte transforma, aproxima e ensina valores importantes para a vida.

Valores investidos no Esporte Comunitário:

2023 = R\$ 22.270,09

2024 = R\$ 21.146,40

2025 = R\$ 25.421,81





Materiais **GRI 301-1**

Entre 2024 e 2025, a Unimed Planalto Norte registrou redução no consumo de papel A4 e de plástico utilizado na confecção de carteirinhas físicas. Esse resultado foi impulsionado pela intensificação da divulgação do aplicativo da Carteira Virtual, incentivando sua utilização pelos clientes e reduzindo a necessidade de emissão de carteirinhas físicas. A iniciativa contribui para a otimização de recursos, a diminuição do consumo de materiais e o fortalecimento das práticas de sustentabilidade da Cooperativa.

Em 2025, foram encaminhados 867 kg de resíduos para reciclagem, reforçando o compromisso da Cooperativa com a destinação ambientalmente adequada dos materiais gerados em suas atividades.

Também foi registrada redução na geração de resíduos comuns, que passaram de **4.441 kg** em 2024 para **4.125 kg** em 2025, representando uma **diminuição** de aproximadamente **7,1%**.

Da mesma forma, houve redução na geração de resíduos de serviços de saúde e resíduos contaminados, que passaram de **1.213 kg** em 2024 para **964 kg** em 2025, o que representa uma redução de aproximadamente **20,5%**.

Os resultados demonstram a efetividade das ações voltadas ao consumo consciente de recursos, à redução da geração de resíduos e à promoção de práticas sustentáveis no âmbito da Cooperativa.



4

Cuidar e
respeitar todas
as pessoas



Clientes

GRI 416-1, 416-2

Viver Bem

A Unimed Planalto Norte gerencia programas na Cooperativa que pautam o acompanhamento de seus clientes através de atividades para a qualidade de vida e prevenção de futuras doenças, com foco na promoção da qualidade de vida, na prevenção de doenças e no estímulo a hábitos saudáveis. As iniciativas buscam fortalecer o cuidado integral, alinhado aos princípios da atenção à saúde e da experiência do cliente. A gestão do trabalho é feita por equipe técnica. Os programas são descritos a seguir, bem como sua população acompanhada em 2025.

Saúde e Segurança do Paciente

GRI 416-1, 416-2

A Cooperativa possui procedimentos de medidas preventivas e corretivas para as áreas assistenciais visando a saúde e segurança do paciente, além de mapeamento de riscos de todas as áreas. Diante disso, apresentamos o monitoramento dos eventos adversos da Cooperativa:

2023 – Não houve registro de eventos adversos**2024 – 5 eventos adversos – Laboratório****2025 – 5 eventos adversos – Laboratório**

Programa de Repente o Câncer

O Programa de Acompanhamento ao Paciente Oncológico tem como objetivo oferecer suporte e acompanhamento durante todas as etapas do tratamento, contribuindo para maior agilidade nos processos e melhor experiência assistencial aos beneficiários.

Ao longo do ano, foram realizados **15 contatos** voltados ao acompanhamento das demandas relacionadas ao tratamento oncológico, garantindo suporte contínuo aos pacientes e seus familiares.

Entre as atividades desenvolvidas, destacam-se o acompanhamento e ajuste de autorizações, a antecipação e condução de processos administrativos, o monitoramento das solicitações assistenciais e o apoio na organização das demandas necessárias para a continuidade do tratamento.

Essas ações visam reduzir o tempo de espera, facilitar o acesso aos procedimentos e assegurar que os pacientes recebam a assistência necessária de forma ágil e organizada.

Por meio desse acompanhamento, o programa busca proporcionar maior acolhimento, orientação e segurança aos pacientes oncológicos, contribuindo para a continuidade do cuidado e para uma jornada de tratamento mais eficiente e humanizada.



Programa Viver Bem Feridas

Em 2025, foi iniciada a implementação e estruturação do **Ambulatório de Feridas**, ampliando a linha de cuidado especializada e fortalecendo a assistência prestada aos beneficiários. O serviço foi desenvolvido com foco no atendimento qualificado de lesões agudas e crônicas, úlceras de diferentes etiologias, queimaduras e demais alterações cutâneas que demandam acompanhamento especializado.

A iniciativa contempla a utilização de coberturas tecnológicas e pomadas especiais, selecionadas de acordo com a avaliação clínica e as melhores práticas assistenciais, visando otimizar o processo de cicatrização, reduzir complicações e promover maior qualidade de vida aos pacientes. A estruturação do ambulatório representa um importante avanço na oferta de cuidados especializados, contribuindo para a resolutividade dos tratamentos e para a continuidade da assistência em saúde. Em 2025 foram realizados **2 atendimentos** através do programa, com previsão de ampliação dos atendimentos em 2026.

Programa Assistência Domiciliar

Durante o ano, o Programa de Atendimento Domiciliar prestou assistência a **12 pacientes**, oferecendo cuidados de saúde diretamente em suas residências, de forma individualizada e conforme as necessidades de cada caso. O programa tem como objetivo garantir a continuidade do tratamento, promover conforto e segurança ao paciente e proporcionar um cuidado mais humanizado.

Entre os serviços realizados destacam-se os atendimentos de enfermagem, incluindo administração e aplicação de medicamentos, curativos e monitoramento das condições de saúde, além de atendimentos fisioterapêuticos, visitas médicas, coletas laboratoriais e demais procedimentos necessários para o acompanhamento clínico. O programa também oferece orientações aos pacientes e familiares, contribuindo para a adesão ao tratamento, a prevenção de complicações e a melhoria da qualidade de vida dos pacientes assistidos.



Programa Ostomizados

Durante o ano, foram acompanhados **5 pacientes ostomizados**, garantindo assistência contínua e especializada. O atendimento incluiu o fornecimento regular de materiais e dispositivos necessários para os cuidados com a ostomia, além de orientações sobre o manejo adequado, auxílio na troca das bolsas coletoras e acompanhamento das condições de saúde relacionadas ao procedimento.

O acompanhamento aos pacientes ostomizados tem como objetivo promover a adaptação, a segurança e a qualidade de vida, por meio de suporte técnico e educativo. As ações desenvolvidas contribuem para a prevenção de complicações, o uso correto dos dispositivos e o fortalecimento da autonomia dos pacientes em seus cuidados diários.

Programa Viver Bem Empresas

O Viver Bem Empresas tem como propósito promover saúde, prevenção e qualidade de vida no ambiente de trabalho, levando ações personalizadas de acordo com as necessidades e objetivos de cada organização.

Ao longo do período, realizamos 10 palestras, alcançando 247 participantes, além de 2 SIPATs, que envolveram 68 colaboradores. Também promovemos 15 ações e eventos corporativos, com a participação de 613 pessoas, totalizando 967 atendimentos realizados nas empresas.

Entre as iniciativas desenvolvidas, destacaram-se as campanhas de Outubro Rosa, que incluíram a coleta do exame preventivo Papanicolau, reforçando a importância do diagnóstico precoce e dos cuidados preventivos com a saúde da mulher.

Por meio de atividades educativas, campanhas de conscientização e atendimentos em saúde, o Viver Bem Empresas mantém uma presença constante junto aos colaboradores, contribuindo para o bem-estar, a prevenção de doenças e a construção de ambientes de trabalho mais saudáveis e produtivos.



