



RELATÓRIO DE
GESTÃO E
SUSTENTA
BILIDADE 20
25

Unimed 
Andradina

+ SUMÁRIO

Mensagem do Presidente	02	Tecnologia da Informação	64
Nossa História	04	Privacidade de Dados e LGPD	67
Mercados Atendidos	06	Relatório das Ações de Medicina Preventiva (Viver Bem)	69
Principais Marcas, Produtos e Serviços	07	Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD)	79
Essência Unimed	08	Remoções	83
Política da Qualidade	10	Auditoria de Enfermagem	85
Estrutura de Governança	11	Compras e Suprimentos	88
Unidades Incluídas no Relato	13	Intercâmbio e Auditoria Médica	92
Recursos Humanos	16	Núcleo de Segurança do Paciente	96
Relacionamento Com os Cooperados	23	Constas Médicas	98
Atendimento ao Clinete	30	Setor de Faturamento	101
Jeito de Cuidar Unimed	32	Recursos Próprios	103
Qualidade	34	Finanças	113
Marketing e Comunicação	37	Anexo 1 - Relatório de Gestão e Sustentabilidade	117
Comitê de Inovação	40	Anexo 2 - Pesquisa de Materialidade	120
Regulamentação	42		
Secretaria Executiva	48		
Sustentabilidade	49		
Programa Carbono Neutro	54		
Jurídico	57		
Relatório de Reclamações e Satisfação - 2025	62		



Mensagem do

PRESIDENTE



Mensagem do Presidente

O ano de 2025 ficará marcado como um período de decisões estratégicas que fortaleceram a base da nossa cooperativa e projetaram um futuro ainda mais sustentável e integrado. Foi um ciclo de transformação, no qual priorizamos ações estruturantes, olhando não apenas para os resultados imediatos, mas para a perenidade do nosso modelo cooperativista.

Um dos movimentos mais relevantes deste ano foi a verticalização, com investimentos consistentes em recursos próprios. Essa escolha reforçou nossa autonomia, ampliou nossa capacidade de gestão e nos permitiu maior controle sobre processos, qualidade assistencial e eficiência operacional.

Também demos passos importantes no fortalecimento do cuidado com as pessoas. A adesão ao Jeito de Cuidar Unimed representou um avanço significativo na forma como nos relacionamos com nossos beneficiários, colocando o cuidado integral, humanizado e coordenado no centro das nossas decisões. Da mesma forma, a incorporação da Essência Unimed reafirma nosso compromisso com os princípios cooperativistas, com a valorização da vida e com práticas que respeitam o ser humano em todas as suas dimensões.

Essas conquistas não aconteceram sem desafios. O cenário exigiu responsabilidade, capacidade de adaptação e escolhas firmes.

Em cada etapa, mantivemos como base a transparência, a ética e o alinhamento entre gestão, cooperados, colaboradores e parceiros, elementos fundamentais para superar obstáculos e avançar com segurança.

Os resultados alcançados ao longo do ano refletem uma cooperativa mais preparada, estruturada e alinhada às diretrizes do Sistema Unimed. Mais do que indicadores, evidenciam a força do trabalho coletivo e da confiança construída entre todos que fazem parte desta trajetória.

A todos que contribuíram com dedicação, profissionalismo e espírito cooperativista, deixo meu sincero agradecimento. Seguimos firmes, unidos por propósitos comuns, construindo de forma colaborativa uma cooperativa cada vez mais forte, responsável e preparada para o futuro.

Indicador: 102-14



Nossa

HISTÓRIA



Nossa História

A Unimed Andradina foi fundada em 1998 através de um desmembramento da Unimed Alta Noroeste. A área de ação da Unimed Andradina engloba 200.000 habitantes distribuídos nas cidades de Andradina, Ilha Solteira, Mirandópolis, Pereira Barreto, Castilho, Itapura, Guaraçai, Murutinga do Sul, Lavínia, Nova Independência, Sud Mennucci e Suzanápolis, contando com 14.347 Beneficiários, 110 Médicos Cooperados nas diversas Especialidades, 147 Colaboradores, 13 laboratórios e 06 hospitais, entre outros serviços credenciados. Sua sede está localizada na Rua Cuiabá, 896 – Jardim Santo Antônio na cidade de Andradina – SP.

A Unimed Andradina é uma Cooperativa de Pequeno Porte, tem um regime de representação democrática, onde todos os Médicos Cooperados escolhem seus Representantes através de eleições de forma direta e secreta.

É uma Cooperativa que vem demonstrando dinamismo através da adesão à Essência Unimed.

+ **Número de Beneficiários: 14.347**

+ **Número de Cooperados: 110**

+ **Número de Colaboradores: 147**

Mercados ATENDIDOS



+ MERCADOS ATENDIDOS

Mercados Atendidos

A Unimed Andradina atua nos municípios de Castilho, Guaraçaí, Ilha Solteira, Itapura, Lavínia, Mirandópolis, Murutinga do Sul, Pereira Barreto, Sud Mennucci, Suzanapolis, Nova Independência e Andradina. Atualmente, é a maior operadora de plano de saúde em sua área.

Além disso, por possuir grande foco em Medicina Preventiva, atuar em diversos segmentos e prezar pelo cuidado de nossos beneficiários conseguiu explorar um grande percentual de seu mercado e hoje tem orgulho de ser referência quando se fala de plano de saúde e atendimento de qualidade na região de Andradina.

Principais marcas, produtos E SERVIÇOS



+ PRINCIPAIS MARCAS, PRODUTOS E SERVIÇOS

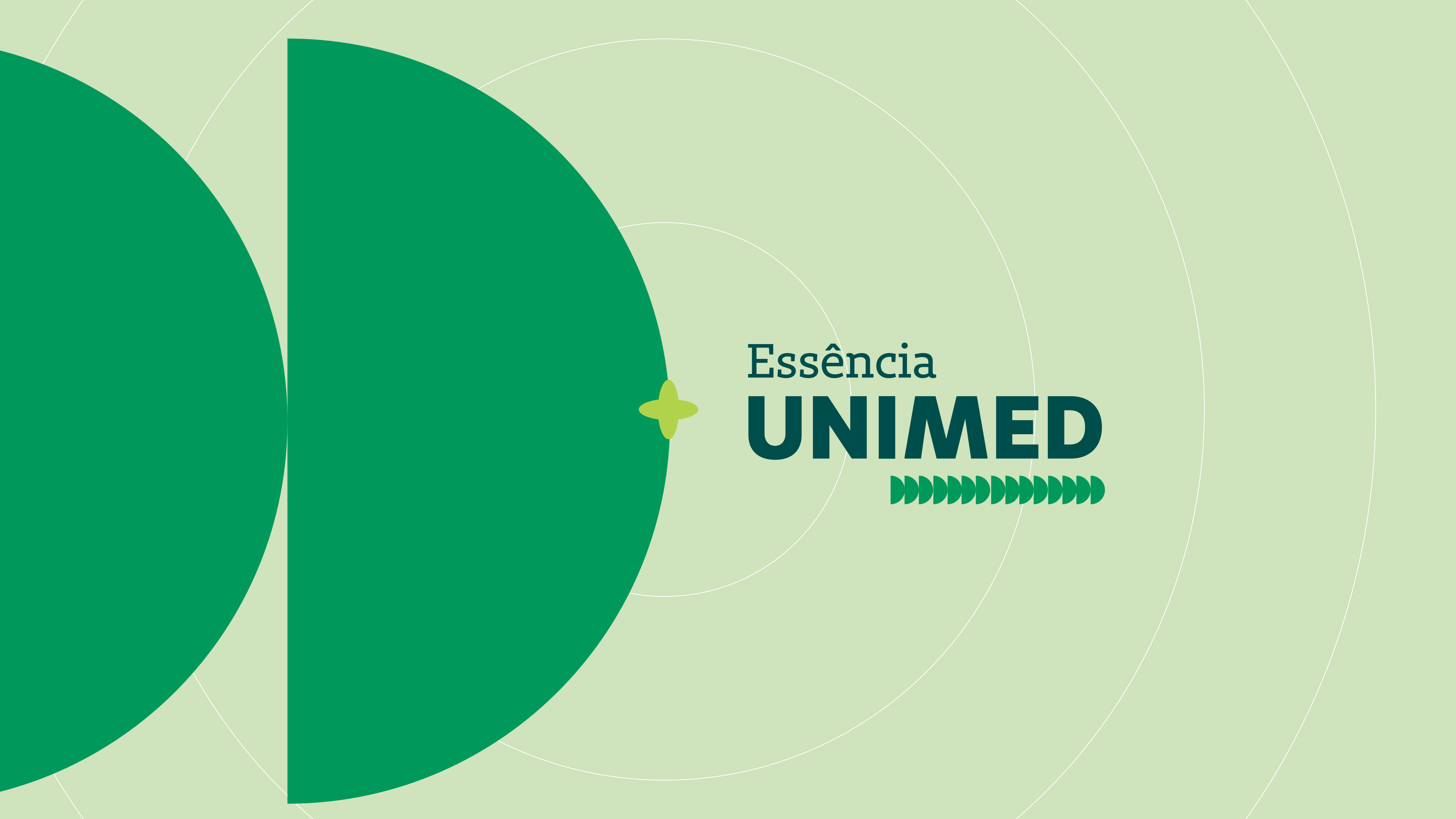
Principais marcas, produtos e serviços

A Unimed Andradina comercializa planos de saúde para prestação de serviço médico em pré-pagamento para clientes pessoa jurídica (empresas, sindicatos e associações).

Atualmente, todos os produtos são comercializados de acordo com a Lei nº 9656/98 e se apresentam nas modalidades semi privativo e privativo, com cobertura ambulatorial, hospitalar e obstétrica, diferenciando-se também no fator de 20%, 30% ou 50% de coparticipação.

Além disso, presta serviços para operadoras autogestão em pós-pagamento (custo operacional).

Indicadores: 102-1; 102-2; 102-3; 102-4; 102-5; 102-6; 102-7; 102-16.



Essência

UNIMED



Essência Unimed

Crenças

A vida é o bem maior do ser humano.
A vida boa deve ser possível para todos.
Saúde é condição essencial para uma vida boa.
A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

Propósito

Aqui tem Unimed

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

Princípios

- + Atratividade para médicos
- + Pessoas
- + Sustentabilidade
- + Conhecimento
- + Visão Sistêmica
- + Inovação
- + Agilidade
- + Princípios Cooperativistas

Valores

Integridade

Respeito

Solidariedade

Espírito Cooperativista

Política da **QUALIDADE**



+ POLÍTICA DA QUALIDADE

Política da Qualidade

Promover nosso compromisso com a melhoria contínua dos serviços de saúde através do modelo cooperativista, honrando as legislações vigentes e buscando a satisfação das necessidades dos nossos Beneficiários, Cooperados e Colaboradores.

Estrutura de



GOVERNANÇA



Diretoria e Conselhos

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (2023/2026)

Diretoria Executiva

Diretor Presidente: Dr. Paulo Pereira Assis

Diretor Superintendente: Dr. Aerton Barbosa Neves

Diretor Financeiro: Dr. Luiz Carlos Montezzo

Vogais

Dr. Paulino Castilho da Silva

Dr. Marco Antônio Dal Oca Costa

Dr. Tarso Nascimbem Ferraz

Dra. Sandra Helena Garcia

Dr. Ricardo Rodrigues Radi

Dr. Eduardo Herreros

CONSELHO TÉCNICO (2025/2026)

Efetivos:

Dr. Marcelo Herreros

Dr. Daniel Eugênio Montezzo

Dr. José Renato Boni

CONSELHO FISCAL (2025/2026)

Efetivos:

Dr. Dilson Cesar Moreira Jacobucci

Dr. Carlos Eduardo Garcia

Dr. Deoclécio Ferreira Rodrigues Filho

Suplentes:

Dr. Eduardo Baldy de Sousa Boni

Dr. Rafael Fonseca Marão

Dra. Fátima Beatriz Ferreira Lima Blümer

CONSELHEIRO VOGAL REGIONAL DE ILHA SOLTEIRA (2023/2026)

Membro Efetivo:

Dr. Rodrigo Caetano Galera

CONSELHEIRO VOGAL REGIONAL DE MIRANDÓPOLIS (2023/2026)

Membro Efetivo:

Dra. Marcela Orsi Francisco

Indicador: 102-18.



Unidades incluídas

NO RELATO



Unidades Incluídas no Relato

Andradina/SP

SEDE ADMINISTRATIVA

Endereço: Rua Cuiabá, 896 – Jardim Santo Antônio,

Telefone: (18) 3702 – 4000

Andradina/SP

CENTRO DE TERAPIA ESPECIALIZADA UNIDADE 01 (CTE1)

Endereço: Rua Marechal Deodoro, 1276 – Centro

Telefone: (18) 2122 – 4441 / (18) 9 9738 – 1672

Andradina/SP

CENTRO DE TERAPIA ESPECIALIZADA UNIDADE 02 (CTE2)

Endereço: Av. Guanabara, 1292 – Centro

Telefone: (18) 2122 – 4701 / (18) 9 9788 – 8260

Andradina/SP

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Endereço: Rua Vitório Guaraciaba, 1766 – Centro

Telefone: (18) 3702 – 4000 / (18) 9 9602 – 1056 (WhatsApp)

Andradina/SP

PRONTO ATENDIMENTO 24H

Endereço: Av. Guanabara, 730 – Centro

Telefone: (18) 3723 – 4123 / (18) 3723 – 4197

Castilho/SP

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Endereço: Rua Tufik Abbud, 715 – Centro

Telefone: (18) 9 9677 – 7154

+ UNIDADES INCLUÍDAS NO RELATO

Ilha Solteira/SP

CENTRO DE TERAPIA ESPECIALIZADA UNIDADE 03 (CTE3)

Endereço: Av. Brasil Sul, 1098 - Zona Sul

Telefone: (18) 3748 - 8491 / (18) 9 9788 - 7917

Ilha Solteira/SP

CLÍNICA DE FISIOTERAPIA

Endereço: Av. Brasil Sul, 1395 - Zona Sul

Telefone: (18) 3748 - 8497 / (18) 9 9703 - 2602

Ilha Solteira/SP

ESCRITÓRIO REGIONAL

Endereço: Passeio Prado, 113 - Zona Norte

Telefone: (18) 3742 - 5394 / (18) 3742 - 1769

Mirandópolis/SP

ESCRITÓRIO REGIONAL

Endereço: Rua Senador Rodolfo Miranda, 1671

Telefone: (18) 3701 - 5402 / (18) 9 9635 - 4186

Nova Independência/SP

LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Endereço: Rua Manoel Rodrigues dos Santos, 513 - Centro

Telefone: (18) 3744 - 1198 / (18) 9 9635 - 3490

Pereira Barreto/SP

CENTRO DE TERAPIA ESPECIALIZADA UNIDADE 04 (CTE4)

Endereço: Rua Francisca Senhorinha Carneiro, 1580

Telefone: (18) 3704 - 6934 / (18) 3704 - 7372

Recursos
HUMANOS



Recursos Humanos

Cuidar de pessoas está no centro da identidade da Unimed Andradina. Acreditamos que são as pessoas que dão vida à nossa estratégia e tornam possível a realização do nosso propósito. Por isso, valorizamos e confiamos em cada colaborador, investindo continuamente no desenvolvimento de talentos, no fortalecimento de competências e no alinhamento com nossos valores. Esse compromisso reflete nosso cuidado com a qualidade de vida, promove um ambiente de crescimento mútuo e impulsiona a evolução sustentável do nosso negócio.

Com a convicção de que nossas ações no presente contribuem para suprir lacunas e atender às necessidades existentes, seguimos motivados pelo trabalho realizado e pela responsabilidade de evoluir continuamente. Agimos com a consciência de melhorar sempre, assegurando a eficácia dos objetivos organizacionais e a satisfação de todos os envolvidos — clientes, cooperados, parceiros e comunidades.

Adesão ao novo Código de Conduta

Como forma de reforçar seu compromisso com a ética, a transparência e a integridade na condução de seus processos e relações institucionais, a Unimed Andradina aderiu ao Código de Conduta Unimed.

O Código de Conduta estabelece princípios e diretrizes que orientam a atuação de colaboradores, lideranças, cooperados, parceiros e fornecedores, assegurando o alinhamento às normas legais, às boas práticas de governança e aos valores do Sistema Unimed.

A adesão demonstra o fortalecimento da cultura organizacional, promovendo um ambiente orientado para a responsabilidade, o respeito e a conformidade, além de reforçar a credibilidade perante seus públicos de relacionamento.

Nossa equipe é composta por:

147 colaboradores, sendo 17% homens e 83% mulheres.

Média salarial:

Em 2025, a média salarial na Unimed Andradina foi de R\$3.442,88, com uma diferença de R\$ 116,61 entre os salários de homens e mulheres.

Média homem: R\$ 3.346,10

Média mulheres: R\$ 3.462,71

Faixa etária dos colaboradores

Menos de 18 anos: 2 pessoas

De 18 a 30 anos: 44 pessoas

De 31 a 50 anos: 87 pessoas

Acima de 50 anos: 14 pessoas

Lideranças

Total de liderança mulher : 15 pessoas

Total de liderança homem: 02 pessoas

Total de liderança: 17 pessoas

Quantidade de jovem aprendiz: 2 pessoas

Colaboradores com deficiência: 3 pessoas

% de colaboradores com deficiência: 2 %

Liderança feminina: 88%

Liderança masculina: 12%

% jovem aprendiz: 1%

No ano de 2025, foram 1.246 horas de treinamentos relacionados a diversas áreas, em especial treinamentos relacionados a Lei Geral de Proteção de Dados, Inteligência Artificial e o treinamento do novo Código de Conduta Unimed. Também tivemos treinamentos para gestores com temas: comunicação, liderança, administração de conflitos e avaliação de desempenho. Temas que foram sugeridos em nossa integração como: Integração do novo colaborador, história do cooperativismo, cooperativismo e o sistema Unimed, comunicação não violenta, analisar problema e tomar decisão e comunicação assertiva, além de cursos livres através da Faculdade Unimed, SESCOOP, Capacita Coop, Fesp Desenvolve, cursos ofertados pela Fesp, e também cursos da Protegon.

Anualmente a Unimed Andradina conta com ações para melhoria do clima organizacional em épocas comemorativas, como dia da mulher, Páscoa, dia das mães, dia do trabalhador, dia dos pais, montagem da tradicional “Árvore de Natal” ações que alegram o ambiente e estimulam um clima de trabalho mais leve.

Com o programa saúde do colaborador implantado desde julho de 2019, foram aplicadas diversas ações ao longo dos anos.

O “Programa Saúde do Colaborador”, visa melhorar a qualidade de vida e o estado de saúde dos colaboradores da Unimed Andradina, e é uma ação conjunta dos setores Viver Bem e Recursos Humanos, e tem o apoio fundamental do corpo diretivo. As ações do programa realizadas em 2025, foram: “saúde bucal”, “prevenção ao câncer de pele”, “tabagismo”, “saúde ocular”, “ginástica laboral”, gerenciamento de crônicos”, ações de prevenção ao câncer de mama e câncer de próstata entre outras, ações relacionadas a saúde mental, janeiro branco, setembro amarelo.

Visando estimular a alimentação saudável em nossa cooperativa, foi efetivada uma horta compartilhada entre os colaboradores.

A Unimed Andradina participa da inclusão de pessoas com deficiência e conta com 03 funcionários PCD (Deficiência Auditiva e Síndrome de Down). A empresa segue as normativas do código de conduta orientando os seus colaboradores sobre as melhores práticas dentro do ambiente organizacional, desde o seu primeiro dia de trabalho, através da integração do novo colaborador.

Os colaboradores do Pronto Atendimento da Unimed Andradina contam com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAA), que visa à prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, objetivando a preservação da vida e a promoção da saúde do colaborador. Conta com um canal para recebimento de denúncias de assédio e outras formas de violência, além de um Comitê de Ética Interno.

A CIPAA se mantém em regular funcionamento, sendo composta por 4 membros, sendo 2 eleitos pelos colaboradores e 2 membros indicados pela empresa, com reuniões mensais e elaboração de planos de prevenção a acidentes de trabalho e assédio. A CIPAA contempla 22% dos empregados da cooperativa, sendo 147 colaboradores no total e 33 no Pronto Atendimento.

A Unimed Andradina cuida da saúde e da segurança de seus colaboradores por meio de ações e procedimentos que buscam prevenir acidentes e lesões no trabalho. Para isso, promove anualmente treinamentos sobre Normas Regulamentadoras e temas de Saúde e Segurança do Trabalho, sempre em conformidade com as exigências legais.

