

Relatório de **Gestão e Sustentabilidade** 2025

Unimed 
Serra Gaúcha



Sumário

3	Introdução
3	Princípios do cooperativismo
3	Política da Gestão de Sustentabilidade
4	Mensagem da presidência
5	Sobre este relatório
7	Lideranças médicas
8	O sistema Unimed
9	A Unimed Serra Gaúcha
11	Crenças, propósito, princípios, valores e compromisso
12	Ética e integridade
14	Nossos planos de saúde assistenciais e produtos complementares
15	Mercado
16	Principais premiações e reconhecimentos
19	Principais acontecimentos em 2025
21	Saúde e segurança do cliente
26	Pessoas
27	Cooperados
29	Prestadores de saúde
30	Fornecedores
31	Funcionários
37	Saúde social
41	Saúde ambiental
44	Saúde econômica
56	Sumário de conteúdo GRI
58	Expediente

7 princípios **do cooperativismo**

1º

Adesão voluntária e livre

2º

Gestão democrática

3º

Participação econômica dos membros

4º

Autonomia e independência ativa

5º

Educação, formação e informação

6º

Intercooperação

7º

Interesse pela comunidade

Política da **Gestão de Sustentabilidade**

Em 30 de janeiro de 2025, a Unimed Serra Gaúcha adotou a Política de ESG do Sistema Unimed, que tem como objetivo formalizar os compromissos e as diretrizes de atuação da Unimed do Brasil, do Sistema Unimed e de todos(as) seus colaboradores(as) quanto à sustentabilidade e gestão ESG, o que inclui orientar a tomada de decisões. A presente política está alinhada às diretrizes nacionais e internacionais regulatórias e aos compromissos de adesão voluntária.

+

Clique aqui e acesse a Política de Sustentabilidade Unimed



Mensagem da **presidência**

[GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-14, GRI 2-22]

Há anos que nos desafiam. Há anos que nos transformam. E há aqueles que, pela dimensão das conquistas e pela força das escolhas que fazemos, tornam-se parte da história de uma organização.

2025 foi um desses anos para a Unimed Serra Gaúcha.

Encerramos este ciclo com a convicção de que crescer, para nós, nunca significou apenas ampliar estruturas ou alcançar novos resultados. Significa fortalecer nossa capacidade de cuidar. Foi com esse propósito que inauguramos a primeira etapa do Hospital Unimed Farroupilha, com os serviços de Laboratório e Saúde Ocupacional em um novo espaço; ampliamos a capacidade de internação com um andar exclusivo para o cuidado pediátrico, no Complexo Hospitalar Unimed, e colocamos em funcionamento o Espaço Semente, dedicado à intervenção comportamental de pacientes com TEA. Cada novo espaço representa um compromisso renovado com as pessoas e com as comunidades que confiam em nosso trabalho.

Nossa trajetória também foi reconhecida por importantes instituições. O Complexo Hospitalar e a Unidade Materno-Infantil obtiveram novamente os níveis máximos de acreditação da ONA e da QMentum, QMentum, respectivamente. Mantivemos a acreditação máxima da operadora pela RN 507 e, pelo sétimo ano consecutivo, alcançamos a nota máxima no IDSS. Além disso, nosso Complexo Hospitalar também recebeu, mais uma vez, a nota máxima na Avaliação dos Serviços Próprios do Sistema Unimed, bem como a Certificação Diamante em Boas Práticas em Segurança do Paciente.

Estar entre os 30 maiores planos de saúde do país, ser a 74ª maior empresa do Rio Grande do Sul e a terceira maior do Estado no

segmento da saúde são conquistas que nos orgulham. Mas talvez ainda mais significativo seja permanecer como a marca de plano de saúde mais lembrada pelos gaúchos e pelos brasileiros. Afinal, uma marca só permanece na memória quando consegue, antes, permanecer na vida das pessoas.

Em paralelo a esses reconhecimentos, vivemos também uma profunda transformação tecnológica. A inteligência artificial é uma realidade na saúde e, na Unimed Serra Gaúcha por exemplo, já contribui para a elaboração de prontuários e o suporte a laudos e diagnósticos. Entretanto, avançar tecnologicamente exige também responsabilidade: é necessário manter processos qualificados e equipes humanas capacitadas para que a inovação cumpra verdadeiramente seu propósito. Porque tecnologia pode ampliar possibilidades, mas é o conhecimento humano que dá sentido ao cuidado.

Ao olhar para 2025, portanto, não celebramos apenas números, obras ou reconhecimentos. Celebramos pessoas. Os médicos cooperados, os colaboradores, os clientes, os parceiros e todos aqueles que, diariamente, fazem da Unimed Serra Gaúcha uma organização viva, próxima e comprometida com a vida.

O futuro certamente nos exigirá coragem para inovar, sabedoria para escolher e sensibilidade para permanecer humanos. Seguiremos preparados para esse caminho, honrando nossa história e construindo, juntos, os próximos capítulos.

Porque é no coletivo que encontramos nossa maior força. **E, juntos, somos mais fortes.**



Dr. André Germano Leite

Presidente da Unimed Serra Gaúcha

Sobre este relatório

[GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4, GRI 2-5]

A Unimed Serra Gaúcha publica seu Relatório de Sustentabilidade, exercício 2025, com base nas diretrizes GRI (*Global Reporting Initiative*), em sua versão Standards, por entender a importância de apresentar aos seus públicos de relacionamento seus resultados e ações, mostrando o interesse em manter uma gestão comprometida com a sustentabilidade, que busca o desenvolvimento econômico, social e ambiental da cooperativa. O relatório é publicado anualmente, tendo sua última publicação sido realizada em agosto de 2025 (ano-base 2024).

Esta é uma publicação elaborada sem a busca por verificação externa, que, considerando as publicações de anos anteriores, não tem a necessidade de reformulação de informações já reportadas.

Em caso de dúvidas ou considerações sobre o conteúdo deste relatório: área de Gestão de Sustentabilidade (R. Mariana Prezzi, 115, sala 202, Pio X, 95034-460, Caxias do Sul – RS ou e-mail sustentabilidade@unimedserregaucha.com.br).

Aspectos materiais **identificados e limites**

[GRI 3-1, GRI 3-2]

No processo de construção do relatório, a cooperativa baseou-se em sua matriz de materialidade do estado, realizada em outubro de 2024 e válida, conforme diretrizes da GRI, por dois anos, prorrogáveis por mais um. A pesquisa se deu por meio do cruzamento das percepções internas (lideranças pré-definidas pelas cooperativas) e externas (representantes dos dirigentes, colaboradores, clientes, fornecedores, governo e sociedade, meio ambiente e cooperados), obtidas por meio da aplicação de questionários on-line.

Nesse processo, a consulta inicial foi realizada junto às lideranças internas das Unimeds do Estado, quando foram identificados, em cada um dos três blocos de temas relacionados pela GRI (Econômico, Ambiental, Social), os 10 temas mais relevantes, sendo esses submetidos à consulta externa para a identificação e priorização.

Públicos **de relacionamento**

[GRI 2-29]

O processo de definição dos temas para o relato, como mencionado anteriormente, contou com a participação de representantes estratégicos internos e externos para a cooperativa, sendo considerados os seguintes grupos:

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Clientes contratantes• Clientes Unimeds• Dirigentes do Sistema Unimed no Estado• Dirigentes do Sistema Nacional Unimed• Fornecedores• Governo e Sociedade• Meio ambiente• Cooperados | <p>Esses públicos estratégicos foram identificados por meio de um processo assistido por consultoria externa, que levou em consideração critérios como:</p> <ul style="list-style-type: none">• Perfil• Responsabilidade sobre valores e patrimônio• Grau de dependência do público estratégico• Grau de dependência da organização• Tamanho/porte/quantidade• Efeito social• Impacto ambiental• Cobertura geográfica |
|---|--|

Temas materiais
e matriz de materialidade

[GRI 3-1, GRI 3-2]

Como resultado da consulta, a matriz apresentada evidencia os pontos convergentes entre as consultas interna e externa.

Apresentamos abaixo os temas prioritários/materiais resultantes da pesquisa, além de outros temas percebidos como estratégicos e que já possuem um histórico de comunicação para as partes interessadas. São eles:



Lideranças *médicas*

[GRI 2-9, GRI 2-10, GRI 2-11, GRI 2-13, GRI 2-17]

A estrutura organizacional da Unimed Serra Gaúcha é formada pela Governança, constituída pelo Conselho de Administração, pelo Conselho Fiscal, cujos médicos integrantes são eleitos a partir de voto direto e secreto dos médicos cooperados em Assembleia Geral Ordinária. Assim como as Assembleias Gerais Extraordinárias, as AGOs são os órgãos supremos da sociedade (cooperativa), tendo poderes, dentro dos limites da lei e do Estatuto Social da Unimed Serra Gaúcha, para tomar toda e qualquer decisão do interesse social. Os agentes de governança também devem zelar pela sustentabilidade da organização, visando à sua longevidade, incorporando considerações de ordem social e ambiental na definição dos negócios e operações.



