Relatório Geral da Administração (RGA)
Operadora: **Unimed Vale do São Francisco** – Registro ANS nº 32326-8
Exercício-base: 2025

Índice

1.	Visão Geral da Operadora	**2**
2.	Governança e Gestão Executiva	**3**
3.	Gestão de Relacionamento com a ANS e Conformidade Regulatória	**5**
4.	Gestão de Relacionamento com Clientes (Beneficiários)	**7**
5.	Gestão de Relacionamento com os Sócios Cooperados	**10**
6.	Política de Distribuição de Sobras ou Rateio de Perdas e Remuneração do Capital	**12**
7.	Gestão de Relacionamento com o Sistema Nacional Unimed e com a OCB/SESCOOP	**12**
8.	Relações Societárias, Reorganizações e Operações com Capital	**14**
9.	Desempenho das Operações	**14**
10.	Desempenho Econômico-financeiro e Resultado do Exercício	**16**
11.	Desempenho Assistencial e Gestão dos Custos Assistenciais	**18**
12.	Ações de Melhoria Contínua	**22**
13.	Programa de Promoção de Saúde e Prevenção de Doenças (PromoPrev) e APS – Atenção Primária da Saúde.	**23**
14.	Inovações e Tecnologias Adotadas	**25**
15.	Gestão de Pessoas – Desenvolvimento, Capacitação e Indicadores	**26**
16.	Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais	**28**
17.	Sustentabilidade, ESG e Eficiência Operacional	**29**
18.	Gestão da Infraestrutura	**30**
19.	Plano de Trabalho - 2026	**32**
20.	Resultados Esperados - 2026	**33**

Relatório Geral da Administração (RGA)
Operadora: **Unimed Vale do São Francisco** – Registro ANS nº 32326-8
Exercício-base: 2025

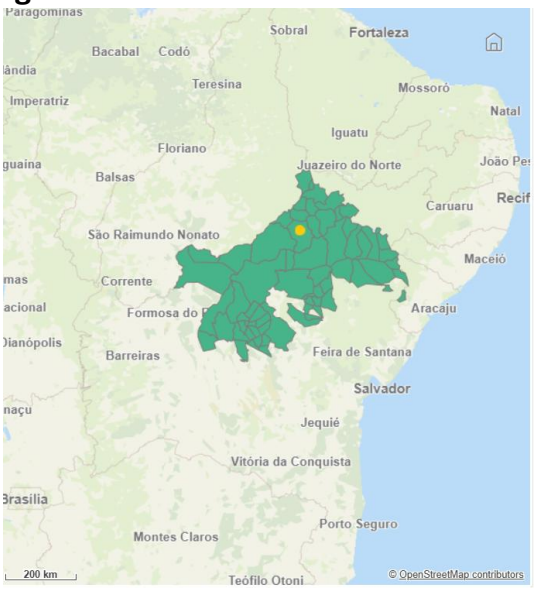
Introdução

Este **Relatório Geral da Administração (RGA)** está em conformidade com as Resoluções Normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aplicáveis às operadoras de planos privados de assistência à saúde, bem como às **boas práticas de governança, transparência e prestação de contas** do Sistema Unimed e do cooperativismo brasileiro.

1. Visão Geral da Operadora

A Unimed Vale do São Francisco – Cooperativa de Trabalho Médico foi fundada em 8 de agosto de 1991, denominada à época Unimed Petrolina. Em 1999 houve a incorporação da Unimed São Francisco pela Unimed Petrolina, passando então a se chamar Unimed Vale do São Francisco, nome com a qual está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, sob o número 32329-8.

Figura 1.



Atua no miolo do semiárido nordestino, cobrindo uma área de 240mil Km^2 (equivalente ao Reino Unido), liderando o mercado de planos de saúde, com uma carteira de **76.074 beneficiários** ao final de 2025, dos quais mais de 90% residem na RIDE (Região Integrada de Desenvolvimento) Petrolina/PE e Juazeiro/BA. Está alinhada e integrada ao Sistema Nacional Unimed, sendo afiliada às Federações dos Estados da Bahia e de Pernambuco. É regida pelo Estatuto Social Reformado e Consolidado em 25/08/2022, Lei 5.764 e as demais legislações pertinentes.

Em reconhecimento por sua conformidade cadastral, entrega de declarações, qualidade das informações prestadas e adimplência tributária, a Unimed foi **classificada como A+ no Programa Sintonia da Receita Federal do Brasil**. A nota máxima reflete o compromisso da Unimed com a transparência, responsabilidade fiscal e ética em todas as suas operações.

Figura 2.

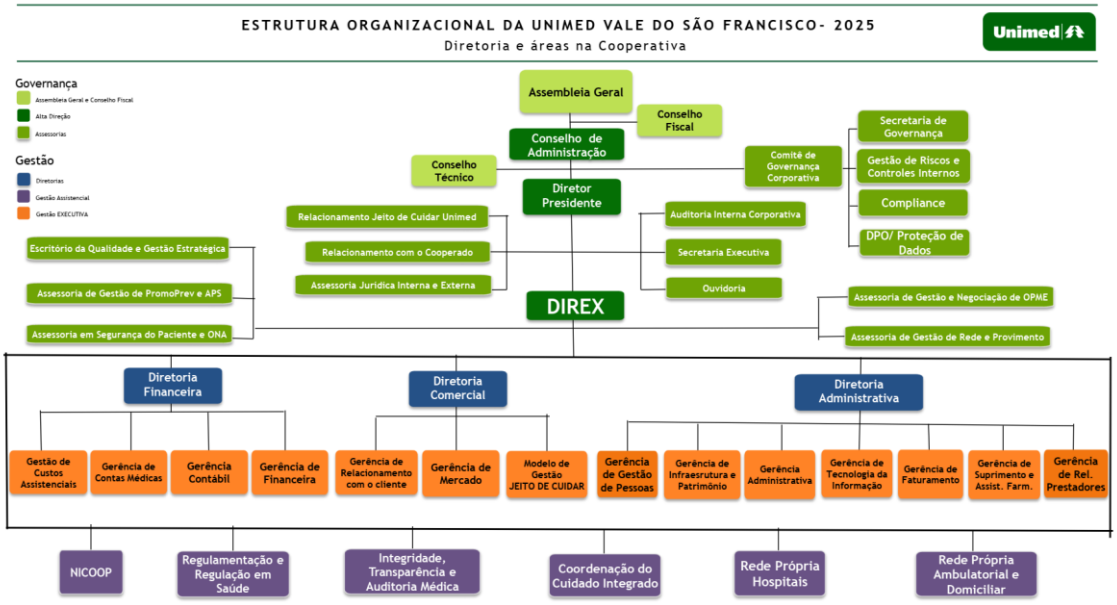
O Hospital da Unimed Vale do São Francisco foi **acreditado pela ONA** com certificação pela A4 Quality Health Care. A Unimed Vale do São Francisco foi agraciada com a conquista do **Prêmio SomosCoop – Ciclo 2025 na categoria Ouro** da etapa "Compromisso com a Excelência" (OCB / FNQ). **O Prêmio SomosCoop 2025 "Compromisso com a Excelência"** é uma honra nacional concedida pela OCB (Organização das Cooperativas Brasileiras) a cooperativas que demonstram excelência em gestão, governança e impacto.

---

2. Governança e Gestão Executiva

No exercício de 2025, a Unimed Vale do São Francisco manteve e aprimorou sua estrutura de governança corporativa, alinhada ao mapa estratégico e às melhores práticas de gestão.

Figura 1.



O Conselho de Administração (CONAD) ampliou o escopo do Comitê de Governança Corporativa, incorporando formalmente a função de Proteção de

Dados (DPO), e promoveu ajustes organizacionais relevantes, incluindo a criação da Gerência de Relacionamento com Prestadores, fortalecendo a gestão da rede assistencial. O CONAD reuniu-se regularmente, pelo menos uma vez ao mês e a Diretoria Executiva semanalmente, com foco no acompanhamento dos resultados, na gestão de riscos, controles internos e no atendimento aos requisitos regulatórios aplicáveis às operadoras de planos de saúde.

A cooperativa dispõe de Auditoria Interna estruturada e vinculada ao Conselho de Administração, com plano anual de atividades, além de auditoria externa independente responsável pela revisão das demonstrações financeiras, assegurando transparência, confiabilidade das informações e independência técnica. Estão formalizadas diretrizes que regem a atuação do CONAD, contemplando critérios de qualificação, política de remuneração, mitigação de conflitos de interesses, confidencialidade das deliberações e orçamento próprio. **O Planejamento Estratégico foi atualizado em 2025**, com metas definidas para o ciclo 2023–2027, sendo seu desempenho monitorado por meio de indicadores e métricas institucionais.

Ao longo do exercício, o CONAD aprovou e revisou **políticas institucionais** relevantes nas áreas de qualidade, finanças, gestão de pessoas, comunicação, suprimentos, compliance, assistência farmacêutica e governança, reforçando a padronização de processos e a aderência às normas regulatórias. O gerenciamento de riscos corporativos é conduzido por processo formalizado, incluindo mecanismos de identificação, prevenção, mitigação e monitoramento, bem como procedimentos específicos para gestão de crises, apoiados por comitês permanentes e unidades de supervisão e conformidade.

A gestão executiva é avaliada periodicamente por meio de instrumentos formais, incluindo pesquisa de satisfação dos cooperados e acompanhamento do desempenho por indicadores de qualidade e eficiência. Em 2025, o **Painel de Desempenho dos Processos**, medido pelo NPS, atingiu nível compatível com estágio de aperfeiçoamento, refletindo a evolução da gestão e da experiência institucional. A prestação de contas ocorre de forma regular nas Assembleias Gerais e em encontros periódicos com os cooperados, assegurando transparência e alinhamento estratégico.

Tabela 1.

Canal de Denúncia - Contato Seguro
Manifestações Tratadas por ano

ANO	Denúncias	Outras	TOTAL
2021	22	6	28
2022	27	1	28
2023	61	2	63
2024	50	3	53
2025	59	3	62

No campo da ética, integridade e conformidade, a Unimed Vale do São Francisco mantém Comitê de Ética e Integridade em funcionamento permanente, com canal de denúncias independente e ações contínuas de orientação e capacitação. Em 2025 foram registradas 62 manifestações, incluindo denúncias e sugestões, consignando um aumento de 17% comparando com 2024.

Em 2025, **não foram identificadas operações suspeitas sujeitas à comunicação ao COAF.** A cooperativa possui Política Anticorrupção formalizada, aplicável a todos os seus públicos de relacionamento, em consonância com a legislação vigente, além de mecanismos robustos de prevenção a fraudes, incluindo digitalização de processos, identificação biométrica e controles reforçados em reembolsos e na relação com prestadores.

Por fim, a cooperativa investiu de forma contínua na capacitação de conselheiros e dirigentes, com participação em fóruns técnicos do Sistema Unimed e programas de desenvolvimento executivo, incluindo iniciativas voltadas à qualificação em gestão e saúde suplementar. Essas ações reforçam o compromisso institucional com uma governança sólida, ética e profissionalizada, orientada à sustentabilidade, à conformidade regulatória e à geração de valor para cooperados, beneficiários e demais partes interessadas.

---

3. Gestão de Relacionamento com a ANS e Conformidade Regulatória

A Unimed VSF reafirma total compromisso no cumprimento integral das Normas e Resoluções da ANS. Mantem o desenvolvimento e aperfeiçoamento das práticas mínimas exigidas pela ANS RN Nº 518, com **atestado pela Auditoria Independente do cumprimento integral do Anexo I - Práticas mínimas de gestão de riscos e controles internos.** Todas as obrigações regulatórias são atendidas tempestivamente, com rotinas documentadas em cada setor, sob responsabilidade definida. Diariamente, o Departamento Jurídico da Unimed – DJU atualiza a Diretoria Executiva sobre o expediente e publicações da ANS.

No **Índice de Desempenho na Saúde Suplementar – IDSS 2025** (ano base 2024). alcançamos o resultado 0,7856 (contra 0,7650 em 2024). Fatores que prejudicam o resultado: limitações do sistema de gestão atualmente utilizado (Cardio) já em fase de substituição para o Nexdom da Unimed do Brasil; ausência de inscrição de Programa de Indução de Qualidade na ANS (apesar de contarmos com o Programa Parto Adequado em fase bastante avançada); baixa cobertura de serviços hospitalares e SADT acreditados; quantidade de consultas por generalistas em idosos; comercialização de planos individuais; e Índice Geral de Reclamações, vêm dificultando o alcance da pontuação máxima. Há uma Comissão específica e dedicada a trabalhar planos de ação voltados a corrigir tais deficiências.