As seguintes iniciativas estão incluídas nesse cuidado:

- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPAA)
- Fornecimento de equipamentos de proteção individual (EPI)
- Curso Direção Defensiva
- Treinamento de primeiros socorros
- Brigada de Emergência
- Conscientização ambiental
- Campanha de vacinação
- Curso NR35 - Trabalho em altura
- Curso NR 06 - Equipamentos de Proteção Individual (EPIs)
- NR 32

Diante do nosso compromisso com a segurança e o bem-estar dos colaboradores, o reduzido número de acidentes de trabalho registrados em 2025 reflete a efetividade das ações de prevenção e do contínuo gerenciamento de riscos adotados pela organização.

Em 2025:

- 03 Ocorrências de Acidente de Trabalho
- 02 acidentes de trajeto e 01 Acidente típico
- Nenhum afastamento por doença do trabalho.

Informações sobre empregados e outros trabalhadores

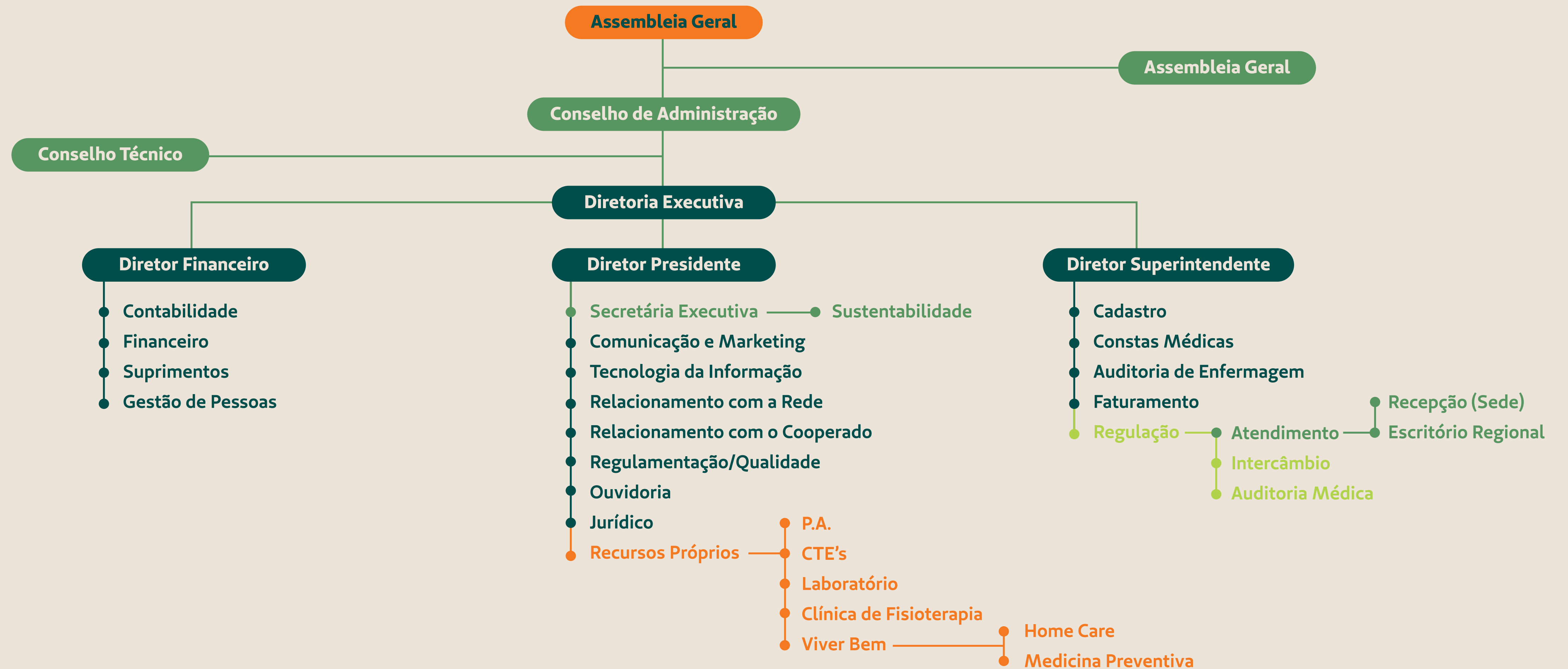
No ano de 2025, os 142 colaboradores, 3 estagiários e 2 jovens aprendizes contribuíram para o fortalecimento pessoal da empresa.

100% dos seus colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.

Benefícios:

- Plano de Saúde
- Plano Odontológico
- Seguro de Vida/SERIT
- Vale Alimentação

Organograma da Unimed Andradina



Relatório de Beneficiários - 2025

	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
INCLUSÕES	177	136	276	156	732	330	167	160	89	179	90	166	119
EXCLUSÕES	126	191	128	117	176	130	94	105	147	137	106	880	218

QUANTIDADE BENEFICIÁRIOS EM PRE PAGAMENTO

	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Plano Reg.	15164	15097	15066	15727	15735	15690	15465	15475	15375	15228	14505	14413	14347

	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
APAS	1267	1266	1264	1264	1231	1193	1165	1153	1141	1129	1117	1110	1097
CABESP	271	267	266	265	269	269	269	268	268	268	excluído	excluído	excluído
TOTAL	1538	1533	1530	1529	1500	1462	1434	1421	1409	1397	1117	1110	1097

BENEFICIÁRIOS POR CIDADE

	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
ANDRADINA	7842	7820	7828	8127	8108	8096	8038	8000	7958	7869	7577	7530	7492
CASTILHO	2568	2568	2548	2790	2819	2825	2814	2812	2793	2770	2469	2464	2444
GUARAÇAI	385	417	417	424	418	415	410	408	413	400	394	392	391
ILHA SOLTEIRA	574	538	529	526	521	505	501	487	485	475	472	472	475
ITAPURA	116	114	113	109	108	102	99	19	19	19	19	18	18
LAVÍNIA	32	36	36	36	36	34	33	32	32	31	31	26	26
MIRANDOPOLIS	803	791	788	788	785	784	787	781	780	779	775	771	766
MTGA DO SUL	304	296	294	304	309	308	306	306	284	283	283	282	280
NOVA INDEPEND.	1137	1122	1138	1219	1216	1203	1202	1200	1200	1199	1100	1093	1088
PEREIRA BARRETO	1054	1052	1042	1062	1076	1079	1081	1071	1068	1049	1043	1031	1034
SUD MENUCCI	84	79	79	85	83	83	89	87	87	87	83	82	82
SUZANÁPOLIS	265	264	259	257	256	256	256	256	256	257	256	252	251
TOTAL	15164	15097	15066	15727	15735	15690	15616	15465	15375	15228	14505	14413	14347



Relacionamento com os
COOPERADOS



Relacionamento com os Cooperados

A Unimed Andradina entende que o sucesso e a sustentabilidade da cooperativa dependem diretamente do engajamento, valorização e satisfação de seus cooperados. Em 2025, reforçamos nosso compromisso com uma gestão participativa, transparente e orientada pelos princípios do cooperativismo, promovendo ações voltadas ao fortalecimento do relacionamento com os médicos cooperados.

Unimed 6 e meia

Em 2025, a Unimed Andradina retomou os encontros Unimed Seis e Meia, um espaço institucional dedicado aos cooperados para o debate de temas estratégicos da cooperativa. A iniciativa teve como objetivo promover a integração dos cooperados às informações essenciais para o pleno exercício de seu papel como sócios cooperativistas, fortalecendo o alinhamento institucional e estimulando a participação ativa nas decisões e no crescimento sustentável da Unimed Andradina.



Dia do Médico

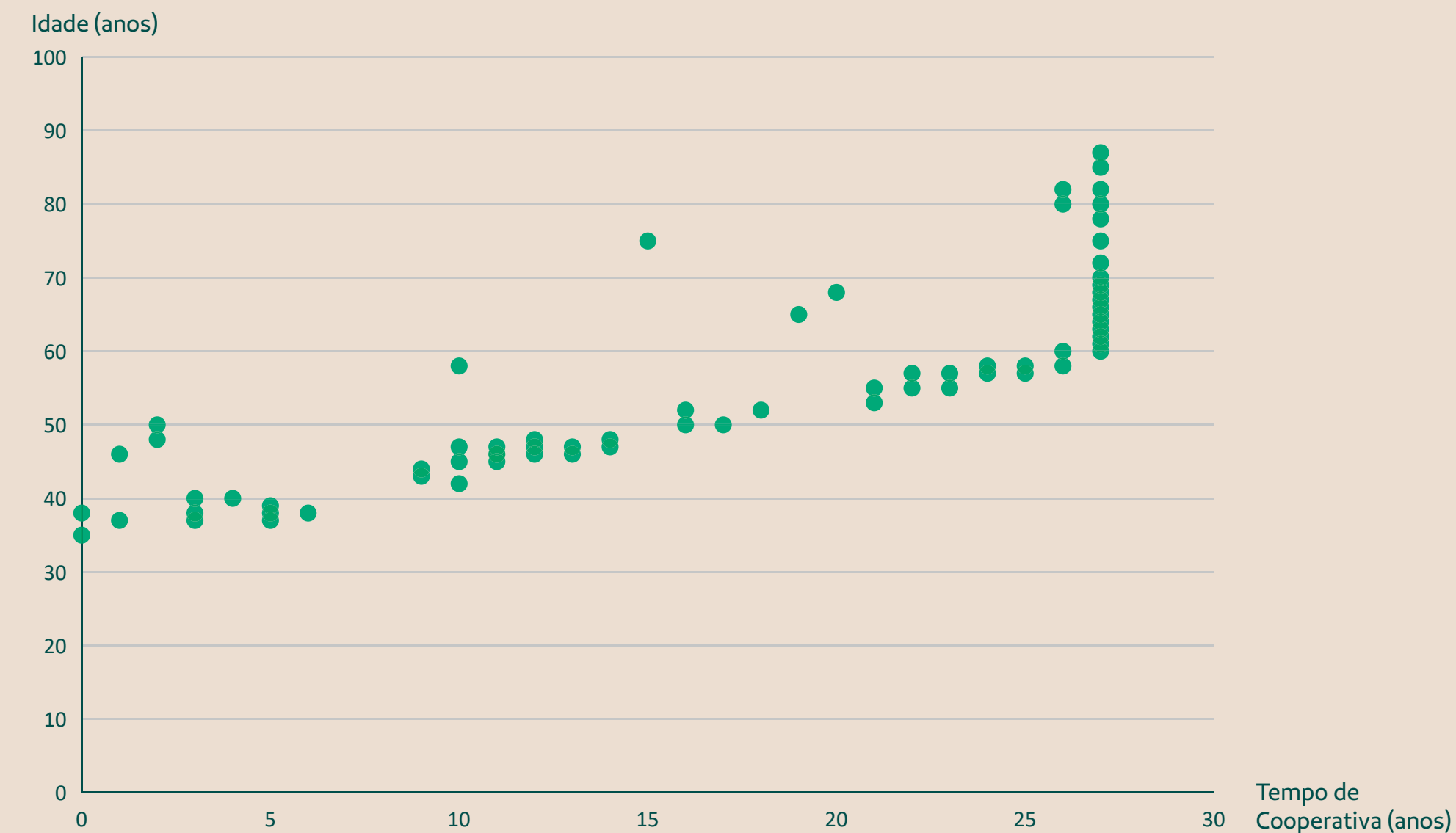
Em comemoração ao Dia do Médico, a Unimed Andradina promoveu um encontro especial em homenagem aos médicos cooperados. A ação contou com café da manhã, torneio de beach tennis, almoço de confraternização e música ao vivo, proporcionando um momento de integração, lazer e reconhecimento. Também foi realizada a entrega de uma mala personalizada como forma de valorização e agradecimento pela dedicação e contribuição dos cooperados à cooperativa.



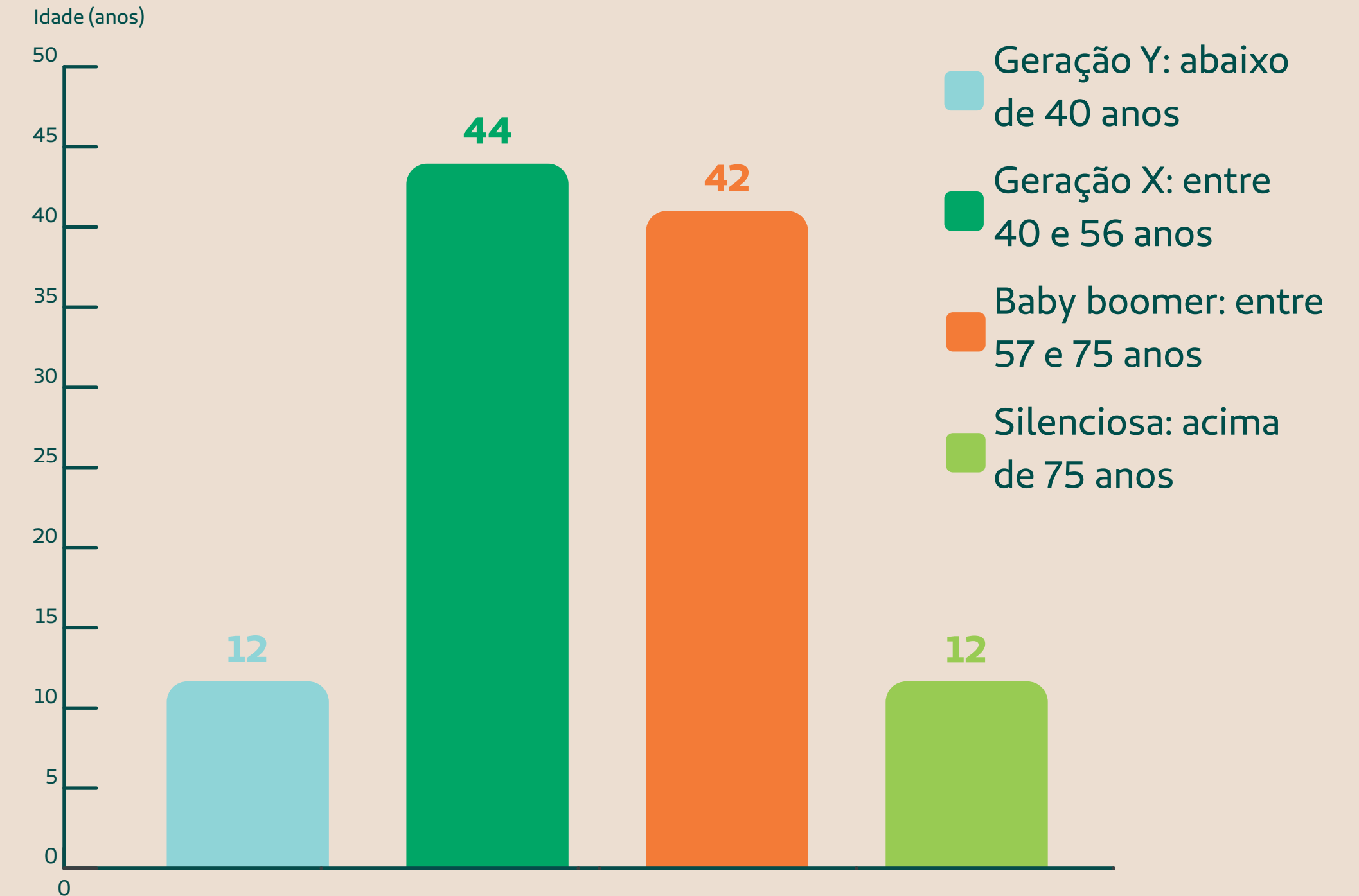
Educação Cooperativista para Novos Cooperados

Em conformidade com o Estatuto Social da Unimed Andradina, a partir de 2024, todos os médicos que ingressaram na cooperativa passaram por um processo seletivo composto por prova objetiva, análise de títulos e, obrigatoriamente, um curso de cooperativismo. Essa exigência reforça a importância de que todos os cooperados compreendam os princípios do cooperativismo e estejam alinhados com os valores que norteiam o Sistema Unimed.

Cooperados Ativos por tempo de Cooperativa Ciclo de Vida



Tempo de Cooperativa



Cooperados Ativo por Gênero

Mulheres

19

Homens

91

Relacionamento com o Secretariado

Reconhecendo o papel essencial dos profissionais de secretariado nos consultórios médicos, realizamos pelo segundo ano consecutivo o encontro em comemoração ao Dia da Secretária, reunindo mais de 100 profissionais que atuam junto aos nossos cooperados. A ação teve como objetivo promover integração, reconhecimento e desenvolvimento profissional, além de reforçar o vínculo entre a cooperativa e as equipes de apoio administrativo.



Canal Exclusivo para Secretárias

Contamos com um canal exclusivo de atendimento para as secretárias dos cooperados, voltado para esclarecimento de dúvidas operacionais sobre o SGU-CARD, informações sobre o benefício do plano para secretárias e outros assuntos administrativos relevantes.

Esse atendimento é realizado por telefone e WhatsApp, garantindo agilidade, acolhimento e suporte adequado às necessidades do dia a dia dos consultórios.

Canais de Atendimento aos Cooperados

Para facilitar o dia a dia do médico cooperado, mantemos diversos canais exclusivos de atendimento ao cooperado, como atendimento Presencial, Telefônico, WhatsApp e E-mail institucional, que garantem agilidade na resolução de demandas operacionais, dúvidas e suporte em geral. Essa estrutura de comunicação direta contribui para a eficiência e aproximação entre os cooperados e a equipe de Relacionamento com o Cooperado.



Atendimento ao
CLIENTE



Atendimento ao Cliente

Na Unimed Andradina, o atendimento ao cliente é uma prioridade estratégica e um dos pilares que sustentam a relação de confiança com nossos beneficiários. A excelência no atendimento reflete diretamente na qualidade percebida dos nossos serviços, no fortalecimento da marca e na fidelização dos nossos clientes. Por isso, investimos continuamente na capacitação das equipes, na ampliação dos canais de contato e na melhoria dos processos.

Canais de Atendimento

NOVO APLICATIVO UNIMED

O Aplicativo Unimed, disponível para Android e iOS, permite ao usuário realizar diversas operações de forma prática e rápida, como:

- Consulta de status de autorizações
- Acesso a demonstrativos financeiros
- Emissão e uso do cartão virtual
- Consulta ao extrato de coparticipação
- Busca no Guia Médico (médicos, clínicas e hospitais credenciados)
- E muito mais.

UNIDADES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Unimed Andradina mantém unidades de atendimento presencial em cinco municípios da região, garantindo comodidade e acesso aos serviços com qualidade:

- Andradina
- Ilha Solteira
- Pereira Barreto
- Mirandópolis
- Nova Independência

Essas unidades oferecem suporte completo para orientações, emissão de documentos, autorizações, entre outros serviços essenciais.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

O telefone (18) 3702-4000 permanece como um dos principais canais de atendimento ao beneficiário, oferecendo suporte para:

- Dúvidas sobre autorizações
- Informações sobre coparticipação
- Busca por prestadores de serviço
- Registro de reclamações, sugestões e elogios

O atendimento presencial e telefônico funciona de **segunda a sexta-feira, das 08h às 17h30**, exceto em feriados.

Jeito de Cuidar
UNIMED



Jeito de Cuidar Unimed

O *Jeito de Cuidar Unimed* é uma diretriz institucional que orienta a atuação da cooperativa, reforçando o cuidado centrado no beneficiário, a humanização do atendimento, a segurança assistencial e a excelência nos serviços prestados. Essa iniciativa busca alinhar práticas, comportamentos e processos aos valores do Sistema Unimed, promovendo uma cultura organizacional baseada no respeito, na empatia e na qualidade do cuidado.

Nos dias 12 e 13 de agosto, colaboradores da Unimed Andradina participaram das etapas de implantação e diagnóstico do *Jeito de Cuidar Unimed*. O trabalho teve como objetivo avaliar o cenário atual da cooperativa, identificar oportunidades de melhoria e fortalecer o alinhamento das equipes às diretrizes institucionais, contribuindo para a padronização das práticas e para a evolução contínua da experiência de cooperados, beneficiários e colaboradores.





QUALIDADE



Qualidade



“Excelência é fazer coisas comuns de forma extraordinária”

— (John D. Rockefeller)

A Unimed de Andradina mantém um forte compromisso com a excelência em seus serviços, e esse propósito se reflete na atuação estratégica do seu Departamento da Qualidade. Após a participação no Programa Qualifica, promovido pela Unimed do Brasil, a cooperativa intensificou o desenvolvimento e a implementação de ferramentas voltadas à melhoria contínua de seus processos operacionais.