Eventos

Visão de Futuro Unimed

No dia 9 de outubro de 2025, aconteceu mais uma edição da palestra Visão de Futuro Unimed, um evento especialmente voltado aos profissionais de Recursos Humanos das empresas da região. Dando continuidade às discussões iniciadas em 2024, o encontro teve como tema central a Inteligência Artificial e suas aplicações no ambiente corporativo.

A palestra foi conduzida por Vanessa Mosca, especialista no assunto, que apresentou novas possibilidades e tendências relacionadas ao uso da tecnologia na gestão de pessoas. O evento reuniu diversos profissionais, proporcionando um espaço para troca de experiências, aprendizado e reflexão sobre as transformações que vêm impactando o mercado de trabalho.

Durante o encontro, foram abordadas as oportunidades que a Inteligência Artificial oferece para os setores de RH, desde a otimização de processos e análise de dados até o apoio na tomada de decisões estratégicas. Também foram discutidos os desafios e cuidados necessários para a utilização consciente dessas ferramentas no dia a dia das organizações.

A iniciativa reforçou a importância de acompanhar as inovações e tendências do mercado, destacando que a tecnologia, quando utilizada de forma adequada, pode ser uma grande aliada na promoção da eficiência, no desenvolvimento das equipes e no fortalecimento das relações humanas dentro das empresas.



RH+ Unimed

No dia 12 de junho de 2025, a Unimed Planalto Norte realizou mais uma edição do RH+ Unimed, um encontro voltado aos profissionais de Recursos Humanos das empresas clientes da Cooperativa. O evento teve como principal objetivo fortalecer o relacionamento com as organizações parceiras e promover um espaço de diálogo sobre temas relacionados à saúde, qualidade de vida e bem-estar no ambiente corporativo.

A programação foi especialmente desenvolvida para proporcionar a troca de experiências e a aproximação entre a Cooperativa e os representantes das empresas contratantes. Durante a manhã, os participantes puderam compartilhar percepções, sugestões e oportunidades de melhoria relacionadas aos processos e ao atendimento oferecido pela Unimed.

A iniciativa reforça o compromisso da Unimed Planalto Norte em manter uma atuação próxima de seus clientes, buscando soluções cada vez mais alinhadas às demandas do mercado e ao cuidado com as pessoas.



Dia da Secretária

No dia 13 de setembro de 2025, a Unimed Planalto Norte promoveu um workshop especial em comemoração ao Dia da Secretária, reunindo profissionais que desempenham um papel fundamental no atendimento, na organização dos processos e no acolhimento de pacientes e clientes em diversos ambientes de trabalho.

Realizado com o apoio da Unimed Federação Santa Catarina, o encontro trouxe como tema central o protagonismo das secretárias no Jeito de Cuidar Unimed, destacando a importância dessas profissionais na construção de experiências positivas e humanizadas em cada ponto de contato com o público.

A ação reforçou o reconhecimento da Unimed pelo trabalho desempenhado por essas profissionais, que contribuem diariamente para o bom funcionamento das organizações e para a promoção de um atendimento acolhedor, eficiente e alinhado aos valores cooperativistas e ao Jeito de Cuidar Unimed.

Toten Pesquisa de Satisfação

No segundo semestre de 2025 foi disponibilizado aos beneficiários um acesso facilitado à Pesquisa de Satisfação, criando um novo canal para que o cliente possa se manifestar.

A iniciativa foi implementada tanto na sede quanto nos dois postos do Laboratório, por meio de totens com QR Code que direcionam diretamente para um formulário no Portal da Unimed, distribuídos estrategicamente entre a unidade principal e as filiais.

As manifestações recebidas por meio desse canal foram devidamente registradas e analisadas pelas áreas responsáveis.



Novo site

Em março de 2025, foi criado o site Meu Plano Unimed, um canal online que reúne, de forma prática e acessível, as principais informações sobre o plano de saúde. A plataforma foi desenvolvida para facilitar o acesso dos beneficiários a conteúdos relacionados à cobertura, benefícios, serviços disponíveis, orientações de utilização e demais informações importantes sobre a Unimed.

O portal pode ser divulgado para todos os clientes, contribuindo para uma experiência mais simples e transparente no acesso às informações do plano. Além disso, os novos beneficiários recebem automaticamente o link de acesso por e-mail e SMS logo após o cadastro, garantindo que tenham acesso rápido ao conteúdo desde o início da sua jornada conosco.

O Meu Plano Unimed também está disponível na tela inicial do Portal Unimed, ampliando a visibilidade e a facilidade de acesso à plataforma.

meuplanounimed.upn.unimedsc.com.br/planounimed



Jeito de Cuidar Unimed

O Jeito de Cuidar Unimed é um modelo assistencial criado para orientar a forma como a Cooperativa se relaciona com seus clientes, colocando cada pessoa no centro das decisões e do cuidado com a saúde. Mais do que oferecer consultas, exames ou tratamentos, a proposta busca compreender as necessidades de cada paciente de forma ampla, considerando sua história, seu contexto e sua qualidade de vida.

Esse modelo tem como base a ideia de que a saúde deve ser cuidada de maneira integral e contínua. Para isso, médicos, equipes assistenciais e demais profissionais trabalham de forma coordenada, compartilhando informações e acompanhando a jornada do paciente para que ele receba um atendimento mais seguro, eficiente e acolhedor.

Outro aspecto importante do Jeito de Cuidar Unimed é a valorização da humanização. A escuta atenta, o respeito às individualidades e o acolhimento fazem parte da experiência que a Cooperativa busca oferecer. O objetivo é que cada cliente se sinta compreendido, orientado e apoiado em todos os momentos do cuidado com a sua saúde.

O modelo também incentiva a melhoria contínua dos processos e serviços. A satisfação dos clientes é acompanhada constantemente para identificar oportunidades de aprimoramento, tornando os atendimentos mais ágeis, organizados e resolutivos. Dessa forma, a Unimed busca evoluir continuamente para entregar uma experiência cada vez melhor aos seus beneficiários.

Para que essa cultura seja aplicada na prática, o Jeito de Cuidar Unimed se apoia em três pilares principais: pessoas, processos e ambiente. Isso significa investir na capacitação das equipes, aperfeiçoar fluxos de trabalho e criar ambientes que favoreçam o bem-estar e a segurança dos clientes, promovendo uma experiência positiva em todos os pontos de contato com a Cooperativa.

Mais do que um programa ou metodologia, o Jeito de Cuidar Unimed representa um compromisso permanente com a promoção da saúde e da qualidade de vida. Seu propósito é fortalecer a confiança entre a Cooperativa e seus clientes, oferecendo um cuidado cada vez mais próximo, humano e focado nas reais necessidades das pessoas.



Em 2025, a Cooperativa promoveu capacitações técnicas especializadas, com destaque para os treinamentos de Monitor Cardíaco e de Contenção Física Terapêutica de pacientes em surto, com ênfase em técnicas de proteção e segurança.

O treinamento de Monitor Cardíaco contou com a participação dos colaboradores do Consultório de Especialidades, fortalecendo a qualificação da equipe para o uso adequado dos equipamentos e a assistência segura aos pacientes.

Os colaboradores do Centro de Desenvolvimento Especializado participaram de um treinamento intensivo, voltado ao manejo adequado de adultos e crianças em situação de crise. Além disso, profissionais do Consultório de Especialidades e do Laboratório também foram capacitados, ampliando a preparação das equipes para uma atuação integrada, segura e eficiente em situações críticas.