Corpo *Diretor*

Presidente – Dr. André Germano dos Santos Leite

Vice-presidente – Dr. Lisandro Pavan

Diretoria Executiva

Diretor superintendente – Sr. Fábio Augusto Perini

Diretora de Serviços Próprios – Dra. Evelyn Cristina Zignani

Diretora-técnica – Dra. Erica Rosa Salet

Diretor de Medicina Preventiva – Dr. Roger Weingartner

Diretor de Mercado – Dr. Marcio Rangel Valin

Diretoria do Hospital Unimed

Diretor-técnico do Hospital Unimed – Dr. Guilherme Zatti Pedrizzi

Diretora clínico do Hospital Unimed – Dr. Rodrigo Roberto Britto

Vice-diretor clínico do Hospital Unimed – Dr. Marcelo Sabedotti

Conselho de Administração

Dr. André Germano dos Santos Leite

Dr. Elio José Freisleben

Dr. Fabio Eduardo Camazzola

Dr. Idesio Eliseu Volkweis

Dr. Ivo Oliboni

Dra. Liliane Sarcinelli Andrade Spinelli

Dr. Lisandro Pavan

Dr. Marcos Giacomelli Poletto

Dr. Nelson José Silveira de Lima

Dr. Robledo Xavier da Veiga

Dr. Rudimar Porto

Dr. Walter Praetzel Porto

Conselho Fiscal

Efetivos

Dr. Remi Antonio Zardo

Dr. Luis Paulo Nora

Dr. Flavio Ribeiro Mendes

Suplentes

Dr. Elton Jose Portolan

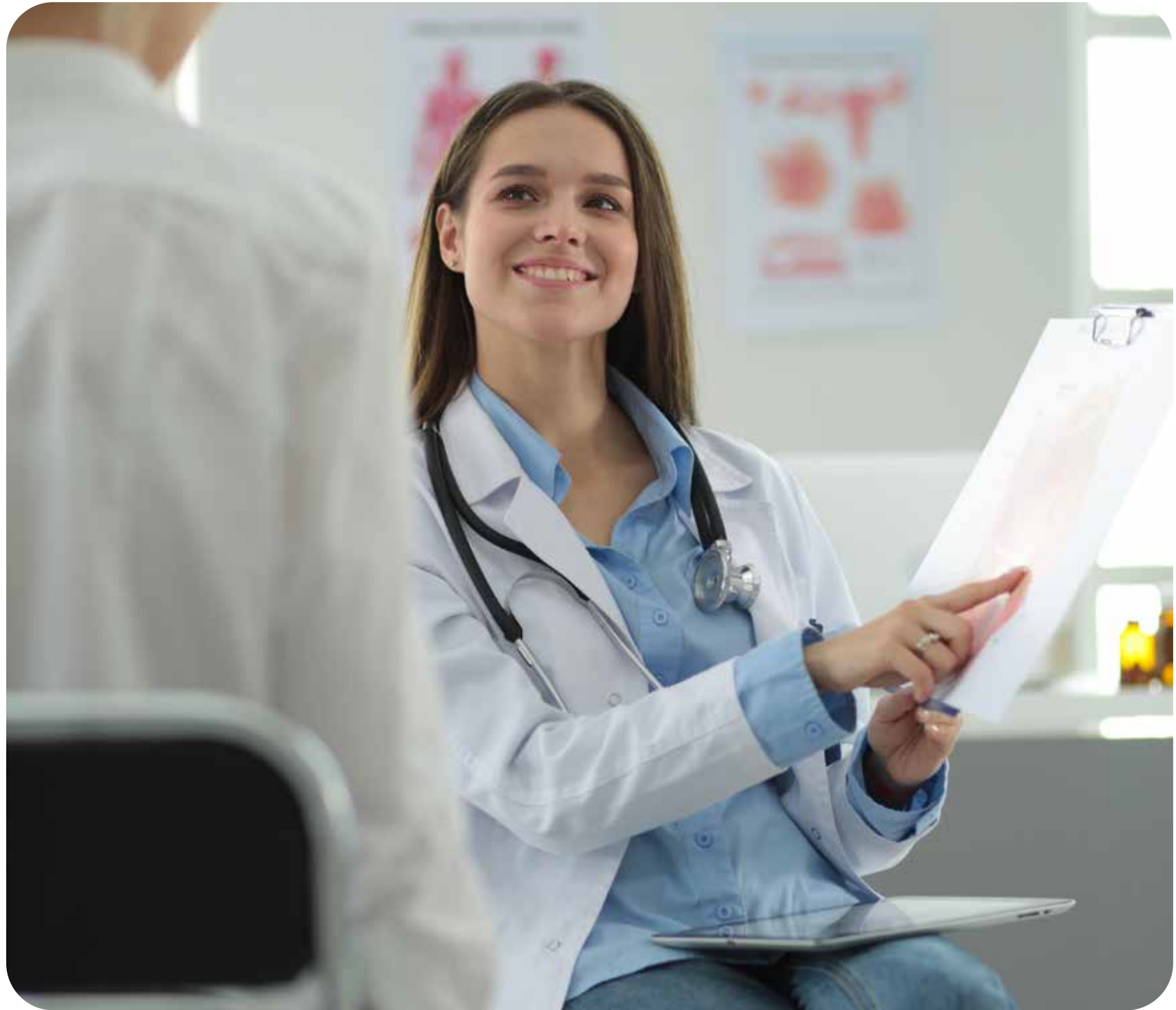
Dr. Geraldo Martinato

Dr. Ricardo Luis Simionato

O sistema **Unimed**

[GRI 2-1, GRI 2-2]

A Unimed Serra Gaúcha faz parte do Sistema Unimed, o maior sistema cooperativo de saúde no mundo. Somos a 1ª cooperativa médica das Américas e estamos presentes em 92% do território brasileiro.



336 cooperativas médicas

115 mil médicos cooperados

19,5 milhões de clientes em planos médico-hospitalares e odontológicos

+ de 30 mil hospitais, clínicas e serviços credenciados

176 hospitais próprios

17% dos médicos no Brasil atendem Unimed

165 mil empregos diretos gerados pelo Sistema Unimed no Brasil

A Unimed Serra Gaúcha

[GRI 2-1, GRI 2-6]

Fundada em 9 de junho de 1972, a Unimed Serra Gaúcha é a maior operadora de planos de saúde da região. Detém 59% do mercado de planos de saúde na Serra Gaúcha, reunindo mais de 1,2 mil médicos cooperados, cerca de 3 mil colaboradores e 471 mil vidas sob sua proteção. Em 2025, a cooperativa faturou R\$ 1,7 bilhão.

Além de uma ampla rede de serviços credenciados, sua estrutura engloba Espaços do Cliente e diversos serviços próprios que incluem o Hospital Unimed; a Unidade Materno-Infantil; Prontos-Atendimentos Unimed 24 Horas em Caxias do Sul, Bento Gonçalves e Farroupilha; Laboratórios de Análises Clínicas; Centro de Diagnóstico por Imagem; Serviço de Ecografia Gineco-Obstétrica; Serviço de Endoscopia; Centro de Onco-Hematologia; Centro de Cirurgia Robótica; Casa e Espaço Semente; Hemodinâmica; Saúde Ocupacional; Atenção Domiciliar; SOS Unimed e rede de farmácias.

Entre os selos que atestam seu compromisso com a qualidade, estão a Acreditação ONA – Excelência; RN 507 – nível máximo; Acreditação PALC; QMentum International – Diamond e a nota máxima no IDSS pelo 7º ano consecutivo.

249

serviços credenciados (hospitais, laboratórios, clínicas, centros de diagnóstico por imagem e bancos de sangue)