Essa evolução é sustentada por uma mentalidade organizacional que reconhece a importância da transformação e da inovação como pilares para o crescimento sustentável. Integrando o novo Sistema de Gestão Unimed (SGU) à ferramenta Sigquali, a Unimed de Andradina fortalece a governança, amplia a eficiência dos fluxos internos e assegura entregas cada vez mais qualificadas aos seus beneficiários.

Investir na qualidade, mais do que uma exigência regulatória, é um diferencial competitivo. É a escolha consciente de construir uma jornada de cuidado cada vez mais resolutiva, humanizada e alinhada às melhores práticas do setor de saúde suplementar.

E para fechar o ano de 2025 com chave de ouro o ciclo de evolução e boas práticas, a Unimed de Andradina celebrou o Dia Mundial da Qualidade, em parceria com o Comitê de Inovação, com um evento especial, que teve o seguinte tema: “Pense Diferente.” E o intuito principal foi de estimular um olhar inovador e transformador sobre a Qualidade.

Unimed celebra a Semana da Qualidade com os colaboradores:



Durante os dias 10 a 14/11 foram realizadas ações presenciais em todas as nossas unidades, onde foi abordada a introdução da inovação e como transformar a saúde de uma forma diferente.

Este tema convidou os colaboradores a irem além dos processos e ferramentas da qualidade que já utilizam na prática e enxergar a busca pela excelência através da inovação.

Houve a disseminação da Política de Inovação e também do formulário para submissão de ideias. Foi explanado sobre a importância de captação das ideias como forma de garantir a excelência na experiência do cliente e aplicar a inovação no dia a dia da Unimed.

Os colaboradores tiveram uma experiência diferenciada desde a sua recepção durante toda essa semana. Através de um caminho com frases relacionadas a inovação onde, ao final do percurso tinha um painel com bexigas e uma mesa contendo uma caixa para que eles pudessem abrir e descobrir o agente de inovação da Unimed. Para as outras unidades essa recepção foi adaptada de forma itinerante para que todos os colaboradores pudessem vivenciar a mesma experiência.

Foram realizadas algumas dinâmicas para engajar a cultura da inovação a todos os colaboradores (gerando curiosidade + pertencimento + melhoria contínua).

Roleta da Inovação:

despertar o interesse sobre o tema e apresentar conceitos básicos da inovação.

Caixa com borboleta:

simbolizar que uma simples caixa fechada, não transparece um valor adicional, mas que ao ser aberta pode ter uma linda borboleta que conseguia voar. E nós também podemos em qualquer local ser essa borboleta, ao abirmos a nossa caixa de pensamentos criativos e desenvolvermos a inovação.

Caixa de ideias:

romper barreiras criativas e liberar o pensamento diferente.

Além disso, os colaboradores foram recebidos com um acolhedor café da manhã /tarde, puderam participar de sorteio de brindes, e receberam um botton simbolizando Dia Mundial da Qualidade, que foi comemorado no dia 13 de novembro.

Também foi realizado um frame personalizado para os colaboradores tirarem fotos e registrarem esse momento.

O evento reforçou a importância da qualidade como um valor essencial e presente em todas as áreas da Unimed. Além do incentivo para os colaboradores ao aperfeiçoamento profissional, onde contamos com a presença da Equipe da Unicesumar do polo de Andradina, que disponibilizou

+ QUALIDADE

kits didáticos, também contemplou dez colaboradores com bolsas de estudos e ofereceu uma cesta repleta de guloseimas para sorteio interno.

Ao integrar conhecimento, reconhecimento e bem-estar, a celebração mostrou que a busca por excelência vai além de processos, ela se constrói com pessoas comprometidas, todos os dias.





Marketing e

COMUNICAÇÃO



Apresentação

O presente Relatório de Gestão tem como objetivo apresentar as principais ações, entregas e resultados do Setor de Marketing e Comunicação ao longo do ano de 2025, evidenciando sua contribuição estratégica para o fortalecimento institucional da Unimed Andradina, o alinhamento da marca às diretrizes da Unimed Brasil e o apoio às iniciativas internas e externas da cooperativa.

O ano de 2025 marcou um período de estruturação, consolidação e desenvolvimento do setor, que passou a existir formalmente em meados de julho de 2025, com a contratação de uma Agência terceira e de uma colaboradora para atuar internamente, Talita Alcantara, responsável por assumir o desafio de implantar, organizar e desenvolver o Marketing e a Comunicação de forma estratégica, integrada e alinhada aos valores do Sistema Unimed.

Desde sua criação, o setor tem atuado de maneira transversal, colaborando com diversas áreas da cooperativa, promovendo ações institucionais, fortalecendo a comunicação interna e contribuindo para entregas de alto impacto junto a públicos estratégicos, como médicos cooperados, colaboradores e comunidade.

Estruturação do Setor de Marketing e Comunicação

A criação do Setor de Marketing e Comunicação, em julho de 2025, representou um avanço significativo na organização institucional da Unimed Andradina. A partir da contratação da colaboradora Talita Alcantara, iniciou-se um trabalho estruturado voltado à construção das bases do setor, com foco em planejamento, padronização e profissionalização dos processos.

Entre as principais iniciativas de estruturação, destacam-se:

- Elaboração da política de Marketing e Comunicação, definindo diretrizes, objetivos, responsabilidades e fluxos de trabalho;
- Criação de documentos orientadores e operacionais, essenciais para o crescimento sustentável do setor;
- Organização dos processos de solicitação, desenvolvimento e entrega de materiais de comunicação;
- Definição de padrões visuais e de linguagem, garantindo coerência e unidade na comunicação institucional.

Cabe destacar que, ao longo desse processo de estruturação, foram **criados mais de 15 documentos** voltados à organização, padronização e ao bom funcionamento do Setor de Marketing e Comunicação. Desses documentos, **11 foram oficialmente publicados no SigQualy**, reforçando o compromisso com a governança, a padronização de processos e a integração do setor aos sistemas institucionais da cooperativa.

Essas ações permitiram que o setor passasse a atuar de forma estratégica, com maior previsibilidade, organização e alinhamento às necessidades da cooperativa, além de preparar o terreno para futuras expansões e melhorias contínuas.

Gestão da Marca e Identidade Institucional

O Setor de Marketing e Comunicação é o principal responsável por garantir que toda a identidade da marca Unimed Andradina esteja alinhada às diretrizes da marca Unimed Brasil. Essa responsabilidade envolve o zelo pela aplicação correta da marca, pela coerência visual e pela uniformidade da comunicação em todos os pontos de contato com os públicos internos e externos.

Ao longo de 2025, o setor atuou de forma consistente para assegurar:

- A correta aplicação da identidade visual da Unimed em materiais impressos e digitais;
- O alinhamento de campanhas, peças e ações às diretrizes nacionais da marca;
- A preservação da essência, dos valores e do posicionamento institucional da Unimed;
- O fortalecimento da imagem da cooperativa como referência em cuidado, saúde, ética e responsabilidade social.

Essa atuação contribui diretamente para a credibilidade da marca, a confiança dos públicos e o reconhecimento institucional da Unimed Andradina como parte integrante e alinhada ao Sistema Unimed.

Ações Institucionais e Eventos com Participação Ativa do Marketing

Durante o ano de 2025, o Setor de Marketing e Comunicação participou ativamente de importantes ações e eventos institucionais, contribuindo de forma estratégica para a organização, divulgação, identidade visual e excelência das entregas.

Comitê de
INOVAÇÃO



Comitê de Inovação



A Unimed Andradina deu mais um passo rumo à evolução contínua de seus processos e à construção de uma cultura cada vez mais colaborativa e inovadora. No dia 15 de setembro de 2025, foi realizada a primeira reunião oficial do Comitê de Inovação, marcando o início de uma nova fase voltada à criação de soluções eficientes, sustentáveis e com foco em resultados.

O Comitê tem como objetivo estimular a cultura da inovação em toda a cooperativa, promovendo ações que contribuam para a melhoria dos processos internos, o engajamento dos times e o desenvolvimento de projetos com impacto real no dia a dia da Operadora.

A composição do grupo foi pensada de forma estratégica para representar diferentes áreas da Sede Administrativa e dos Recursos Próprios, promovendo uma visão integrada e colaborativa da Unimed Andradina. Integram o comitê os seguintes colaboradores: **Eloiza Frazon (Recursos Humanos)**, **Kethelyn Pinheiro (Qualidade)**, **Maykon Tamaki (Tecnologia da Informação)**, **Talita Alcântara (Marketing)** e **Ygor Ghelfi (Faturamento)**.

A partir de agora, o grupo será responsável por propor, acompanhar e fomentar iniciativas inovadoras, com a missão de levar a cultura da inovação para todos os setores da Operadora, alinhada às necessidades dos clientes, colaboradores e cooperados. Todos os membros do Comitê foram capacitados em Competências de Inovação, Inovação e Criatividade e Inteligência Artificial. Ainda em 2025 já iniciaram as ações com a captação de ideias inovadoras, desenvolvimento de projeto para o planejamento estratégico e ações internas com os colaboradores.

REGULA MENTAÇÃO



Conformidade, Gestão e Mercado: A Atuação Integrada do Setor de Regulamentação

O setor de Regulamentação da Unimed Andradina desempenha um papel estratégico e essencial para a sustentabilidade da cooperativa, atuando de forma integrada com diversas áreas, com foco na conformidade regulatória, inteligência de mercado e apoio à gestão.

Entre suas principais atribuições, destaca-se o acompanhamento contínuo das resoluções normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), assegurando seu cumprimento interno por meio da disseminação de informações e orientações às áreas envolvidas. O setor também participa ativamente de comitês técnicos da FESP e da Unimed do Brasil, contribuindo para a construção de diretrizes e boas práticas regulatórias.

Além do aspecto normativo, a equipe é responsável pela análise de indicadores estratégicos, monitoramento da sinistralidade e desempenho dos contratos, contribuindo com informações gerenciais fundamentais para a tomada de decisão da Diretoria. Atua diretamente na elaboração de relatórios analíticos e estudos de viabilidade, incluindo precificação, reajustes contratuais e análise de rentabilidade, sempre com base em dados demográficos, de mercado e comportamento da carteira.

Na dimensão comercial, realiza o pós-venda com empresas contratantes, prestando suporte na gestão dos contratos, propondo soluções para

demandas operacionais e identificando oportunidades de novos negócios. Também participa das negociações de reajuste com empresas, hospitais e serviços especializados da rede credenciada.

Do ponto de vista técnico-operacional, o setor mantém rígido controle dos prazos e obrigações da operadora junto à ANS, como o envio de arquivos e formulários obrigatórios (SIB, SIP, TISS, RPC, DIOPS, entre outros), bem como o acompanhamento de notificações (NIP), ofícios, protocolos e índices regulatórios como o IDSS e o IR.

Adicionalmente, o setor conduz análises detalhadas de contratos com desequilíbrio financeiro, realiza estudos atuariais com apoio técnico especializado, atualiza o perfil de beneficiários da cooperativa e elabora relatórios de desempenho e tendências mercadológicas que subsidiam a formulação de estratégias institucionais.

Com esse conjunto robusto de atividades, o setor de Regulamentação reforça seu compromisso com a sustentabilidade, a conformidade legal e a excelência na gestão, contribuindo diretamente para os resultados da cooperativa e a segurança dos seus beneficiários.

Compromisso com a Regulação Conformidade com a ANS

Manter a Unimed Andradina em plena conformidade com as normas da saúde suplementar no Brasil é uma missão que exige responsabilidade, atenção aos detalhes e um acompanhamento constante das diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). É exatamente isso que o Departamento de Regulamentação tem feito com excelência.

Todas as publicações da ANS são cuidadosamente monitoradas, e os normativos vigentes são imediatamente comunicados aos departamentos responsáveis, garantindo que as ações da Cooperativa estejam sempre alinhadas com a legislação. Um reflexo desse trabalho minucioso é a performance da Unimed Andradina no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), divulgado anualmente pela ANS, que reforça o compromisso com a qualidade assistencial e a sustentabilidade da gestão.

IDSS 2025 (ano-base 2024) da operadora



IDGR – Gestão de Processos e Regulação

Essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

IDGR



Além disso, o setor é responsável pelos envios periódicos obrigatórios à ANS, como:

- SIB (Sistema de Informação de Beneficiários)
- SIP (Sistema de Informações de Produtos)
- Monitoramento TISS
- RPC (Reajuste de Planos Coletivos)

Outro ponto de destaque é o controle e atendimento das **Notificações de Intermediação Preliminar (NIP)**. Em 2025, foram recebidas 7 notificações – todas resolvidas sem qualquer penalidade, reforçando a eficiência no tratamento das demandas regulatórias e o foco na satisfação dos beneficiários.

A transparência também é priorizada no momento da contratação dos planos assistenciais. Os clientes recebem o número de registro do produto junto à ANS e são orientados tanto pelos representantes comerciais quanto pelos médicos examinadores, principalmente nos casos de doenças ou lesões preexistentes. Isso reduz significativamente reclamações por falta de informação e aumenta a confiança no processo de adesão.

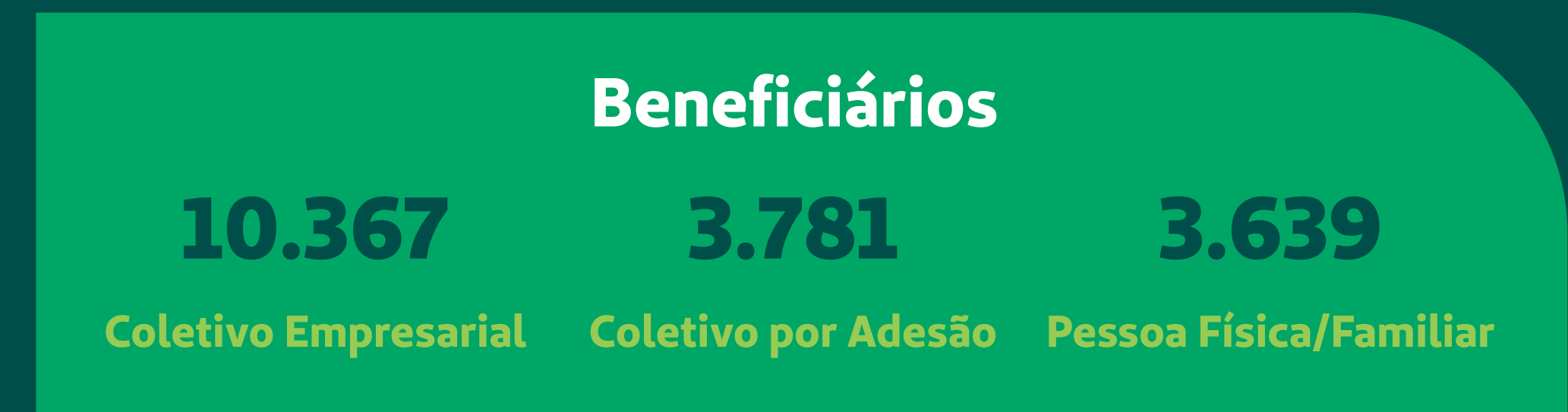
Nas propostas comerciais para empresas, o cuidado é ainda maior: é elaborado um **perfil epidemiológico dos colaboradores e seus dependentes**, considerando faixa etária, localidade e riscos associados à atividade profissional. Essa análise garante a precificação justa, conforme as regras da ANS, além de trazer segurança e previsibilidade nos reajustes futuros.

Esse é o trabalho do Departamento de Regulamentação: garantir que a Unimed Andradina atue com rigor técnico, transparência e responsabilidade, sempre em conformidade com as normas que regem o setor de saúde suplementar no país.

Sinistralidade da Operadora

Em 2025, a Unimed Andradina reforçou sua atuação estratégica na gestão contratual, com foco na sustentabilidade dos contratos e na transparência com os contratantes. Foram realizados estudos econômico-financeiros aprofundados — incluindo a análise da sinistralidade das diversas carteiras e estudos atuariais — além da avaliação de casos pontuais. Esses dados embasaram um processo mais próximo e colaborativo com as empresas contratantes, promovendo um diálogo aberto no momento da proposta de reajuste. O objetivo é que ambas as partes compreendam que a saúde financeira do contrato depende de ações conjuntas, consolidando uma gestão baseada em parceria.

Ao final do ano de 2025, a Unimed Andradina contabilizou um total de **17.782** beneficiários, distribuídos da seguinte forma:



Em cumprimento à Resolução Normativa nº 565/2022 da ANS, a Unimed Andradina implementou o agrupamento de contratos de pessoa jurídica com menos de 30 beneficiários. Esses contratos passaram a integrar o chamado pool de risco, onde o reajuste anual é aplicado de forma única e coletiva, no mês de aniversário do contrato. A norma elimina negociações individuais e traz maior previsibilidade para os clientes empresariais.

Contratos de 0 até 30 vidas				
	Vidas	Total Receitas	Despesa Serviços Médicos/Hospitalares	Sinistralidades/TAXA
01/2025 a 12/2025	978	R\$ 6.760.088,07	R\$ 4.973.890,79	73,6%
01/2024 a 12/2024	1.028	R\$ 6.691.233,59	R\$ 5.103.498,87	76,3%
01/2023 a 12/2023	1.098	R\$ 10.833.814,23	R\$ 10.495.916,98	96,9%

Gestão eficiente e responsabilidade compartilhada: entendendo a sinistralidade dos planos de saúde ano 2025.

A Unimed Andradina tem se dedicado constantemente à gestão responsável da sua carteira de beneficiários, buscando o equilíbrio entre qualidade assistencial, sustentabilidade financeira e acesso contínuo à saúde. Um dos principais indicadores que orientam essa gestão é a sinistralidade — a relação entre o valor pago em serviços de saúde e o valor arrecadado com as mensalidades dos planos.

Ao analisarmos os últimos três anos, observamos um cenário desafiador, fortemente impactado por fatores como o aumento do uso dos serviços médicos, a inflação médica superior à inflação geral, a retomada de procedimentos eletivos pós-pandemia e a maior complexidade dos tratamentos. Abaixo, apresentamos a evolução da sinistralidade da nossa carteira:

Sinistralidade da carteira – últimos 3 anos

Geral				
	Vidas	Total Receitas	Despesa Serviços Médicos/Hospitalares	Sinistralidades/TAXA
01/2025 a 12/2025	17.782	R\$ 68.897.538,57	R\$ 53.064.371,53	77,0
01/2024 a 12/2024	17.921	R\$ 65.721.435,19	R\$ 50.984.428,50	77,6%
01/2023 a 12/2023	15.789	R\$ 64.462.436,55	R\$ 51.805.182,44	80,4%

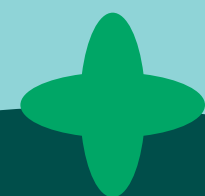
Esses números mostram como o trabalho de monitoramento e gestão dos números da Cooperativa exige atenção e ações estratégicas para manter a sustentabilidade dos contratos. Entre as iniciativas que estamos adotando estão o fortalecimento da medicina preventiva, o incentivo ao uso consciente dos serviços, renegociação de contratos com prestadores e a verticalização dos serviços ofertados para os beneficiários Unimed Andradina, sempre priorizando a qualidade no atendimento.

+ REGULAMENTAÇÃO

Reforçamos que o equilíbrio da sinistralidade é uma responsabilidade compartilhada — entre a operadora, os prestadores e os próprios beneficiários tanto na contratação Coletiva Empresarial como no Coletivo por Adesão. Quando todos atuam de forma consciente, conseguimos garantir um sistema mais eficiente, justo e com capacidade de cuidar da saúde de todos.



Secretaria **EXECUTIVA**



+ SECRETARIA EXECUTIVA

Secretaria Executiva

A Secretaria Executiva desempenha um papel estratégico e essencial no suporte à Diretoria Executiva, atuando de forma integrada em diversas frentes administrativas e institucionais. Entre suas principais atribuições, destaca-se o gerenciamento de todas as informações recebidas, como correspondências, e-mails corporativos, ligações e visitas, realizando o devido filtro dos assuntos mais relevantes, respondendo diretamente quando necessário ou redirecionando as demandas aos setores competentes. Além disso, exerce a função de multiplicadora na comunicação institucional, intermediando o relacionamento entre todas as áreas da cooperativa, conectando colaboradores, gestores, cooperados e membros dos conselhos.