Foram continuados os trabalhos de melhoria processual referente a RN ANS nº 507 (alterada pela RN 630 de 31/05/20250, com o apoio do Programa Qualifica desenvolvido pela Faculdade Unimed/SESCOOP, visando a acreditação da operadora em 2027.

Conforme o Quadro 1 abaixo, no **Monitoramento do Risco Assistencial (ANS)** permanecemos na melhor faixa nos primeiros três trimestres. O último trimestre não foi divulgado até a presente data. Quanto ao **Monitoramento da Garantia de Atendimento** divulgado trimestralmente pela ANS, por questões alheias ao conhecimento desta operadora, não houve avaliação desde o último trimestre de

2024. O segundo e terceiro trimestre de 2024 haviam sido suspensos, conforme decisão da 608ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada da Agência.

Quadro 1. Monitoramento do Risco Assistencial – Unimed Vale do São Francisco

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

DIPRO/ANS - DIRETORIA DE NORMAS E HABILITAÇÃO DOS PRODUTOS
PRONTUÁRIO DE RESULTADOS - MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL

ITEM	NOTAS - MAPEAMENTO DO RISCO ASSISTENCIAL		
	(1º Trimestre/2025)	(2º Trimestre/2025)	(3º Trimestre/2025)
Dimensão Assistencial	0,9648	0,9563	0,9789
Bônus Promoprev	0,1447	0,1434	0,1468
Dimensão Assistencial + Bônus Promoprev	1,0000	1,0000	1,0000
Dimensão Atuarial dos Produtos	0,6667	0,6667	0,6667
NOTA FINAL	**0,8667**	**0,8667**	**0,8667**
FAIXA DE CLASSIFICAÇÃO	**FAIXA 1**	**FAIXA 1**	**FAIXA 1**

Para ambos os indicadores são elaborados por Comissão de Acompanhamento Regulatório planos de ação visando a melhorar os itens em situação deficitária.

O Conselho de Administração monitora mensalmente uma dúzia de indicadores referentes à situação econômico-financeira perante a RN 518 da ANS, conforme o Quadro 3 a seguir. Aos indicadores deficitários são recomendadas ações corretivas, conforme avaliações e pareceres da Diretoria Executiva.

Quadro 2. Indicadores Econômicos – ND 11/10 – Unimed do Brasil

Descrição dos Indicadores	2022	2023	2024	2025
Norma Derivada 11/10				
Capital Circulante Líquido	20.781.106	43.483.480	38.442.972	31.156.522
ILC - Índice de Liquidez Corrente	1,28	1,52	1,46	1,33
Ativos Garantidores de Provisões Técnicas	35.728.182	38.927.993	43.400.085	41.292.950
Exigência de Lastro	29.036.406	34.497.270	34.913.460	38.132.149
Suficiência/Insuficiência de Lastro	6.691.776	4.430.723	8.486.625	3.160.802
ISL - Índice de Lastro	123,0%	112,8%	124,3%	108,3%
Ativos Garantidores Vinculados	17.972.056	20.399.593	27.647.387	29.967.982
Exigência de Vínculo	9.330.387	10.927.487	9.508.565	8.857.202
Suficiência/Insuficiência de Vínculo	8.641.669	9.472.107	18.138.823	21.110.781
ISV - Índice de Vínculo	192,6%	186,7%	290,8%	338,3%
Exigência Margem de Solvência	47.892.842	83.712.250	86.373.386	78.711.714
Patrimônio Líquido	78.448.559	83.712.250	86.373.386	78.711.714
Patimônio Líquido Ajustado	77.063.280	82.638.635	84.294.750	73.665.665
Suficiência/Insuficiênca de Capital Regulatório	29.170.438	42.029.585	40.345.648	38.324.785
ICR - Índice de Capital Regulatório	160,9%	203,5%	191,8%	208,4%
ICA - Índice Combinado Ampliado	0,991	0,924	0,916	0,944
ICO - Índice Combinado Operacional				1,021
Resultado Líquido	-19.738.548	3.409.770	1.756.311	- 7.759.668
MRL - Margem de Resultado Líquido	-6,4%	0,9%	0,4%	-1,7%
IEG - Índice de Endividamento Geral	50,7%	57,2%	56,6%	61,6%
Classificação - Unimed do Brasil				
Pontuação	80	95	92	85
Avaliação Unimed do Brasil - ND 11/10	ALERTA	ÓTIMA	BOA	BOA

Além desses indicadores da RN 518, o Conselho de Administração acompanha o quadro de indicadores e resultados, conforme Norma Derivada nº 11/2010 da Unimed do Brasil, vide Quadro 2, que ao final atribui uma classificação da situação de cada cooperativa afiliada.

Quadro 3. Indicadores da Situação Econômico-Financeira

Demais indicadores				
Indicadores RN 518	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
MRL - Margem de Resultado Líquido	-6,45%	0,95%	0,43%	-1,71%
ROE - Retorno sobre Patrimônio Líquido (Equity)	-20,1%	4,1%	2,0%	-9,9%
IS - Percentual de Despesas Assistenciais em relação às Receitas de Contraprestações (DM)	90,7%	84,6%	81,9%	85,8%
IDA - Percentual de Despesas Administrativas em relação às Receitas de Contraprestações	9,9%	9,8%	11,1%	10,4%
IDC - Percentual de Despesa Comercial em relação à Receita de Contraprestações	0,9%	0,4%	0,4%	0,2%
ICO - Percentual de Despesas Operacionais em relação às Receitas Operacionais (DOP ANS)	1,087	1,013	1,005	1,021
IRF - Índice de Resultado Financeiro	2,3%	2,7%	2,1%	2,3%
ILC - Índice de Liquidez Corrente	1,28	1,52	1,46	1,33
ICT - Capital de terceiros sobre o Capital Próprio (CT/CP)	103,1%	133,4%	130,3%	163,0%
PMCR - Prazo Médio de Recebimento de Contraprestações	10	11	9	9
PMPE - Prazo Médio de Pagamento de Eventos	30	35	32	30
IVC - Índice de Variação de Custos Assistenciais	-4,9%	11,1%	8,7%	15,8%

No tocante ao Ressarcimento ao SUS (RESUS), vide Quadro 4, ao longo do ano de 2025 foram lançadas quatro Avisos de Beneficiários Identificados - ABI com 713 notificações, totalizando R$ 819.851,93 em AIH ou APAC, sendo impugnados o montante de R$ 536.740,20 correspondendo a 65%, enfatizando o importante papel da Auditoria Médica e da Assessoria Jurídica encarregadas dessas impugnações.

Quadro 4. Ressarcimento ao SUS – Unimed Vale do São Francisco

ANO	Cobrado	AIH/APAC	Não Impugnado	Impugnado	%
2023	R$ 751.859,75	708	R$ 171.585,61	R$ 580.274,14	77%
2024	R$ 530.136,78	680	R$ 212.624,80	R$ 317.512,00	60%
2025	R$ 819.851,93	713	R$ 283.111,80	R$ 536.740,20	65%

Foram protocoladas 67 correspondências ao longo do ano, com 31 Ofícios com Intimação para ciência e lavratura de Auto de Infração e dois por Intimação de Decisão aplicando Multa Pecuniária. A grande maioria dos Autos de Infração se deveu por prazos na garantia de cobertura de terapias especiais por insuficiência de rede. Algumas vezes há abertura de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP por exigência de profissionais específicos, apesar de disponibilizada rede assistencial. Atualmente, este tem sido o principal ponto de atenção da Unimed, considerando o contexto epidemiológico extremamente adverso com uma prevalência desproporcional à carteira de beneficiários.

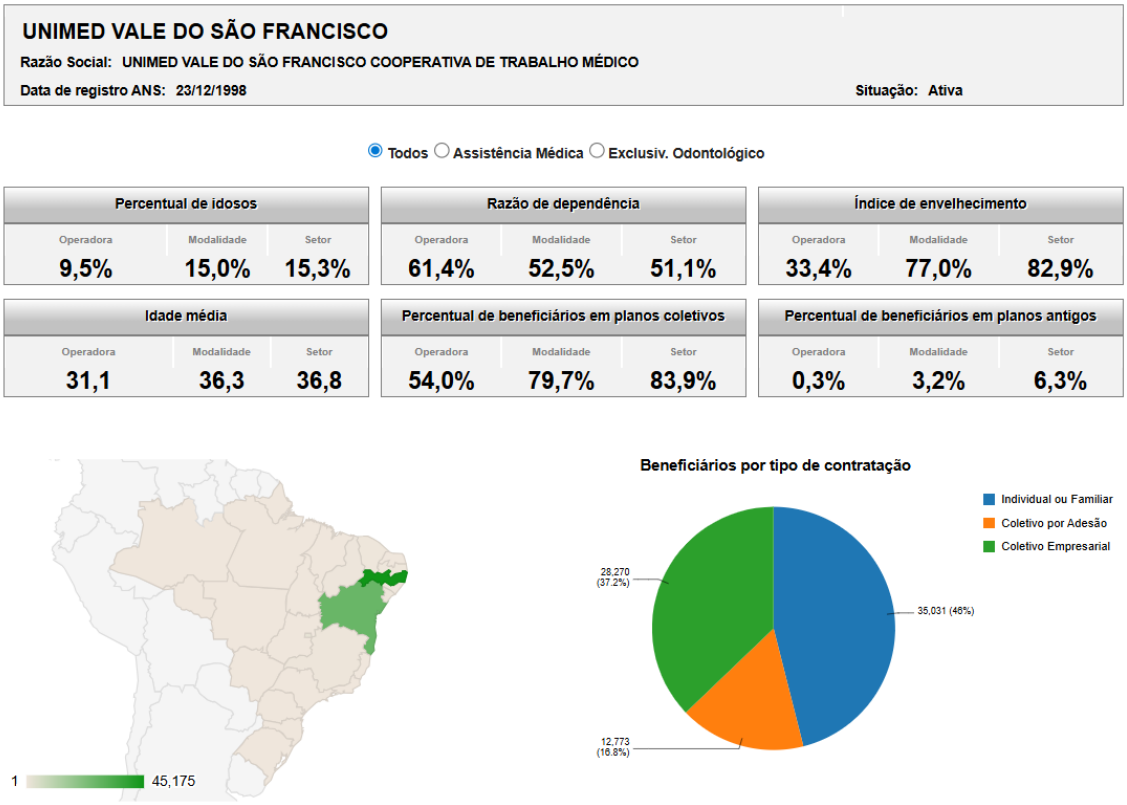
---

4. Gestão de Relacionamento com Clientes (Beneficiários)

Perfil da Carteira de Beneficiários: A Unimed Vale do São Francisco tem uma carteira jovem, com idade média em 31,1 anos (cinco anos a menos que a média de mercado) e apenas **9,5% de seus beneficiários acima de 60 anos**. Até a década passada esse diferencial influiu positivamente nos resultados econômicos, haja vista o custo per capita favorável em menores de 18 anos. A exposição de demanda de terapias especiais por transtornos do neurodesenvolvimento invertera essa

lógica e vem penalizando drasticamente a operadora, com sucessivos Resultados Operacionais deficitários. Na figura 3 apresenta um print da Sala de Situação da Operadora apresentado no Portal da ANS referente a competência dezembro/2025. Quanto ao tipo de contratação ainda temos um cenário meio a meio entre planos individuais e coletivos, com tendência de crescimento para os últimos. Destaque-se que por elevada dificuldade de ampliar rede especializada em terapias para portadores de transtornos citados acima, foi necessária a suspensão voluntária da comercialização de planos individuais (Gestão de Risco).

Figura 3. Perfil da Carteira de Beneficiários da Unimed VSF – Dez/2025



Por outro lado, para conter a invasão comercial praticada por administradoras de benefícios vinculadas a outras singulares Unimed, foi implantado o Validador Comercial (VCOM) desenvolvido pela Unimed do Brasil, identificando a real procedência do consumidor.

O setor de Relacionamento com o Cliente funciona na sede da operadora, mas tem função institucional. A área abarca tudo que envolve as solicitações de eventos assistenciais por parte do beneficiário em todos os canais, como presenciais, telefônicos e digitais, e a relação deste com a operadora de saúde, buscando ofertar um atendimento de excelência, com sustentabilidade e atendendo a legislação vigente, dentro dos prazos devidos.