1.267

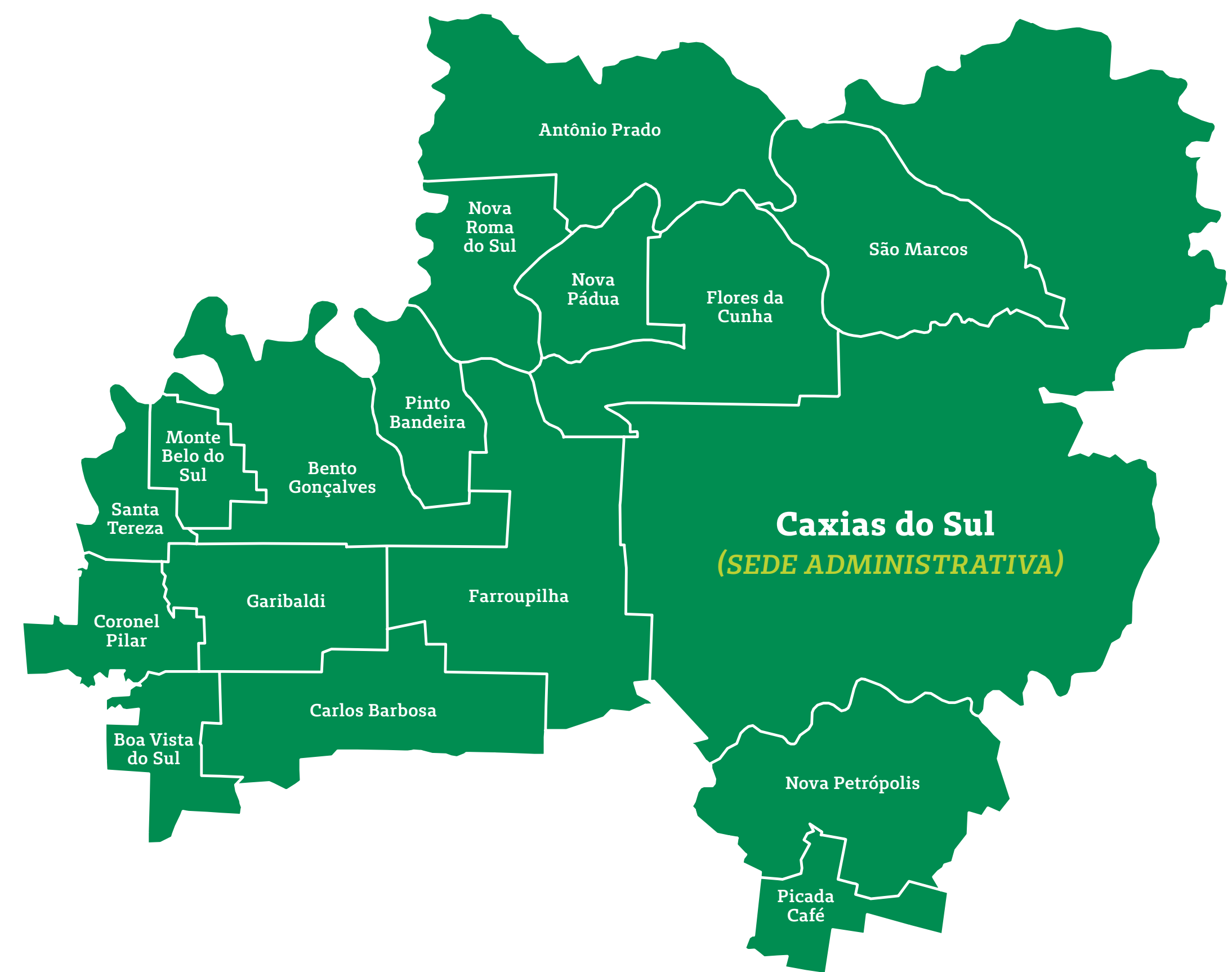
médicos cooperados

471.437

beneficiários, entre clientes de planos de saúde assistenciais e de produtos complementares, como SOS Unimed e Saúde Ocupacional

Área de atuação

Atualmente, é a segunda maior singular Unimed do Rio Grande do Sul e está presente em 17 municípios: Antônio Prado, Bento Gonçalves, Boa Vista do Sul, Carlos Barbosa, Caxias do Sul, Coronel Pilar, Farroupilha, Flores da Cunha, Garibaldi, Monte Belo do Sul, Nova Pádua, Nova Petrópolis, Nova Roma do Sul, Picada Café, Pinto Bandeira, Santa Tereza e São Marcos.



Sede Administrativa – Caxias do Sul.

Crenças, propósito, princípios, valores e compromisso

[GRI 2-23]

A **Essência Unimed** define nossa identidade por meio de crenças, propósito, princípios e valores. Esses pilares orientam nossa atuação, garantindo saúde de qualidade, cuidado integral e humanizado, sempre com foco na sustentabilidade.

Crenças

É no que acreditamos, o que une as pessoas e a nossa inspiração.

A vida é o bem maior do ser humano.

A vida boa deve ser possível para todos.

Saúde é condição essencial para uma vida boa.

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

Propósito

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

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

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

Atratividade para médicos

Pessoas

Sustentabilidade

Conhecimento

Visão sistêmica

Inovação

Agilidade

Princípios Cooperativistas

Valores

É como nos comportamos interna e externamente.

Integridade

Respeito

Solidariedade

Espírito Cooperativista

Compromisso

Descreve a visão de futuro desejado pela organização.

Ser agente de transformação no setor de saúde, através da excelência das práticas de gestão e do cuidado, do pioneirismo em inovação e tecnologia e da melhor experiência para seus clientes.

Diretrizes estratégicas | Versão 09/2025.



Ética e integridade

[GRI 2-15]

Com o propósito de fortalecer uma gestão ética, transparente, eficiente e alinhada à legislação vigente e aos princípios cooperativistas, a Unimed Serra Gaúcha conta com uma estrutura composta por mecanismos de governança voltados à promoção da integridade e da conformidade. Conheça as principais iniciativas:

Compliance

Independente e autônomo, o setor de Compliance da Unimed Serra Gaúcha tem como missão promover uma cultura de ética, integridade e transparência, assegurando que as atividades da cooperativa sejam conduzidas em conformidade com a legislação aplicável, as regulamentações do Sistema Unimed e as diretrizes internas da organização.

O **Programa de Integridade** da cooperativa está estruturado em 10 pilares que orientam e fortalecem os mecanismos de prevenção, detecção e tratamento de riscos relacionados à integridade. Entre eles, destacam-se: o **Compromisso da Alta Direção**, que demonstra o apoio contínuo da liderança às práticas éticas e de compliance; o **Código de Conduta**; o **Canal de Conduta**; as **Políticas e Procedimentos**, que orientam a tomada de decisões e a execução das atividades de forma padronizada e alinhada às boas práticas de governança; a **Gestão de Riscos de Compliance**, que contribui para a identificação e mitigação de riscos relacionados à ética e à conformidade, e a **Due Diligence de Terceiros**.

Complementam essa estrutura os Controles Internos, Monitoramento e Auditoria, que atuam de forma integrada para fortalecer a efetividade do Programa de Integridade e contribuir para a sustentabilidade dos negócios e a geração de valor para os cooperados, clientes e sociedade.

Código de Conduta

A Unimed Serra Gaúcha adota as diretrizes do Código de Conduta da Unimed do Brasil, instrumento que orienta as relações da cooperativa com seus diferentes públicos. Em processo de evolução de sua governança corporativa, a organização implementará, em 2026, seu próprio Código de Conduta,

fortalecendo o compromisso com a ética, a integridade, a transparência e as boas práticas de compliance.

+ Clique aqui
e acesse o Canal de Conduta e Ética da Unimed Serra Gaúcha!

Canal de Conduta e Ética

[GRI 2-16, GRI 2-25, GRI 2-26]

Como parte de seu compromisso com a ética, a integridade e a transparência, a Unimed Serra Gaúcha disponibiliza um Canal de Relatos acessível a todos os seus públicos de relacionamento.

O canal está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, por meio de telefone e plataforma digital no site da cooperativa, operados por empresa especializada e independente, garantindo o sigilo das informações e a possibilidade de realização de relatos anônimos ou identificados.

Todas as manifestações recebidas são analisadas pelo setor de Compliance, responsável pela apuração dos fatos.

Além disso, a promoção da cultura de integridade é fortalecida desde a integração de novos colaboradores, que recebem capacitação sobre o Programa de Integridade e acesso ao Código de Conduta.

Comitê de Conduta

Pautado pelo Regulamento Interno da cooperativa, o Comitê de Conduta é responsável por assessorar e deliberar sobre questões relacionadas à ética e à integridade organizacional. Suas atribuições compreendem a análise dos casos apurados pelo setor de Compliance, a emissão de pareceres e o encaminhamento das denúncias aos órgãos competentes para a adoção das providências cabíveis, o monitoramento da aplicação e atualização do Código de Conduta e a promoção de iniciativas voltadas à disseminação da cultura ética. Dessa forma, o Comitê fortalece os mecanismos de governança e contribui para relações pautadas pela transparência, responsabilidade e confiança.