No que tange ao relacionamento institucional, presta atendimento ao público interno e externo, analisando as demandas recebidas, solicitando informações complementares quando necessário, e encaminhando os assuntos à Diretoria ou aos setores competentes para as devidas providências. Tem responsabilidade na compilação de dados e elaboração do Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Cooperativa, conforme modelo GRI, no preenchimento e envio das evidências exigidas pelo Selo ESG Unimed, e no preenchimento do Carbono Neutro com as emissões de CO2 da Unimed. Além disso, representa a cooperativa em reuniões do Comitê GRC da FESP e atua como Agente de Desenvolvimento Humano do SESCOOP.



SUSTENTA BILIDADE



Sustentabilidade

A adoção de práticas sustentáveis no ambiente corporativo é um fator estratégico essencial para empresas que desejam alinhar crescimento econômico, responsabilidade ambiental e impacto social positivo. Em um cenário onde consumidores, investidores e a sociedade civil valorizam cada vez mais organizações comprometidas com o desenvolvimento sustentável, integrar a sustentabilidade à gestão empresarial deixou de ser uma tendência para se tornar um imperativo.

Mais do que atender a exigências legais ou às expectativas do mercado, incorporar princípios sustentáveis fortalece a reputação da marca, estimula a inovação, otimiza o uso de recursos e contribui diretamente para a resiliência e perenidade do negócio. Empresas sustentáveis demonstram uma visão de longo prazo, ao mesmo tempo em que ampliam sua competitividade e mitigam riscos socioambientais.

Nesse contexto, o engajamento dos colaboradores é fundamental. São eles os principais agentes na implementação diária dessas práticas, seja por meio do uso consciente de recursos, da correta destinação de resíduos, da redução de desperdícios ou da participação ativa em projetos e campanhas voltados à preservação ambiental e à responsabilidade social.

Promover a cultura da sustentabilidade dentro da organização não apenas reforça os valores institucionais, como ética, cidadania e responsabilidade

coletiva, mas também estimula um ambiente de trabalho mais colaborativo, transparente e alinhado aos desafios contemporâneos. Além disso, iniciativas sustentáveis contribuem para a melhoria do clima organizacional, aumentando o senso de pertencimento, o engajamento e o orgulho dos profissionais em fazer parte de uma empresa comprometida com o futuro.

A responsabilidade ambiental e social é uma construção conjunta e cada atitude, por menor que pareça, gera impactos significativos. Ao investir em sustentabilidade com visão estratégica e foco coletivo, a empresa contribui de forma efetiva para um mundo mais equilibrado, justo e sustentável.

Campanha “Eu Ajudo Na Lata”

Lançada na Unimed Andradina em 2016, a Campanha proposta pela Unimed do Brasil que arrecada lacres de alumínio para compra de cadeiras de rodas tem sido um sucesso, pois os colaboradores, cooperados, familiares, comunidade local e das cidades vizinhas participam na arrecadação, e já foram doados: mais de 135 kg de lacres para o Hospital do Câncer de Barretos através da RAPAC no primeiro ano, uma cadeira de rodas para o Instituto do Câncer de Andradina no segundo, e uma cadeira de rodas para o Hemocori de Andradina no terceiro ano. Na Campanha de 2019, a entidade que recebeu a doação de uma cadeiras de rodas foi o Asilo São Vicente de Paula. Em 2020, a entidade que recebeu a cadeira de rodas foi a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE de Andradina). No ano de 2021 o Asilo São Vicente de Paula recebeu uma nova doação de R\$ 616,00. No período de 2022 à 2025 a

Unimed Andradina arrecadou uma quantidade menor de lacres, mas ainda não realizou a doação.

A Campanha tem o objetivo de promover a inclusão social com a doação de lacres e compra de cadeiras de rodas, melhorando a qualidade de vida das pessoas com deficiência, e além disso, cuidando do meio ambiente através da reciclagem do alumínio, que diminui o impacto ambiental do descarte inadequado de resíduos.

Escola de Futebol Infantil Ferinhas Boys

Desde 1998, a Unimed Andradina patrocina a Escola de Futebol com a finalidade de incentivar a prática de esportes para a população, proporcionando uma melhor infraestrutura para o esporte infantil, com destaque às crianças e pré-adolescentes. A Escola também promove encontros sociais, culturais e esportivos com a presença da família dos alunos, comunidade e empresas patrocinadoras. Além disso, os alunos têm assistência de profissionais especializados em Psicologia, Assistência Social, Professores com especialização em educação, Fonoaudiologia e outros.

Consumo Consciente

A Cooperativa possui um Projeto de Consumo Consciente implantado em 2016, com a finalidade de incentivar atitudes conscientes em relação a utilização de copos descartáveis, papéis, envelopes, energia, água e

combustíveis. Seguem exemplos de algumas Atitudes:

Atitudes para o consumo de energia elétrica:

Se não estiver em sua sala, desligue a luz, o monitor e o ar condicionado. Desligue também as luzes do banheiro, cozinha e copa ao sair do ambiente.

Atitudes para o consumo de papéis, envelopes e caixas:

Imprimir somente o necessário, utilizar a folha frente/verso e reutilizar as caixas de arquivos e envelopes em bom estado.

Atitudes para o consumo de copos descartáveis:

Utilize sua garrafinha e apenas 1 copo descartável ao dia.

Atitudes para o uso dos veículos:

Utilize os veículos da empresa apenas se necessário e de forma coletiva com os demais colaboradores.

Selo ESG Unimed

Em 2024 e 2025 a Unimed Andradina participou do processo de certificação e manutenção do Selo ESG promovido pela Unimed do Brasil com a finalidade de adotar práticas de ESG na gestão da Cooperativa.

O Selo é um instrumento de autodiagnóstico que certifica e direciona a Unimed em relação à atuação e maturidade na gestão das práticas ESG. O Selo adota quatro dimensões como critério de avaliação: ambiental, social, governança e alguns pré requisitos institucionais.

Os pré requisitos consistem na relação de critérios complementares a serem atendidos pelos participantes conforme aplicabilidade do tema, e visam estabelecer um critério mínimo de elegibilidade para o recebimento da certificação.

A Unimed do Brasil avalia os seguintes pré requisitos: Saúde Econômico-financeira; Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS); Não intervenção da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS); Área de Abrangência; Balanço Social; Ranking de Intercâmbio; Índice Geral de Reclamações (IGR); Adesão ao Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados e Registro no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).

A Unimed Andradina foi certificada com o Selo ESG Bronze, que significa que

a Unimed tem consciência ESG, e deseja construir mecanismos para evoluir em suas práticas ESG, apresenta oportunidades de melhoria em estratégia, processos, controles e ferramentas que podem impactar no relacionamento com seus stakeholders.

Indicadores de Consumo

O setor de Sustentabilidade mensura anualmente o consumo com energia elétrica, água, combustíveis, copos descartáveis e papéis, além dos resíduos infectantes e perfurocortantes. Também realiza um trabalho de conscientização com seus colaboradores para utilização desses recursos de forma responsável.

Indicadores de Consumo em 2025	
Item	Consumo
Combustíveis	8.783,10 litros
Energia	247.280 KWh
Água	1.488 m ³
Papel	4.222 kg
Copos Plásticos	255,2 kg
Resíduos Infectantes e Perfurocortantes	499,6 Kg

Indicadores de Consumo em 2024

Item	Consumo
Combustíveis	10.254 litros
Energia	276.522 KWh
Água	1.469 m ³
Papel	3.887 kg
Copos Plásticos	441 kg
Resíduos Infectantes e Perfurocortantes	199,90 Kg

Indicadores: 102-12; 102-13; 102-40.



Programa Carbono



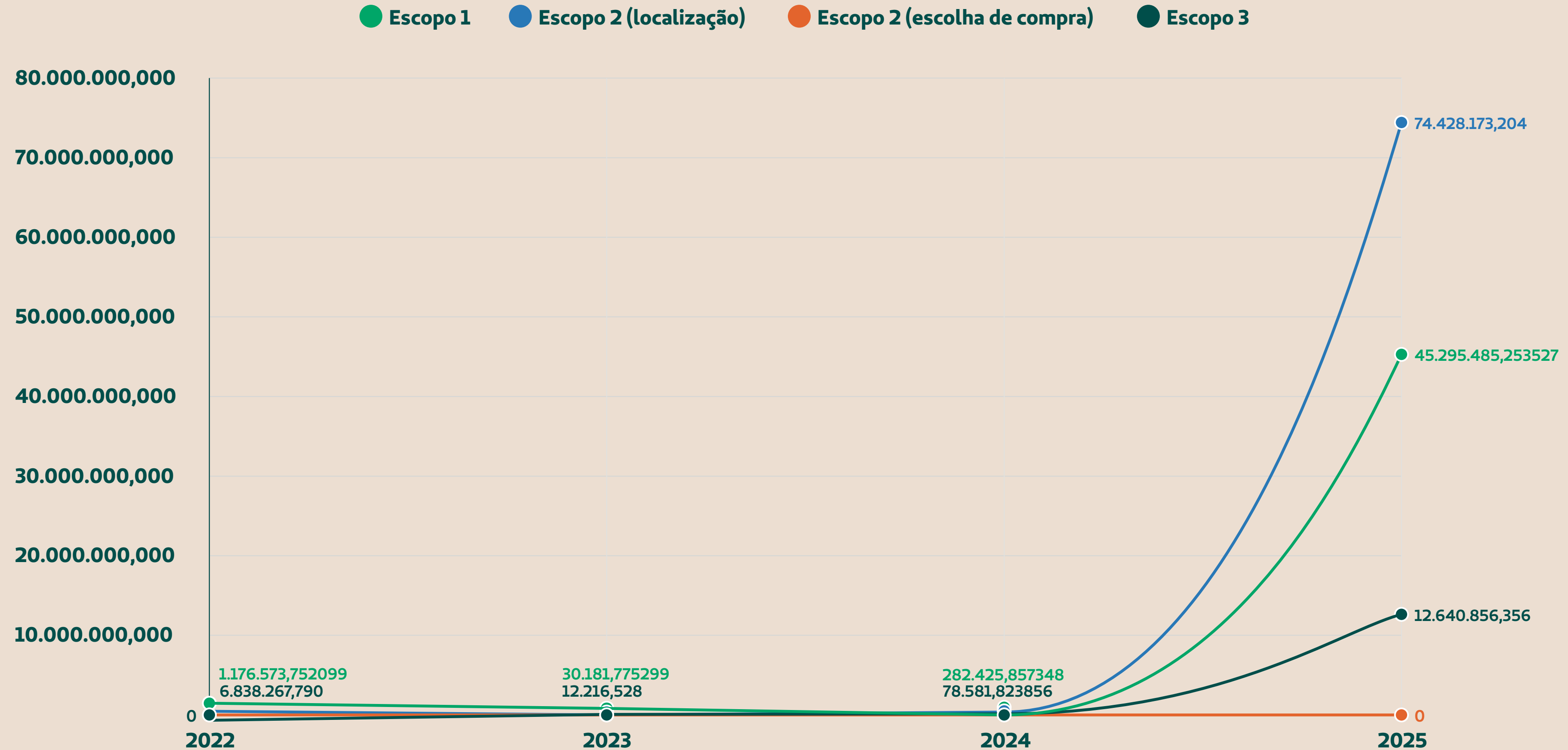
NEUTRO

2025

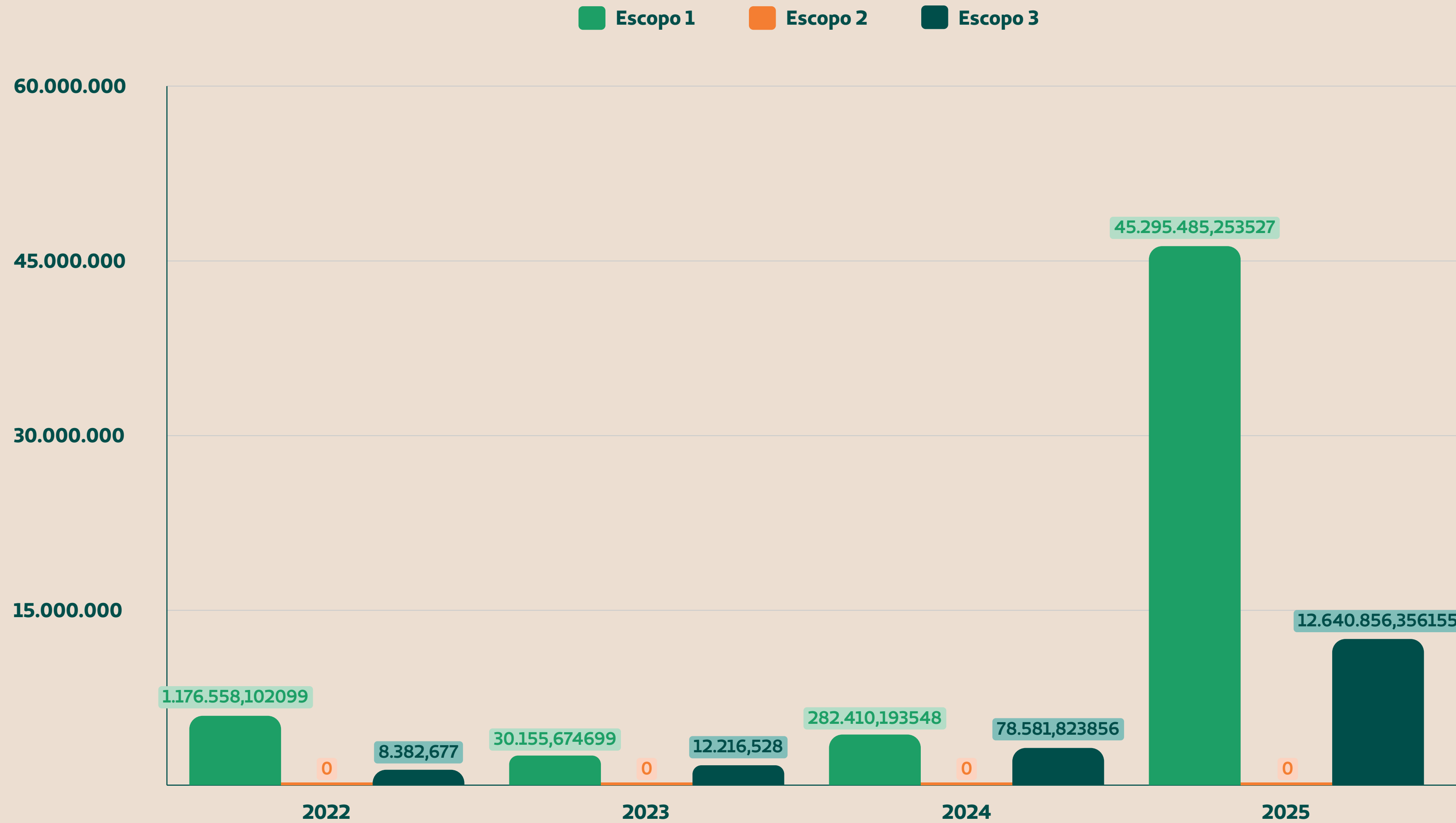


Emissões de Gases de Efeito Estufa – GEE

RELATÓRIO DE EMISSÕES TOTAIS POR ESCOPO 1, 2 E 3



ANÁLISE TOTAL DE EMISSÕES: ESCOPOS 1, 2 E 3





JURÍDICO



Jurídico

O Departamento Jurídico é um dos principais setores dentro de uma empresa, visto que ele se relaciona diretamente com todos os departamentos da Unimed, inclusive o P.A, os CETs, o Laboratório e a Clínica de Fisioterapia.

Esse departamento é o responsável por orientar a empresa na tomada de decisões, principalmente quando o assunto são as estratégias dos negócios.

Dentre as suas principais funções estão:

1 Receber e atender às requisições de outros setores:

como emissão de parecer, análise de contratos, provisionamento, segunda via de contrato, procuração, fornecimento de cópia de prontuários, prestação de auxílio à médica auditora na realização de entrevistas e perícias quando solicitado, etc.

2 Gerenciar e elaborar contratos:

os contratos fazem parte da vida de uma empresa. Sejam contratos com clientes, fornecedores, contratos de compra e venda de bens móveis e imóveis, contratos de aluguéis, contratos de prestação de serviços, entre outros.

3 Gerenciar procurações:

ao longo da atividade empresarial, as procurações se fazem necessárias para que advogados possam representar, judicial ou extrajudicialmente, a organização. Além disso, procurações também podem ser outorgadas a terceiros, que não desempenhem atividade jurídica, mas com finalidade de agilizar alguma demanda, como, por exemplo, quando há necessidade de protocolar ou assinar algum documento em cartório.

4 Acompanhar processos judiciais e extrajudiciais:

as organizações podem sofrer ou ingressar com processos judiciais e administrativos, caso haja violação de algum direito. Assim, cabe ao Departamento Jurídico realizar atividades de ajuizamento, protocolo de petições, acompanhamento de publicações e audiências, recebimento de intimações e citações, cumprimento de sentenças, celebração de acordos, entre outras.

5 Realizar a gestão societária:

o Departamento Jurídico é o responsável por auxiliar na gestão de documentos imprescindíveis a gestão da cooperativa como os contratos sociais, estatutos, atas e realização de assembleias;

6 Proteger dados e informações:

todas as informações relacionadas às atividades empresariais, aos funcionários, aos clientes, fornecedores e consumidores, devem ser protegidas, tratadas e armazenadas, conforme prevê a Lei Geral de Proteção de Dados.

7 Atendimento ao público:

o Departamento Jurídico também realiza atendimento telefônico e presencial a beneficiários, ex-beneficiários e futuros beneficiários, prestando informações e suporte.

8 Comissões:

o Departamento Jurídico está envolvido na maior parte das comissões existentes dentro da Unimed, sendo elas, Comitê de LGPD, Jeito de Cuidar, Segurança do Paciente e CIPA.

9 Acordos:

o Departamento Jurídico é o responsável pela realização de acordos judiciais e extrajudiciais e o acompanhamento do pagamento dos acordos celebrados, sendo que ao constatar a inadimplência deve imediatamente comunicar aos Advogados responsáveis pelo processo, para que estes retomem a ação.

10 ANS:

O Departamento Jurídico é o responsável por elaborar todas as defesas da Unimed junto à ANSO referente ao ressarcimento ao SUS (1ª e 2ª Instâncias) e NIP.

11 PROCON:

o Departamento Jurídico é o responsável por elaborar as respostas das CIPSS que tramitam perante o PROCON.

12 O Departamento Jurídico também executa as funções de Ouvidoria e DPO.

O Departamento Jurídico da Unimed de Andradina conta atualmente 03 (três) colaboradores efetivos, sendo uma advogada, um analista jurídico júnior e um assistente jurídico. Além disso, contamos com 03 (três) escritórios de advocacia terceirizados que prestam serviços jurídicos a cooperativa.

Assim, seguem alguns números obtidos por essa equipe ao longo do ano de 2025 e que demonstram o bom desempenho das atividades acima listadas.

Ações Judiciais 2025:

- + POLO ATIVO - 65 AÇÕES
- + POLO PASSIVO - 23 AÇÕES
- TOTAL: 88 AÇÕES**

MLE – Mandado de Levantamento Judicial de Valores 20254:

- + TOTAL DE MLE - 85 AÇÕES
- + VALOR LEVANTADO - R\$ 132.999,38

Acordos celebrados - 2025:

- + TOTAL DE ACORDO - 85

Processos Extintos - 2025:

- + TOTAL - 71
- + VALOR RECEBIDO - R\$ 270.807,07

Justificativas de Negativas 2025:

- + QUANTIDADE DE JUSTIFICATIVAS - 13

Processo Administrativo Interno 2025:

- + DENUNCIADOS: 02
- + TEMA: PRÁTICAS IRREGULARES
- + PENALIDADE: ---
- + ANDAMENTO: APURAÇÃO DOS FATOS

Ouvidoria 2025

- + QUANTIDADE DE OUVIDORIAS – 59

Ressarcimento ao SUS 2025:

- DEFESAS
- + 1ª INSTÂNCIA: 166
 - + 2ª INSTÂNCIA: 69
 - + TOTAL: 235

NIP 2025:

- + QUANTIDADE DE NIP – 06

CIP 2025:

- + QUANTIDADE DE CIP – 05



Relatório de Reclamações
E SATISFAÇÃO
Ano de 2025



Relatório de Reclamações e Satisfação Ano de 2025

Desde agosto de 2025, está à frente da Ouvidoria, contribuindo para o fortalecimento do diálogo, da transparência e da escuta ativa como pilares da sustentabilidade da Unimed.