No exercício de 2025, foram intensificados os investimentos em inclusão digital, com fortalecimento do portal do cliente, aplicativo para smartphones e do Serviço de Experiência do Cliente (SEC), além da qualificação do atendimento presencial e telefônico. No período, registraram-se 44.327 atendimentos presenciais (em 2024 foram 47.947 o que reflete a melhora dos demais canais), sendo 84% relacionados

à autorização de procedimentos assistenciais. A performance eletrônica de atendimento é um ranking da Unimed do Brasil, onde estamos com conceito “A”, melhor posição. No ano passado estávamos no conceito “B”.

Foi implantado totalmente o CRM com treinamento em todas as unidades, reciclagens frequentes e fluxos definidos, padronizando-o como canal para registro, criação e monitoramento de indicadores relacionados. Demais ações estruturantes voltadas à melhoria da experiência do beneficiário, destacando-se a redução significativa de perdas de prazo, a diminuição do fluxo entre unidades, a redução de NIP vinculadas às demandas do relacionamento com o cliente, a ampliação de serviços assistenciais estratégicos, a disponibilização de informações com maior transparência, a capacitação integral das equipes em CRM, a modernização do primeiro atendimento e o fortalecimento da cultura organizacional centrada no cliente (Jeito de Cuidar Unimed).

A **pesquisa de satisfação do cliente** realizada em 2025 (ano-base 2024), realizada pela 121 HAZO.AI, teve como Responsável Técnica Renata Williams Rocha de Bastos CONRE: 10672 e Auditor Independente Alessandro Bruno Antunes Carvalho Tamietti, Razão Social: Alcatti Consultoria Tributária LTDA CNPJ: 34.522.293/0001-99, cujo resultado se encontra disponível para todos no portal da operadora, apontou **índice de aprovação (Top2Box - avaliação positiva) de 63% (contra 61% em ano base 2023) e a reprovação (Bottom2Box) caiu de 11% para 8% .** Sessenta e oito porcento dos entrevistados afirmaram que recomendariam o plano de saúde a amigos e familiares (em 2023 eram 62%). A realização da pesquisa em conformidade com os critérios e prazos estabelecidos pela ANS resultou em acréscimo de 0,25 ponto na nota do Indicador da Dimensão Sustentabilidade no Mercado (IDSM).

Alinhada ao modelo de gestão Jeito de Cuidar Unimed, a cooperativa executou ações voltadas à revitalização das Boas Práticas do Cuidar, com monitoramento sistemático de indicadores, estímulo à participação dos cooperados e fortalecimento da marca Unimed como referência em cuidado.

A Ouvidoria manteve elevado padrão de desempenho e foi reconhecida com premiação no âmbito do Sistema Unimed. Em 2025, foram registradas 2.461 manifestações (em 2024 foram 2.045, com crescimento anual de 20,3%, das quais apenas 4% (96) foram consideradas improcedentes. O tempo médio de resposta foi de 3 dias, com 93% de resolutividade. Nas reanálises de negativas, observou-se taxa de reversão de 30,8%, com mitigação de potencial impacto financeiro estimado em R$ 7,84 milhões.

O Índice Geral de Reclamações (IGR), divulgado pela ANS e monitorado mensalmente pelo Conselho de Administração (Figura 4.), apresentou média anual de 28,5 reclamações por 100 mil beneficiários (contra 59,1 em 2024), representando uma média de **IGR de 39,7 (contra 49,2 em 2024).** Comparando-se com o IGR do Setor em 2025 que ficou em 49,7 e do porte 35,2 percebe-se que a operadora envidou esforços **reduzindo seu IGR em 2025.** Várias ações promovidas pelo Comitê de Acompanhamento Regulatório resultaram nessa queda de reclamações, apesar de continuar alto o número de NIP referente à demanda por

terapias especiais, associada à limitação de expansão da rede especializada para atendimento nos prazos regulatórios.

Figura 4. IGR – Índice Geral de Reclamações - ANS

IGR do setor vs. IGR da UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO (Cob.Ass.: Médico-hospitalar)

Ano	Reclamações [*] da OPS selecionada	Beneficiários da OPS selecionada	IGR (OPS selecionada)	IGR (Setor)	IGR (Porte)
2021	10,6	67.764,4	15,62	29,89	15,0
2022	19,8	69.224,2	28,53	36,52	24,2
2023	44,2	70.857,3	62,33	54,43	34,3
2024	42,0	71.348,2	58,87	58,17	36,9
2025	28,5	71.820,6	39,68	49,71	35,2
Total	**29,0**	**70.202,9**	**41,31**	**45,98**	**28,5**

5. Gestão de Relacionamento com os Sócios Cooperados

A cooperativa adota práticas e requisitos de excelência em governança ao manter processos formalizados de admissão e integração de cooperados, com análise prévia de conflitos de interesse, bem como mecanismos estruturados de relacionamento que asseguram a divulgação transparente de serviços e informações relevantes e o alinhamento às necessidades e expectativas do quadro social. Dispõe de canais institucionais para recebimento e tratamento formal de reclamações, elogios e sugestões, com retorno sistemático aos cooperados, além de práticas padronizadas e monitoradas para a organização do quadro social.

Promove de forma regular e planejada a educação cooperativista, realiza ações contínuas de fidelização com acompanhamento de resultados, e avalia periodicamente, por métodos formais, tanto a satisfação quanto a percepção da imagem institucional, utilizando os resultados para o aprimoramento permanente da governança, da comunicação e do relacionamento com os cooperados.

A Gestão de Relacionamento com os cooperados em 2025 foi conduzida em conformidade com as normas estatutárias, regimentais e diretrizes do Sistema Unimed, assegurando governança, transparência e equilíbrio assistencial. O quadro social encerrou o exercício com **536 cooperados**, registrando admissões em especialidades estratégicas e desligamentos decorrentes, de fatores naturais ou mudança de domicílio profissional, alcançando **taxa de retenção de 99%.**

A seguir segue um quadro resumo com os indicadores (KPI's) relacionados ao Relacionamento com os Sócios Cooperados. No Quadro 5 podemos observar o dados do Quadro Social e Governança; Perfil do Cooperado; dados do Equilíbrio

Assistencial; Satisfação e Relacionamento; e ainda, atendimento e benefícios aos cooperados.

Quadro 5. Indicadores referentes ao Quadro Social

Quadro-resumo de Indicadores (KPIs) – Gestão do Cooperado	2021	2022	2023	2024	2025
Quadro Social e Governança					
•Cooperados ativos (quantidade)	498	524	519	519	536
•Taxa de retenção (%)	98,4	99,4	97,7	98,5	99,2
•Capital Social (milhões R$)	34,35	35,77	37,43	38,34	39,42
Perfil do Cooperado					
•Participação feminina (%)	40	40	40	40	41
•Idade média (anos)	47	48	49	49	50
•Cooperados ≥ 70 anos (quantidade)	32	41	41	42	45
•Tempo médio de vínculo cooperativista (anos)	13	13	14	15	15
Equilíbrio Assistencial					
•Beneficiários por cooperado	136	136	136	140	142
•Produção médica média mensal (mil R$)	17,3	19,9	21,6	22,2	23,9
•Produção médica média mensal (cresc.%)	18,3%	14,8%	8,5%	3,1%	7,9%
•Total anual produção médica (milhões R$)	95,9	114,6	128,1	132,3	142,9
•Participação da produção médica nos eventos indenizáveis (%)	36,2%	34,0%	29,2%	27,4%	27,1%
Satisfação e Relacionamento					
•NPS cooperado (%)	-	-	51	51	66
•CSAT operadora (%)	88	89	86	86	97
•CSAT serviços próprios (%)	96	82	91	90	91
•Satisfação na jornada do cooperado (%)	-	-	-	79	83
•Satisfação em governança (%)	86	87	82	82	86
Atendimento e Benefícios					
•Atendimentos ao cooperado (mil)			15,3	19,0	22,3
•Autorizações realizadas: (mil)	4,8	12,2	21,6	21,0	21,1
•Investimento em benefícios (SERIT/Saúde) (milhões R$)	3,4	4,0	6,9	8,0	6,7

Fonte: Relatórios Gerenciais

O **Capital Social apresentou evolução positiva** no exercício, evidenciando a solidez patrimonial da Cooperativa. O perfil demográfico do quadro social manteve-se equilibrado, com estabilidade da idade média e do tempo de vínculo cooperativista, além de crescimento gradual da participação feminina e aumento do contingente de cooperados com idade igual ou superior a 70 anos, fenômeno compatível com a maturidade institucional da cooperativa.

A razão **beneficiários por cooperado** continuou apresentando ligeira alta, ficando em **142** (2024 estava em 140), mantendo-se em patamar adequado ao equilíbrio assistencial. A produção médica apresentou crescimento em relação ao exercício anterior, com aumento da média mensal e do volume total pago em honorários, representando aproximadamente 28% dos eventos indenizáveis da operadora.

A **pesquisa de satisfação do médico cooperado**, realizada em 2025 (ANO BASE 2024) com metodologia estatística adequada, apresentou indicadores positivos, com destaque para o **NPS (66%)** – comparativamente, o da Unimed do Brasil ficou em 52%**,** o elevado índice de **satisfação geral (86%)**– comparativamente, o da Unimed do Brasil ficou em 70%**, e o CSAT** da operadora (97%) e dos serviços próprios (91%), bem como resultados favoráveis nos processos de governança e na jornada de experiência do cooperado.

A Cooperativa manteve estrutura dedicada ao atendimento ao cooperado, com elevado volume de atendimentos, ações de relacionamento presencial, benefícios assistenciais e programas de valorização, além do fortalecimento dos canais de comunicação institucional e das ações de educação cooperativista.

---

6. Política de Distribuição de Sobras ou Rateio de Perdas e Remuneração do Capital

Em conformidade com a Lei nº 5.764/71 e o Estatuto Social, a Unimed Vale do São Francisco submete anualmente à deliberação da Assembleia Geral Ordinária (AGO) a destinação das sobras ou o rateio de eventuais perdas do exercício. As perdas não absorvidas pelo Fundo de Reserva são rateadas entre os cooperados, proporcionalmente às operações realizadas no período, após aprovação do balanço, podendo o rateio ser parcelado conforme decisão do Conselho de Administração. Quanto às sobras, após as destinações obrigatórias às reservas legais, o Conselho de Administração delibera sobre a remuneração do capital integralizado, nos termos do Estatuto, e recomenda à AGO a alternativa mais adequada, alinhada ao Planejamento Estratégico e ao cenário econômico-financeiro projetado.

Em observância à **Política de Sobras e Perdas (POI UNIVSF 023)**, tem sido deliberada **a não distribuição de sobras**, visando ao fortalecimento do patrimônio líquido, ao atendimento com margem de segurança das exigências de Capital Baseado em Risco, à manutenção de adequada liquidez corrente e ao financiamento de investimentos que aprimorem o desempenho assistencial e os resultados operacionais. Em 2025 foram **aplicados pró ratas** em vários meses devido à alta sinistralidade apurada em trimestres móveis, que ultrapassaram os 84%, conforme deliberação da Assembleia Geral e determinação do Conselho de Administração, acumulando um volume financeiro **da ordem de R$ 3,73 milhões**, como mitigação das perdas a serem apuradas no exercício. Ainda assim, registramos o **Resultado Líquido com perda (R$ 7.759.667.63)** que foi completamente coberta pelo Fundo de Reserva.

A remuneração do capital, limitada estatutariamente a até 12% ao ano, depende da ocorrência de sobras e de deliberação do Conselho de Administração, podendo ser integralizada ao capital do cooperado ou paga, conforme opção do associado e decisão da AGO.

---

7. Gestão de Relacionamento com o Sistema Nacional Unimed e com a OCB/SESCOOP

A Unimed Vale do São Francisco, com área de atuação nos estados de Pernambuco e Bahia, mantém relacionamento institucional e estratégico com o Sistema Nacional Unimed e com o cooperativismo organizado por meio da OCB/SESCOOP, em conformidade com os princípios da intercooperação, governança corporativa e responsabilidade socioeconômica, conforme diretrizes da Agência Nacional de

Saúde Suplementar (ANS). **Afiliada à Unimed Nacional (Central Nacional Unimed) e à Unimed do Brasil (Confederação Nacional)**, a cooperativa participa ativamente das federações estaduais de Pernambuco e Bahia, contribuindo para o fortalecimento da rede e para a padronização de práticas assistenciais e administrativas.