No âmbito corporativo, com o objetivo de aprimorar o atendimento e a experiência do cliente, a Cooperativa realizou, ao longo de 2025, diversos seminários internos entre os setores, por meio da capacitação denominada “Setores em Foco”.

A iniciativa teve como finalidade apresentar as rotinas operacionais, os principais fluxos, dúvidas recorrentes e os públicos atendidos por cada área, promovendo a disseminação do conhecimento institucional. Essa ação contribuiu para o direcionamento mais assertivo das demandas dos clientes, reduzindo a necessidade de múltiplos encaminhamentos e tornando o atendimento mais ágil, resolutivo e eficiente.

Para marcar essa campanha, a Unimed Planalto Norte realizou em junho de 2025 a campanha interna de distribuição de camisetas feito em conjunto com a Unimed Federação Santa Catarina, reforçando os cuidados do **Jeito de Cuidar**, no qual todos os colaboradores foram convidados a participar de uma dinâmica junto com o setor de Gestão de Pessoas.





Circuito de Corridas Unimed

A Unimed Planalto Norte integrou, em 2025, o calendário estadual das Corridas Unimed – Circuito Santa Catarina, reforçando seu compromisso com a promoção da saúde, qualidade de vida e bem-estar da comunidade. O evento foi realizado no dia 19 de outubro de 2025 e reuniu mais de 450 atletas, contemplando participantes de diferentes faixas etárias.

A programação contou com modalidades diversificadas, incluindo percursos de 5 km e 10 km, além das categorias Kids e Paradesporto, evidenciando o caráter inclusivo da iniciativa. Essa diversidade permitiu ampliar o alcance do evento, incentivando não apenas a prática esportiva entre adultos, mas também a participação de crianças e pessoas com deficiência, promovendo integração social e estímulo a hábitos saudáveis desde a infância.

Mais do que uma competição, a Corrida Unimed se consolidou como um importante movimento de conscientização sobre a importância da atividade física regular na prevenção de doenças e na promoção da saúde integral. A iniciativa está alinhada aos princípios do cooperativismo e ao propósito do Sistema Unimed de cuidar das pessoas, indo além da assistência médica e atuando de forma preventiva junto à comunidade.

Ao longo dos anos, o evento vem se fortalecendo e conquistando maior adesão do público, tornando-se parte do calendário regional e gerando impactos positivos não apenas na saúde dos participantes, mas também no engajamento comunitário.

Dessa forma, a realização da Corrida Unimed reafirma o papel da Unimed Planalto Norte como agente ativo na promoção de saúde e qualidade de vida, contribuindo para o desenvolvimento sustentável da região e incentivando a construção de uma sociedade mais saudável, consciente e participativa.

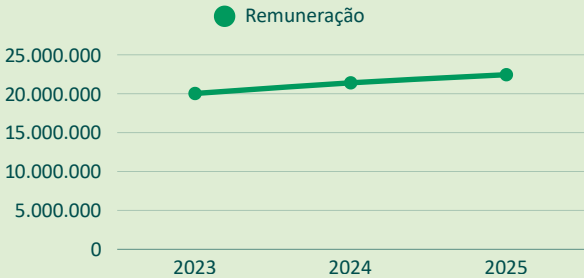


Cooperados

Remuneração dos Cooperados

	2023	2024	2025
	R\$ 20.027.653,64	R\$ 21.398.123,17	R\$ 22.442.292,67

*Por competência



A remuneração da Diretoria, conselheiros e demais cargos técnicos são aprovados por meio da Assembleia Geral Ordinária. Os valores são determinados em instrução normativa, baseado na quantidade de consultas Valor Determinado. **GRI 2-19,2-20**

		2024		2025	
Benefício		Cooperados Beneficiados	Valor	Cooperados Beneficiados	Valor
CRM pago		73	R\$ 59.571,60	70	R\$ 59.983,00
PLAC		84	R\$ 229.836,16	84	R\$ 235.796,51
		Ex - Cooperados Beneficiados	Valor	Ex - Cooperados Beneficiados	Valor
Fundo PLAC		5	R\$ 507.969,48	5	R\$ 510.086,55

Benefícios ao Cooperado

Plano de Saúde PLAC

Consiste em um plano de saúde coletivo por adesão, na modalidade Nacional Apartamento com coparticipação de 0%. A Cooperativa subsidia a mensalidade do cooperado titular. Já as mensalidades dos dependentes são de responsabilidade do cooperado, que também usufrui das condições e vantagens da tabela comercial de contratação coletiva.

Fundo PLAC

Os Cooperados beneméritos, conforme condições previstas em Estatuto Social terão direito à manutenção do seu plano de saúde PLAC, não extensivo aos seus dependentes legais, custeado pela Cooperativa. Atualmente, e até nova decisão de Assembleia Geral, o valor mensal deste fundo é pago pela Cooperativa a todos os Cooperados.

Destinação de Resultados

A política de destinação das sobras (ou perdas) é baseada nos princípios e na legislação cooperativista, observando o rateio proporcional à produção de cada cooperado durante o exercício social, tendo como premissa a preservação do equilíbrio econômico-financeiro da Cooperativa. Para a apuração dos resultados societários de 2025, a Operadora considera as sobras à disposição dos cooperados na Assembleia Geral Ordinária (AGO), contemplando os resultados líquidos dos atos cooperativos principais e dos atos cooperativos auxiliares.

O resultado líquido do exercício, após as destinações legais, será submetido à deliberação da AGO de março de 2026. A proposta prevê sua utilização para a remuneração do capital integralizado dos cooperados, com juros de até 12%; para o ajuste do saldo do Fundo Próprio de Alto Custo; e para a destinação de recursos ao Fundo de Fomento e Defesa Institucional, voltado ao desenvolvimento de projetos de inovação e ampliação dos recursos próprios.

Na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 31/07/2024, foi definido que os investimentos destinados às obras de ampliação dos recursos próprios (Centro de Terapias e Laboratório) poderiam ser realizados com recursos do Fundo de Fomento, com os devidos ajustes a serem deliberados nas AGOs de março de 2025 e 2026. Sendo esta a definição a ser levada pela Diretoria.

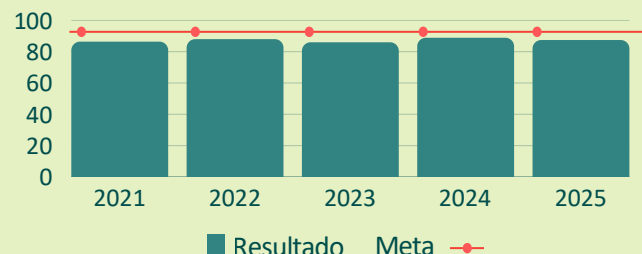
A Diretoria também propõe submeter à deliberação a distribuição de sobras correspondente ao valor da média anual da produção médica de 2025, totalizando o valor bruto de **R\$ 1.870.191,06.**
(201-1)

Palestra de Inteligência Artificial para Cooperados

Em 11 de agosto de 2025, nossos médicos cooperados participaram de uma palestra inspiradora sobre Inteligência Artificial, como foco em simplificar o tema e otimizar processos na saúde. O evento aconteceu com o apoio da Unicred e da Unimed Federação Santa Catarina.



Pesquisa de Satisfação com o Cooperado



Happy Hour

Com foco no engajamento e no fortalecimento do relacionamento com os cooperados, em abril de 2025 tiveram início os ciclos de Happy Hour com os Cooperados, iniciativa coordenada pela Diretoria Executiva.