No ano de 2025, a Unimed de Andradina registrou um total de **100 reclamações por parte de seus clientes**. Dentre essas manifestações, **10 foram reanálises**, realizadas após solicitação dos beneficiários ou por necessidade de revisão interna dos atendimentos prestados.

Além das reclamações, a instituição recebeu **3 elogios**, evidenciando o reconhecimento de alguns clientes em relação à qualidade dos serviços oferecidos.

Adicionalmente, obteve-se o resultado da **pesquisa de satisfação realizada pelo IBRC**, na qual **89,03%** dos entrevistados declararam estar **satisfeitos com o serviço prestado**. Esse resultado demonstra um índice positivo de satisfação geral, reforçando o compromisso da Unimed de Andradina com a qualidade e a melhoria contínua dos seus serviços.

Os dados apresentados servem como base para análise e aprimoramento dos processos internos, visando sempre a excelência no atendimento aos beneficiários.





Tecnologia da

INFORMAÇÃO



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Visão Geral

No ano de 2025, a área de Tecnologia da Informação executou ações estratégicas voltadas à modernização do ambiente tecnológico, aumento da disponibilidade dos serviços, melhoria da experiência dos usuários e adequação regulatória e de segurança da informação, preparando a operadora para crescimento sustentável e maior eficiência operacional.

Principais Atividades Executadas

* Entrevista Qualificada da CBS

Realização de entrevistas e levantamentos técnicos junto à CBS visando melhoria e qualificação de processos e integrações sistêmicas.

* Implantação do ODAPP

Implantação do sistema ODAPP, ampliando recursos digitais e otimizando processos operacionais e assistenciais.

* Início do Projeto WhatsApp Corporativo

Implantação do canal oficial de atendimento via WhatsApp corporativo.

* Substituição do DocuSign pelo D4Sign

Migração da plataforma de assinatura digital, reduzindo custos e mantendo conformidade jurídica.

* Implantação do SGU GCN – Gerenciador de Cartas Negativas

Atendimento às exigências regulatórias da ANS.

* Implantação do Novo RESSUS

Melhoria nos fluxos de informação e gestão assistencial.

* Migração de Servidores para Ambiente em Nuvem (Cloud)

Maior disponibilidade, escalabilidade, segurança e redução de riscos operacionais.

* Atualização do Aplicativo de Beneficiários

Maior disponibilidade, escalabilidade, segurança e redução de riscos operacionais.

* Modernização da Infraestrutura de Rede

Troca total por switches gerenciáveis.

+ TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

* **Implantação de Telefonia via Vivo Voz Negócio (PABX Virtual)**

Migração completa para solução em nuvem.

* **Início da Implantação da Governança LGPD**

Adequações estruturais, técnicas e de segurança da informação.

* **Nova Arquitetura de Infraestrutura de TI**

Ambiente preparado para crescimento da operadora.

Resultados Obtidos

- * Modernização do ambiente tecnológico
- * Maior disponibilidade dos serviços
- * Redução de riscos operacionais
- * Melhoria na experiência dos usuários
- * Adequação regulatória e de segurança
- * Infraestrutura preparada para expansão futura

Conclusão

O ano de 2025 consolidou a TI como área estratégica, com entregas estruturantes que garantem sustentação, segurança e crescimento da operadora.





Privacidade de

DADOS E LGPD



Privacidade de Dados e LGPD

No último ano, foi formado o Comitê da LGPD da **Unimed de Andradina** cuja função é fomentar uma cultura focada na proteção de dados e ao aprimorar o conhecimento dos funcionários sobre as melhores condutas nessa área. Por meio da organização de fluxos internos, palestras, treinamentos presenciais e uma grade de cursos, foram abordados tópicos essenciais sobre segurança da informação e o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

A cooperativa implementou diversos controles administrativos e técnicos, em consonância com sua Política de Segurança da Informação e seu Plano de Governança. O intuito é garantir a integridade dos dados pessoais de parceiros institucionais, cooperados, pacientes e funcionários.

Como parte dessa estratégia, cursos relacionados à LGPD e Segurança da Informação foram disponibilizados aos colaboradores. O conteúdo é oferecido remotamente via plataforma **ProtegOn** e ministrado por **João Gonçalves**, que atua como CEO tanto da referida plataforma quanto da **HDPO**, consultoria que auxilia a **Unimed de Andradina** em sua jornada de adequação à lei.

No dia a dia corporativo, houve um reforço em posturas preventivas. Dentre as principais medidas, destacam-se a obrigatoriedade de senhas complexas e o bloqueio automático de estações de trabalho inativas para evitar acessos

não autorizados. Também há o acompanhamento semanal junto à assessoria da HDPO e monitoramento mensal de indicadores em setores chave, como T.I., RH, Jurídico e Qualidade. Adicionalmente, foram executadas simulações de ataques de phishing com o objetivo de identificar vulnerabilidades sistêmicas e comportamentais, permitindo ações corretivas focadas nos riscos detectados.

Durante o exercício de 2025, não foram recebidas requisições de titulares.



Higor Amorim Leite
Analista Jurídico e DPO



Relatório das ações
**DE MEDICINA
PREVENTIVA**

-Viver Bem, Unimed Andradina.

Relatório de Ações de Medicina Preventiva Desenvolvidas pelo o Setor Viver Bem da Unimed Andradina.

O presente relatório apresenta as ações da Medicina Preventiva realizadas pela Unimed Andradina no ano de 2025. No cenário atual da saúde suplementar, a gestão proativa da carteira consolidou-se como o pilar fundamental para garantir a sustentabilidade do negócio e a qualidade de vida dos beneficiários, colaboradores e cooperados.

O objetivo central destas iniciativas é reduzir a incidência de doenças e complicações através da identificação precoce de riscos e do monitoramento contínuo de nossos pacientes. Ao focar na promoção da saúde, a operadora busca não apenas a otimização de custos assistenciais e a redução de sinistralidade, mas sobretudo o fortalecimento do vínculo com o cliente, oferecendo um cuidado integral e personalizado que transcende o atendimento hospitalar convencional.

A Medicina Preventiva, priorizou atividades de promoção a saúde, desenvolvendo programas e atividades, com abordagem através de grupos de Educação em Saúde, atividade física programada, campanhas em empresas, além de atuação na comunidade em parcerias com clubes de serviços e Secretaria Municipal de Saúde de Andradina.

IV: ANS

Foi realizado o monitoramento dos programas existentes e cadastrados na ANS (Programa de Atenção à Saúde para Gestantes – Amor Pleno, Programa Saúde do Trabalhador – Colaboradores em Ação e o Programa para pessoas com Diabetes – Saúde em Dia. O Programa de Gerenciamento de Doenças Crônicas criado com base em um dos requisitos do programa Qualifica permanece sem cadastrado na ANS porque no ano de 2021 e 2022 a própria agência nacional de saúde encaminhou um e-mail dizendo que estaria suspenso qualquer cadastro de programa durante este período. Lembrando que as informações mensuradas foram utilizadas no monitoramento do programa antigo Saúde em Dia – para beneficiários portadores de Diabetes.

V: OUTRAS ATIVIDADES:

- Atendimento e/ou orientação Psicológica para colaboradores da Sede e Regionais quando necessário.
- Visita domiciliar de Enfermagem, Psicóloga, Fonoaudióloga e fisioterapeuta para puérperas que participaram do programa Amor Pleno (Gestantes) quando necessário.
- Entrevista Psicológica em Processos de Recrutamento e Seleção e Atuações em Psicologia Organizacional.

+ RELATÓRIO DAS AÇÕES DE MEDICINA PREVENTIVA

- Desafio Viver Bem: monitoramento do IMC e acompanhamento de emagrecimento dos participantes obesos do programa de Gerenciamento de doenças crônicas.

Atualmente o Setor Viver Bem é constituído por duas áreas de atendimento, sendo uma com atuação em Medicina Preventiva e outra em Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD). A equipe em específico de medicina preventiva é constituída atualmente por psicóloga, enfermeiros, nutricionista, técnica em enfermagem, fonoaudióloga, fisioterapeuta e médico, lembrando que estes profissionais também atuam na área do Serviço de Atendimento domiciliar (SAD).

Programa saúde do colaborador

O Programa de Saúde do Colaborador visa promover o bem-estar por meio de ações voltadas à prevenção de doenças, ao cuidado com a saúde física e mental e ao estímulo a hábitos saudáveis. Alinhado à Essência Unimed e à cultura do cuidar, o programa incentiva o autocuidado e o engajamento dos colaboradores com sua saúde física, emocional e social, contribuindo para a qualidade de vida no trabalho e para a produtividade.

Em 2025, o programa foi desenvolvido em alinhamento às diretrizes da ANS e às práticas de sustentabilidade, utilizando as campanhas coloridas mensais e o calendário da saúde como referência das ações de conscientização.

Temas como saúde mental, prevenção de violências, valorização da vida, prevenção e controle de doenças crônicas, além de cuidados preventivos, foram abordados em campanhas como Janeiro Branco, Agosto Lilás, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul, entre outras, estimulando o autocuidado, a participação em ações de pesquisa em saúde e a responsabilidade com a própria saúde.



Programa saúde do médico cooperado

Em 2025, a Unimed de Andradina desenvolveu e iniciou o Programa de Saúde do Cooperado, com o objetivo de promover o bem-estar integral, incentivar hábitos saudáveis e fortalecer os vínculos entre os cooperados, alinhado ao Jeito de Cuidar Unimed. A iniciativa reforça a cultura do cuidado preventivo, do autocuidado e da valorização da saúde física, emocional e social.

O programa contempla ações de promoção da saúde, prevenção e integração, incluindo atividades esportivas e momentos de convivência. Entre as ações iniciadas, destaca-se a prática de Beach Tennis promovida no Dia do Médico, que estimulou a atividade física, o lazer e a interação entre os cooperados.



Programa Amor Pleno

O Programa Amor Pleno – Gestantes, da Unimed Andradina, é uma iniciativa voltada ao cuidado integral da gestante, considerando o binômio mãe-bebê de forma contínua, ética e humanizada, alinhada ao Jeito de Cuidar Unimed. O programa oferece educação em saúde e acompanhamento multiprofissional durante a gestação e o puerpério, com foco na segurança, na qualidade assistencial e no cuidado centrado nas pessoas.

Ao longo do acompanhamento, as beneficiárias têm acesso a orientações qualificadas, apoio contínuo e espaços de troca de experiências, favorecendo a adoção de hábitos saudáveis, a redução de riscos gestacionais e a preparação consciente para a maternidade, com respeito à autonomia da gestante e fortalecimento do vínculo materno-infantil.



Programa Gerenciamento de Doenças Crônicas

O Programa de Gerenciamento de Casos Crônicos da Unimed Andradina tem como objetivo promover o cuidado integral e contínuo de beneficiários com doenças crônicas, por meio de ações de educação em saúde, acompanhamento multiprofissional e estímulo ao autocuidado, alinhado ao Jeito de Cuidar Unimed. A iniciativa busca melhorar a qualidade de vida, prevenir complicações e apoiar o manejo adequado das condições crônicas.

Em 2025, o programa desenvolveu diversas ações educativas e práticas voltadas à promoção da saúde e ao controle das doenças crônicas, incluindo aula prática de pilates, encontros sobre hipertensão e obesidade, fisioterapia no tratamento da obesidade, saúde mental e doença crônica, medicalização das emoções, saúde ocular em pacientes crônicos, suplementação e longevidade, além de orientações com receitas práticas para o cuidado diário. Essas iniciativas contribuíram para o fortalecimento do autocuidado, a adesão ao tratamento e a promoção de hábitos de vida mais saudáveis.



Programa de Atenção Integral à Fratura de Fêmur

O Programa de Atenção Integral à Fratura de Fêmur tem como objetivo estruturar uma linha de cuidado coordenada e baseada em boas práticas assistenciais, garantindo o acompanhamento do paciente desde a internação hospitalar até a reabilitação e estabilização clínica e funcional. A iniciativa promove a integração do cuidado, a segurança do paciente e a otimização dos recursos assistenciais.

A fratura de fêmur é um agravo de grande relevância em saúde, especialmente na população idosa, estando associada a elevados índices de morbimortalidade, perda de capacidade funcional, dependência, institucionalização e significativo impacto econômico para os sistemas de saúde. No âmbito da saúde suplementar, a implementação de programas estruturados contribui para a qualificação da assistência e para a sustentabilidade do sistema.

Desafio Viver Bem

O Desafio Viver Bem é um programa em fase de ampliação para promoção da saúde e prevenção de doenças voltado à mudança de hábitos e ao controle do peso corporal, inspirado no modelo Vida Leve Unimed. A iniciativa incentiva a adoção de um estilo de vida saudável de forma gradual, educativa e sustentável, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos beneficiários ativos.

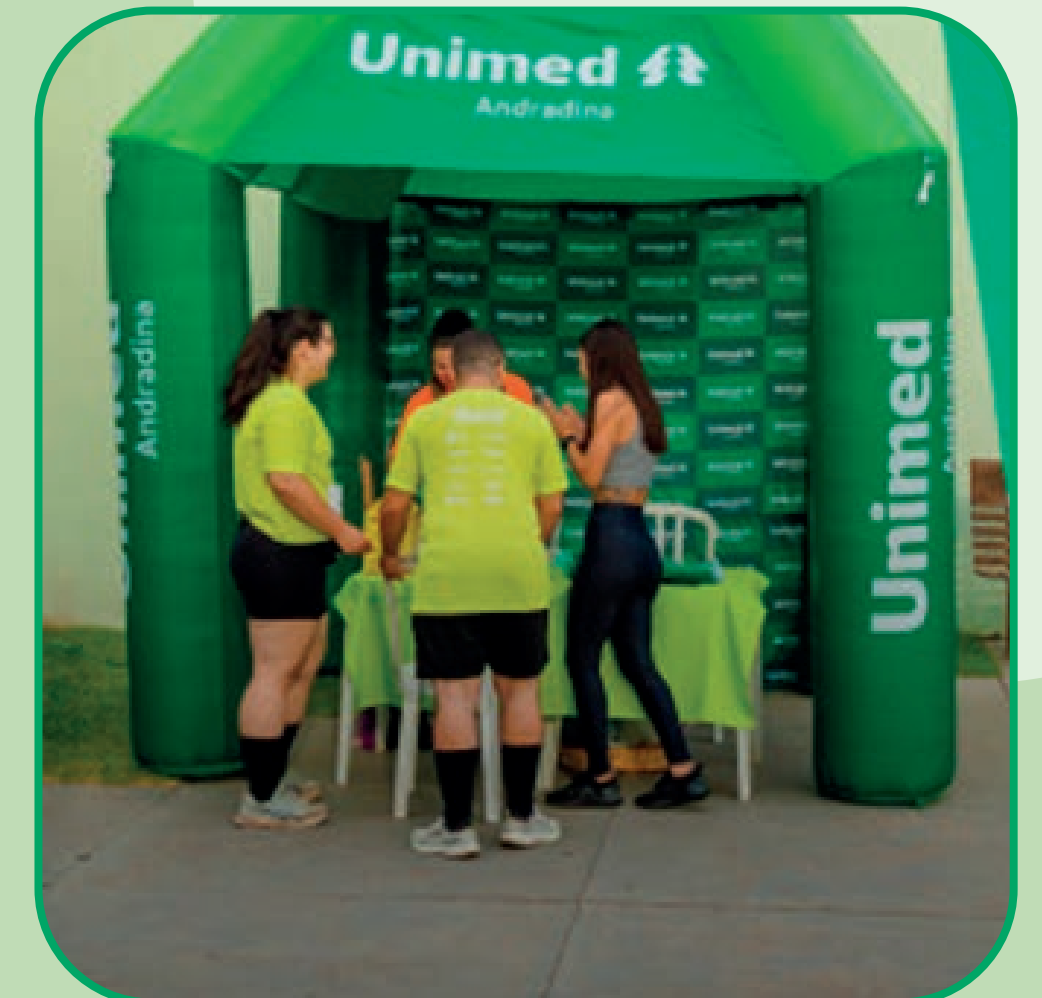
Em 2025, foi realizada uma temporada do programa, com ampla adesão, acompanhamento multiprofissional, premiação ao participante com melhor desempenho e resultados positivos nos indicadores de saúde, como redução do IMC médio, melhora nos níveis de atividade física e avanços em parâmetros clínicos. A ação reforça o compromisso da operadora com as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), promovendo o engajamento, o autocuidado e impactos favoráveis nos indicadores assistenciais e de sustentabilidade.



Corrida Unimed Andradina

A Corrida Unimed, integrada a uma Feira de Saúde, constitui uma estratégia relevante de promoção da saúde e prevenção de doenças, alinhada ao compromisso da cooperativa com o cuidado integral das pessoas. A iniciativa vai além da prática esportiva, ao oferecer ações de educação em saúde, orientação preventiva e incentivo à adoção de hábitos de vida saudáveis.

O evento contempla colaboradores, cooperados, beneficiários e a comunidade, fortalecendo vínculos, estimulando o autocuidado e promovendo a integração social. Alinhada ao Jeito de Cuidar Unimed, a ação reforça o cuidado próximo, humano e preventivo, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida, o bem-estar coletivo e a responsabilidade social em saúde.



Campanhas de Saúde

A Unimed Andradina participou da Feira de Saúde de Andradina 2025 como parte de sua estratégia de promoção da saúde e compromisso com a sustentabilidade social. A atuação integrou uma campanha focada na prevenção de doenças, educação em saúde e incentivo a hábitos de vida saudáveis, com orientações sobre programas de saúde, doenças crônicas, além da realização de aferição de pressão arterial, glicemia e orientações gerais em saúde.

A iniciativa reforça a importância da prevenção para a melhoria da qualidade de vida, a redução de doenças evitáveis e a sustentabilidade do sistema de saúde, reafirmando o papel da Unimed Andradina como agente de cuidado, responsabilidade social e desenvolvimento sustentável na comunidade.



Campanhas e palestras para beneficiários e comunidade

O Programa de Campanhas e Palestras para Beneficiários e Comunidade tem como objetivo promover a educação em saúde e a prevenção de doenças por meio de ações realizadas em parceria com empresas e instituições da região. O programa é acionado a partir da solicitação de empresas parceiras, que recebem palestras voltadas tanto aos beneficiários quanto à comunidade em geral.

As atividades abordam principalmente os temas dos meses coloridos, como prevenção do câncer, saúde da mulher e do homem, saúde mental, entre outros assuntos relevantes para a promoção do bem-estar. As palestras têm caráter educativo e preventivo, estimulando o autocuidado, a adoção de hábitos saudáveis e a busca por acompanhamento regular de saúde.

Por meio desse programa, a Unimed Andradina amplia o acesso à informação qualificada em saúde, fortalece o vínculo com a comunidade e contribui para a redução de riscos e doenças evitáveis, reforçando seu compromisso com a responsabilidade social, a prevenção e a sustentabilidade do sistema de saúde.





Serviço de Atendimento
DOMICILIAR



Contextualização

A Unimed Andradina, comprometida com a promoção da saúde, a qualidade assistencial e a sustentabilidade do sistema cooperativista, disponibiliza aos seus beneficiários o **Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD)**, voltado ao Programa de Gerenciamento de Casos Complexos, o programa tem como finalidade garantir a continuidade do cuidado assistencial no ambiente domiciliar, conforme indicação médica, possibilitando a recuperação e/ou estabilização clínica do paciente, com foco na segurança, humanização e eficiência do modelo assistencial.

Programa de Gerenciamento de Casos Complexos

O Programa de Gerenciamento de Casos Complexos é direcionado aos beneficiários da Unimed Andradina que atendem aos critérios de elegibilidade estabelecidos, observando as diretrizes contratuais e os protocolos clínicos reconhecidos, como a Tabela de Complexidade Unimed e o NEAD.

A atuação do programa está fundamentada em um modelo de cuidado centrado no paciente, com abordagem interdisciplinar e participação ativa da família, reconhecida como elemento essencial no processo de cuidado, recuperação e manutenção da qualidade de vida.

Estrutura Assistencial e Equipe Multiprofissional

A assistência domiciliar é realizada por uma equipe multiprofissional qualificada, composta por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, nutricionista, fisioterapeutas, psicóloga, assistente administrativo, além de empresas terceirizadas devidamente contratadas e supervisionadas.