O presidente da Unimed VSF atualmente exerce a função de Superintendente da Federação Pernambucana, representando-a junto ao Conselho Confederativo da Unimed do Brasil. A governança da cooperativa está presente em diversos órgãos colegiados do Sistema, com destaque para o Dr. Francisco Otaviano de Amorim Viana, conselheiro fiscal da Unimed do Brasil, além de outros diretores que ocupam cargos em conselhos de administração e fiscal das federações estaduais.

O **Intercâmbio Nacional** entre operadoras do Sistema Unimed vem sendo aprimorado com a implantação da Câmara Nacional de Compensação e Liquidação (CNCL), mecanismo que promove maior transparência e segurança nas transações financeiras. Em 31/12/2025 a Unimed VSF registrava **R$ 3.679.270,54 em créditos a receber** de cooperativas inadimplentes fora da CNCL, destacando-se: Interfederativa Norte/Nordeste; Federação do Estado do Rio de Janeiro (FERJ), que assumiu a dívida da Unimed Rio; Unimed Vertente do Caparaó; e, Unimed Federação do Estado da Amazonia Ocidental (FAMA). Foram adotadas medidas administrativas como notificação extrajudicial e suspensão de atendimento, não se descartando a adoção de medidas judiciais para recuperação dos créditos.

Em Assembleia Geral Extraordinária da Unimed Nacional (Central Nacional Unimed), foi aplicado **pró rata** em virtude do resultado do exercício 2024, representando o montante de **R$ 508.506,30** descontados do saldo a receber na CNCL desta Unimed VSF. Foi ainda deliberada a **chamada de capital** das cooperativas associadas, com integralização de **R$ 3.098.994,91** ao longo do exercício 2025, visando preservar o patrimônio material e moral do Sistema. Dessa forma a **participação societária na Unimed Nacional (CNU)** evoluiu em 2025 de R$ 1,57 milhão para **R$ 4,67 milhões.**

Relacionamento com OCB/SESCOOP: A Unimed VSF é filiada à **OCB/PE e ao SESCOOP/PE**, participando ativamente de programas de capacitação e desenvolvimento cooperativista. Destaca-se a participação no **Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC)**, com certificação no **Selo de Reconhecimento de Excelência – Nível "Compromisso com a Excelência" (ciclo 2025)**, premiada na categoria Ouro, obtendo **91,83% na avaliação de Gestão e 97% em Governança.** Com apoio do SESCOOP/PE, foi realizado o Programa de desenvolvimento de Líderes em Saúde – PDLS com a capacitação de diretores e conselheiros ao longo do ano de 2025, além de uma vasta programação de atividades educativas de elevada importância no aperfeiçoamento dos colaboradores e dos processos da Unimed VSF. Em convênio com a Faculdade Unimed, foram realizados vários cursos na modalidade EAD através do Polo Educacional do Vale do São Francisco.

A Unimed VSF é filiada à **ANUSP (Associação Nacional Unimed de Serviços Próprios)**, fortalecendo a integração com hospitais próprios do Sistema. Também

mantém vínculo com o sindicato patronal **SINCOOMED**, assegurando representatividade institucional nas relações trabalhistas.

Participação em Eventos Estratégicos (2025)

- VII Simpósio de Saúde Suplementar das Federações das Unimeds da Bahia e Pernambuco
- International Coop Semiárido 2025
- WCM - World Coop Management 2025
- 1ª Convenção Técnica Unimed 2025
- PDLS com Missão Internacional à Trinity College (Dublin)
- 54ª Convenção Nacional Unimed

---

8. Relações Societárias, Reorganizações e Operações com Capital

Em função da natureza jurídica e do modelo societário da Unimed Vale do São Francisco – Cooperativa de Trabalho Médico, não são aplicáveis práticas próprias de sociedades de capital, tais como acordos de acionistas, emissão de debêntures ou outros instrumentos de captação no mercado financeiro. Da mesma forma, no exercício findo em 31 de dezembro de 2025, não ocorreram operações de reorganização societária, incorporações, fusões, cisões ou quaisquer eventos que resultassem em alteração do controle societário, mantendo-se inalterada a estrutura cooperativista da Entidade.

No que se refere às participações societárias, o montante investido apresentou variação positiva no exercício, passando de R$ 1.816.123,48 em 31 de dezembro de 2024 para R$ 4.949.200,92 em 31 de dezembro de 2025. Os investimentos estão distribuídos entre entidades integrantes do Sistema Unimed, quais sejam: Unimed Seguros, Unimed Nacional, Federação Pernambucana, Unimed Participações Ltda. e Unimed do Estado da Bahia – Federação. O aumento registrado decorre, principalmente, de deliberações institucionais do Sistema Unimed, destacando-se as **integralizações de capital realizadas na Unimed Nacional, que totalizaram R$ 4.677.756,71** ao longo do exercício de 2025. Adicionalmente, em 31 de dezembro de 2025, o saldo da conta capital mantida junto ao SICREDI totalizava R$ 52.372,39.

As operações realizadas e os investimentos efetuados pela Cooperativa são compatíveis com sua capacidade econômico-financeira, conforme demonstrado pelas demonstrações contábeis do exercício. Não foi identificada dependência relevante de capital de terceiros para a realização dos aportes efetuados, os quais foram suportados preponderantemente por recursos próprios, preservando-se o equilíbrio financeiro, a solvência e os níveis de liquidez exigidos pela regulamentação vigente da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

---

9. Desempenho das Operações

Evolução da Carteira: Ao final do exercício de 2025, a Cooperativa registrou uma carteira ativa de 76.074 beneficiários, representando um crescimento de 4,8% em

relação ao exercício anterior. Em todo o Setor o crescimento foi de 2,12% e no segmento cooperativas (Unimeds) houve redução de -0,89%. Esse desempenho reflete, principalmente, a estratégica pausa de comercialização em alguns produtos cujo resultado vinha acumulando elevados déficits operacionais no exercícios anteriores, cujos efeitos foram neutralizados pela assunção dos beneficiários da CASEC– ANS 41229-5 (Caixa Assistencial à Saúde dos Empregados da Codevasf), com a celebração de convênio de reciprocidade, mediante cessão de rede em pós pagamento. Por outro lado, a operadora focou nos contratos coletivos empresariais, que apresentaram crescimento de 21%, compensando parcialmente a redução de 4,8% observada nos planos individuais/familiares, influenciada por fatores econômicos e regulatórios.

A taxa de cancelamento anual manteve-se em 12%, índice considerado compatível com a média histórica e do mercado regional, evidenciando a estabilidade da base de beneficiários e a efetividade das ações de relacionamento e retenção adotadas pela Cooperativa.

A média de reajuste dos contratos coletivos (sem agrupamentos) ficou em torno de 11,2% e o reajuste do pool de risco (agrupamento de contratos coletivos até 29 vidas – RN ANS n] 565/2022) ficou em 10,1%. Nosso **ticket médio mensal** variou de R$ 471,55 ao mês para **R$ 523,68** refletindo um aumento de 11,0%.
Em seu terceiro ano de atividades, o SOS Unimed, serviço de atendimento digital de urgência e remoção de pacientes, manteve bom resultado operacional. O pronto atendimento virtual SOS Unimed encerrou o ano de 2025 com 44.407 beneficiários (2024 = 43.249). Como um produto opcional, o SOS Unimed apresentou resultado positivo em R$ 615.774,12, representando mais uma fonte de receita para a cooperativa.

Produção Assistencial: No exercício de 2025, a produção assistencial manteve-se estável com discreta redução em alguns itens. apresentou aumento proporcional ao crescimento da carteira, com destaque para os atendimentos ambulatoriais e exames diagnósticos. Foram registrados, no período, aproximadamente 401 mil consultas médicas, 1,48 milhão de exames complementares, 13.724 internações, das quais 11.105 hospitalares e 2.619 em regime domiciliar.

Indicadores Operacionais: Os principais indicadores operacionais monitorados pela Cooperativa apresentaram os seguintes resultados no exercício:

- **Sinistralidade assistencial: 85,8%,** mantendo-se acima dos limites considerados sustentáveis para o modelo cooperativista;
- **Custo assistencial per capita/mês**: **R$ 449,39**, com variação de +7,1% em relação a 2024, impactado principalmente pela inflação médica e pelo aumento do custo de insumos hospitalares;
- **Taxa de internação: 189** internações por mil beneficiários/ano;
- Tempo médio de autorização de procedimentos eletivos: 1,6 dia útil, em conformidade com os prazos máximos estabelecidos pela ANS;
- **Índice Geral de Reclamações na ANS (IGR): 39,7.** Com queda pelo segundo ano seguido, ficando abaixo do IGR de todo o setor e se aproximando da média do porte. Indica desempenho satisfatório no atendimento aos beneficiários.

Esses indicadores evidenciam a eficiência operacional da Cooperativa, bem como a adequação de seus processos assistenciais e administrativos às exigências regulatórias vigentes.

Principais Desafios Enfrentados em 2025: Durante o exercício de 2025, a Cooperativa enfrentou desafios relevantes, destacando-se: (i) a elevação contínua dos custos assistenciais, especialmente relacionados a terapias especiais em transtornos do neurodesenvolvimento; (ii) incorporação vertiginosa de novas tecnologias, medicamentos de alto custo e procedimentos de maior complexidade; (iii) o impacto da inflação médica sobre a sustentabilidade econômico-financeira dos contratos; (iv) a necessidade de aprimoramento permanente dos mecanismos de regulação assistencial, visando à racionalização do uso dos serviços sem prejuízo à qualidade da assistência; e (v) a adaptação contínua às atualizações normativas e regulatórias promovidas pela ANS.
Diante desse cenário, a Cooperativa intensificou ações de gestão do cuidado, revisão de protocolos assistenciais, negociação com prestadores e fortalecimento de programas de promoção da saúde e prevenção de doenças, com o objetivo de assegurar o equilíbrio operacional e a continuidade da prestação de serviços aos seus beneficiários.

---

10. Desempenho Econômico-Financeiro e Resultado do Exercício

Demonstrações Contábeis Resumidas: As demonstrações contábeis referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2025 evidenciam a situação patrimonial, financeira e o desempenho econômico da Cooperativa, tendo sido elaboradas em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, a legislação societária aplicável às cooperativas e as normas específicas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. A Unimed Vale do São Francisco reafirma sua declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento.

O **Índice de Liquidez Corrente** encerrou o exercício em **1,33**, apresentando redução em relação a 2024, quando atingiu 1,46, mas mantendo-se dentro da meta estabelecida pela Assembleia Geral. Essa variação decorreu, principalmente, do aumento dos custos assistenciais, aumento dos depósitos judiciais e fiscais, da elevação das participações societárias — com destaque para os aportes realizados na Unimed Nacional (CNU) — e do maior nível de imobilização observado no período, relacionado à necessidade de adequação e modernização dos serviços próprios, em especial do Hospital da Unimed em Petrolina. Ainda assim, o índice ficou um pouco abaixo da meta mínima definida pelo Conselho de Administração e aprovada em Assembleia Geral Ordinária, em conformidade com a Norma Derivada nº 11 do Sistema Unimed, que estabelece parâmetro superior a 1,30, mas acima do preconizado pela ANS.

Análise de Receitas, Custos e Despesas: No exercício de 2025, a receita de contraprestações apresentou crescimento, contudo em ritmo inferior ao observado no exercício anterior. Enquanto em 2023 o incremento foi da ordem de R$ 53,3

milhões, em 2024 o aumento totalizou R$ 46,3 milhões, e em 2025 totalizou R$ 47,8 milhões, impactando diretamente o desempenho operacional da Cooperativa.
Os custos assistenciais e as despesas operacionais mantiveram trajetória de forte crescimento, pressionados, entre outros fatores, pela inflação médica, pelo manutenção da alta frequência e complexidade dos serviços prestados, especialmente em pronto atendimento e terapias especiais, e ainda, pela manutenção da estrutura própria. Como consequência, o **Resultado Operacional** do exercício encerrou-se **negativo em -R$ 9,83 milhão**, parcialmente mitigada pela aplicação dos mecanismos de rateio previstos em regra de gatilho aprovada em Assembleia Geral Extraordinária realizada em 23 de novembro de 2019 (vide Item 6 deste Relatório).