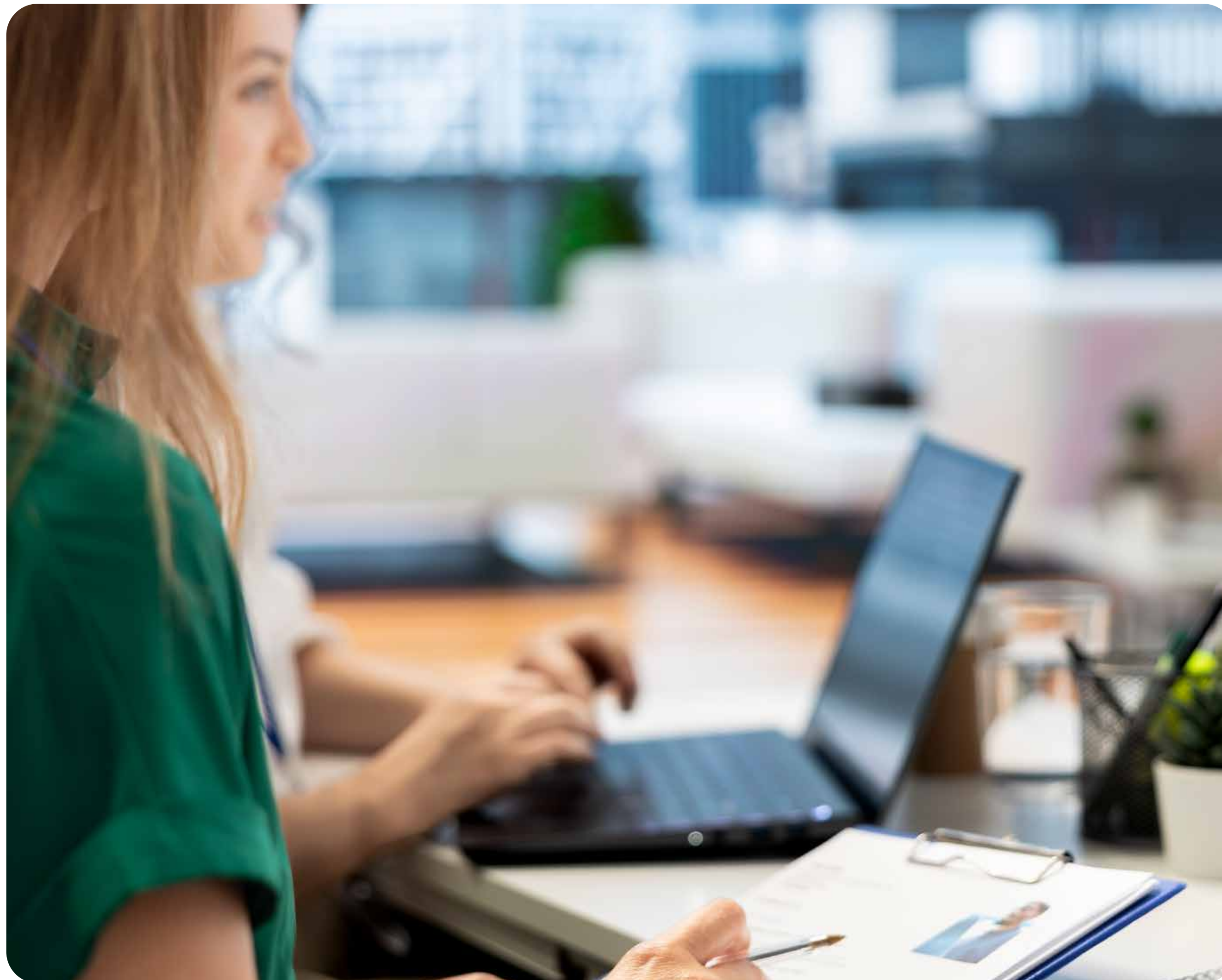
Treinamentos

[GRI 2-17, GRI 2-26]

A disseminação das diretrizes do Sistema de Gestão de Integridade é um elemento fundamental para o fortalecimento da cultura de ética, conformidade e transparência na organização. Em 2025, a Unimed Serra Gaúcha promoveu ações de capacitação que contemplaram 851 colaboradores, além de toda a sua liderança, incluindo conselheiros, diretores, superintendentes e coordenadores médicos e administrativos, por meio de treinamentos voltados aos temas de integridade, ética e compliance.

Due Diligence/Background Check

Por meio do processo de Due Diligence, a cooperativa busca conhecer e monitorar seus parceiros de negócios, contribuindo para a mitigação de riscos e o fortalecimento da cultura de integridade. Em 2025, foram realizadas 728 análises de empresas, reforçando o compromisso da organização com relações comerciais éticas, transparentes e em conformidade com sua política de integridade.



Nossos planos de saúde assistenciais

[GRI 2-6]

Planos de saúde Uniflex Mais – Individual/Familiar

Plano com atendimento **regional (grupo de municípios)**, em uma rede de serviços referenciados, nas cidades da área de atuação da Unimed Serra Gaúcha.

Planos de saúde Uniflex Mais – Empresarial

Plano com atendimento **regional (grupo de municípios)**, em uma rede de serviços referenciados, nas cidades da área de atuação da Unimed Serra Gaúcha.

Planos de saúde Unipart Mais – Individual/Familiar

Plano com atendimento **regional (grupo de municípios) ou nacional**, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

Planos de saúde Unipart – Empresarial

Plano com atendimento **regional (grupo de municípios) ou nacional**, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

Planos de saúde Unipart – Coletivo por Adesão

Plano com atendimento **regional (grupo de municípios) ou nacional**, com preços acessíveis e atendimento na mais qualificada rede de serviços.

Unifácil – Empresarial

Plano com abrangência **regional (grupo de municípios)** e facilidades exclusivas. Reúne uma rede de serviços específica.

Unifácil – Individual/Familiar

Plano com abrangência **regional (grupo de municípios)** e facilidades exclusivas. Reúne uma rede de serviços específica.

Nossos produtos complementares

[GRI 2-6]

A Unimed Serra Gaúcha comercializa também os seguintes produtos, além dos planos de saúde:

**Produtos da Unimed Seguros e Unimed Odonto. A Unimed Serra Gaúcha intermedia a venda.*

Seguro Família*

composto pelo seguro proteção familiar (desemprego) e seguro funeral

SOS Unimed

Área Protegida

Proteção ao Trabalho

Gestão do Acidente do Trabalho

Proteção ao Trabalho

Gestão de Saúde Ocupacional

Unimed Odonto*

Mercado

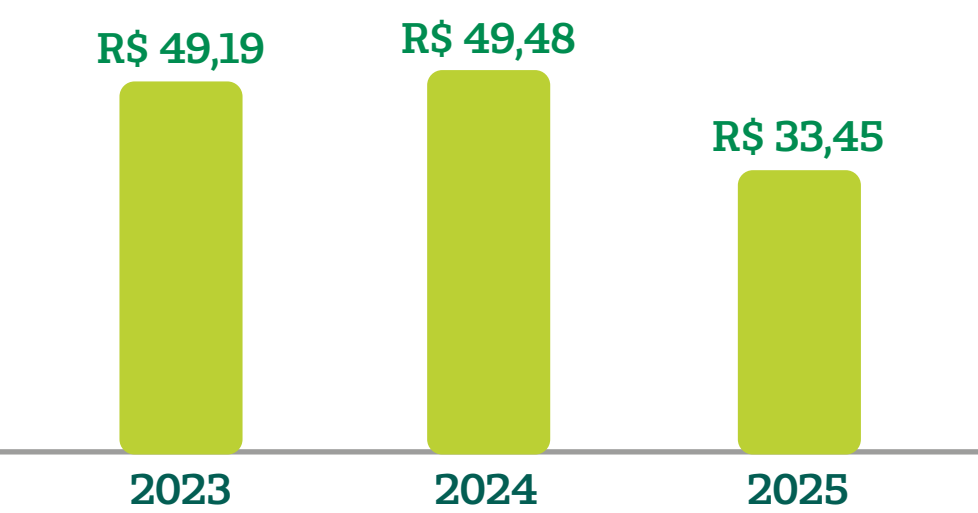
[GRI 2-6]