Essa estrutura assegura uma abordagem integral e contínua, contemplando os aspectos clínicos, funcionais, nutricionais, emocionais e sociais dos pacientes atendidos, em consonância com as diretrizes institucionais da Unimed.

Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD)

O Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD) é responsável pelo planejamento, gerenciamento e operacionalização das ações de atenção domiciliar, abrangendo iniciativas de promoção à saúde, prevenção de agravos, tratamento de doenças e reabilitação, realizadas no domicílio do beneficiário.

+ SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR (SAD)

O serviço está estruturado nas seguintes modalidades:

Internação Domiciliar

Modalidade caracterizada pela prestação de assistência integral no domicílio, em substituição à internação hospitalar, quando clinicamente indicada.

Assistência Domiciliar

Modalidade composta por ações ambulatoriais programadas e continuadas, desenvolvidas no domicílio do beneficiário, conforme plano terapêutico definido.

Abrangência de Atendimento

No exercício de 2025, o Serviço de Atendimento Domiciliar da Unimed Andradina manteve atuação nos municípios de Andradina, Pereira Barreto, Castilho, Mirandópolis e São José do Rio Preto, ampliando o acesso à assistência qualificada e contribuindo para a regionalização do cuidado.

Principais Atividades e Avanços Institucionais 2025

Durante o exercício de 2025, o Serviço de Atendimento Domiciliar (SAD) da Unimed Andradina promoveu importantes avanços institucionais, com foco no fortalecimento da segurança do paciente, na qualificação dos processos assistenciais e na melhoria dos desfechos clínicos.

1 Implementação do Núcleo de Segurança do Paciente

Em consonância com as diretrizes de qualidade e segurança assistencial, foi realizada a implementação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) no âmbito do Serviço de Atendimento Domiciliar.

O Núcleo tem como objetivo promover a cultura de segurança, identificar riscos assistenciais, monitorar eventos adversos e propor ações de melhoria contínua, contribuindo para a qualificação do cuidado prestado no domicílio.

Entre as principais ações do NSP destacam-se:

- Estruturação dos fluxos de notificação e análise de eventos adversos
- Sensibilização da equipe multiprofissional quanto às práticas seguras
- Monitoramento sistemático de riscos assistenciais no ambiente domiciliar
- Apoio à revisão e padronização de protocolos assistenciais

2 Ampliação e Monitoramento de Indicadores Assistenciais

Com o objetivo de aprimorar a gestão baseada em evidências, foram implantados e ampliados indicadores assistenciais e operacionais, possibilitando maior monitoramento da qualidade, segurança e efetividade do Serviço de Atendimento Domiciliar.

Os indicadores implementados e/ou revisados permitem:

- Acompanhamento contínuo da evolução clínica dos pacientes
- Avaliação da adesão aos protocolos assistenciais
- Suporte à tomada de decisão gerencial
- Identificação de oportunidades de melhoria nos processos de cuidado

3 Revisão dos Planos de Atenção Domiciliar (PADs) e Adequação Contratual

No exercício de 2025, foi realizada a revisão integral dos Planos de Atenção Domiciliar (PADs), com alinhamento às necessidades assistenciais dos pacientes e às condições contratuais vigentes.

Esse processo teve como objetivos:

- Garantir a conformidade assistencial e contratual
- Promover maior clareza na definição dos serviços prestados
- Assegurar a utilização adequada dos recursos
- Fortalecer a transparência e a segurança jurídica do serviço

4 Melhoria dos Resultados Assistenciais – Cicatrização de Lesões

Como resultado do aprimoramento dos protocolos assistenciais, da atuação integrada da equipe multiprofissional e do acompanhamento sistemático dos indicadores, observou-se melhoria significativa no processo de cicatrização de lesões dos pacientes acompanhados pelo Serviço de Atendimento Domiciliar.

A evolução positiva está associada à:

- Padronização das condutas clínicas
- Uso adequado de coberturas e insumos
- Monitoramento contínuo da evolução das lesões
- Capacitação da equipe e orientação aos cuidadores e familiares



Esse avanço reforça o compromisso do programa com a qualidade assistencial, a segurança do paciente e a efetividade do cuidado domiciliar.



REMOÇÕES



Remoções

Contexto e conformidade regulatória

A Unimed Andradina disponibiliza o serviço de remoções hospitalares aos beneficiários, em conformidade com a Resolução Normativa RN nº 490, de 29 de março de 2022, assegurando atendimento assistencial adequado, seguro e alinhado às diretrizes regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O serviço contempla beneficiários do plano local (489) e demandas de intercâmbio, garantindo continuidade do cuidado e acesso oportuno à assistência.

Contexto e conformidade regulatória

Ambulância tipo B – Suporte básico, operada pela cooperativa;

Ambulância tipo D – Suporte avançado (UTI móvel),
por meio de prestadores terceirizados.

Os veículos atendem às normas técnicas da ABNT – NBR 14561/2000, garantindo segurança e adequação assistencial.

Resultados e sustentabilidade econômica

No exercício de 2025, o serviço de remoções apresentou os seguintes resultados consolidados:

- **160 remoções** realizadas;
- Custo total anual: **R\$ 312.290,20**;
- Controle financeiro realizado mediante **conferência documental e validação assistencial**;
- Pagamentos efetuados via **sistema corporativo de gestão**, assegurando transparência e rastreabilidade.

Auditoria de



ENFERMAGEM



Auditoria de Enfermagem

A Auditoria de Enfermagem exerce papel estratégico na governança assistencial e financeira da Unimed, assegurando o cumprimento contratual, a conformidade regulatória e a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários, em alinhamento ao Jeito de Cuidar Unimed.

Sua atuação contribui diretamente para a sustentabilidade do negócio, mitigação de riscos e fortalecimento da relação com a rede credenciada.

A Auditoria é realizada de forma integrada nas seguintes modalidades:

Auditoria prévia

Análise e autorização de procedimentos, incluindo OPME e medicamentos especiais, em apoio à regulação.

Auditoria concorrente

Acompanhamento das internações, com auditorias in loco realizadas pela equipe do Viver Bem (Home Care), inclusive em internações de longa permanência.

Auditoria posteriori

Análise técnica das contas médicas, com verificação de conformidade assistencial, contratual e financeira, incluindo aplicação de glosas fundamentadas quando cabíveis.

Essa atuação assegura equilíbrio entre qualidade assistencial, conformidade regulatória e sustentabilidade econômica.

Avaliação executiva dos indicadores

Taxa de contas auditadas

Durante o exercício de 2025, a taxa mensal de contas auditadas manteve-se superior a **100%** em todos os meses, variando entre **106% e 121%**.

Este desempenho evidencia elevada eficiência operacional da Auditoria de Enfermagem, com capacidade de absorver a demanda mensal e reduzir riscos de acúmulo de contas, contribuindo para a regularidade do fluxo financeiro da cooperativa.

Percentual de glosas sobre o custo assistencial

O percentual mensal de glosas sobre o custo assistencial variou entre **1%** e **3%**, mantendo-se estável ao longo do ano.

O índice controlado demonstra atuação técnica equilibrada, alinhada às boas práticas de auditoria, promovendo conformidade assistencial e sustentabilidade financeira, sem comprometer o relacionamento com a rede credenciada.

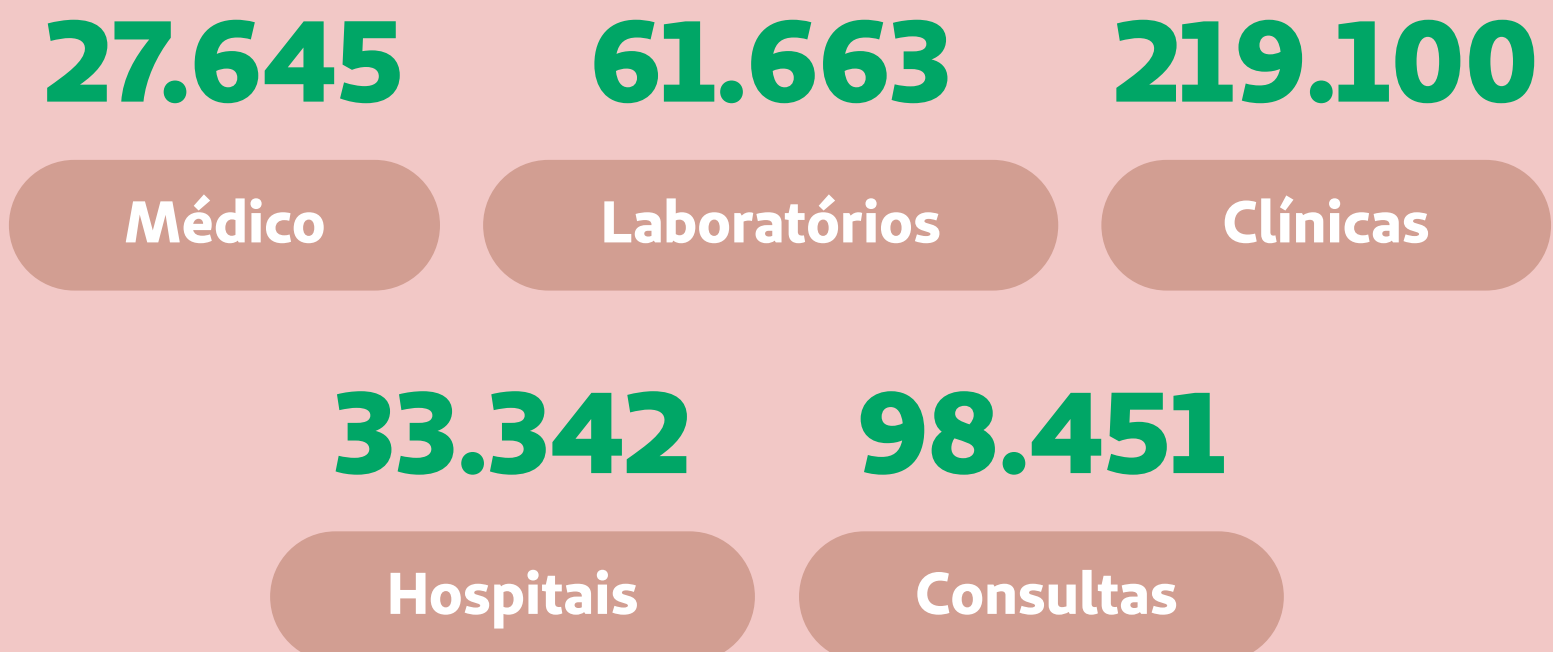
Percentual de glosas recursadas

O índice de glosas recursadas permaneceu **próximo de zero** durante praticamente todo o exercício, com registros pontuais e isolados.

O baixo percentual de recursos evidencia a consistência técnica, a clareza dos critérios adotados e a segurança jurídica das análises realizadas pela Auditoria de Enfermagem, reforçando a credibilidade da área junto à rede prestadora.

Resultados

Em 2025, a Auditoria de Enfermagem realizou a conferência de **440.201 guias**, abrangendo a rede direta e ambulatorial:



Esses resultados evidenciam o **alto volume operacional** e a **relevância estratégica** da auditoria para o controle assistencial e financeiro da cooperativa.



Compras e

SUPRIMENTOS



Compras e Suprimentos

O Departamento de Compras e Suprimentos desempenha papel estratégico no funcionamento e na organização da Cooperativa, contribuindo de forma direta para o controle e a otimização de custos em todas as filiais. A área é responsável pela gestão integral das compras administrativas, pelos serviços de manutenção predial, preventiva e operacional, pelo apoio logístico por meio de motorista para entrega de documentos e coletas nos Laboratórios, bem como pelos serviços de limpeza na Operadora e nos Recursos Próprios, além da gestão de fornecedores terceirizados. Atualmente, o departamento presta suporte a 13 filiais ativas, abrangendo Centros de Terapias Especializadas (CTEs), Laboratórios, Escritórios e Pronto Atendimento, assegurando a disponibilidade contínua de insumos, equipamentos e serviços necessários ao pleno funcionamento das unidades.

Também realiza o acompanhamento de reformas e abertura de novas filiais, atuando na condução de adequações prediais com foco em acessibilidade, padronização e identidade visual, garantindo ambientes seguros, funcionais e alinhados às diretrizes institucionais. Compete ainda ao departamento a contratação e gestão de serviços terceirizados essenciais, como monitoramento de alarme, jardinagem, limpeza nos Recursos Próprios, locação de geradores para o Pronto Atendimento, além de serviços emergenciais ou especializados, sempre com foco na eficiência operacional e na qualidade do atendimento prestado à Cooperativa.



Equipe de Compras

O Departamento de Compras e Suprimentos é responsável por todas as compras administrativas da Operadora e dos Recursos Próprios, garantindo a aquisição de insumos, equipamentos e serviços necessários ao pleno funcionamento da Cooperativa. Também atua na gestão das demandas de manutenção predial e preventiva, no gerenciamento dos serviços de limpeza e motorista, além do acompanhamento e controle dos serviços terceirizados, assegurando qualidade, eficiência operacional e otimização de custos.



Equipe da Limpeza e Copeira da Operadora

A Equipe de Limpeza e Copeira da Operadora Unimed Andradina é responsável por assegurar a organização, higienização e conservação dos ambientes administrativos e garantindo conformidade com as normas e qualidade. Compete à equipe manter os espaços limpos, organizados e adequados ao atendimento de colaboradores, cooperados, beneficiários e visitantes. À copeira cabe a organização da copa, preparo e disponibilização de café, controle de materiais de consumo e apoio em reuniões internas. A atuação da equipe contribui para a segurança, o bem-estar e a imagem institucional da Cooperativa, fortalecendo um ambiente acolhedor e alinhado aos princípios organizacionais.



Equipe da Manutenção Predial e Preventiva

A Equipe de Manutenção Predial e Preventiva da Unimed Andradina é responsável por assegurar o pleno funcionamento, a conservação e a segurança das instalações físicas da Cooperativa e de seus Recursos Próprios. Compete à equipe executar manutenções corretivas e preventivas nas estruturas prediais, sistemas elétricos, hidráulicos e demais equipamentos, garantindo conformidade com normas técnicas, regulamentações vigentes e padrões internos de qualidade. Atua também na identificação preventiva de riscos, preservação do patrimônio e adequação dos ambientes às condições de acessibilidade, segurança e funcionalidade.



Motorista

O motorista é responsável pela entrega de materiais, insumos e documentos entre as unidades da Cooperativa, garantindo agilidade e segurança no transporte. Também realiza a coleta de materiais e exames nos laboratórios, atendendo todas as unidades da Cooperativa, assegurando o cumprimento de prazos, a integridade dos itens transportados e o suporte às atividades operacionais.

Intercâmbio e Auditoria

MÉDICA



Intercâmbio e Auditoria Médica

O setor de Intercâmbio e a Auditoria Médica passaram por uma **reestruturação estratégica no ano de 2024**, contemplando a substituição da enfermeira e do médico auditor, bem como o aprimoramento dos fluxos de análise e finalização das guias.

Atualmente, as guias referentes a procedimentos cirúrgicos, de alto custo e/ou alta complexidade são submetidas à auditoria especializada da Unimed CBS, responsável pela emissão do parecer técnico. Esse parecer é posteriormente avaliado pela médica auditora local e, antes da conclusão da guia, havendo divergências técnico-assistenciais, é realizado contato com o médico assistente e/ou com a Unimed executora, com o objetivo de promover alinhamento técnico e tentativa de negociação. Todo o processo é conduzido com foco na segurança assistencial, conformidade regulatória e sustentabilidade do Sistema Unimed.

A implementação desse novo modelo de trabalho resultou em impactos positivos relevantes, como a **redução significativa do número de negativas ao beneficiário, a melhoria dos índices de satisfação dos usuários e o fortalecimento do engajamento dos cooperados**. Destaca-se, ainda, a maior integração dos profissionais ao processo decisório, uma vez que, diante de discordâncias, é oportunizada a apresentação de justificativas técnicas para reanálise, promovendo transparência e corresponsabilização e melhorando a jornada do beneficiário.

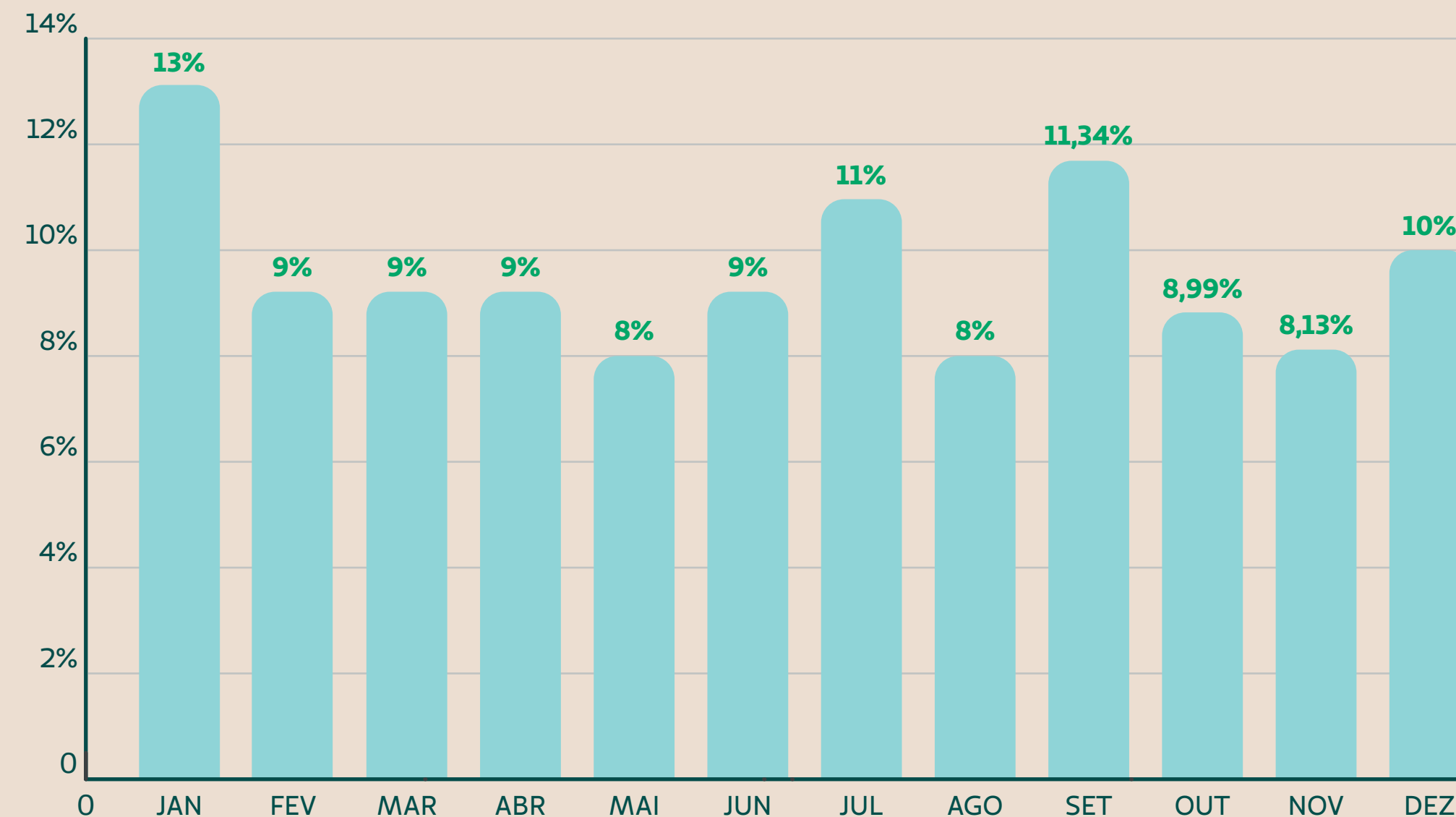
Adicionalmente, foi implantado o **Sistema de Gestão de Cartas de Negativas – SGU GCN**, em atendimento à Resolução Normativa ANS nº 623/2024, que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Administradoras de Benefícios nas solicitações de procedimentos ou serviços, assistenciais e não assistenciais, sendo obrigatório o envio de carta de negativa para todas as solicitações não autorizadas.

Com a implantação do sistema **AUTSC**, todas as solicitações passaram a ser auditadas de forma totalmente digital, eliminando a necessidade de impressões para auditoria manual e reduzindo significativamente o volume de documentos físicos para arquivamento, gerando ganhos operacionais, ambientais e de governança.