Os encontros foram direcionados aos médicos aniversariantes por tempo de cooperação, com o objetivo de aproximá-los da Unimed Planalto Norte e promover o diálogo sobre temas de interesse institucional, em um ambiente leve, participativo e colaborativo. Ao longo de 2025, foram realizados sete encontros, alcançando uma taxa de participação de 42,86%, demonstrando adesão significativa e fortalecimento do vínculo cooperativista.



Colaboradores

A equipe de colaboradores constitui um dos principais ativos da Cooperativa. A Administração mantém investimentos contínuos no bem-estar e no desenvolvimento do seu quadro funcional, com políticas voltadas à valorização das pessoas e à sustentabilidade das relações de trabalho.

Nesse contexto, a Cooperativa busca manter salários compatíveis com a média praticada pelo mercado, realizando ajustes e manutenções remuneratórias de forma criteriosa, alinhadas ao desempenho individual e aos resultados institucionais. Adicionalmente, são disponibilizados auxílios e benefícios de caráter social, com o objetivo de contribuir para a melhoria das condições socioeconômicas, do equilíbrio pessoal e da qualidade de vida dos colaboradores, reforçando um ambiente de trabalho saudável, produtivo e alinhado aos valores organizacionais.

Os colaboradores possuem reconhecimento por cada ano de trabalho dentro da Unimed Planalto Norte, sendo um marco na trajetória de cada profissional. Desta forma, uma data tão importante é anualmente comemorada junto com a equipe. E quando o colaborador atinge marcos importantes recebe premiações para registrar essa comemoração. Sejam em postagens, presentes, alteração da acomodação do plano de saúde ou quinquênio em folha de pagamento.

Os 68 colaboradores vinculados à Cooperativa são cobertos para Consolidação das Leis Trabalhistas – CLT, e por negociação coletiva, favorecendo o atendimento dos interesses relacionados a este público estratégico. Os colaboradores aprendizes e estagiários estão cobertos pela *Lei da Aprendizagem Nº 10.097/2000* e pela *Lei nº 11.788* que dispõe sobre o estágio. Toda a força de trabalho, exceto diretores, conselheiros, cooperados, é contratada via Consolidação das Leis de Trabalho. Em 2025 a Cooperativa contou com 3 colaboradores terceirizados e temporários. **GRI 2-7, 2-8**



Histórico Turn-over (índice de rotatividade de colaboradores)

2023: 2,70%
2024: 1,98%
2025: 1,44%

Histórico Absenteísmo (índice de faltas por atestados)

2023: 1,47%
2024: 1,50%
2025: 1,26%



Investimento em Educação e Crescimento

Os investimentos em educação e capacitação, viabilizados com recursos do SESCOOP/SC totalizaram **R\$ 106.667,40**, aplicados em cursos e treinamentos para a capacitação e profissionalização da equipe de colaboradores. Tais iniciativas contribuíram para o fortalecimento das competências técnicas, comportamentais e estratégicas das equipes.

Os investimentos realizados por meio do Auxílio Educação totalizaram **R\$ 13.089,05**, refletindo o compromisso institucional com o desenvolvimento contínuo das competências técnicas e profissionais, a qualificação do corpo funcional e a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

Principais treinamentos realizados 2025:

- Formação de auditores internos ISO 9001:2015;
- Treinamento contenção física terapêutica de paciente em surto e proteção;
- Treinamento sobre o monitor cardíaco;
- Treinamento sobre processo de entrevista qualificada;
- Workshop Competências Essenciais;
- Workshop Indicadores de Gestão;
- Workshop Interativo Lideranças;
- Palestra sobre Segurança da Informação e Privacidade de Dados;
- Palestra sobre Reciclagem Consciente;
- Setores em Foco – Treinamento interno entre setores.

Além das formações de turma in company, a Cooperativa investiu em treinamentos técnicos direcionados aos profissionais de acordo suas necessidades, sejam em capacitações de inscrições em cursos livres, graduações ou pós-graduações.



Valor investido em educação aos colaboradores

	2023	2024	2025
Auxílio Educação	R\$ 27.065,70	R\$ 35.645,06	R\$ 13.089,05
SESCOOP/SC	R\$ 76.050,00	R\$ 92.395,34	R\$ 106.667,40
Total	R\$ 103.115,70	R\$ 128.040,40	R\$ 119.756,45

Média de horas de treinamento per capita de colaboradores

2023 = 158,64

2024 = 186,74

2025 = 199,36

Força de trabalho GRI 2-7

Empregados

Grupos minoritários

2023

2024

2025



Homens

Temporário | Permanente

0

13



Homens

Temporário | Permanente

0

13



Homens

Temporário | Permanente

0

11



Mulheres

Temporário | Permanente

0

54



Mulheres

Temporário | Permanente

0

54



Mulheres

Temporário | Permanente

3

57



Total

Temporário | Permanente

0

67



Total

Temporário | Permanente

0

67



Total

Temporário | Permanente

0

68



PCD

Temporário | Permanente

0

0



PCD

Temporário | Permanente

0

0



PCD

Temporário | Permanente

0

0



Aprendizes

Temporário | Permanente

1

0



Aprendizes

Temporário | Permanente

1

0



Aprendizes

Temporário | Permanente

0

1



Estagiários

Temporário | Permanente

4

0



Estagiários

Temporário | Permanente

0

0



Estagiários

Temporário | Permanente

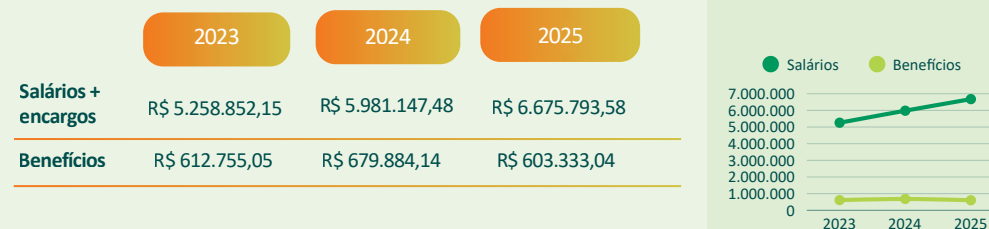
0

1

Política de Remuneração e Benefícios

GRI 2-19, 2-20

As políticas de remuneração são baseadas em uma tabela salarial que estabelece a remuneração fixa dos colaboradores. Anualmente, os salários são reajustados conforme a correção da inflação, por meio do dissídio coletivo. Além disso, a política de Cargos e Salários passa por revisões periódicas realizadas pela Diretoria, considerando o desempenho dos colaboradores e as necessidades da Cooperativa.



Benefícios concedidos por regime de contrato de trabalho

401-2, 402-1

Benefício	Colaborador CLT	Jovem Aprendiz	Estagiário	Temporário
Incentivos	x	x	x	
Plano de Saúde	x	x	x	
Plano Odontológico	x	x		x
Ticket Alimentação	x	x		x
Vale Transporte	x	x	x	x
Auxílio Faculdade/Especialização	x			
Ginástica Laboral	x	x	x	x
Uniforme	x	x	x	
Café da Manhã e Colações	x	x	x	x
Cartão de Farmácia	x	x		x
Dia de Folga - Aniversário	x	x	x	x
Vacina da Gripe	x	x	x	x

A Cooperativa utiliza seus canais de comunicação interna para informar os colaboradores, de forma antecipada ou imediata, sobre mudanças, ações e informações relevantes. A comunicação é realizada principalmente por meio do Microsoft Teams, utilizando grupos de comunicados, canais sociais e outros espaços de interação. Essa ferramenta permite maior agilidade na divulgação das informações, garantindo acesso imediato aos colaboradores no momento da publicação.