Evolução do número de clientes

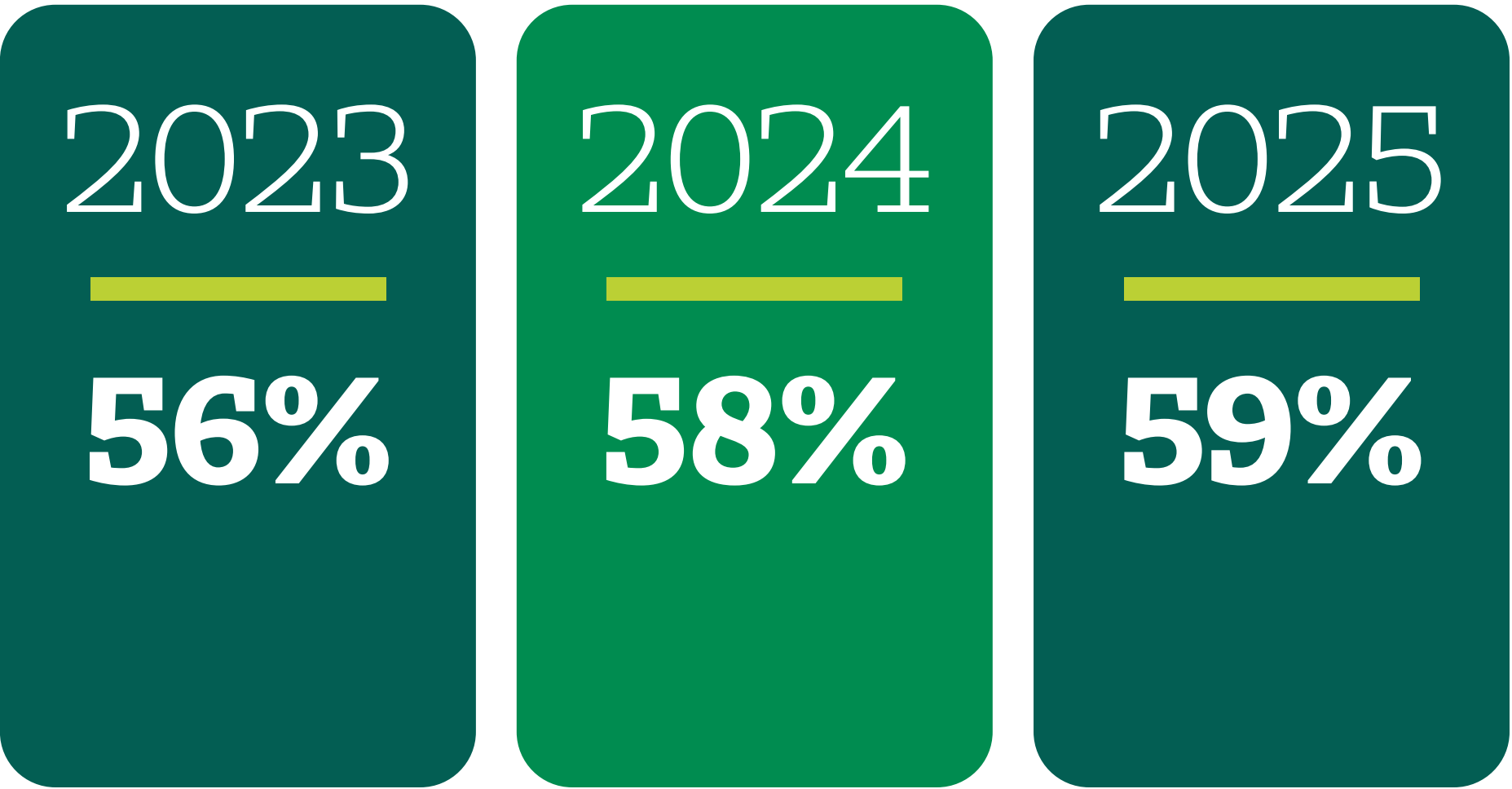
<i>Clientes (posição em dezembro de cada ano)</i>	2022	2023	Var. % 2022 x 2023	2024	Var. % 2023 x 2024	2025	Var. % 2024 x 2025
<i>Clientes assistenciais (planos de saúde individuais e coletivos)</i>	228.633	236.230	3,32%	243.426	3,05%	246.388	1,22%
<i>Produtos complementares (SOS, Acidente de Trabalho, Saúde Ocupacional)</i>	194.753	207.239	6,41%	224.675	8,41%	225.049	0,17%
<i>Total de clientes em todos os produtos</i>	423.386	443.469	4,74%	468.101	5,5%	471.437	0,71%

Evolução de vendas – novos contratos

(R\$ milhões)



Market share – dentro da área de ação



Principais premiações e reconhecimentos

ONA – Organização Nacional de Acreditação

Complexo Hospitalar Unimed é reacreditado em nível máximo (excelência)



QMentum

Unidade Materno-Infantil
recebe reacreditação em nível
máximo (diamante)



PALC – Programa de Acreditação dos Laboratórios Clínicos

Manutenção do
nível máximo
(excelência)



RN 507/ANS (acreditação das operadoras de plano de saúde)

Recertificação em nível máximo



Complexo Hospitalar Unimed Serra Gaúcha alcança mais uma vez a nota máxima na Avaliação dos Serviços Próprios do Sistema Unimed

e a Certificação Diamante em Boas Práticas em
Segurança do Paciente



Excelência

SomosCoop

Unimed Serra Gaúcha é
reconhecida pelo Programa
de Desenvolvimento da
Gestão e Governança das
Cooperativas (PDGC), do
Sescoop



IDSS 2025

Unimed atinge pelo 7º ano consecutivo a nota máxima em avaliação
da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ano-base 2024)

Valor 1000

Unimed Serra Gaúcha está entre os 30 maiores planos de saúde do
Brasil (jornal Valor Econômico)

500 Maiores do Sul

Unimed Serra Gaúcha é a 74ª maior empresa do RS e a terceira maior no segmento da saúde (Grupo Amanhã e PwC Brasil)

Unimed é a marca de plano de saúde mais lembrada

no Rio Grande do Sul (Top of Mind – Grupo Amanhã) e no Brasil (Top of Mind – Folha de São Paulo)



Principais **acontecimentos em 2025**

Unimed Serra Gaúcha abre andar exclusivo para UTI Pediátrica e amplia capacidade de internação

Chamada de “Universo do Oitavo Andar”, estrutura conta com quatro quartos privativos, cinco de isolamento, 12 semiprivativos e 10 leitos de tratamento intensivo.



Primeira etapa do Hospital Unimed Farroupilha é inaugurada

Mais amplos, modernos e acolhedores, os serviços de Laboratório e Saúde Ocupacional Unimed no município passam a funcionar exclusivamente junto ao Pronto-Atendimento Unimed. Entrega marca o início de um projeto de expansão com mais de 1.788 m² de área construída.



Inaugurado Espaço Semente, especializado em intervenção comportamental para pacientes com TEA

Extensão da Casa Semente, aberta em 2024, o novo serviço para crianças e adolescentes reúne 23 salas em 1.000 m², para atendimento de até 400 beneficiários por mês.



Espaço do Cliente em São Marcos de cara nova

Em uma estrutura moderna e localização acessível, local oferece os serviços de Saúde Ocupacional, autorizações de exames e procedimentos, além de atendimento comercial, com foco na experiência do cliente.

Robô ROSA para cirurgias ortopédicas

Primeiro equipamento na região destinado a procedimentos ortopédicos de quadril e joelho passa a integrar o Centro de Cirurgia Robótica da cooperativa, elevando ainda mais a segurança e a precisão nos procedimentos.



Inteligência artificial incorporada ao cuidado

O ano de 2025 marcou um avanço no uso da inteligência artificial na Unimed Serra Gaúcha, ampliando a automação, a agilidade e a segurança dos processos. Entre as iniciativas, destaca-se o uso de IA no apoio à emissão de laudos de tomografia, com análise de imagens em cerca de cinco segundos. A tecnologia apoia a atuação dos profissionais, sem substituir a avaliação médica, reforçando a união entre inovação, qualificação e cuidado.

Unimed Serra Gaúcha e Grupo Zaffari firmam parceria para central de serviços em Caxias do Sul

Espaço VIDA reunirá, em dois andares do Bourbon Shopping San Pellegrino, serviços como laboratório de análises clínicas, centro de diagnóstico por imagem, centro da mulher, entre outros.

Estreia da websérie “A Serra é nosso Lugar”

Elemento destaque da campanha que marcou a mudança de nome de Unimed Nordeste-RS para Unimed Serra Gaúcha, projeto tem oito episódios apresentados pelo comunicador Luciano Potter. A bordo da Kombi Unimed, ele percorre os 17 municípios de atuação da cooperativa médica, contando histórias desses lugares e sua gente.



Saúde e segurança do cliente

[GRI 3-3, GRI 416-1]

A Unimed Serra Gaúcha mantém, em sua área de abrangência, o setor de Medicina Preventiva, voltado para a promoção da saúde e a prevenção de doenças entre seus beneficiários, sejam de planos individuais/familiares ou empresariais.

O setor disponibiliza programas de educação em saúde para todas as idades, além de acompanhamento especializado para beneficiários portadores de hipertensão arterial, diabetes, obesidade e outras comorbidades relevantes. A participação é gratuita, sendo necessário apenas ser beneficiário do plano de saúde.

Ao longo de 2025, a Medicina Preventiva da Unimed Serra Gaúcha desenvolveu diversas ações voltadas à promoção da saúde, prevenção de doenças e acompanhamento contínuo dos beneficiários, fortalecendo o cuidado integral e a qualidade de vida.

Entre as principais ações realizadas, destacam-se:

- Palestras e ações de educação em saúde para empresas, grupos e comunidade;
- Campanha de vacinação contra a gripe e atuação permanente da Central de Vacinas;
- Atendimento e monitoramento domiciliar de beneficiários com condições crônicas e limitações para deslocamento;
- Telemonitoramento de enfermagem para acompanhamento clínico e orientação contínua;

• Atividades de promoção da saúde, prevenção e incentivo à adoção de hábitos saudáveis;

• Grupos de atividade física e incentivo ao envelhecimento ativo.

Com uma equipe multiprofissional altamente qualificada, a Medicina Preventiva atua de forma integrada e centrada no beneficiário, oferecendo acompanhamento contínuo, orientação especializada e estratégias preventivas que contribuem para a melhoria da qualidade de vida e para a sustentabilidade do cuidado em saúde.

Os planos de saúde da Unimed seguem rigorosamente todas as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Para que um plano seja registrado e comercializado, ele passa por um processo criterioso de análise e aprovação. Após a concessão do registro, os planos são constantemente atualizados, em especial quanto ao Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, que define as coberturas obrigatórias oferecidas pelas operadoras.

A cada atualização normativa, a Unimed avalia a inclusão de novos procedimentos e coberturas; a disponibilidade de prestadores credenciados aptos ao atendimento; os fluxos de autorização e atendimento, de forma a garantir total conformidade com as diretrizes da ANS. Dessa forma, assegura-se que os beneficiários tenham acesso a serviços de saúde com segurança, transparência e qualidade.