No que se refere às entrevistas qualificadas, **foi estabelecida parceria com a Unimed CBS para a realização das entrevistas de forma online**, incluindo a assinatura digital da Declaração de Saúde. Essa iniciativa proporcionou uma evolução expressiva na jornada do beneficiário, que passou a contar com maior flexibilidade de datas e horários, além da comodidade de realizar todo o processo diretamente de sua residência, sem necessidade de deslocamento até a Unimed.

Indicadores Assistenciais e Operacionais

**Gráfico 1 – Percentual de Consultas em Pronto – Socorro na Rede Indireta
Análise Mensal (2025)**

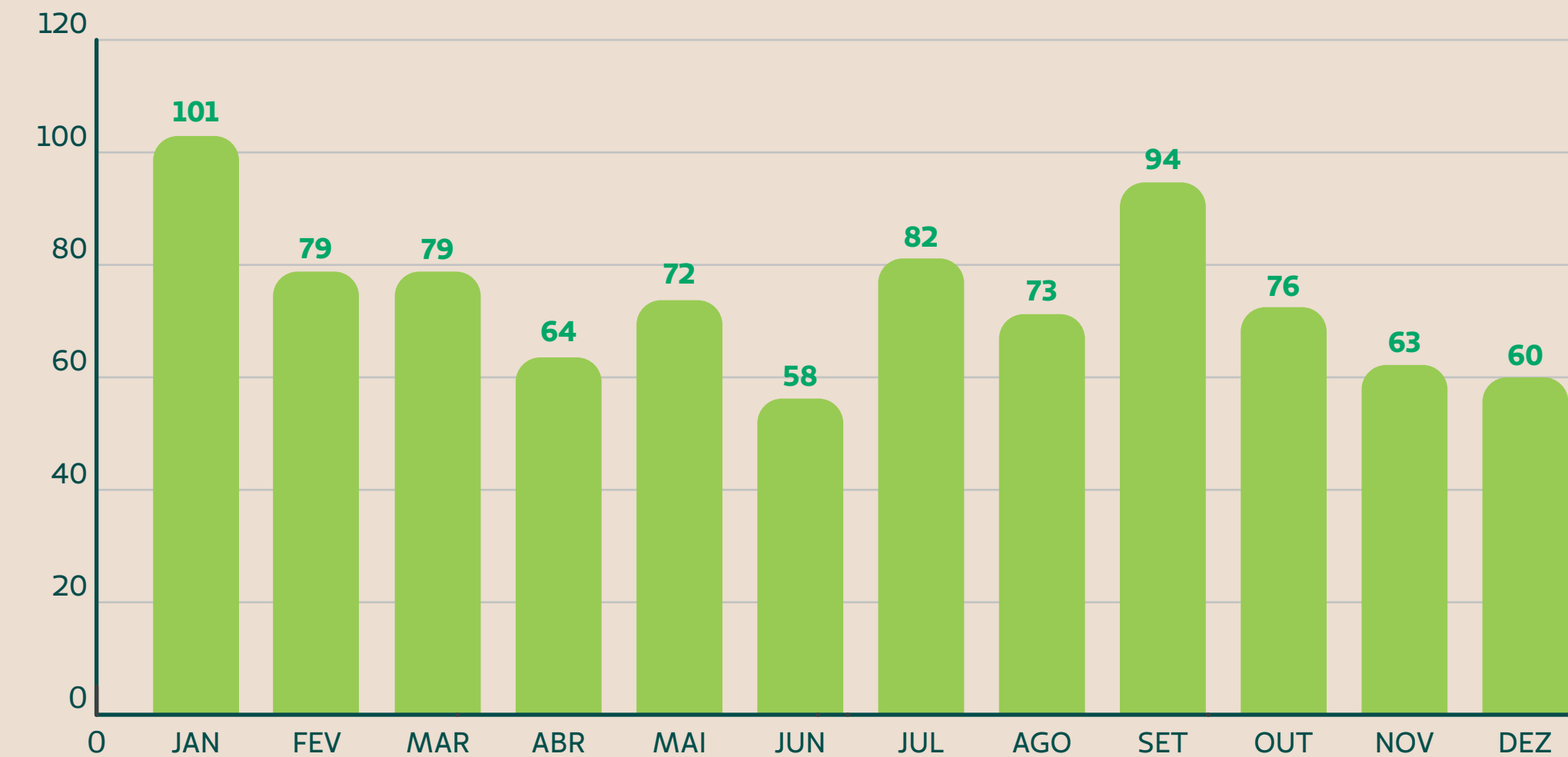


Fonte: Sistema SGU AUTSC – Dados consolidados (2025)

Comentário: Em 2025, apenas 9,35% das consultas em pronto-socorro ocorreram na rede indireta, representando um ganho estratégico para a Unimed, ao evidenciar a capacidade da rede direta em suprir adequadamente as demandas assistenciais. Ressalta-se que parcela dessas consultas se

a planos nacionais e regionais com extensão, o que contextualiza o indicador.

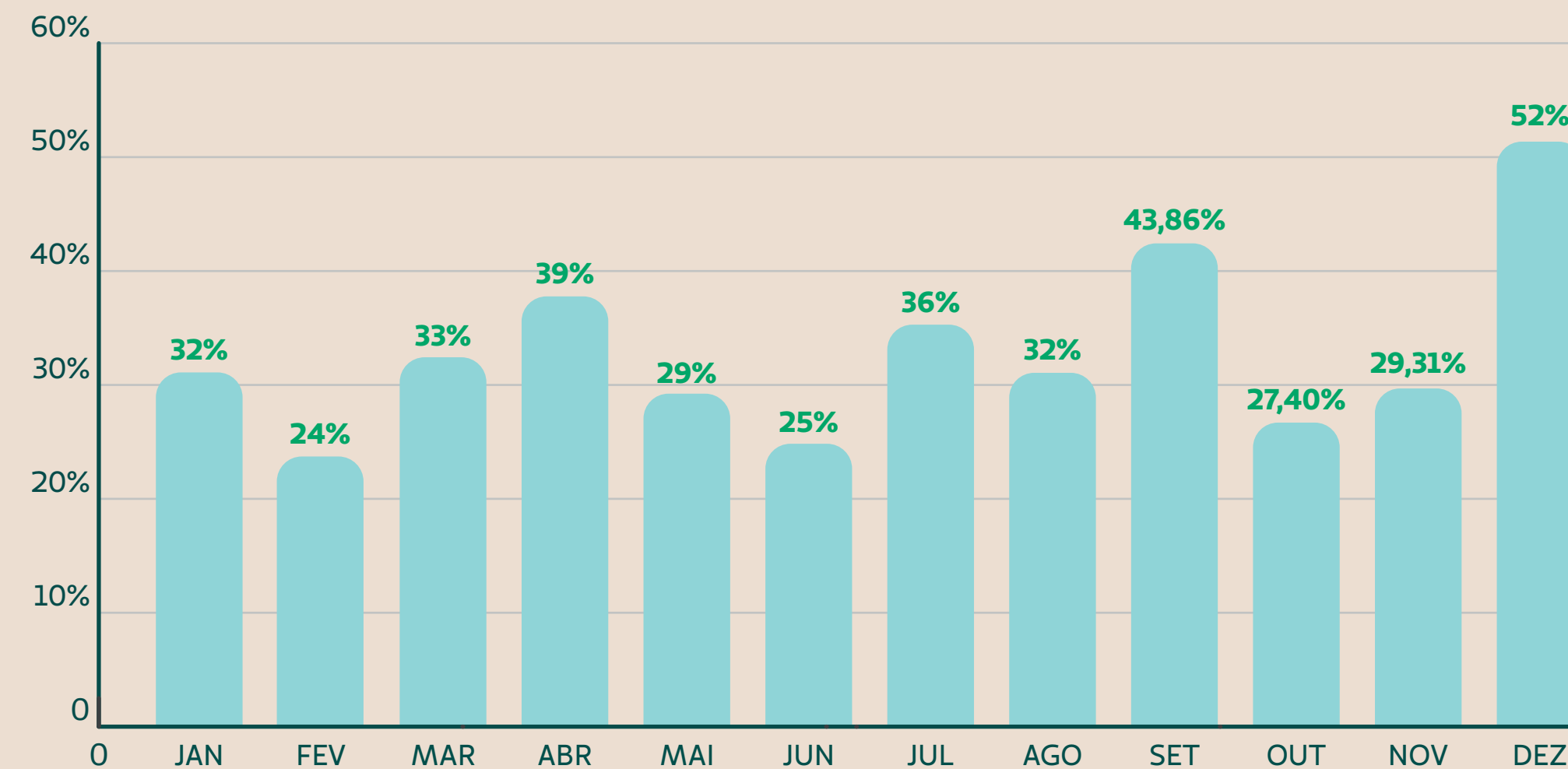
**Gráfico 2 – Protocolos Recebidos – Atendimento na Rede Indireta
Análise Mensal (2025)**



Fonte: Sistema SGU CRM – Dados consolidados (2025)

Comentário: Observa-se que o mês de janeiro concentrou o maior volume de protocolos recebidos ao longo de 2025. Dentre eles, destacam-se solicitações de autorizações para consultas e procedimentos fora da área de abrangência contratual, além de pedidos de reembolso. Ressalta-se que 100% dos protocolos passam por auditoria médica, com análise criteriosa para autorização ou negativa, assegurando padronização, equidade e respaldo técnico.

Gráfico 3 – Percentual de Internações de Urgência e Emergência na Rede Indireta | Análise Mensal (2025)



Fonte: Sistema SGU AUTSC – Dados consolidados (2025)

Comentário: No período analisado, foram registradas 960 internações de caráter de urgência e emergência nas redes direta e indireta. Deste total, 307 internações (31,98%) ocorreram na rede indireta, majoritariamente relacionadas a planos nacionais e regionais com extensão, refletindo o perfil assistencial e a mobilidade dos beneficiários.

Considerações Finais

Em síntese, as ações implementadas consolidam uma atuação mais moderna, integrada e centrada no beneficiário, com ganhos claros em qualidade assistencial, eficiência operacional, compliance regulatório e sustentabilidade do Sistema Unimed. Trata-se de um reposicionamento estratégico da Auditoria Médica e do Intercâmbio, promovendo um verdadeiro “ganha-ganha” para a operadora, os cooperados e os beneficiários.



Núcleo de Segurança

DO PACIENTE



Núcleo de Segurança do Paciente

A segurança do paciente é um pilar essencial para garantir qualidade, eficácia e excelência nos cuidados em saúde. Segundo a **Organização Mundial da Saúde (OMS)**, segurança do paciente significa reduzir, a um mínimo aceitável, o risco de danos desnecessários associados ao cuidado em saúde. Esse conceito orienta práticas voltadas à prevenção de falhas, ao gerenciamento de riscos e à melhoria contínua da qualidade assistencial.

Com o objetivo de fortalecer a cultura de segurança, a Unimed Andradina estruturou o **Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)** na Operadora e nos Recursos Próprios, abrangendo o Pronto Atendimento, Laboratório, Clínicas de Terapias Especiais (CTE), Clínica de Fisioterapia e Viver Bem, com expansão progressiva para a rede credenciada. Essa iniciativa garante integração assistencial, padronização dos processos e capilaridade das ações de segurança.

O NSP atua de forma integrada aos processos assistenciais, regulatórios e administrativos, promovendo a cultura de segurança, monitorando eventos adversos, analisando indicadores, implementando protocolos, desenvolvendo ações educativas e fortalecendo a melhoria contínua dos processos.

Como desdobramento estratégico dessa estruturação, a Unimed Andradina passou a integrar o **Comitê Estadual de Segurança do Paciente (COESP)**,

grupo multidisciplinar formado por representantes das Unimeds do Estado de São Paulo, com o objetivo de fomentar a assistência segura e qualificada, estimular a troca de experiências, desenvolver ações preventivas e disseminar boas práticas baseadas em evidências científicas.

As ações do NSP são norteadas pelas **7 Metas Internacionais de Segurança do Paciente**, que orientam a padronização das práticas e a humanização do cuidado: identificar corretamente o paciente; melhorar a eficácia da comunicação; garantir o uso seguro de medicamentos de alta vigilância; assegurar cirurgia segura; reduzir o risco de infecções associadas à assistência à saúde; prevenir quedas; e prevenir lesões por pressão.

A segurança do paciente é um compromisso institucional e coletivo. Profissionais, gestores, pacientes e familiares atuam juntos para construir um cuidado cada vez mais seguro, humano, eficiente e centrado no beneficiário.

Contas



MÉDICAS



Faturas de Intercâmbio da Rede Indireta (A500)

No período apresentado abaixo, foram recebidas faturas de intercâmbio da rede indireta totalizando R\$ 19.032.163,49 de atendimentos analisados, sendo efetuadas R\$ 586.313,18 de glosas fundamentadas nas regras e normas de intercâmbio vigente.

Glosas e Contestações de Intercâmbio da Rede Direta (A550)

Do faturamento de intercâmbio atendido na rede direta da Unimed Andradina durante o período listado abaixo, foram recebidas o valor total de R\$ 681.924,87 de glosas realizadas por Outras Unimeds, sendo os mesmos analisados e discutidos na ferramenta AJIUS (Ajuste de Intercâmbio entre Unimeds) até a sua finalização. Salientamos que as contestações de glosas são norteadas pelo conhecimento nas regras e normas de intercâmbio vigente.

Indicadores Ranking Intercâmbio

No ano de 2025, a Unimed Andradina conquistou nota máxima “A” no desempenho do Ranking de Intercâmbio da Unimed do Brasil composto pelos indicadores “Transparência, Obrigatoriedade institucionais, Performance eletrônica de atendimento, Performance do processo de contestação e cobrança e Gestão da Marca”. O monitoramento e a nota de classificação são realizados pela Unimed do Brasil.

A metodologia de avaliação busca a agilidade e padronização dos processos internos e considera indicadores que fortalecem a marca da cooperativa. No interesse de aperfeiçoarmos a qualidade técnica e operacional dos processos relacionados à contestação e cobrança, acompanhamos e analisamos o monitoramento da classificação referente ao indicador “Performance do Processo de Cobrança e Contestação” que visa a melhoria contínua dos processos operacionalizados no intercâmbio, de forma a estimular a redução das glosas e contestações, bem como, evitar conflitos e retrabalhos.

Segue relacionado abaixo o percentual trimestral alcançado no indicador “Performance do processo de cobrança e contestação” bem como a nota da classificação final:

Classificação Ranking: UNIMED ANDRADINA	1º Trimestre (jan/25 a mar/25)		2º Trimestre (abr/25 a jun/25)		3º Trimestre (jul/25 a set/25)		4º Trimestre (out/25 a dez/25)	
	PESO	Desempenho	PESO	Desempenho	PESO	Desempenho	PESO	Desempenho
Performance do Processo de Cobrança e Contestação								
Qualidade da contestação das faturas pós câmara técnica	10,00%	8,57%	10,00%	8,08%	10,00%	7,73%	10,00%	10,00%
Perc. de Cobranças com código genérico- OPME	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Perc. de Cobranças com código genérico- Mat/Med/Taxas	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%	2,50%
Efetividade do processo de contestação e cobrança-V. Credora	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%
Sucesso das Contest. no AJIUS -contestado inicial- V. Devedora	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	7,50%	4,63%	7,50%	6,65%
Percentual de Solicitações de Revisão Parecer à C. Técnica	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	10,00%	7,73%
TOTAL	40,00%	38,57%	40,00%	38,08%	40,00%	34,86%	40,08%	36,88%
NOTA CLASSIFICAÇÃO FINAL	A	A	A	A	A	A	A	A

Setor de



FATURAMENTO



Resultados

No exercício de 2025, o Setor de Faturamento passou por uma reestruturação de coordenação, equipe e processos, pautada no trabalho em conjunto e no engajamento dos colaboradores, fortalecendo ainda mais a Cooperativa. Realizou a conferência de **440.201 guias**, abrangendo os atendimentos da rede direta, conforme demonstrado a seguir:



Os resultados evidenciam o alto volume operacional e a relevância estratégica do Setor para o controle assistencial e financeiro da Cooperativa.

Contribuição para a Sustentabilidade

O volume expressivo de 440.201 guias conferidas no exercício de 2025 reforça a importância estratégica do Setor de Faturamento para a sustentabilidade da Cooperativa.

O setor reafirma seu compromisso institucional com a excelência operacional, conformidade regulatória, ética, proteção de dados, eficiência dos processos e fortalecimento da governança, contribuindo diretamente para a sustentabilidade econômico-financeira e para a consolidação do modelo cooperativista Unimed.



Recursos



PRÓPRIOS



Laboratório de Análises Clínicas



A Unimed Andradina segue avançando de forma consistente em seu propósito de ampliar a qualidade, a eficiência e a resolutividade dos atendimentos por meio da verticalização dos serviços próprios. Após a inauguração do Laboratório de Análises Clínicas na sede, em 20 de janeiro de 2024, e a entrega do posto de coleta na cidade de Castilho, em 31 de outubro de 2024, a Unimed Andradina ampliou ainda mais sua presença regional com a

a inauguração do posto de coleta no município de Nova Independência, em 17 de fevereiro de 2025. O ano de 2025 foi marcado pela consolidação dessas unidades e pelo fortalecimento do modelo assistencial adotado pela Cooperativa.

Ao longo de 2025, o Laboratório Unimed Andradina consolidou sua operação, ampliando significativamente a capacidade de atendimento, fortalecendo os fluxos internos e aprimorando continuamente os processos, sempre alinhados aos rigorosos padrões de qualidade do Sistema Unimed.

O ano teve início com a realização aproximada de 1.500 exames mensais e foi encerrado em dezembro de 2025 com mais de 8.500 exames por mês, evidenciando um crescimento expressivo da demanda, a confiança dos beneficiários e a eficiência do modelo de verticalização adotado.



+ RECURSOS PRÓPRIOS

A verticalização dos serviços laboratoriais mostrou-se estratégica ao permitir maior controle sobre a qualidade dos exames, mais agilidade na liberação de resultados, otimização dos recursos assistenciais e redução de custos operacionais, contribuindo diretamente para a sustentabilidade do sistema de saúde.

A integração do laboratório à estrutura própria da Cooperativa fortalece a continuidade do cuidado, promove diagnósticos mais rápidos e seguros e proporciona uma experiência mais eficiente e humanizada aos beneficiários e pacientes particulares. Em 2025, a estratégia de verticalização reafirmou seu foco na autonomia assistencial, na padronização dos processos e no cuidado integral, garantindo excelência em todas as etapas — desde a recepção e coleta até a análise e entrega dos resultados. Como reconhecimento da qualidade técnica e da confiabilidade dos processos laboratoriais, o Laboratório Unimed Andradina recebeu, em 2025, o Certificado de Excelência do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), um dos mais relevantes referenciais de qualidade em análises clínicas no país.

O Laboratório Unimed Andradina oferece um amplo portfólio de exames laboratoriais, com agilidade, precisão e confiabilidade, atendendo com excelência em três unidades:

Unidade Andradina:

Rua Vitória Guaraciaba, nº 1.766 – Centro

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 6h30 às 17h,
e aos sábados, das 7h às 11h.

Unidade Castilho:

Rua Tufik Abbud, nº 715 – Centro

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 6h30 às 16h,
e aos sábados, das 7h às 11h

Unidade Nova Independência:

Rua Manoel Rodrigues dos Santos, 513 – Centro

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 6h30 às 16h,
e aos sábados, das 7h às 11h.

Perspectivas para 2026

Os resultados alcançados em 2025 confirmam a assertividade da estratégia de verticalização dos serviços laboratoriais adotada pela Unimed Andradina. O crescimento expressivo da produção, aliado ao reconhecimento técnico por meio do Certificado de Excelência do Programa Nacional de Controle de Qualidade (PNCQ), reforça a maturidade operacional do Laboratório Unimed Andradina e sua relevância no cuidado assistencial.

Diante desse cenário positivo, a Cooperativa projeta para o início de 2026 a abertura de um novo posto de coleta no município de Mirandópolis, ampliando a capilaridade dos serviços próprios, fortalecendo a rede assistencial e garantindo maior acesso, comodidade e agilidade aos beneficiários, sempre com foco na qualidade, na segurança e na sustentabilidade do sistema de saúde.



Clínica de Fisioterapia Ilha Solteira

A clínica de fisioterapia oferece atendimento individualizado, baseado em avaliação criteriosa e em práticas fundamentadas em evidências científicas. Cada paciente passa inicialmente por uma avaliação fisioterapêutica completa, na qual são analisados o histórico clínico, queixas funcionais, limitações de movimento, dor e objetivos terapêuticos.