Dessa forma, fortalece-se o engajamento dos colaboradores com as iniciativas da Cooperativa, além de promover a disseminação do conhecimento e a integração entre as equipes. Todos os colaboradores possuem liberdade para se associar a entidades sindicais que representem seus interesses laborais, sendo também abrangidos pelos acordos de negociação coletiva firmados junto ao sindicato da categoria. **GRI 2-30**

Programa Saúde do Colaborador

Com o objetivo de promover a saúde, o bem-estar e o conhecimento dos colaboradores, a Cooperativa, através do setor Viver Bem, realizou ao longo do ano atividades e campanhas focadas em diversos temas. As ações foram planejadas para incentivar hábitos saudáveis, fortalecer a qualidade de vida e contribuir para a conscientização sobre a importância do cuidado integral com a saúde física, mental e emocional.

Ao longo do período, foram desenvolvidas iniciativas educativas, momentos de orientação, campanhas de prevenção e atividades de engajamento, abordando assuntos relevantes para o dia a dia dos colaboradores. Essas ações buscaram não apenas disseminar informações, mas também estimular a adoção de práticas que favoreçam uma rotina mais equilibrada e saudável.

Por meio dessas iniciativas, a Cooperativa reforça seu compromisso com a valorização das pessoas, promovendo um ambiente de trabalho acolhedor, participativo e alinhado aos princípios de cuidado e prevenção que fazem parte da cultura organizacional.



- *Janeiro: Campanha Janeiro Branco*
- *Abril: Dia Mundial da Saúde*
- *Maió: Semana da Saúde*
- *Junho: Arraia Unimed*
- *Julho: Comemoração Aniversário Unimed*
- *Setembro: Campanha Setembro Amarelo*
- *Outubro: Campanha Outubro Rosa*
- *Novembro: Campanha Novembro Azul*
- *Dezembro: Campanha Dezembro Vermelho*



5

Fortalecer a
Governança
Sistêmica da
Unimed

Nossa Governança

GRI 2-9, 2-12, 2-14

Eleitos em Assembleia Geral, os membros da Diretoria Executiva possuem atribuições estabelecidas formalmente no Estatuto da Unimed Planalto Norte por dois anos.

O Estatuto Social e a *Lei 5.764/71* que versa sobre a Lei do Cooperativismo estabelece as eleições para preenchimento dos cargos em Assembleia Geral Ordinária Diretoria Executiva, Conselheiros de Administração, Fiscal e de Ética.



Diretoria Executiva Gestão abril de 2025 a março de 2027

Membros

Dr. Eri Garcia Buemo

Presidente

Dra. Tania Andrea Cejas Souza

Vice-Presidente

Dr. Rogério de Moura F. Silva

Superintendente

Conselho Fiscal Gestão abril de 2025 a março de 2026

Membros

Dra. Anny Trevisan

Dr. Carlos Alberto Sampaio

Dra. Cristiane K. Galvão

Dr. Daniel J. Coutinho

Dr. Eduardo A. R. Moraes

Dr. Guilherme José Pilz

Conselho de Administração Gestão abril de 2025 a março de 2027

Membros

Dr. Francisco C. Marques

Conselheiro

Dr. Giovanni Cristiano Mattiola

Conselheiro

Dr. Giovanni E. Schwingel

Conselheiro

Dr. Marco Aurelio T. Castro Jr.

Conselheiro

Dr. Richard Thomas Malinowsky

Conselheiro

Conselho de Ética Gestão abril de 2025 a março de 2027

Membros

Dr. Giancarlo Zanon

Dr. Heleno Vellozo

Dr. Hugo Sakaguchi

Dra. Maria Ap. Winikes Pereira

Dr. Pedro Aleixo N. Siqueira

Dra. Silvia Rêgo

Gestão e Estrutura

GRI 2-28

O público interno é organizado no organograma da Cooperativa, com base nos grupos de afinidade, para otimizar as entregas e atividades de cada setor. No ano de 2025 Cooperativa manteve um forte relacionamento e parceria com o Sistema Unimed, estabelecendo colaborações com outras singulares, federações e a confederação.

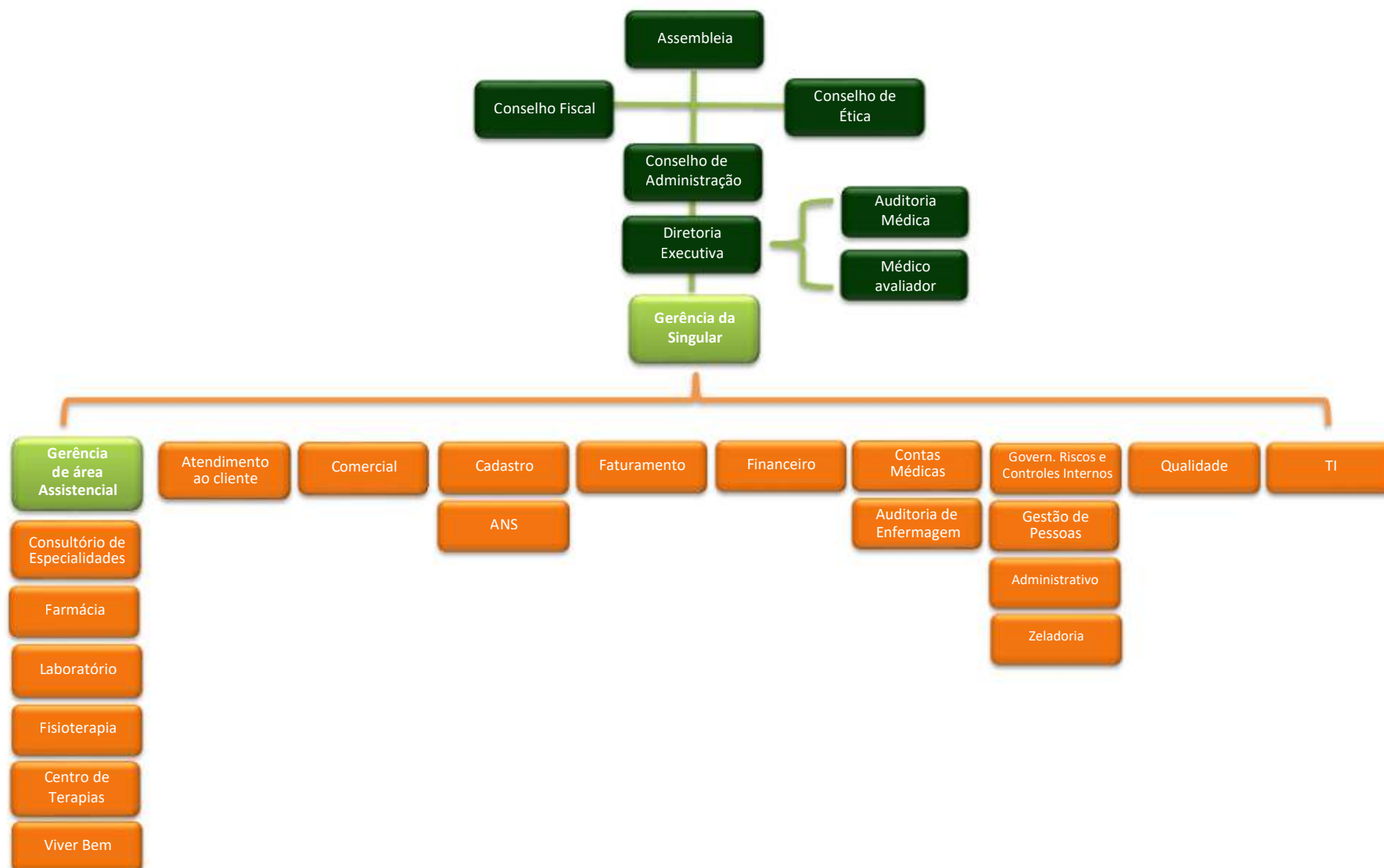
Ao longo de 2025, a Unimed incentivou e apoiou a participação de seus colaboradores em comitês estaduais do Sistema Unimed, fortalecendo a integração, a troca de experiências e o alinhamento estratégico. Dentre os comitês com representação da Cooperativa, destacam-se:

- CEMM – Comitê Estadual de Marketing e Mercado;
- CCU – Comitê Consultivo Unimed;
- Comitê de Gestão de Pessoas;
- Comitê Contábil e Financeiro;
- GPA - Grupo Permanente de Atendimento; e
- Comitê de Inovação - ZLabs.

Adicionalmente, a Cooperativa manteve participação ativa em fóruns e comitês da Associação Empresarial de São Bento do Sul, incluindo o **GARH – Grupo de Administradores de Recursos Humanos** e o **Núcleo de Cooperativas**, ampliando o relacionamento institucional e o compartilhamento de boas práticas com o meio empresarial local.



Organograma Unimed Planalto Norte



Governança, Riscos e Controles Internos

GRI 2-27, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17

A estrutura de governança da Cooperativa é conduzida pela Diretoria Executiva, composta por médicos cooperados da Unimed Planalto Norte, que exerce papel central na definição dos rumos estratégicos da organização. Como instância máxima de decisão, compete à Diretoria estabelecer diretrizes, deliberar sobre prioridades, acompanhar a execução dos planos e assegurar a efetividade dos processos organizacionais.

Em 2025, foi reforçado o modelo de atuação orientado por resultados, com foco no monitoramento contínuo do desempenho, na transparência das informações e na comunicação assertiva entre os níveis de gestão. As gerências, apoiadas pelos comitês de trabalho, mantiveram fluxo estruturado de reporte à Diretoria Executiva, apresentando análises, indicadores e iniciativas relacionadas à performance institucional e ao engajamento das lideranças.

Esse modelo integrado fortalece a tomada de decisão baseada em dados e evidencia o compromisso da Cooperativa com práticas sustentáveis, a valorização das pessoas e o aprimoramento contínuo da governança.

Em 2025, foi realizada uma avaliação em todas as áreas da Cooperativa. Durante o processo de revisão, foram identificados 15 novos riscos. No mapeamento dos setores, 27 riscos foram incluídos na matriz, demonstrando maior maturidade das equipes na identificação e avaliação da probabilidade e gravidade dos riscos relacionados aos processos de suas áreas. Além disso, 23 não conformidades da auditoria interna da Qualidade foram mapeadas e registradas como riscos nas áreas. Demonstrando a parceria e o trabalho em conjunto do processo de mapeamento de riscos e qualidade.

No Monitoramento do Risco Assistencial a Operadora Unimed Planalto Norte obteve as seguintes notas em 2025:

1º Trim.: 0,8485

2º Trim.: 0,8978

3º Trim.: 0,8863

4º Trim.: 0,9119

O desempenho da Operadora no Monitoramento do Risco Assistencial permaneceu em nível de excelência, mantendo-se, por vários anos consecutivos, na melhor faixa de classificação do indicador, compreendida entre 0,7000 e 1,0000.

Nas reuniões do Conselho de Administração, foram apresentados os indicadores e as informações previstas na Resolução Normativa nº 518 da ANS, organizados por temas ao longo da agenda do Conselho durante o exercício de 2025.

Também em 2025, na Assembleia Geral Extraordinária realizada em 29 de janeiro, foram aprovados ajustes no Estatuto Social da Cooperativa com foco na retenção de cooperados. Entre as alterações, destacam-se a ampliação do prazo para integralização das cotas-partes de 24 para 36 meses, sem incidência de juros, e a definição de critérios para o número de parcelas destinadas à devolução das cotas-partes em caso de desligamento do cooperado, vinculados ao tempo de cooperação.

No dia 10 de outubro de 2025 a Unimed Planalto Norte participou da 54ª Convenção Nacional da Unimed em João Pessoa, ocasião onde foi aprovada a nova Constituição do Sistema Unimed. Os principais avanços trazidos neste novo documento fortalecem a Governança Sistêmica e Corporativa; padronizam as estruturas do Sistema e dos Estatutos Sociais; reconfiguram a gestão, preservando a autonomia das cooperativas; aumentam a transparência e melhorias em gestão de riscos e controles internos; proporcionam a definição mais clara das atribuições de cada ente do Sistema; restringem o acúmulo de múltiplos cargos executivos; focam na adaptação a novas tecnologias e regulamentações da ANS; e integram projetos nacionais com foco em ESG, sustentabilidade e sucessão de lideranças.

Durante o ano deste relatório, a Unimed Planalto Norte trabalhou arduamente em prol de manter todos os serviços e produtos em conformidade ao Código de Defesa do Consumidor e as diretrizes da ANS. Em relação à NIP - Notificação de Intermediação Preliminar, no ano de 2025 foram recebidas 11 novas demandas NIPS da ANS, sendo 10 de natureza Assistencial e 1 de natureza não assistencial, tendo um aumento exponencial de 83,33% em relação ao ano de 2024.

Não foram recebidas ações por concorrência desleal, práticas de truste ou monopólio no ano vigente. As ações judiciais recebidas foram tratadas pela área Jurídica apresentando defesa e demonstrando a conformidade da operadora com as normas e leis.

No ano de 2025, a Unimed Planalto Norte registrou 4 processos judiciais relacionados a solicitações de cobertura assistencial fora do rol estabelecido pela ANS. Como consequência, essas demandas resultaram em um montante de R\$ 10.191,84 a título de danos materiais, além de R\$ 52.925,08 referentes a honorários de sucumbência.

Ressalta-se que tais ações refletem o cenário crescente de judicialização da saúde, exigindo da Cooperativa acompanhamento contínuo das demandas, atuação preventiva e aprimoramento dos processos internos de análise e regulação assistencial. Nesse contexto, em 2025 foram intensificadas as tratativas junto às áreas técnica e jurídica, com foco na mitigação de riscos, padronização de entendimentos e fortalecimento da conformidade com as diretrizes regulatórias vigentes.

GRI 2-27

Através dos setores de Atendimento ao Cliente, Assuntos ANS e Jurídico a Cooperativa recebe dúvidas, sugestões, reclamações, e realiza as tratativas necessárias e o retorno da demanda referida.

GRI 2-25

CANAL DE DENÚNCIAS E ÉTICA – Pautado no Código de Conduta a Unimed Planalto Norte disponibiliza canal de denúncia, aberto para colaboradores, clientes, terceiros e sociedade em geral para comunicar quaisquer tipos de desvios e irregularidades. O canal é disponibilizado no portal da Cooperativa. Em 2025, o Canal de Denúncias da Cooperativa foi acionado em três oportunidades. Todas as manifestações recebidas foram devidamente acolhidas pelo Comitê de Ética, que realizou a análise preliminar e adotou as tratativas cabíveis, em conformidade com o Código de Conduta e os princípios de ética, transparência e imparcialidade.