A cooperativa sempre busca cumprir na íntegra a legislação, as normas e as resoluções aplicáveis aos planos de assistência à saúde. Os processos judiciais e as demandas administrativas são discutidos junto ao Poder Judiciário e ao órgão regulador. A Unimed Serra Gaúcha defende os seus interesses e demonstra o cumprimento das leis, normas e resoluções às quais está submetida.

Reclamações registradas na ANS em 2025: 253.

Reclamações junto ao PROCON: 67.

Processos judiciais: 336.

Não houve pagamento de multa à ANS no período.

*Dados referentes às demandas judiciais são retirados da plataforma S.A. (Unimed Serra Gaúcha). Dados referentes às NIPs são retirados do portal da ANS e da planilha de acompanhamento interna do setor de Assessoria Jurídica. Demandas de “Reclame Aqui” são de responsabilidade da área de Gestão do Relacionamento com Clientes.



Medicina Preventiva

Estes foram os programas e promoções desenvolvidos pela Medicina Preventiva durante o ano de 2025:

- Programa Empresa Saudável
- Telemonitoramento de Enfermagem
- Monitoramento Domiciliar
- Eventos de Promoção à Saúde
- Central de Vacinas
- Campanha de vacinação contra a gripe
- Grupos de Gestantes
- Programa de Atenção Integral à Saúde
- Pré e pós-atendimentos para a realização de cirurgia cardíaca
- Oficina dos Avós
- Oficina de Introdução Alimentar
- SOS Puérpera (auxílio para as mães na amamentação)
- Núcleo Interdisciplinar de Tratamento da Obesidade (NITO)
- Viva+

Promovemos cerca de 60 ações de saúde em parceria com empresas clientes, impactando diretamente mais de 50 organizações e 5,4 mil beneficiários. Atividades de conscientização, blitz com entrega de materiais, aferições de saúde, palestras, rodas de conversa, banca de frutas e patrocínios a eventos foram algumas das propostas.





Vacinas aplicadas

Foram aplicadas 15.315 doses de vacinas em 2025, sendo 3.550 doses de vacinas contra a gripe em todas as cidades de nossa região de abrangência. O serviço conta com diferenciais como estrutura adequada para aplicação de vacinas, equipe capacitada e exclusivamente dedicada à Central de Vacinas, ambiente acolhedor e suporte técnico de médico especialista.

Número de clientes atendidos

A Medicina Preventiva encerrou 2025 oferecendo atendimentos a 93.404 beneficiários ativos. O serviço recebe pacientes encaminhados por todas as áreas da Unimed, incluindo consultórios de médicos cooperados.

- Núcleo Interdisciplinar de Tratamento de Obesidade:

7.550 atendimentos.

- Programa Empresa Saudável:

2.297 participantes.

- Atenção Integral à Saúde:

579 novos pacientes.

Viva+

Criado em dezembro de 2025, o programa é uma iniciativa da Medicina Preventiva voltada à promoção do envelhecimento saudável e ativo, com foco no cuidado integral à saúde da pessoa idosa. Seu principal objetivo é incentivar a adoção de hábitos saudáveis que contribuam para a prevenção de doenças, a manutenção da autonomia e da independência funcional, promovendo qualidade de vida e bem-estar físico, emocional e social dos participantes.

Por meio de ações de promoção da saúde, educação, estímulo à prática de atividade física e fortalecimento da convivência social, o Viva+ busca proporcionar um envelhecimento mais ativo, saudável e com melhor qualidade de vida.



Indicadores clínicos

De acordo com os indicadores relacionados a seguir, identifica-se que os resultados em saúde para os beneficiários que são monitorados pela Medicina Preventiva apresentam resultados expressivos, promovendo qualidade de vida para aqueles que participam e engajam-se nas atividades propostas pela equipe técnica.

- 83,03% dos beneficiários monitorados com a pressão arterial controlada.
- 89,02% dos beneficiários monitorados com a glicemia pós-prandial controlada.

Atenção Primária à Saúde

Na Unimed Serra Gaúcha, o conceito de Atenção Primária à Saúde é chamado de Atenção Integral à Saúde (AIS), que foca no cuidado completo e contínuo do cliente, considerando sua saúde de forma integrada e personalizada. O atendimento é baseado em um vínculo com um médico de família e uma equipe multiprofissional, garantindo coordenação e fácil acesso.

Inicialmente pensado como um produto, o AIS tornou-se um programa estruturado conforme boas práticas em Atenção Primária. Oferecido a empresas clientes, permite que funcionários e dependentes tenham atendimento com médico de família. O programa começou a ser oferecido em 13 de agosto de 2019.

Ouvidoria

[GRI 2-29]

A Ouvidoria é uma unidade estratégica de segunda instância, responsável por ouvir e acolher o cliente por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos, observar as determinações legais e contribuir para o aperfeiçoamento e aprimoramento dos processos de trabalho. A atribuição da Ouvidoria é recepcionar, como segundo nível de atendimento, as seguintes manifestações: consultas, reclamações, sugestões e elogios. Desde 2015, é integrante do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed, a convite da Unimed do Brasil. Esse comitê é voltado para integração, compartilhamento de informações e melhores práticas de atendimento ao cliente, visando à padronização e à uniformização de processos no Sistema Unimed.

Em 2024, a Ouvidoria da Unimed Serra Gaúcha foi recertificada em nível de excelência no Programa Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed. O reconhecimento tem vigência até o final de 2026.

Núcleo de Segurança do Paciente

[GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 3-3, GRI 416-1]

O Núcleo de Segurança do Paciente tem o objetivo de promover e fomentar a Política de Segurança do Paciente da cooperativa. No ano de 2025, foram realizadas 1.833 notificações de incidentes, o que representa um aumento de 51,5% comparado ao número de incidentes registrados no ano de 2024. Em 2025, as ações trabalhadas internamente visaram aprimorar a qualidade na assistência e nos processos, sempre com a finalidade de garantir a segurança do paciente. Dentre as melhorias, destacam-se auditorias internas, análise de resultados, revisão dos protocolos de segurança e de atendimento e treinamentos relacionados às metas de segurança.

Privacidade do cliente

[GRI 3-3, GRI 418-1]

Desde 2019, a Unimed Serra Gaúcha realiza os trabalhos para suportar a adequação à Lei 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A primeira fase promoveu palestras de sensibilização para cooperados, funcionários, integrantes dos conselhos e rede prestadora de saúde, mapeando os fluxos de dados pessoais em toda a operação da cooperativa. O resultado dessa primeira fase foi o Diagnóstico com Mapa de Riscos e Planos de Ação, que deu origem ao Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais (2020-2024). O programa possibilita que a cooperativa esteja em conformidade com a LGPD nos âmbitos jurídicos, técnico-administrativos, segurança da informação e educacionais, tendo as seguintes frentes de trabalho:

- **Comitê de Privacidade e Segurança da Informação**
- **Encarregado de Dados Pessoais (DPO)**
- **Guardiões da Privacidade**
- **Grupos de trabalhos específicos**

Resumidamente, a lei dispõe sobre:

- Deixar as regras claras para empresas sobre o tratamento dos dados pessoais, como coleta, armazenamento, uso, compartilhamento e descarte de dados pessoais
- Proteção de dados pessoais em quaisquer meios, e não apenas os digitais
- Garantir os direitos do titular frente a seus dados pessoais
- Garantir a segurança jurídica, administrativa e tecnológica frente ao tema proteção de dados pessoais
- Sanções: multas altas (até R\$ 50 milhões), por infração, publicização da infração e limitações de utilização do banco de dados pessoais envolvidos nas infrações

Impactos da lei:

- Mudança de cultura interna
- Vantagem competitiva
- Governança de dados pessoais
- Infraestrutura física e tecnológica que suporte as obrigações legais e transformação digital
- Proteção da reputação e imagem da marca/negócio
- Mitigação dos altos riscos jurídicos e financeiros

As principais entregas relacionadas à privacidade e segurança da informação incluem:

Criação de políticas corporativas; adequação de contratos de funcionários, clientes e terceiros; publicação do portal da privacidade e do canal de notificação de incidentes; conscientização e capacitação contínua para o público interno e terceiros envolvendo temas como Inteligência Artificial; gestão de riscos; avaliação de maturidade da

Unimed Serra Gaúcha, rede prestadora de saúde e fornecedores de tecnologia; reestruturação da infraestrutura tecnológica de servidores para armazenamento de dados; melhorias de segurança em sistemas e integrações utilizados pela cooperativa; avanço no uso de certificado digital e assinaturas eletrônicas para uso e armazenamento de dados e documentos visando o *paperless* e gestão de indicadores, proporcionando consolidação e difusão das práticas, tanto internamente como com prestadores de saúde, fornecedores e clientes.

Além disso, nos dois últimos anos, o Programa de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais teve avanços significativos na área de segurança da informação e cibernética, com destaque para:

- Implementação de tecnologias de última geração para atender a complexidade da operação, como: antivírus para servidores e EDRs; firewall de rede com inteligência artificial; firewall de aplicações/API; criptografia de dados em repouso, em trânsito e de dados sensíveis; armazenamento de logs de acessos e tratamento a dados pessoais.
- Contratação de centro de operações de suporte para prevenção de vulnerabilidades e incidentes de cybersegurança com atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Em 2025, a cooperativa não registrou nenhum incidente de privacidade, nem de segurança da informação.