Resultado do Exercício: O resultado líquido negativo **(R$ 7.759.667,63)** apurado no exercício de 2025 decorrente dos fatores mencionados no parágrafo anterior, só não foi pior devido à performance das receitas financeiras, provenientes da remuneração das aplicações financeiras. A margem operacional foi impactada negativamente pela desaceleração do crescimento das receitas assistenciais frente à evolução dos custos, resultando em margem líquida negativa, mas mantendo a classificação "Boa" (igual a do exercício passado) no monitoramento de risco da Unimed do Brasil.

Endividamento e Liquidez: No que se refere às exigências regulatórias, a Cooperativa manteve posição econômico-financeira sólida ao longo do exercício. As aplicações financeiras garantidoras apresentaram **suficiência de lastro de 108,3%** e **suficiência de vínculos de 338,3%,** superando com folga os limites mínimos exigidos pela ANS. A **suficiência de capital regulatório alcançou 207,3%** do total requerido, evidenciando adequada capacidade de solvência.

O **Patrimônio Líquido** registrou queda de 8,0%, encerrando o exercício em **R$ 79.482.787.** Em 31/12/2025 as aplicações financeiras totais somavam R$ 78.577.479. As aplicações financeiras livres foram utilizadas, ao longo do ano, para reforço de caixa em períodos nos quais a arrecadação de contraprestações mostrou-se insuficiente para suportar o volume de serviços assistenciais produzidos e o custeio das unidades próprias, resultando em resgates líquidos da ordem de R$ 14,6 milhões. Já o rendimento das aplicações livres alcançou R$ 1,67 milhão. Assim, o saldo das aplicações financeiras "livres" (não garantidoras) encerrou 2025 em R$ 45,8 milhões (2024 = R$ 51,7 milhões; 2023 = R$ 60,3 milhões).

Por outro lado, as aplicações financeiras garantidoras apresentaram crescimento de R$ 700mil, totalizando R$ 32,7 milhões (2024 = R$ 32,0 milhões). A Cooperativa mantém política de diversificação de investimentos entre seis instituições financeiras, conforme estabelecido na Política Institucional de Investimentos (POI UNIVSF 009), adotando perfil predominantemente conservador, com foco em baixo risco, liquidez e flexibilidade operacional. Essa política é aprovada e monitorada mensalmente pelo Conselho de Administração, em consonância com a Autorização Prévia Anual (APA), contribuindo para a otimização do resultado financeiro.

Aspectos Relevantes da Gestão Financeira: A Unimed VSF implantou a plataforma Bemobi, ampliando os meios de pagamento digitais — Pix, boleto e cartão de crédito — e promovendo maior agilidade, segurança e eficiência nos processos de arrecadação, com impacto positivo na experiência do cliente. No mesmo período, foi implementado o sistema de protocolo Auradesk, que proporcionou avanços na gestão documental e financeira, com redução de custos operacionais, utilização excessiva de papel, racionalização de fluxos físicos e fortalecimento da rastreabilidade e do controle de documentos. Adicionalmente, no âmbito do Projeto Green Belt, foram identificadas ineficiências relevantes no processo de geração e envio de boletos, cujos custos anuais superam R$ 1,4 milhão. Com vistas à mitigação desses impactos, foi iniciada, em março de 2025, campanha de migração para cobrança digital, alcançando, ao final do exercício, 40% de adesão, percentual inferior à meta inicialmente estabelecida de 80%. Essas iniciativas reforçam o compromisso da Cooperativa com a eficiência operacional, a sustentabilidade socioambiental e o fortalecimento de sua competitividade no mercado de saúde suplementar.

Quadro 6 . Resultados Alcançados nos Últimos Exercícios

Item	Resultado Esperado	2023	2024	2025	☑
1	Índice de Liquidez Corrente - ILC (meta > ou = a 1,3);	1,52	1,46	1,33	✓
2	Índice de Sinistralidade – IS (Meta < ou = 80%)	84,6%	81,9%	85,8%	☐
3	Índice Combinado Operacional - DOP ANS (Meta < 0,97)	1,013	1,005	1,021	☐
4	Margem Líquida - ML (Meta > ou = 2% dos ingressos com contraprestações);	0,9	0,4	-1,7	☐
5	Índice de Satisfação Geral do Cooperado em pesquisa anual (Meta > 80%);	82%	83%	86%	✓
6	Índice de Satisfação Geral do Cliente avaliado em pesquisa anual (Meta > 80%);	65%	61%	63%	☐
7	Índice de Crescimento da Carteira (Meta >2% anual);	-1,0%	2,9%	4,8%	✓
8	Ingressos / cooperado com crescimento anual acima do IPCA; (4,62% ** 4,83% ** 4,26%	10,8%	14,9%	6,7%	✓
9	Participação dos atos não cooperativos inferior a 15% dos ingressos;	13,6%	10,9%	8,1%	✓
10	Lucratividade com atos-não-cooperativos controlada e acima dos dispêndios (> 10%).	9,0%	13,0%	17,9%	✓

O Conselho de Administração monitora mensalmente os resultados interagindo diretamente com a Diretoria Executiva no sentido de desenvolver e acompanhar as ações que promovam o alcance das metas, em especial as que afetam a remuneração do trabalho médico por meio de ajustes nos valores dos procedimentos aplicando *pro rata* sempre que necessário.

---

11. Desempenho Assistencial e Gestão dos Custos Assistenciais

Indicadores Assistenciais: Em 2025, a produção assistencial dos beneficiários da Unimed Vale do São Francisco apresentou uma pequena queda no volume, em função do item outros atendimentos ambulatoriais, em que se concentram as terapias especiais para os transtornos do neurodesenvolvimento. Antes de concluir que houve arrefecimento na demanda, cumpre considerar melhor controle e auditoria desde a identificação do beneficiário à unidade de saúde, como a efetiva realização da sessão autorizada. Por outro lado, no aspecto financeiro as chamadas terapias especiais continuam como grupo campeão nos custos assistenciais, respondendo por mais de 27% de toda a despesa assistencial.

Tabela 2. Eventos assistenciais por grupo e ano de ocorrência.

Ano	2021	2022	2023	2024	2025
Beneficiários (média anual)	67.445	69.515	70.909	71.579	72.199
ConsultasMéd	348.423	410.303	430.473	414.675	400.705
OutrosAtendAmb	682.486	911.896	1.212.628	1.409.678	1.155.810
Exames	1.290.110	1.428.192	1.522.125	1.577.005	1.489.947
Terapias	143.527	147048	138.838	145.972	152.477
Internações	8.102	10.168	10.503	11.972	13.724
Total de Eventos	**2.472.648**	**2.907.607**	**3.314.567**	**3.559.302**	**3.212.663**
ConsultaMedProntSoc	61.894	100.173	103.743	93.904	89.367
PartoNormal	142	150	131	146	161
PartoCesareo	808	883	745	745	709

Fonte: SIP - ANS

De acordo com dados da ANS (Mapa Assistencial da Saúde Suplementar – 2024), a frequência média nacional é de 5,5 consultas médicas por beneficiário/ano, índice semelhante ao observado na modalidade cooperativa (5,6).

Tabela 3. Frequência de eventos assistenciais por beneficiário/ano.

Razão Evento/Benef/Ano	2021	2022	2023	2024	2025
ConsultasMéd	4,9	5,7	6,0	5,8	5,6
OutrosAtendAmb	9,5	12,7	16,9	19,7	**16,1**
Exames	18,0	20,0	21,3	22,0	20,8
Terapias	2,0	2,1	1,9	2,0	2,1
Internações (por 1000)	113	142	147	167	192
Taxa Cons.PS.	17,8%	24,4%	24,1%	22,6%	22,3%
Taxa Cesáreas	85,1%	85,5%	85,0%	83,6%	81,5%

Referências Cooperativas	2020	2021	2022	2023	2024
ConsultasMéd	4,6	5,2	5,7	5,7	5,6
OutrosAtendAmb	2,5	2,8	3,3	3,9	3,7
Exames	16,3	20,0	21,0	21,5	22,2
Terapias	1,1	1,3	1,3	1,5	1,5
Internações (por 1000)	162	169	189	179	178
Taxa Cons.PS.	18,7%	18,6%	22,6%	22,3%	24,0%
Taxa Cesáreas	85,4%	84,6%	83,2%	83,1%	83,0%

Dados da ANS - Mapa Assistencial da Saúde Suplementar 2025 (ano base 2024)

A Unimed VSF apresentou **razão de 5,6 consultas médicas por beneficiário ano,** comportamento compatível com o padrão do setor, à exceção do grupo classificado como Outros Atendimentos Ambulatoriais, que engloba procedimentos realizados por profissionais não médicos. Nesse grupo, observa-se frequência significativamente superior à média nacional, cerca de quatro vezes maior, evidenciando importante pressão assistencial, especialmente relacionada às terapias especiais voltadas a pacientes com transtornos do neurodesenvolvimento.

A taxa de internações apresentou um crescimento em 2025, com quase duas mil internações a mais que em 2024, o que elevou de 165 para 180 **internações por mil beneficiários/ano**, passando à frente da média nacional no segmento cooperativas que ficou em **179 internações por mil beneficiários/ano. A**s internações realizadas são pautadas por critérios técnicos rigorosos, priorizando-se alternativas assistenciais quando clinicamente indicadas. Como reflexo desse perfil, o custo médio por internação **R$ 9.749,68** situou-se na média do segmento cooperativo (Fonte: RECA – Relatório de Eventos e Custos Assistenciais 2025.03 – Unimed do Brasil).

Os Eventos Indenizáveis Líquidos totalizaram **R$ 389,6 milhões** em 2025, concentrando-se, em sua maior parte, em doze grupos assistenciais recorrentes, responsáveis por **71,3%** da despesa assistencial da carteira (vide Quadro 6 a seguir). Destaca-se o crescimento expressivo do grupo de atendimentos ambulatoriais por profissionais não médicos, que em dois anos cresceu a demanda de sessões em 29,3%, enquanto na demanda financeira o crescimento por de 102% sem o correspondente crescimento da carteira.

Quadro 7. Principais Grupos de Procedimentos da Despesa Assistencial

Item	Grupo de Procedimentos	Quantidade de Eeventos			Valor em R$			Variação Física	Variação Financeira
		2023	2024	2025	2023	2024	2025		
1º	Sessões e Terapias Especiais	822.712	1.030.312	1.064.512	52.352.493,85	87.348.366,83	105.766.912,66	3,3%	21,1%
2º	Órteses, Próteses e Materiais Especiais	22.877	23.738	29.220	41.299.907,46	36.389.044,22	40.111.299,10	23,1%	10,2%
3º	Tomografias e Ressonâncias	27.763	30.635	33.541	25.673.478,73	25.769.168,80	28.407.752,21	9,5%	10,2%
4º	Top 30 Tipos de Cirurgias Eletivas	7.700	8.226	9.594	20.629.996,93	20.541.551,08	20.799.046,54	16,6%	1,3%
5º	Terapias em Oncologia e Imunobiológicos	3.470	4.079	4.966	17.929.492,54	17.675.754,46	17.743.317,89	21,7%	0,4%
6º	Top 100 Exames Laborat e Outros Grupos	1.330.884	1.409.999	1.521.103	15.487.476,80	15.358.952,96	15.546.652,44	7,9%	1,2%
7º	Hemodiálises Crônicas	10.287	11.035	12.669	9.187.376,53	9.945.192,99	11.221.300,65	14,8%	12,8%
8º	Ultrassonografias	71.245	74.139	77.430	7.293.524,01	7.478.814,84	8.481.440,91	4,4%	13,4%
9º	Partos	919	873	861	7.060.784,30	7.807.402,01	7.753.050,91	-1,4%	-0,7%
10º	Procedimentos SADT em Oftalmologia	73.486	79.891	88.888	7.950.305,63	8.488.262,83	9.220.024,91	11,3%	8,6%
11º	Endoscopias Digestivas Diagnóstica	8.569	8.701	9.362	6.498.532,58	6.583.372,53	6.770.220,57	7,6%	2,8%
12º	Métodos Diagnósticos em Cardiologia	39.013	40.811	42.528	3.713.752,15	3.929.763,43	3.988.993,88	4,2%	1,5%
TOTAL DO GRUPO		2.433.845	2.736.843	2.912.540	216.787.743,37	249.010.110,51	277.927.683,57	6,4%	11,6%

Rede Credenciada e Serviços Próprios: A Cooperativa mantém ampla rede ambulatorial credenciada, com oferta diversificada de especialidades médicas. Ainda assim, a taxa de consultas em pronto-socorro permaneceu acima da meta preconizada pela ANS (20%), encerrando 2025 em **22,3%**, um pouco menos que no exercício anterior, mas inferior à média dentre as cooperativas Unimeds (24%). Esse comportamento é influenciado por fatores culturais locais, especialmente a utilização do pronto-socorro como porta de entrada assistencial, com maior incidência na população pediátrica.