A partir dessa avaliação, é elaborado um plano terapêutico personalizado, respeitando as necessidades, condições físicas e evolução de cada paciente. Os atendimentos são conduzidos por profissionais qualificados, utilizando técnicas e recursos adequados para reabilitação, prevenção de lesões, alívio da dor e melhora da funcionalidade e da qualidade de vida.



+ RECURSOS PRÓPRIOS

Durante as sessões, são aplicados exercícios terapêuticos, recursos manuais, técnicas específicas e orientações funcionais, sempre priorizando a segurança, o conforto e a participação ativa do paciente no processo de reabilitação.

A clínica preza por um atendimento humanizado, ético e de excelência, promovendo um ambiente acolhedor, com acompanhamento contínuo da evolução e reavaliações periódicas para ajustes do tratamento quando necessário.



Papo de gestão

No ano de 2025 a clínica completou seu primeiro ano de funcionamento e com um ano já tivemos várias conquistas no âmbito gerencial:

- Formulação da cadeia de valores (com o intuito de visualizar todas as etapas que entregam valor ao cliente); mapeamento de processos (cujo objetivo foi padronizar fluxos, reduzir erros, aumentar eficiência e qualidade e melhorar experiência do cliente) e indicadores (avaliar se os objetivos estão sendo alcançados).
- Reunião mensal administrativa para alinhar, planejar, acompanhar e tomar decisões relacionadas à gestão das clínicas, garantindo o bom funcionamento dos processos.
- Reuniões mensais de equipe para discussão de casos.
- Pesquisa de satisfação para monitoramento do funcionamento da clínica no ano de 2025.

Centros De Terapia Especializada - CTEs

O Centro de Terapia Especializada é um espaço dedicado ao cuidado integral do desenvolvimento humano, oferecendo atendimento especializado e humanizado a crianças e adolescentes com necessidades específicas. Nosso trabalho é baseado em uma atuação interdisciplinar, envolvendo profissionais qualificados que atuam de forma integrada, respeitando a individualidade, a história e o potencial de cada paciente.

Mais que promover ganhos terapêuticos, buscamos fortalecer vínculos, estimular autonomia, favorecer a inclusão e apoiar as famílias em cada etapa do processo terapêutico. Acreditamos que cada pessoa é única e que o cuidado deve ser construído com empatia, ética, ciência e afeto.

A Unimed Andradina conta com 4 Centros de Terapias Especializadas (CTEs), sendo dois centros localizados na cidade de Andradina, um centro na cidade de Pereira Barreto e um centro da cidade de Ilha Solteira e soma 362 pacientes atendidos no ano de 2025. Todo o atendimento é fundamentado na Análise do Comportamento Aplicada (ABA), garantindo uma abordagem terapêutica eficaz e individualizada.



Nosso Diferencial

Grupo de Orientação Parental

O grupo de Orientação Parental é um espaço de acolhimento, escuta e aprendizado, criado para apoiar as famílias no manejo das demandas emocionais, comportamentais e do desenvolvimento infantil.

Por meio de encontros conduzidos por profissional qualificado, o grupo oferece orientações baseadas em evidência científica, troca de experiência entre pais e fortalecimento do vínculo familiar.

O objetivo é capacitar os responsáveis, promover segurança parental, reduzir o estresse familiar e favorecer o desenvolvimento da criança em diferentes contextos, como casa, escola e sociedade.

Os encontros são realizados mensalmente em cada CTE abordando temas específicos relacionados aos transtornos neuro divergentes.

Programa de Socialização

O programa de socialização tem como objetivo desenvolver e ampliar habilidades sociais, emocionais e comunicativas, favorecendo a interação, a convivência em grupo e a participação social das crianças e adolescentes.



As crianças aprendem de forma lúdica e segura, a se relacionar, expressar sentimentos, respeitar limites e construir vínculos. As atividades são planejadas e mediadas por profissionais qualificados e as intervenções são realizadas em ambiente estruturado, seguro e acolhedor, respeitando o ritmo, as necessidades e o potencial de cada participante.

+ RECURSOS PRÓPRIOS

O programa é realizado utilizando as datas comemorativas anuais, como carnaval, páscoa, dia das mães, festa junina, dia dos pais, dia da família, dia das crianças e natal.



Eventos Comemorativos

Ao longo do ano de 2025, realizamos eventos marcantes que promoveram integração, alegria e momentos especiais. Em abril comemoramos o Dia da conscientização do Autismo. O evento contou com um café da manhã na fazenda, cujo objetivo foi reforçar o vínculo das famílias e oportunizar uma manhã em que nossos pacientes tivessem um contato maior com os animais e a natureza.



+ RECURSOS PRÓPRIOS

Em agosto, tivemos o Dia da Família, proporcionando às famílias um amanhã de piquenique e muitas brincadeiras. Já em outubro, a Semana da Criança proporcionou uma programação especial e terapêutica. Entre as atividades, destacaram-se o cineminha, oficinas criativas, cabelo maluco, dia da fantasia. Esses momentos refletem nosso compromisso com a promoção do bem-estar e a valorização das relações humanas.



Eventos Comemorativos

Ao longo do ano de 2025, realizamos eventos marcantes que promoveram integração, alegria e momentos especiais. Em abril comemoramos o Dia da conscientização do Autismo. O evento contou com um café da manhã na fazenda, cujo objetivo foi reforçar o vínculo das famílias e oportunizar uma manhã em que nossos pacientes tivessem um contato maior com os animais e a natureza.



Papo de gestão

O ano de 2025 foi um ano de grandes melhorias e ganhos para nossos CTEs:

- Formulação da cadeia de valores (com o intuito de visualizar todas as etapas que entregam valor ao cliente); mapeamento de processos (cujo objetivo foi padronizar fluxos, reduzir erros, aumentar eficiência e qualidade e melhorar experiência do cliente) e indicadores (avaliar se os objetivos estão sendo alcançados).
- Reunião mensal administrativa para alinhar, planejar, acompanhar e tomar decisões relacionadas à gestão das clínicas, garantindo o bom funcionamento dos processos.
- Reuniões mensais de equipe para discussão de casos.
- Reunião individual com pais a cada 6 meses para dar devolutiva da evolução do paciente e apresentação de novo plano terapêutico.
- Pesquisa de satisfação para monitoramento do funcionamento das clínicas no ano de 2025.

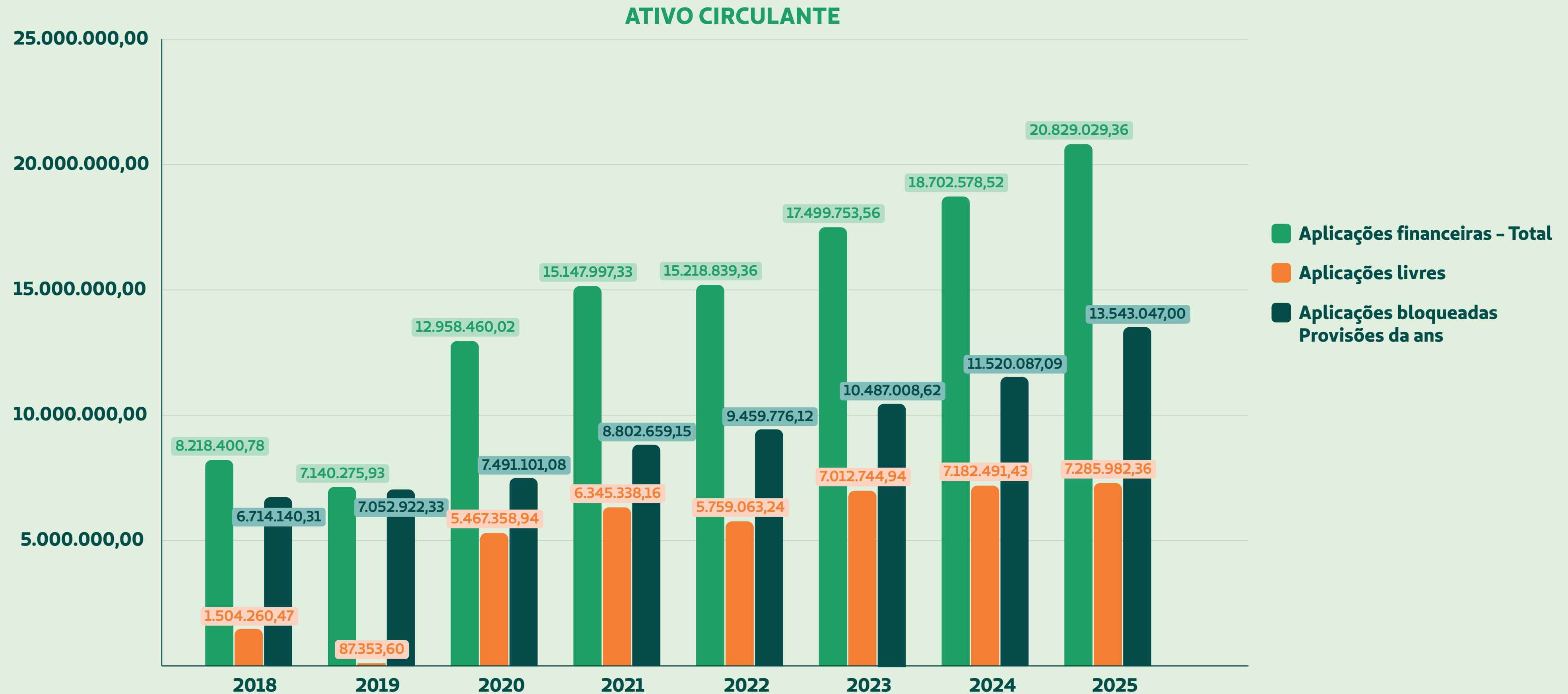


FINANÇAS



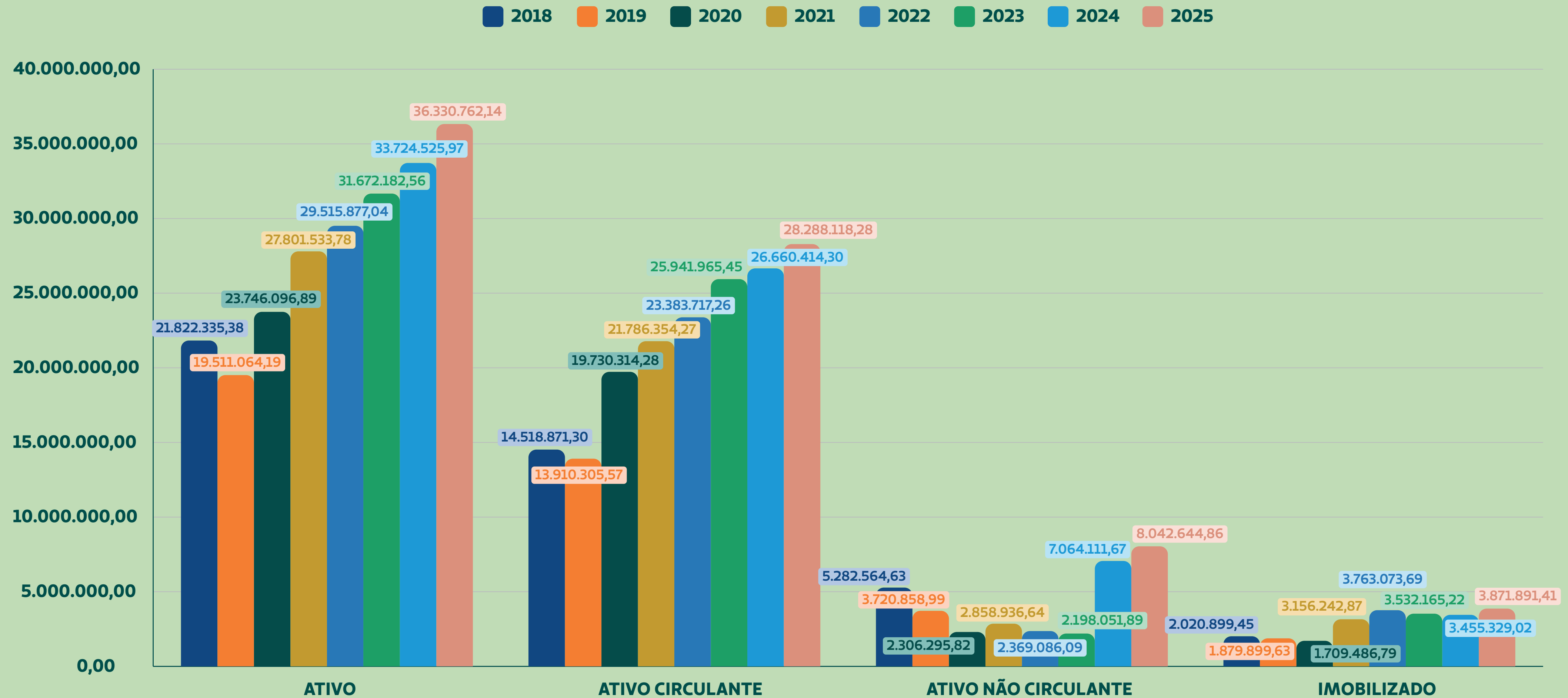
Demonstrativos Financeiros

Aplicações Financeiras



Ativo

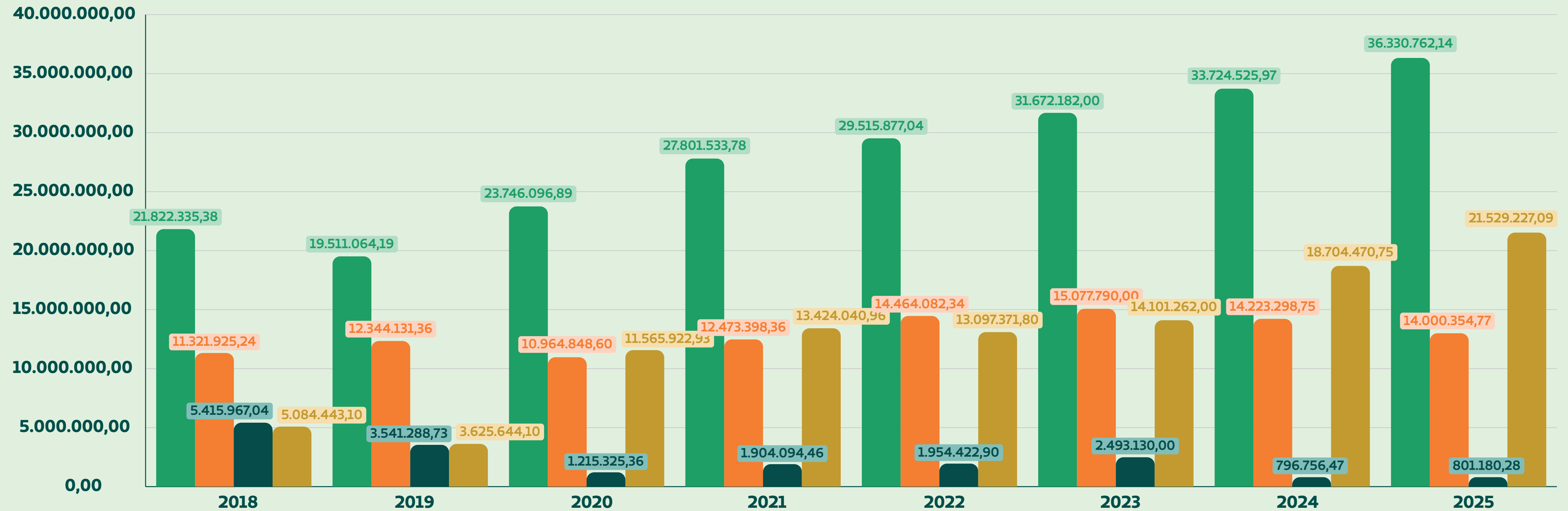
ATIVO - IMOBILIZADO



Passivo

PASSIVO - PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Passivo Passivo circulante Passivo não circulante Patrimônio líquido



Sobras e Perdas – Receitas e Despesas

SOBRAS/PERDAS – RECEITAS/INGRESSOS 2020/2025

■ Sobras/Perdas ■ Receitas/Ingressos ■ Despesas/Dispêndios



Indicadores: 102-45;

ANEXO 1



**SOBRE O RELATÓRIO
DE GESTÃO E
SUSTENTABILIDADE**

Definição do conteúdo do Relatório e limite dos tópicos: 102-46

O Relatório foi desenvolvido com base no Padrão GRI para relatar a prestação de contas aos públicos de relacionamento, que foram consultados através da Pesquisa de Materialidade. O resultado da pesquisa encontra-se no Anexo 2 deste Relatório.

Reformulação de Informações: 102-48

Não houve reformulação

Alterações em Escopo e Limites: 102-49

Não houve alteração

Período coberto pelo Relatório: 102-50

O Relatório é coberto pelo período de Janeiro à Dezembro de 2025.

Data do último Relatório: 102-510

O último Relatório foi desenvolvido em 2024.

Ciclo de emissão de Relatórios: 102-52

O Relatório tem um ciclo Anual de emissão para prestação de contas aos Cooperados no site da Unimed Andradina: <https://www.unimedandradina.coop.br/>

Ponto de contato para perguntas sobre o Relatório: 102-53

O contato em caso de dúvidas sobre o Relatório é a Secretaria Executiva da Unimed Andradina pelo e-mail: natalia.silva@unimedandradina.com.br e telefone: (18) 3702-4002.

Declaração de elaboração do Relatório de conformidade com Standards GRI: 102-54

O Relatório foi desenvolvido no Padrão GRI Standards – Opção Essencial.

Verificação externa: 102-56

O Relatório foi desenvolvido pela Unimed Andradina e não foi verificado por Auditoria Externa.



ANEXO 2

**PESQUISA DE
MATERIALIDADE**

+ PESQUISA DE MATERIALIDADE (ANEXO 2)

Foi realizada a pesquisa de temas materiais para o auxílio na elaboração do Relatório de Gestão e Sustentabilidade GRI com seus públicos de relacionamento conforme apresentado abaixo.

Indicador: 102-42.

Resultados da Pesquisa de Materialidade:

A pesquisa foi aplicada de forma online, através do Google Forms, e tivemos a participação de 76 pessoas conforme os gráficos apresentados abaixo.

Os temas apontados como mais relevantes foram: Segurança da Informação e Privacidade do Cliente (97,4%), Integridade e Compliance (96,1%), Atração e retenção de Colaboradores(as) (96,1%), Responsabilidade Social (96,1%), Desempenho Econômico e Financeiro (94,7%), Eficiência Operacional (94,7%), Discriminação e Assédio (94,7%), Acesso à Saúde (94,7%), Experiência do Cliente (93,4%), Inovação (93,4%), Treinamento e Desenvolvimento (93,4%), Saúde e Segurança no Trabalho (92,1%), Prevenção de Doenças e Promoção à Saúde (92,1%), Experiência do Cooperado(a) (89,5%), Judicialização da Saúde (89,5%), Presença no Mercado (85,5%) e Diversidade e Inclusão (85,5%). Os três temas apontados como menos relevantes foram: Resíduos (84,2%), Água e Energia (80,3%) e Materiais - Papel/Plástico (73,7%).

Apesar desses três temas não serem considerados como tão relevantes, a Cooperativa irá apresentar seus indicadores mensurados.

Indicadores: 102-43; 102-44; 102-47.

UNIMED DE ANDRADINA COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

Razão Social: Unimed de Andradina Cooperativa de Trabalho Médico

CNPJ: 02.687.852/0001-24

Registro ANS: 30.384-4

Rua Cuiabá, 896 – Jardim Santo Antônio

Andradina-SP, CEP 16.901-200

FONE/FAX: (18) 3702-4000

Data de Constituição: 01/10/1998

Portal: www.unimedandradina.com.br

E-mail: diretoria@unimedandradina.com.br

Número de Unidades no final do exercício: 12

Número de Colaboradores no final do exercício: 147

Coordenação e Editorial do Relatório

Natália Esperandio Silva

Maria Fernanda Messias Adono

Projeto Gráfico e Edição de Arte

Conceito Assessoria Digital

Colaboração dos Departamentos

Auditoria de Enfermagem

Cadastro

Comercial

Contabilidade

Contas Médicas

CTEs

Diretoria Executiva

Faturamento

Financeiro

Jurídico

Laboratório Unimed

Medicina Preventiva

Ouvidoria

Pronto Atendimento 24 horas

Recursos Humanos

Regulação

Regulamentação e Qualidade

Relacionamento com a Rede

Remoções

Secretaria Executiva

Sustentabilidade

Tecnologia da Informação

Viver Bem