As ocorrências registradas reforçam a importância do Canal de Denúncias como instrumento de governança, escuta ativa e aprimoramento contínuo dos processos, contribuindo para a integridade institucional e a melhoria da experiência de colaboradores e clientes.

GRI 2-26

Para assegurar o compromisso em relação ao conflito de interesse, a Cooperativa reafirma seu compromisso no Código de Conduta, bem como a área de Governança, Riscos e Controles Internos atua para assegurar que os processos dentro da Cooperativa assegurem e evitem casos potenciais dentro da Unimed Planalto Norte. O regimento interno da Cooperativa estabelece normas para evitar geração de eventuais conflitos de interesse. Em 22 de agosto de 2025, a Cooperativa aderiu ao novo modelo de Código de Conduta do Sistema Unimed do Brasil, incorporando diretrizes atualizadas de Compliance e adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), reforçando o compromisso institucional com a ética, a transparência e a governança corporativa.

GRI 2-15

Comunicado sobre questões críticas e cruciais são informadas periodicamente para a Diretoria Executiva, sejam em apresentações de desempenho financeiros, riscos, conformidades, relatórios de auditoria interna e externa. Em 2025 foram apresentadas 8 questões críticas relacionadas à governança, riscos e controles internos da Cooperativa.

GRI 2-16



Escaneie o QR Code e acesse o
Código de Conduta da Unimed

Fornecedores

GRI 2-6, 308-1, 308-2

Em 2025, a Cooperativa deu continuidade aos processos já instituídos na área de compras e gestão de fornecedores, mantendo o compromisso com as boas práticas de mercado, a padronização e a eficiência operacional. Instituído em agosto de 2025 o Procedimento Sistêmico de Gestão de Fornecedores e avaliação de fornecedores no qual norteia as condutas e princípios éticos da Cooperativa, e que visa otimizar e padronizar os processos e buscar fornecedores de produtos e serviços comprometidos com requisitos legais e de qualidade.

Durante o período, destacaram-se as atividades relacionadas à gestão e negociação de contratos, bem como a condução das manutenções em geral, incluindo serviços elétricos, hidráulicos e prediais, garantindo o adequado funcionamento da estrutura organizacional. Também foi realizado o acompanhamento contínuo dos prestadores de serviços, com foco na qualidade, conformidade e cumprimento das obrigações contratuais.

A Cooperativa mantém procedimentos e instruções normativas que orientam o processo de compras e relacionamento com fornecedores, assegurando transparência, ética e aderência aos requisitos legais.

Reforçando seu papel na comunidade, a Cooperativa segue comprometida com a condução de relações éticas e transparentes com seus fornecedores e parceiros, buscando impactos sociais positivos e o fortalecimento de parcerias sustentáveis, desta forma busca na comunidade local realizar o processo de contratação de produtos e serviços, fortalecendo a economia local **(308-1)**





6

Resultados Econômicos e Financeiros

Desempenho Financeiro

GRI 201-1

O exercício de 2025 foi marcado pela melhoria no desempenho de resultado, sobretudo pela redução da sinistralidade em comparação ao ano anterior. Várias estratégias foram adotadas para esta melhora de resultado, desde renegociação de tabela de prestadores, até gestão da carteira quanto a reajustes técnicos, revisão de despesas administrativas, etc.

O índice de liquidez corrente é superior a 3,00, muito acima ao índice de 1,20 estipulado como parâmetro pela Unimed do Brasil em seu monitoramento econômico e financeiro mensal. E o índice de lastro e capital regulatório perante a agência reguladora, a ANS, é superior a 100%, demonstrando a solvência da Cooperativa, e o compromisso com uma gestão financeira conservadora quando se trata em gerir ativos de uma Cooperativa de cerca de 85 cooperados.

Os custos com tratamentos oncológicos e imunobiológicos permanecem sendo destaque no decorrer de 2025, o que levou a Administração a adotar as seguintes estratégias:

- Padronização da priorização na dispensação de medicamento imunobiológico biossimilar ou genérico, sem comprometer o tratamento adequado ao beneficiário.
- Padronização na aplicação de medicamento imunobiológico no recurso próprio da Cooperativa.
- Negociação via aditivo contratual de dezembro de 2025, prevendo a partir de janeiro do ano seguinte, a aquisição pela Cooperativa dos medicamentos oncológicos e ajuste da taxa de infusão junto ao prestador.

RESULTADOS



Resultados Econômicos e Financeiros

GRI 201-1

Resumo do Demonstrativo de Resultado 2025

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES	Acumulado 2024	Acumulado 2025
(+) Receitas totais	R\$ 74.474.432,00	R\$ 82.206.049,00
(-) Custos diretos/indiretos	-R\$ 63.354.515,00	-R\$ 66.465.759,00
(+) Resultado financeiro	R\$ 3.302.234,00	R\$ 4.065.377,00
(-) Despesas administrativas totais	-R\$ 8.649.116,00	-R\$ 7.930.385,00
(+) Resultado patrimonial/ não operacional	R\$ 348.471,00	R\$ 436.805,00
(-) Imposto de Renda e Contribuição Social	-R\$ 2.072.754,00	-R\$ 3.346.413,00
(=)RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	R\$ 4.048.752,00	R\$ 8.965.674,00

Indicadores Econômicos e Financeiros 2025

DESCRIÇÃO DOS INDICADORES	Acumulado 2024	Acumulado 2025
Liquidez Corrente	3,67	4,01
Liquidez Geral	2,53	2,69
Solvência Geral	2,98	3,33
Capital Circulante Líquido	R\$ 25.384.176,00	R\$ 29.930.112,00
Aplicação Financeira Não Vinculada	R\$ 20.437.814,00	R\$ 22.841.223,00
Aplicação Financeira Vinculada a ANS	R\$ 7.880.320,00	R\$ 8.857.895,00
Despesas administrativas	8,92	7,56
Intercâmbio Interno (média)	R\$ 1.396.060,04	R\$ 1.384.676,29
% Intercâmbio Interno sobre o custo direto	29,81%	28,92%
Intercâmbio Externo (média)	R\$ 928.593,78	R\$ 848.916,11
% Intercâmbio Externo sobre o custo direto	19,83%	17,73%
% RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO/RECEITA	5,44%	10,91%

7

*Destaques da
Operadora*



ISO 9001:2015

A Unimed Planalto Norte foi recertificada pela DNV na norma ISO 9001:2015, um marco que reafirma o compromisso com a qualidade, a melhoria contínua e a excelência em nossos processos.