No intercâmbio entre cooperativas, foram realizados mais de 321 **mil eventos assistenciais** para beneficiários de outras Unimeds, gerando faturamento superior a **R$ 125,5 milhões**, correspondente a aproximadamente **20% do fluxo de caixa da Cooperativa**. Em contrapartida, a utilização da rede de intercâmbio por beneficiários próprios representou **7,5%** da despesa assistencial, com ligeiro crescimento referente a 2024, muito em virtude de um único caso de CAR T-cell com custo isolado acima dos R$ 4 milhões.

A taxa de verticalização das internações atingiu **83,1%**, evidenciando elevada utilização dos hospitais próprios, reflexo da confiança dos cooperados e beneficiários na rede própria, bem como dos ganhos assistenciais, de segurança

do paciente e de controle de custos decorrentes da estratégia de verticalização adotada ao longo dos últimos anos.

Segurança do Paciente: A atuação assistencial da Cooperativa está orientada por princípios de segurança do paciente, com priorização de protocolos técnicos, monitoramento contínuo da produção assistencial e adoção de mecanismos de regulação, auditoria concorrente e retrospectiva. Não obstante as atividades do Núcleo de Segurança do Paciente sobre toda a rede prestadora, por meio de comissões internas, eventos adversos monitorados e ações preventivas, a elevada verticalização das internações contribui para maior controle dos processos assistenciais, padronização de condutas e mitigação de riscos assistenciais, reforçando a qualidade do cuidado prestado.

Em 2025 houve implementação e consolidação de protocolos clínicos institucionais, baseados em evidências científicas, com foco na padronização do cuidado, redução da variabilidade assistencial e melhoria dos desfechos clínicos; implantação da checagem à beira leito como barreira crítica de segurança, fortalecendo a identificação correta do paciente e a administração segura de terapias, exames e procedimentos; implantação da consultoria da HIMSS, com foco na avaliação da maturidade digital institucional e no fortalecimento da governança da informação em saúde; entre outras medidas que resultaram na certificação ONA para o Hospital da Unimed em Petrolina.

Protocolos Clínicos e Gestão do Cuidado: A crescente demanda por terapias especiais, intensificada após a revogação das diretrizes de utilização previstas na RN nº 541/2022, associada à judicialização e à incorporação de procedimentos sem comprovação científica robusta, impõe desafios relevantes à sustentabilidade assistencial e econômico-financeira da operadora. Esse cenário é agravado por conflitos de interesse, decisões judiciais liminares e práticas fraudulentas identificadas no setor.

Diante desse contexto, e visando atuar para melhor controle dos principais grupos de procedimentos da Despesa Assistencial (vide Quadro 6) a Unimed Vale do São Francisco intensificou ações estruturantes, destacando-se: o fortalecimento da atuação jurídica; a implantação e consolidação do **Programa Acolher**, voltado à integralidade e efetividade dos cuidados em transtornos do neurodesenvolvimento; a otimização da capacidade instalada das unidades próprias Espaço Acolher; o aprimoramento dos protocolos clínicos, com apoio técnico especializado; a capacitação de profissionais, incluindo formação em neuropediatria (dez pós-graduados já atuando no Programa); incorporação de médico geneticista contratado; o combate sistemático a fraudes, com identificação biométrica, monitoramento presencial e auditoria.

Paralelamente, promoveu o fortalecimento da gestão de OPME e de medicamentos oncológicos e imunobiológicos, com resultados expressivos em economia e eficiência assistencial. Quanto ao diagnóstico por imagem, a Unimed implantou tecnologia de Inteligência Artificial na Unimed Diagnóstica, ampliando a performance dos exames, reduzindo tempo de realização e segurança diagnóstica.

O desempenho assistencial de 2025 evidencia equilíbrio entre ampliação do acesso, qualidade do cuidado, segurança do paciente e sustentabilidade econômico-financeira. Os desafios relacionados ao crescimento da demanda por terapias especiais seguem como prioridade estratégica, exigindo atuação integrada entre gestão assistencial, regulação, protocolos clínicos e atuação jurídica, em consonância com as diretrizes da ANS

---

12. Ações de Melhoria Contínua

A Unimed Vale do São Francisco mantém compromisso institucional com a melhoria contínua da qualidade e da segurança assistencial, alinhando sua gestão aos padrões de excelência reconhecidos nacionalmente e às exigências regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Este compromisso reflete a maturidade organizacional da Cooperativa e se materializa por meio de programas estruturados de gestão da qualidade, certificações reconhecidas, e ciclos contínuos de avaliação e aperfeiçoamento. O Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) manteve o foco na excelência, com acompanhamento permanente, na operadora e nos serviços próprios, visando a melhoria contínua dos processos, fortalecendo a cultura de excelência e qualificando as equipes, com registros no sistema Gesleade.

No âmbito do **Programa de Desenvolvimento da Gestão da Cooperativa (PDGC)**, a Unimed alcançou a **etapa "Compromisso com a Excelência – Categoria Ouro"**, atestando a consolidação de práticas robustas de governança, gestão por processos, foco no cliente e resultados sustentáveis. Essa conquista reflete um grau avançado de maturidade no ciclo de melhoria contínua, evidenciado pela sistemática avaliação de indicadores, tratamento de não conformidades e implementação de planos de ação com metas e prazos definidos.

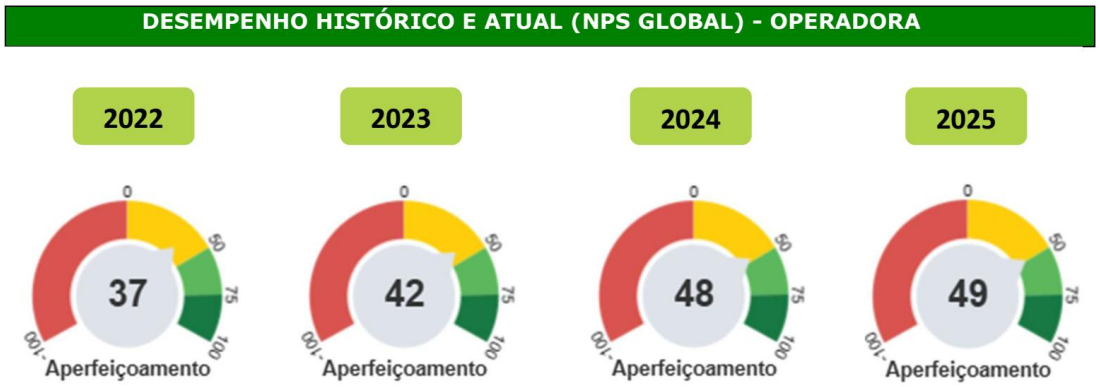
O **Hospital Unimed em Petrolina** obteve a **certificação ONA (Organização Nacional de Acreditação)**, reconhecida como referência em qualidade e segurança do paciente. A conquista dessa acreditação reforça a capacidade da Cooperativa em proporcionar cuidado seguro, eficaz e centrado no beneficiário, por meio da adoção de protocolos clínicos, monitoramento de eventos adversos, gestão multidisciplinar e cultura de segurança assistencial.

Paralelamente, a Unimed Vale do São Francisco vem promovendo progressos contínuos na adequação aos requisitos da **RN nº 630/2022**, por meio de consultoria estruturada em parceria com a **Faculdade Unimed**, que tem orientado a organização na implementação de processos, rotinas e indicadores compatíveis com os padrões mínimos exigidos pela ANS. A evolução dessa consultoria tem sido monitorada por comitês internos, com foco em eficácia, mensuração de resultados e sustentabilidade das ações.

O uso de ciclos PDCA (Plan-Do-Check-Act) em diversas frentes — regulação assistencial, segurança do paciente, controle de infecções, experiência do beneficiário, gestão de reclamações e continuidade do cuidado — tem consolidado uma cultura de aprendizagem organizacional. Indicadores-chave de desempenho

assistencial e operacional são revisados periodicamente, com desdobramento de metas e planos de ação corretivos e preventivos, assegurando integração entre o Planejamento Estratégico, processos e resultados. Realiza-se anualmente a Reunião de Análise Estratégica – RAE, Instrumento de gestão fundamental para o monitoramento, avaliação e acompanhamento dos resultados institucionais.

O Painel de Desempenho de Processos – NPS tem como objetivo acompanhar e integrar os resultados obtidos a partir dos pilares **indicadores, planos de ação, iniciativas educacionais e notificações**. Por meio da adaptação da metodologia **Net Promoter Score (NPS)** no sistema Gesleade, é possível diferenciar processos com alta performance (promotores) daqueles que apresentam fragilidades (detratores), fornecendo uma visão ampla do desempenho organizacional e direcionando decisões voltadas ao aprimoramento contínuo



13. Programa de Promoção de Saúde e Prevenção de Doenças (PromoPrev) e APS – Atenção Primária da Saúde.

A Unimed Vale do São Francisco mantém de forma estruturada e contínua os Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças **(PromoPrev)** e as ações de Atenção Primária à Saúde **(APS)** como eixos estratégicos da gestão do cuidado, com foco na melhoria dos desfechos assistenciais, qualificação da experiência do beneficiário e sustentabilidade do modelo assistencial. No exercício de 2025, permaneceram ativos e devidamente cadastrados junto à ANS três programas PromoPrev, alinhados às diretrizes do Comitê de Atenção Integral à Saúde da Unimed Nacional: **Idoso Bem Cuidado (IBC)**, **Mamãe Consciente** e **Unimed Lar**. Total investido em PromoPrev no ano**: R$ 18.163.317.** Em 2024 esse valor correspondeu a R$ 13.934.482 (2024). **Aumento de 30,3% .**

O **Espaço Viver Bem (EVB)**, unidade responsável pela execução do **IBC** e do projeto-piloto Índice de Mudança Consciente **(IMC)**, passou por reestruturação estratégica em 2025, visando à otimização de recursos e ao controle de custos assistenciais. No período, foram assistidos **3.205 beneficiários**, incluindo **1.476 idosos** em acompanhamento no **Idoso Bem Cuidado - IBC**, correspondentes a 21% do público-alvo elegível, superando a meta mínima regulatória da ANS. O programa apresentou impacto positivo nos indicadores regulatórios e no desempenho da Operadora no **IDSS**, especialmente nos indicadores relacionados

à coordenação do cuidado do idoso, internações sensíveis e acompanhamento clínico longitudinal. Destacaram-se, ainda, elevados índices de adesão aos protocolos de rastreamento e alta satisfação dos beneficiários, com média anual de 9,9.

O **Programa Índice de Mudança Consciente (IMC)**, voltado ao manejo interdisciplinar da obesidade, contou com **100 participantes** ativos em 2025, apresentando resultados clínicos iniciais relevantes, com redução do IMC em 74% dos participantes e índice de satisfação de 91%, conforme metodologia NPS.

O **Espaço Crescer Bem (ECB)**, serviço próprio estruturado segundo os princípios da APS, concentrou as ações dos programas **Mamãe Consciente** e **Crescer Bem**, reforçando o cuidado integral à gestante, puérpera e criança. Em 2025, o ECB assistiu **3.300 beneficiários**, com **2.166** em acompanhamento ativo ao final do exercício, totalizando mais de **25 mil atendimentos** entre consultas, atendimentos multiprofissionais, grupos operativos e ações educativas. Os programas contribuíram de forma relevante para os indicadores da **Dimensão Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS)** do IDSS, com destaque para os indicadores de pré-natal e parto.

O **Programa Mamãe Consciente** acompanhou **825 gestantes e puérperas**, correspondendo a **48% dos partos** realizados na carteira, superando amplamente a meta regulatória de cobertura. O programa manteve elevados índices de satisfação (nota média 9,8) e avanços nos indicadores de acompanhamento pré-natal, permanecendo como desafio a redução adicional da taxa de cesarianas, tema abordado por meio do fortalecimento de ações educativas e alinhamento ao Projeto Parto Adequado.

O **Programa Crescer Bem** encerrou 2025 com **1.799 crianças** em acompanhamento ativo, apresentando indicadores assistenciais favoráveis, como elevada prevalência de aleitamento materno exclusivo, perfil nutricional adequado em **98% das crianças** avaliadas e baixos índices de erro alimentar, além de satisfação média anual de 9,8.