A group of five people, three men and two women, are smiling and posing for a selfie outdoors. The man on the left is holding a smartphone high in the air. They are all looking towards the camera. The background is a lush green forest with sunlight filtering through the trees, creating a warm and natural atmosphere. The image is framed by a white border with rounded corners.

Pessoas

Cooperados

[GRI 2-7]

A Unimed Serra Gaúcha é uma cooperativa composta por mais de 1,2 mil médicos, especializados nas mais variadas áreas do conhecimento. Diferentemente de outras empresas do ramo, na Unimed, os médicos não são credenciados à operadora de planos de saúde, e sim são cooperados, ou seja, são espécies de sócios da organização. A admissão no grupo é realizada via concurso.

Na cooperativa, o mais alto grau de governança é representado pelas Assembleias Gerais (Ordinária ou Extraordinária, identificadas com as siglas AGO e AGE, respectivamente), para as quais todos os médicos cooperados, sócios da Unimed Serra Gaúcha, são convidados a participar, discutir e deliberar assuntos e/ou decisões de ordem administrativa, financeira e de mercado. Em 2025, foram realizadas as seguintes assembleias:

■ **Assembleia Geral Ordinária de 27 de março de 2025** – presença de 200 cooperados.

■ **Assembleia Geral Extraordinária de 27 de fevereiro de 2025** – Sistema Unimed e outras pautas sem conteúdo deliberativo, com a presença de 73 cooperados.

■ **Assembleia Geral Extraordinária de 4 de novembro de 2025** – Criação do Comitê da Médica Cooperada; demonstração de resultados do exercício de 2025 (período de janeiro a agosto); apreciação e julgamento do processo administrativo

nº 015/20231; proposta de implementação de metodologia visando a valorização do trabalho médico; alteração do art. 50 e do art. 72, § 4º do Estatuto Social e outros assuntos, sem conteúdo deliberativo, com a presença de 136 cooperados.

■ **Assembleia Geral Extraordinária de 8 de dezembro de 2025** – alteração do art. 50 e do art. 72, § 4º do Estatuto Social; demonstração de resultados do exercício de 2025 (período de janeiro a agosto); apreciação e julgamento do processo administrativo sancionatório nº 014/20231; proposta de implementação de metodologia visando a valorização do trabalho médico; criação do Comitê da Médica Cooperada e outros assuntos, sem conteúdo deliberativo. Presença de 1720 cooperados.



Além das assembleias, o ano de 2025 foi marcado por diversas iniciativas de qualificação e integração entre os cooperados:

46 cursos

15 ações de relacionamento

33 palestras

26 eventos



Pesquisa de satisfação

[GRI 2-29]

A cooperativa realiza bianualmente uma pesquisa de satisfação com os médicos cooperados. Os temas são divididos nos seguintes blocos: filosofia cooperativista; qualidade geral da Unimed Serra Gaúcha; qualidade dos prestadores da Unimed Serra Gaúcha; relacionamento com o cooperado; governança; atendimento ao cooperado; comunicação com o cooperado e benefícios dos cooperados.

Em 2026, será realizada nova pesquisa.

2024: 92,11%

2021: 97,96%

2017: 77,6%

Prestadores de saúde

[GRI 2-29]

Desde o ano de 2007, o Programa Conceituação de Prestadores classifica os prestadores da rede credenciada da Unimed Serra Gaúcha. O prestador ingressa no programa com 100 pontos e cabe a ele manter a sua pontuação. Atualmente, eles são classificados como “diamante”, “ouro”, “prata” e “bronze”. A cooperativa tem como objetivo manter o maior número de prestadores classificados como “diamante” e “ouro”. Os critérios que estão sendo avaliados atualmente são as reclamações recebidas dos beneficiários e outros setores, pesquisa de satisfação realizada com os beneficiários, participação nos treinamentos oferecidos gratuitamente, participação em programas de qualidade, atualização do alvará de saúde e as visitas técnicas. Além dos itens informados anteriormente, os hospitais credenciados são avaliados por meio dos itens de comissão de prontuário e atas, indicadores assistenciais, prontuário eletrônico, protocolos e diretrizes clínicas.

11 hospitais

37 clínicas em geral

39 centros de diagnóstico por imagem

30 clínicas de fisioterapia

34 laboratórios

12 clínicas de cardiologia

1 banco de sangue

16 clínicas buco-faciais

51 clínicas de Medicina Preventiva (incluindo serviços próprios)

4 clínicas de anestesiologia

Fornecedores

[GRI 2-8, GRI 2-23, GRI 204-1]

2.476 fornecedores ativos

1.049 dentro da área de abrangência

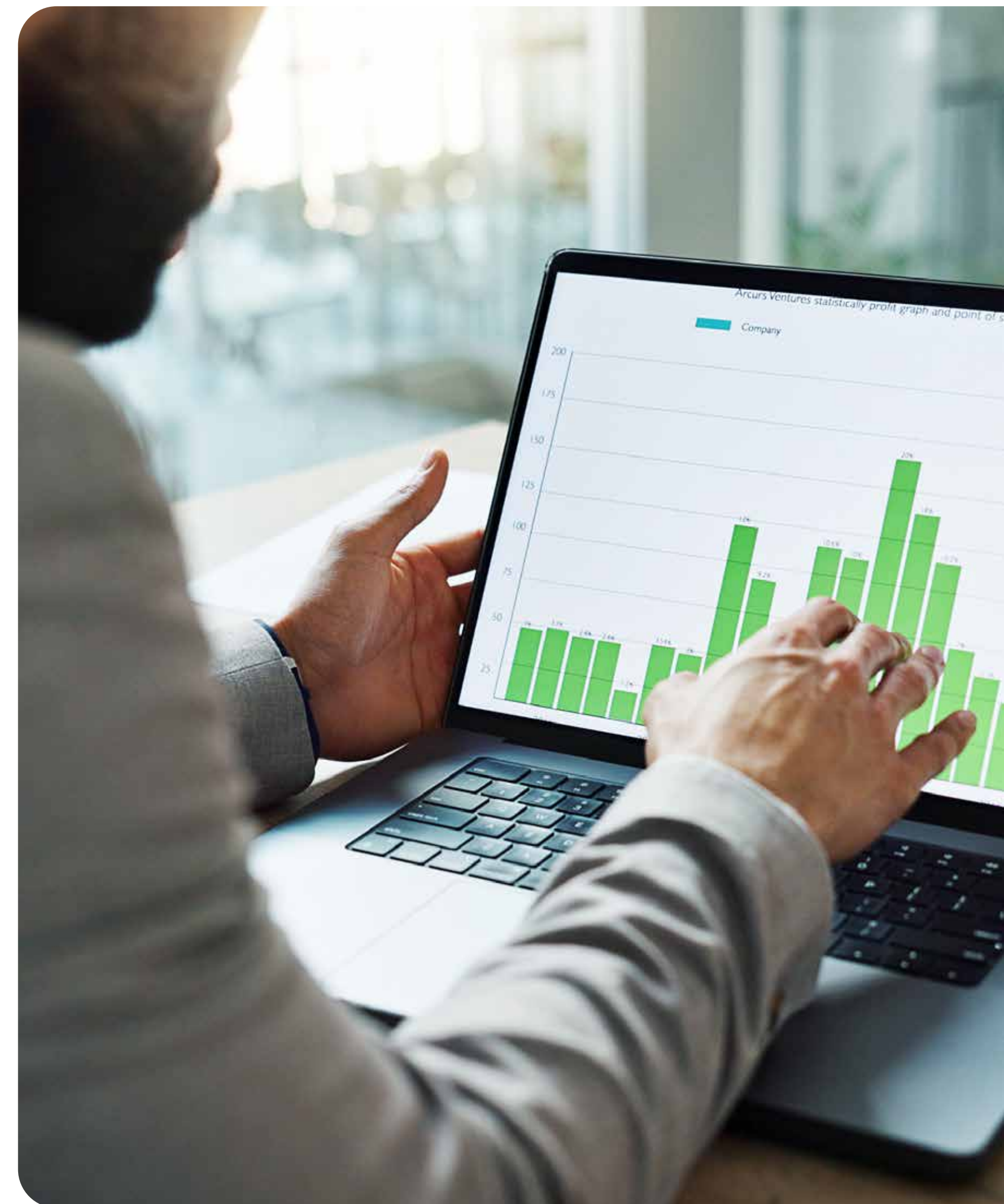
1.427 fora da área de abrangência

Gestão de Fornecedores e sustentabilidade nas aquisições

Na Unimed Serra Gaúcha, a seleção de fornecedores é conduzida com foco na qualidade, segurança e sustentabilidade dos serviços prestados, alinhando-se às diretrizes de sustentabilidade e gestão de processos. A cooperativa busca fornecedores com sede na área de ação e que estejam alinhados aos valores institucionais, promovendo o desenvolvimento local e a responsabilidade social.