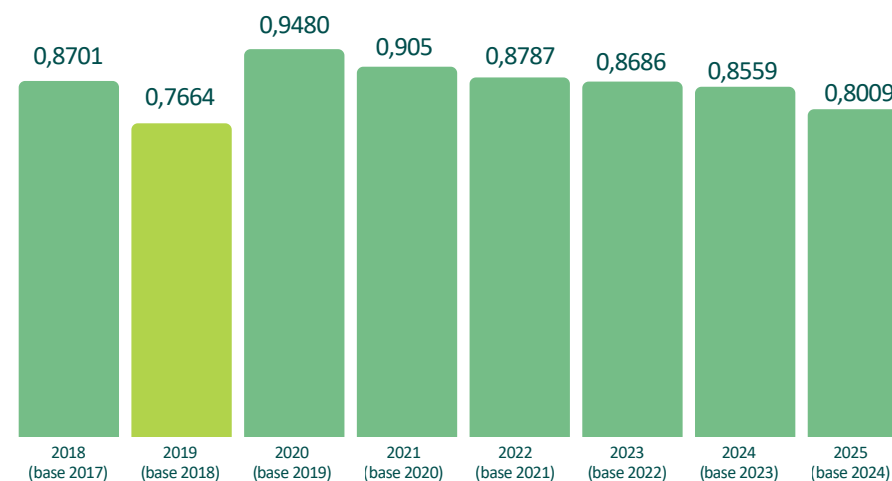
A norma de certificação da ISO estabelece à Cooperativa requisitos internacionais a serem seguidos no sistema de gestão da qualidade. Com isso, o objetivo é padronizar processos e garantir maior eficiência e solidez à empresa. É uma boa prática de gestão que se consolida na Cooperativa.

Além da auditoria externa, a Cooperativa realizou auditorias internas através do Comitê da Qualidade. Os processos foram realizados com o intuito de avaliar a Cooperativa, mediante aos requisitos exigidos pela Norma ISO 9001:2015. Os auditores líderes, realizaram o levantamento dos processos, avaliando as conformidades e não conformidades, como também fizeram observações e sugeriram oportunidades de melhorias para os setores. A auditoria interna, é apenas uma amostragem do sistema de gestão.



IDSS 2025

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, que é um termômetro ao cliente sobre a qualidade das operadoras de plano de saúde, conforme resultado divulgado pela ANS em 23/12/2025, a Operadora Unimed Planalto Norte atingiu a **nota 0,8009**, tendo uma queda de 6,43% em relação a nota do ano anterior, porém se manteve na melhor classificação do índice que contempla as operadoras que recebem as notas entre 0,8000 e 1,0000. Em relação ao Estado de Santa Catarina, a Unimed Planalto Norte ficou na **7ª colocação** no ranking de melhores notas das Unimed's dentre todos os portes.





Prêmios 2025

No dia 11 de abril, durante o 21º SUESC, a Unimed Planalto Norte se destacou entre as Unimeds de médio porte ao conquistar o **Prêmio Intercâmbio+ na categoria Ouro** e o **Prêmio Cliente+ Intercâmbio na categoria Prata**.

Esses reconhecimentos reforçam o nosso compromisso em oferecer um atendimento de excelência, sempre com foco na experiência do cliente.

**Prêmio
Intercâmbio+
Categoria OURO**



**Prêmio Cliente+
Intercâmbio
Categoria PRATA**



A person wearing a beige suit is holding a large, thick stack of white papers. The papers are held together by several colorful clips (orange, purple, and blue) on the right side. The person's hands are visible, with one hand at the top and another at the bottom of the stack. The background is blurred, showing what appears to be an office setting with shelves.

7

Sumário de
Conteúdo GRI

Sumário de Conteúdo GRI

Declaração de uso:	A Unimed Planalto Norte relatou em conformidade com as Normas GRI para o período de 1º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025.
GRI 1 usado:	GRI 1: Fundamentos 2021

GRI Standard	Conteúdos gerais		Localização	Omissão	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	15			
	2-2	Entidade incluída no relato de sustentabilidade da organização	15			
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	6, 77			
	2-4	Reformulações de informações	Não identificamos mudanças internas que impactam na tomada de decisão da empresa			
	2-5	Verificação externa	O Relato de Sustentabilidade não passou por processo de verificação externa.			
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	25, 26, 66	b-iii	Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada
	2-7	Funcionários	54, 56			
	2-8	Trabalhadores que não são funcionários	54			
	2-9	Estrutura e composição da governança	8, 60			
	2-10	Nomeação e seleção do principal órgão de governança	63			
	2-11	Presidente do principal órgão de governança	63			
	2-12	Papel do principal órgão de governança na supervisão da gestão de impactos	60, 63			
	2-13	Delegação de responsabilidade na gestão de impactos	63			
	2-14	Papel do principal órgão de governança no relatório de sustentabilidade	10, 60			
	2-15	Conflitos de interesse	65			

GRI Standard	Conteúdos gerais		Localização	Omissão	Motivo	Explicação
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-16	Comunicado sobre questões críticas	65			
	2-17	Conhecimento coletivo do principal órgão de governança	63			
	2-18	Avaliação do desempenho do principal órgão de governança	A Diretoria Executiva da Unimed Planalto Norte não passa por processo formal de avaliação de desempenho			
	2-19	Políticas de remuneração	51, 57	a-ii; a-iii; a-iv; a-v;	Não aplicável	Não há a prática na Unimed Planalto Norte
	2-20	Processo para determinar a remuneração	51, 57			
	2-21	Índice de remuneração total anual	-		Informação confidencial	As informações relativas à remuneração não serão divulgadas para garantir a confidencialidade dos dados e evitar possíveis interpretações equivocadas
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	7			
	2-23	Compromissos da política	34			
	2-24	Incorporação de compromissos de política	34			
	2-25	Processos para reparação dos impactos negativos	65			
	2-26	Mecanismos para consulta e levantamento de questões	65			
	2-27	Cumprimento das leis e regulamentos	63, 64			
	2-28	Filiação em associações	61			
	2-29	Abordagem ao engajamento do stakeholders	10			
	2-30	Acordo de negociação coletiva	57			

TEMAS MATERIAIS

GRI Standard		Conteúdos gerais	Localização	Omissão	Motivo	Explicação
GRI 3: Temas materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	10, 34			
	3-2	Lista de temas materiais	10			

DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	52, 68, 69			
------------------------------------	-------	---	------------	--	--	--

MATERIAIS

GRI 301: Materiais 2016	301-1	Materiais usados por peso ou volume	39			
	301-2	Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	-		Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada
	301-3	Produtos e suas embalagens reaproveitados	-		Informação indisponível	Não possuímos essa informação consolidada

AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	66			
	308-2	Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	66			

EMPREGO

GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	-		Informação indisponível	
	401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	57			
	401-3	Licença-maternidade/paternidade	-		Informação indisponível	

RELAÇÕES TRABALHISTAS						
GRI Standard	Conteúdos gerais		Localização	Omissão	Motivo	Explicação
GRI 402: Relações Trabalhistas 2016	402-1	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais	57			
COMUNIDADES LOCAIS						
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	Operações com engajamento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	-			
	413-2	Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	-			
SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR						
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	41			
	416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	41			
PRIVACIDADE DO CLIENTE						
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1	Queixas comprovadas relativas a violações da privacidade e perda de dados do cliente	No ano de 2025, a Unimed Planalto Norte não identificou e não foram comunicados, por partes externas, vazamentos, furtos ou perdas de dados	Não há		

Muito obrigado por sua leitura e interesse nos assuntos da nossa Cooperativa. Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos como também estamos prontos para receber seus comentários e sugestões através do e-mail ndh@upn.unimedsc.com.br.

GRI 2-3

**Produção:**

Licelma Kurowsky

Revisão:

Daniel Randig

Projeto gráfico e diagramação:

Isabela Bayer

Colaboração:

Colaboradores da Unimed Planalto Norte

Unimed Planalto Norte

ndh@upn.unimedsc.com.br

Av. Dom Pedro II, 373 – Centro – 89.280-136 – São Bento do Sul/SC
47 3631-4183

Facebook: Unimed Planalto Norte

<https://www.unimed.coop.br/web/planaltonorte>