A **Atenção Domiciliar (Unimed Lar e Cuidados Paliativos)** manteve papel estratégico na organização da rede assistencial. Em 2025, foram assistidos **364 beneficiários**, por meio de planos de cuidados individualizados, totalizando **mais de 19 mil atendimentos**. As ações de desospitalização possibilitaram a reintegração de **52 beneficiários** ao cuidado domiciliar, com redução de 66% nas reinternações precoces. Observou-se aumento da complexidade clínica, com tempo médio de acompanhamento de 107 dias, especialmente em pacientes com doenças neurológicas e neoplasias avançadas, sendo **72% dos óbitos ocorridos em domicílio**, em consonância com as boas práticas de cuidados paliativos.

No aspecto econômico-financeiro, a Atenção Domiciliar apresentou desempenho altamente favorável, com **economia estimada superior a R$ 1,47 milhão** em 2025, decorrente de desospitalizações, internações evitadas e procedimentos realizados em domicílio, com reduções de custos superiores a **75%** em comparação ao ambiente hospitalar. As intercorrências clínicas foram majoritariamente resolvidas

em domicílio, com **taxa de resolutividade acima de 95%**, e os indicadores de qualidade e segurança assistencial permaneceram dentro das metas estabelecidas. A Pesquisa de Satisfação (NPS) indicou **índice médio anual de 98%**, reforçando a elevada aprovação dos usuários e familiares. Observou-se, ainda, **redução de 14% nas judicializações**, associada ao aprimoramento dos critérios de elegibilidade e à ampliação de acordos administrativos.

Atenção Primária à Saúde: A Unidade **Unimed Pleno** opera segundo os princípios da **APS**, com acesso facilitado, cuidado longitudinal, coordenação da rede assistencial e atuação interdisciplinar centrada no beneficiário. O modelo contempla produto assistencial específico para os colaboradores da Unimed e seus dependentes e integra o **Projeto de Remuneração Baseada em Valor da ANS**, reforçando a qualificação da assistência e a sustentabilidade econômico-financeira.

Em 2025, a unidade manteve **2.359 vidas ativas**, com taxa de assistência de 95% do público elegível. Os indicadores assistenciais demonstraram elevado grau de vinculação ao **médico de família**, com 68% dos beneficiários atendidos ao menos uma vez no ano e 65% de acompanhamento regular entre portadores de doenças crônicas. Observou-se expressiva redução de idas ao pronto atendimento, alcançando 86% em comparação ao período pré-APS, além de 100% das consultas não programadas atendidas em até 48 horas e tempos de espera compatíveis com os parâmetros regulatórios.

Os resultados econômico-financeiros evidenciaram redução relevante do custo assistencial e do custo per capita, com **economia líquida estimada superior a R$ 2,9 milhões** no exercício, quando comparado ao modelo tradicional da operadora. A satisfação dos beneficiários manteve-se elevada, com **NPS de 97%.** O modelo foi reconhecido em âmbito nacional e internacional, com apresentação de case no Congresso Mundial de Medicina de Família (Lisboa/2025) e publicação científica.

---

14. Inovações e Tecnologias Adotadas

Durante o exercício de 2025, o Núcleo de Tecnologia da Informação (NTI) consolidou sua atuação estratégica na Unimed VSF, pautando suas entregas em eixos fundamentais que transformaram a capacidade operacional e a segurança institucional. Sob o pilar de **Segurança**, concentrou-se no fortalecimento da segurança da informação, com a ativação de 1.000 licenças corporativas de antivírus Kaspersky, um aumento de 40% em relação a última aquisição no ano de 2022. Contratação da consultoria especializada Redbelt para Teste de Intrusão e Invasão a ser realizado. Essas ações, somadas à implantação do gerenciamento de senhas dinâmicas (LAPS), implantação de MFA nos e-mails coorporativos, melhorias e fortalecimento do FIREWALL e à adoção de biometria facial para controle de acessos, elevaram o nível de maturidade em proteção de dados e garantiram conformidade rigorosa com as exigências regulatórias vigentes.

No pilar de **infraestrutura**, o NTI assegurou a continuidade dos serviços críticos através da modernização da rede lógica em unidades estratégicas, como Senhor do

Bonfim e a sede administrativa, além da implantação de redundância com um "anel" de fibras, trazendo rotas alternativas, e redundância de links de internet. A estabilidade do ambiente foi reforçada pela atualização do ecossistema de monitoramento Zabbix (Painéis) e pela evolução das ferramentas de controle de servidores, redundâncias em nobreaks e serviços no Data Center. Essa robustez tecnológica resultou em uma infraestrutura mais estável e com alta disponibilidade e capacidade de resposta a incidentes, minimizando riscos de interrupção nas operações assistenciais e administrativas, em todas as unidades.

O campo de **Sistemas e Desenvolvimento** foi marcado por uma intensa agenda de desenvolvimento, integrações e automações. Destacam-se a evolução do sistema Bemobi, a criação de APIs para movimentação de beneficiários, a integração do MV Conecta com canais de comunicação como o WhatsApp, implantação de módulos de gestão de contas médicas, validadores comerciais e soluções de reembolso, enquanto a experiência do beneficiário foi modernizada por meio do novo aplicativo Unimed e de sistemas de atualização cadastral automatizados, totens para um melhor controle de filas. Paralelamente, o uso de ferramentas de Business Intelligence, como Weknow e Unimetrics, permitiu a criação de painéis gerenciais que transformaram dados brutos em decisões estratégicas.

Na dimensão **assistencial**, a tecnologia foi aplicada diretamente na segurança e no cuidado ao paciente. A evolução do ecossistema MV, com a consolidação do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) e funcionalidades de beira-leito, trouxe maior rastreabilidade aos processos hospitalares, e garantiu requisitos obrigatórios na acreditação ONA. A expansão da teleconsulta e a modernização laboratorial, que incluiu o interfaceamento automatizado de todos os equipamentos em uso no momento, trazendo mais segurança sem interferência humana, e que elevaram o padrão de atendimento e a capacidade operacional, dando possibilidade de absorver mais exames.

Por fim, o NTI desempenhou um papel crucial na **governança institucional**, oferecendo o suporte tecnológico necessário para a manutenção de acreditações de prestígio, como ONA, PALC, HIMSS, PDGC e RN's reafirmando o compromisso da Unimed Vale do São Francisco com a excelência técnica e a transparência na tomada de decisão.

---

15. Gestão de Pessoas – Desenvolvimento, Capacitação e Indicadores

No exercício de 2025, a Educação Corporativa da Unimed Vale do São Francisco consolidou-se como instrumento estratégico de gestão de pessoas, contribuindo para o desenvolvimento humano, o fortalecimento da eficiência operacional e a sustentabilidade institucional. As ações conduzidas pela área de Desenvolvimento e Treinamento evidenciam a maturidade dos processos de gestão de pessoas, com foco no planejamento estruturado, monitoramento sistemático e alinhamento das capacitações às necessidades organizacionais e aos objetivos estratégicos da cooperativa.

A Cooperativa encerrou o exercício de 2025 com **1.313 colaboradores ativos**, dos quais 181 (13,8%) estavam alocados na sede administrativa da operadora, responsáveis pela condução dos processos corporativos, e 1.132 colaboradores distribuídos em 19 unidades operacionais assistenciais, assegurando a execução das atividades finalísticas e de apoio à assistência. A razão Beneficiário/ colaborador da operadora fechou em 387 estando dentro de uma média histórica e semelhante a de operadoras de mesmo porte. Do quadro funcional total, **44** colaboradores são pessoas com deficiência **(PCD)** e **51** atuam na condição de **jovens aprendizes**, evidenciando o compromisso institucional com a inclusão, a responsabilidade social e o cumprimento da legislação vigente.

O perfil do quadro funcional reflete a natureza predominantemente operacional e assistencial da cooperativa, com maior concentração de colaboradores em funções produtivas e auxiliares, sustentadas por estrutura administrativa proporcional e adequada ao suporte das atividades-fim. Em 2025, a cooperativa manteve quadro funcional **majoritariamente feminino (76,35%)**, com diversidade de níveis de escolaridade, destacando-se 56,7% com ensino médio completo e **38,3% com ensino superior**, além de 21,6% com pós-graduação.

As atribuições, funções e responsabilidades dos colaboradores encontram-se formalmente definidas, documentadas e atualizadas em Documentos de Controle Corporativo (DCC), sendo amplamente divulgadas e conhecidas pelas equipes. Esse modelo contribui para a clareza de papéis, a eficiência operacional e o fortalecimento dos mecanismos de governança interna.

No que se refere aos indicadores de gestão de pessoas, a taxa de **turnover** registrada na sede administrativa foi de **1,44%** (em 2024 foi de 1,32%), mantendo-se em patamar controlado e compatível com a política interna, com meta estabelecida de permanência abaixo de 2,0%. O **índice de absenteísmo** alcançou **1,8%**, ligeiramente menor que o de 2024 (1,9%), permanecendo igualmente dentro dos limites gerenciais definidos (<2,0%), sendo objeto de monitoramento contínuo e de ações preventivas.

Desenvolvimento, Capacitação e Educação Corporativa: A cooperativa mantém um Programa Estruturado de Desenvolvimento e Capacitação, com ações educacionais planejadas e alinhadas às necessidades institucionais, dos colaboradores e dos dirigentes. As iniciativas são definidas a partir do Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT) e consolidadas em Planos Anuais de Capacitação, elaborados com o suporte técnico da OCB/SESCOOP.

No âmbito da capacitação, observou-se evolução consistente na adesão dos colaboradores às ações educacionais ao longo do exercício. O incentivo educacional manteve investimento contínuo ao longo de todo o exercício de 2025, com maior aporte em períodos específicos, evidenciando o compromisso da cooperativa com a qualificação técnica, a valorização do capital humano e a retenção de talentos.

As capacitações são devidamente registradas, monitoradas e avaliadas, com histórico consolidado dos últimos três exercícios, demonstrando evolução tanto no

número de horas de treinamento por colaborador quanto na qualidade e retenção do aprendizado. Em 2025, foram contabilizadas **15h51min de treinamento por colaborador/ano**, métrica impulsionada pela implementação de plataforma educacional digital, em parceria com o Hospital Israelita Albert Einstein, ampliando o acesso à qualificação técnica, especialmente nos serviços próprios e áreas assistenciais.

Saúde, Segurança e Qualidade de Vida no Trabalho: Os requisitos legais e normativos relacionados à Saúde e Segurança do Trabalho (SST) são sistematicamente identificados, monitorados e atendidos. A cooperativa dispõe de políticas, diretrizes e procedimentos formalizados, com acompanhamento periódico de indicadores e metas específicas, assegurando conformidade regulatória e mitigação de riscos ocupacionais. Adicionalmente às obrigações legais, a Unimed Vale do São Francisco promove, de forma contínua e estruturada, ações voltadas ao cuidado integral da saúde física, mental e social dos colaboradores, reforçando a cultura organizacional orientada ao bem-estar, à prevenção de agravos e à sustentabilidade do ambiente laboral.

Clima Organizacional e Comunicação Interna
A cooperativa realiza, anualmente, a **Pesquisa de Clima Organizacional**, utilizando metodologia própria e comparativa dos últimos três ciclos avaliativos. No último levantamento, aplicado entre janeiro e março de 2025 (ano-base 2024), realizada pela 121labs, com 802 entrevistados de um universo de 1346 colaboradores à época, foi apurado um **Índice Geral de Satisfação de 87,44%**, evidenciando percepção positiva dos colaboradores em relação à **Sustentabilidade e Orgulho de Pertencer.**

Como prática regular de comunicação interna e engajamento, a Alta Direção promove reuniões gerais mensais com os colaboradores, com o objetivo de disseminar informações institucionais, diretrizes estratégicas, cenário econômico, atualizações regulatórias e reforçar os valores, a identidade organizacional e os objetivos estratégicos da cooperativa.

---

16. Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais

A Unimed Vale do São Francisco mantém compromisso permanente com a segurança da informação e a proteção de dados pessoais de beneficiários, cooperados, colaboradores, prestadores e demais partes interessadas, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD) e com as normas aplicáveis ao setor de saúde suplementar.

Em 2025, foram implementadas e aprimoradas políticas, procedimentos e controles internos de governança da informação, assegurando confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados sob responsabilidade da operadora.

Com base na Política Nacional de Proteção de Dados do Sistema Unimed e no Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados **(PNGPPD)**, a operadora foi avaliada quanto ao nível de risco, obtendo 15,69 pontos,

classificado como **risco alto**. Em resposta, foram deflagrados planos de ação imediatos para mitigação e redução do risco.
O Conselho de Administração aprovou:

- Inclusão da área de Proteção de Dados/DPO no organograma;
- Criação da iniciativa estratégica “Fortalecer a Governança de Privacidade e Proteção de Dados”;
- Incorporação do capítulo de Privacidade e Proteção de Dados ao Código de Conduta.

As medidas adotadas incluem:

- Controles de acesso, criptografia, firewalls e sistemas de monitoramento;
- Gestão de vulnerabilidades e protocolos formais de resposta a incidentes;
- Treinamentos periódicos e ações de conscientização voltadas a colaboradores.

No tratamento de dados pessoais, são observados os princípios da LGPD (finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança e prevenção), garantindo conformidade legal e ética.

A operadora mantém programa estruturado de gestão de incidentes, com procedimentos de identificação, resposta, mitigação, registro e, quando aplicável, notificação à ANPD e às partes interessadas. No exercício de 2025 não houve incidentes que demandassem reporte ou notificação à ANPD.

Auditorias internas e externas são realizadas periodicamente para avaliar conformidade, aderência às políticas e efetividade dos controles, promovendo melhoria contínua. Os registros de bases legais e consentimentos permanecem atualizados, em atendimento às exigências da LGPD.

O colaborador Leonardo Luiz Gama e Silva foi designado formalmente como Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO), responsável por orientar, supervisionar e atuar como canal de comunicação com titulares e com a ANPD, disponível pelo e-mail: dpo@unimedvsf.coop.br.

---

17. Sustentabilidade, ESG e Eficiência Operacional

No exercício de 2025, a Unimed Vale do São Francisco avançou de forma consistente no fortalecimento de sua organização administrativa, da gestão documental e contratual e das práticas de governança corporativa, com atuação integrada dos setores administrativos estratégicos. As iniciativas implementadas contribuíram para maior padronização de processos, eficiência operacional, digitalização de rotinas e aderência às exigências regulatórias, reforçando a transparência e o compliance institucional.

No âmbito da governança e da melhoria contínua, destacam-se a realização do 1º Seminário de Gestão Administrativa, voltado à documentação legal, gestão de contratos e sistemas de qualidade, bem como a certificação de nova turma **Green Belt, fortalecendo a cultura de gestão por processos.** A cooperativa também ampliou sua participação em fóruns nacionais, incluindo eventos voltados à

agenda ESG, alinhando suas práticas às diretrizes contemporâneas de governança, responsabilidade social e sustentabilidade ambiental.

Em relação à eficiência operacional e socioambiental, foram implementadas ações estruturadas de racionalização de recursos, com destaque para projetos de energia no Ambiente de Contratação Livre (ACL), instalação de sistemas de geração fotovoltaica nas unidades próprias e modernização de processos administrativos, como digitalização cadastral, descontinuação de carteiras físicas e reorganização do Arquivo Geral. Essas iniciativas resultaram em redução relevante de custos operacionais (R$ 720 mil), incluindo economia energética global no Grupo A e ganhos contratuais adicionais, além de investimentos em infraestrutura com retorno econômico estimado em curto prazo.

No eixo ambiental, a cooperativa manteve sua adesão ao Programa Carbono Neutro da Unimed do Brasil, com monitoramento sistemático das emissões de gases de efeito estufa por meio do Inventário de Emissões (IEGEE), elaborado conforme a norma ISO 14064 e integrado, a partir de 2025, ao Portal GIU. A neutralização das emissões ocorre mediante parceria institucional com a UNIVASF, por meio de ações contínuas de educação ambiental e preservação dos recursos naturais. O ciclo de consolidação dos dados referentes ao exercício-base 2025 foi reprogramado para 2026, possibilitando a participação no processo de certificação do Selo ESG Unimed.

No contexto do **Selo ESG Unimed**, destaca-se a certificação nível Bronze obtida pelo Hospital da cooperativa em 2024. A operadora, por sua vez, manteve em 2025 as práticas existentes, com foco na superação de requisitos regulatórios e preparação para o novo ciclo de certificação previsto para 2026. O conjunto dessas ações evidencia o compromisso da Unimed Vale do São Francisco com uma gestão sustentável, eficiente e alinhada aos princípios ESG, contribuindo para a perenidade institucional e a geração de valor aos beneficiários, cooperados e à sociedade.

---

18. Gestão da Infraestrutura

Em 2025, a gestão de infraestrutura da Unimed Vale do São Francisco concentrou esforços na manutenção, modernização e ampliação da infraestrutura física hospitalar, administrativa e assistencial, com foco na segurança, continuidade operacional e suporte à assistência à saúde. O período foi marcado pela implantação e fortalecimento do Plano de Manutenção Preventiva em diversas unidades, ampliação das rotinas de inspeções diárias, regularização de requisitos legais relevantes — como o AVCB do Hospital Unimed Petrolina — e avanço na gestão por indicadores, reforçando a governança e o controle operacional da área.
Destacam-se intervenções estruturais de elevado impacto assistencial, como a ampliação do Pronto Atendimento Adulto e a reforma do Pronto Atendimento Infantil do Hospital Unimed Petrolina, reformas em unidades de internação, setores diagnósticos e administrativos, além da implantação de sistemas de backup de climatização em salas cirúrgicas, mitigando riscos de paralisação de procedimentos. No Hospital Unimed Juazeiro, a implantação da Usina de Oxigênio

representou ganho estratégico, assegurando autonomia operacional e redução significativa de custos, além de maior previsibilidade orçamentária. Paralelamente, avançaram obras de adequação predial, pintura, cobertura de áreas técnicas e melhorias nos sistemas de combate a incêndio.

No âmbito da gestão operacional, a migração integral para o sistema Infraspeak consolidou-se como ferramenta única de gestão de chamados, ampliando a rastreabilidade, padronização e capacidade analítica das demandas de manutenção. Embora o volume de manutenções corretivas ainda permaneça elevado frente às preventivas, foram identificadas causas estruturais, especialmente relacionadas à indisponibilidade de áreas assistenciais e à limitação de recursos humanos, com ações já planejadas para correção no ciclo seguinte. As análises de qualidade do ar realizadas nas unidades assistenciais resultaram em planos de ação específicos, reforçando a conformidade ambiental e a segurança de pacientes e colaboradores.

Complementarmente, a gestão priorizou investimentos em eficiência energética e sustentabilidade, com a implantação de sistemas de energia fotovoltaica em 14 unidades, contribuindo para a redução de custos operacionais e alinhamento às práticas de responsabilidade socioambiental. Houve ainda avanços na capacitação técnica, integração e valorização da equipe de manutenção, fortalecendo a conformidade normativa e a continuidade dos serviços. Apesar dos desafios operacionais identificados, as ações implementadas em 2025 consolidam uma base estruturada para a evolução do modelo de manutenção, com foco estratégico no fortalecimento das manutenções preventivas, mitigação de riscos e melhoria contínua da eficiência institucional.

19. Plano de Trabalho - 2026

Segue o Plano de Trabalho – 2026, elaborado e aprovado pelo Conselho de Administração em 26 de janeiro de 2026 e que será submetida a homologação da Assembleia Geral Ordinária de 24 de fevereiro de 2026.

PLANO DE TRABALHO DA UNIMED VALE DO SÃO FRANCISCO PARA 2026

1. Governança e Desenvolvimento Institucional:

1.1. Prioritariamente promover com urgência as ações que visem maximar o Resultado Operacional.
1.2. Desenvolver as práticas de gestão e governança (PDGC) no nível "Rumo à Excelência";
1.3. Executar as iniciativas previstas no Planejamento Estratégico 2023-2027.

2. Relacionamento com o Médico Cooperado

2.1. Fortalecer o Programa Contínuo de Qualificação Profissional dos Cooperados;
2.2. Atualizar a tabela referencial da produção médica na data base (01/07/2024) pelo IPCA 2025.
2.3. Manter a admissão regular de novos cooperados mediante Edital de Convocação definido pelo CONAD, atualizando o valor do capital a ser subscrito na admissão para 120.000 (cento e vinte mil) cotas-partes.
2.4. Regulamentar a utilização do FATES para o custeio da assistência ao cooperado idoso na forma da lei.

3. Gestão de Mercado e Relacionamento com os Clientes

3.1. Lançar produtos adequados ao Objetivo Estratégico de Crescimento Sustentável.
3.2. Aperfeiçoar o atendimento ao cliente, automatizando processos de autorização e reembolsos;
3.3. Reforçar a gestão da carteira e contratos, com vista a reverter Resultados Operacionais negativos.

4. Gestão da Atenção Integral à Saúde

4.1. Consolidar a rede assistencial, mitigando a insuficiência de prestadores;
4.2. Incentivar modelos de Remuneração Baseada em Valor e a Qualificação da Rede - Quali +;
4.3. Implementar O Programa Acolher, fortalecendo a verticalização e contratualização de rede estratégica.

5. Consolidar Serviços Próprios

5.1. Avançar no atendimento dos requisitos para certificação e acreditação ONA, PALC, PADI.
5.2. Adequar as iniciativas pertinentes ao orçamento e resultado operacional
5.3. Renovar as concessões de horas e volume de serviço, conforme as diretrizes de cada serviço próprio.
5.4. Implantar novos serviços em áreas com insuficiência de rede e estimular a Telemedicina;
5.5. Desenvolver mecanismo alternativo de financiamento para construção de novos serviços.

Petrolina, 26 de janeiro de 2026

20. Resultados Esperados - 2026

- Índice de Liquidez Corrente - ILC (meta > ou = a 1,3);
- Índice de Sinistralidade – IS (Meta < ou = 80%)
- Índice Combinado Operacional - DOP ANS (Meta < 0,97)
- Margem Líquida - ML (Meta > ou = 2% dos ingressos com contraprestações);
- Índice de Satisfação Geral do Cooperado em pesquisa anual (Meta > 80%);
- Índice de Satisfação Geral do Cliente avaliado em pesquisa anual (Meta > 80%);
- Índice de Crescimento da Carteira (Meta >2% anual);
- Ingressos / cooperado com crescimento anual acima do IPCA;
- Participação dos atos não cooperativos inferior a 15% dos ingressos;
- Lucratividade com atos-não-cooperativos controlada e acima dos dispêndios (> 10%).

FRANCISCO OTAVIANO DE AMORIM VIANA:13319833553
Assinado de forma digital por FRANCISCO OTAVIANO DE AMORIM VIANA:13319833553
Dados: 2026.03.02 16:42:02 -03'00'

Dr. Francisco Otaviano de Amorim Viana
Diretor Presidente

gov.br Documento assinado digitalmente
ANTONIO RAFAEL DE OLIVEIRA BRITO
Data: 03/03/2026 20:50:45-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Dr. Antônio Rafael de Oliveira Brito
Conselheiro de Administração

gov.br Documento assinado digitalmente
LUIZ GUSTAVO MENDES
Data: 02/03/2026 16:30:45-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Dr. Luiz Gustavo Mendes
Diretor Vice-Presidente (Secretário)

gov.br Documento assinado digitalmente
FRANCISCO AIRES DA CRUZ
Data: 04/03/2026 18:56:03-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Dr. Francisco Aires da Cruz
Conselheiro de Administração

CARLOS TADEU RODRIGUES DE SOUZA:16351266572
Assinado de forma digital por CARLOS TADEU RODRIGUES DE SOUZA:16351266572
Dados: 2026.03.02 16:43:28 -03'00'

Dr. Carlos Tadeu Rodrigues de Souza
Diretor Financeiro

ICP Brasil Documento assinado digitalmente
JOAQUIM GOMES DE ARAUJO BEDOR
Data: 04/03/2026 14:54:03-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Dr. Joaquim Gomes de Araújo Bedor
Conselheiro de Administração

gov.br Documento assinado digitalmente
RODRIGO JOSE VIDERES CORDEIRO DE BRITO
Data: 04/03/2026 17:55:18-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Dr. Rodrigo José Videres C. de Brito
Diretor Comercial

gov.br Documento assinado digitalmente
RAQUEL COELHO DE ASSIS
Data: 03/03/2026 14:33:01-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Dra. Raquel Coelho de Assis
Conselheira de Administração

gov.br Documento assinado digitalmente
SIMONE FERREIRA PADILHA DEL NERO
Data: 05/03/2026 18:45:42-0300
Verifique em https://validar.iti.gov.br

Dra. Simone Ferreira Padilha Del Nero
Conselheira de Administração