Nossa Política de Suprimentos estabelece critérios para contratação, qualificação e avaliação de fornecedores, como documentação atualizada, conformidade regulatória e desempenho técnico-comercial. Em 2025, a Unimed Serra Gaúcha contou com um total de 2.476 fornecedores cadastrados, dos quais 1.617 (65,30%) estão sediados no estado do Rio Grande do Sul. Destes, 1.049 fornecedores (42,36%) estão localizados na nossa área de ação, que totaliza 17 municípios, reforçando o compromisso da cooperativa com o desenvolvimento regional e a valorização de parcerias locais.

As aquisições da empresa acontecem via área de Suprimentos e seguem fluxos definidos, garantindo rastreabilidade, transparência e eficiência nos processos. A gestão da cadeia de suprimentos é revisada anualmente, com mapeamento de riscos e identificação de oportunidades de melhoria, reforçando o compromisso da Unimed Serra Gaúcha com a excelência e a sustentabilidade.



Funcionários

[GRI 2-7, GRI 2-29]

A área de Gestão de Pessoas da Unimed Serra Gaúcha buscou, ao longo de 2025, promover o reconhecimento, o engajamento e o desenvolvimento contínuo dos funcionários, alinhando práticas de valorização e cuidado com exigências legais e de mercado. Assim, foram conduzidas ações estruturadas voltadas à celebração de marcos importantes, como aniversários e jubilados; ao fortalecimento da cultura organizacional por meio da revitalização do programa Jeito de Cuidar; ao desenvolvimento técnico e comportamental das equipes, com destaque para o Plano de Desenvolvimento de Líderes (PDL). Essas iniciativas reforçam o compromisso da cooperativa em garantir condições de trabalho justas, ambiente organizacional saudável e preparação das pessoas para os desafios presentes e futuros.



O quadro funcional

Em 31 de dezembro de 2025, a Unimed Serra Gaúcha estava com

2.996 funcionários no total.

A seguir, o total de empregados por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.

Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero, sendo 100% menselistas

TIPO DE CONTRATO	TOTAL			GÊNERO					
				FEMININO			MASCULINO		
ANO	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Efetivo	2.617	2.798	2894	2.281	2.472	2543	336	326	351
Jovem Aprendiz	67	67	76	44	38	48	23	29	28
Estagiários (Terc.)	8	11	14	5	10	11	3	1	3
Pessoa Jurídica (Terc.)	0	5	12	0	2	6	0	3	6
TOTAL	2.692	2.881	2996	2.330	2.522	2608	362	359	388

Número total de empregados próprios, discriminados por tipo de emprego e gênero

TIPO DE EMPREGO	TOTAL			GÊNERO					
				FEMININO			MASCULINO		
ANO	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Efetivo	2.617	2.798	2894	2.281	2.472	2543	336	326	351
Jovem Aprendiz	67	67	76	44	38	48	23	29	28
TOTAL	2.684	2.865	2970	2.325	2.510	2591	359	355	379

Força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero

TOTAL				GÊNERO					
				FEMININO			MASCULINO		
ANO	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Próprios*	2.617	2.865	2970	2.281	2.510	2591	336	355	379
Terceirizados**	8	16	26	5	12	17	3	4	9
TOTAL	2.625	2.881	2996	2.286	2.522	2608	339	359	388

*Efetivos e jovens aprendizes
**Estagiários e Pessoa Jurídica

Força de trabalho total, discriminada por região e gênero

TRABALHADORES NA REGIÃO				GÊNERO					
				FEMININO			MASCULINO		
TOTAL									
ANO	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Caxias do Sul	2.420	2.664	2778	2.091	2.314	2399	329	350	379
Farroupilha	127	136	138	124	130	133	3	6	5
Bento Gonçalves	50	57	55	46	54	51	4	3	4
Antônio Prado	7	7	8	7	7	8	0	0	0
Carlos Barbosa	2	3	3	2	3	3	0	0	0
Flores da Cunha	4	4	5	4	4	5	0	0	0
Garibaldi	4	6	5	4	6	5	0	0	0
São Marcos	2	3	3	2	3	3	0	0	0
Nova Petrópolis	1	1	1	1	1	1	0	0	0
TOTAL	2.617	2.881	2996	2.281	2.522	2608	336	359	388

Funcionários cobertos por acordo de negociação coletiva

O percentual relativo ao total de empregados da Unimed Serra Gaúcha cobertos por acordos de negociação coletiva é de **98,69%** (efetivos).

Gestão de **cargos e salários**

[GRI 2-23, GRI 2-24]

Na Unimed Serra Gaúcha, os reajustes salariais podem ser:

Coletivos

São reajustes que atingem indistintamente os valores dos salários de todos os funcionários: convenções/acordos/dissídios coletivos. Os salários são reajustados de acordo com as negociações em cláusulas específicas.

Individuais

Os salários são administrados por faixas posicionadas nas tabelas salariais. Preferencialmente os funcionários são contratados nas faixas salarias iniciais da tabela correspondente ao cargo. O reconhecimento dos profissionais pode ocorrer de forma vertical ou horizontal. Os reajustes ocorrem quando há promoção para cargo de maior valor salarial, por solicitação do gestor ou por enquadramento do cargo a valores de mercado. As alterações salariais devem ser solicitadas via sistema e seguem o fluxo de aprovações da cooperativa.

Promoção – progressão vertical

A promoção é concedida quando da existência de vaga, devendo ser aprovada pela coordenação, gerência, superintendência e diretoria.

Mérito – progressão horizontal

A movimentação por mérito é concedida quando da existência de orçamento, sendo solicitada pelo gestor e justificado o motivo para a promoção. Cada funcionário pode evoluir até um estepe uma vez ao ano (5%). A avaliação da movimentação salarial deve ser efetuada pelo coordenador e aprovada pelo superintendente/gerente da área.

Ranking dos cargos

O ranqueamento dos cargos é feito com base nas informações de mercado (pesquisa salarial) e na importância dos mesmos para a cooperativa, segundo avaliação do Gestão de Pessoas, superintendências e gerência. O ranqueamento pode ser alterado conforme indicações do mercado ou por determinação

da cooperativa, cabendo ao Gestão de Pessoas promover a discussão dos casos, por meio de comitê formado pelo Gestão de Pessoas, superintendências e gerência e, após consenso, realizar a alteração.

Tabelas salariais

A tabela salarial da cooperativa é composta de seis estepes salariais, de acordo com o ranqueamento dos cargos. O crescimento é de 5% em todos os níveis. A tabela é utilizada como uma referência para a gestão da remuneração (considera-se a tabela como referência, pois não há vínculo automático do salário do funcionário frente à tabela salarial).

A Gestão da Performance busca realizar um alinhamento de expectativas, bem como saber como o funcionário está em relação as suas entregas e apoiá-lo na construção de sua carreira na Unimed Serra Gaúcha. A cooperativa utiliza uma plataforma (Fluid State) de gestão da performance e carreira para apoiar os gestores nos monitoramentos e conversas, aproximando assim os gestores

das equipes. O funcionário também é estimulado a ser o protagonista da sua carreira, possuindo acesso ao sistema e fomentando seus objetivos e performance. O processo de monitoramento do gestor com suas equipes é contínuo e se dá sempre que houver a necessidade de orientações sobre o que fazer e como aprimorar suas entregas. Além disso, também se elabora o plano de ação individual com base nesses resultados.

[GRI 202-1, GRI 3-3]

O menor salário na cooperativa é o do jovem aprendiz, cuja carga horária é de 100 horas mensais: R\$ 759,00. Este valor está 50% abaixo do salário mínimo nacional (R\$ 1.518,00). Os jovens aprendizes correspondem a 2,54% do quadro funcional total, sendo 48 do gênero feminino e 28 do gênero masculino.

[GRI 202-2, GRI 3-3]

Dos sete executivos da Alta Liderança, quatro (57,14%) são da região. Dois (28,57%) são do gênero feminino e cinco (71,43%), do masculino.

Consideramos “da região” quem reside e atua na área de abrangência da cooperativa.

Saúde e segurança **no trabalho**

[GRI 3-3]

Acordos formais com sindicatos sobre saúde e segurança

[GRI 403-7]

A Unimed Serra Gaúcha mantém Acordo Coletivo de Trabalho que contempla tópicos específicos relacionados à saúde e segurança da força de trabalho. Todos os pontos previstos nesse instrumento são integralmente cumpridos pela cooperativa, assegurando o alinhamento às normas legais vigentes e às boas práticas de gestão em saúde e segurança ocupacional.

Esses acordos reforçam o compromisso institucional de preservar a integridade física e mental dos colaboradores, promovendo ambientes laborais seguros, com prevenção de riscos e acompanhamento contínuo das condições de trabalho.

Colaboradores cobertos por sistemas de gestão de saúde e segurança

[GRI 403-8]

Em conformidade com a legislação vigente, a Unimed Serra Gaúcha mantém Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA) em todas as unidades que atendem ao dimensionamento previsto no Quadro I da NR-5. Para cada estabelecimento, a quantidade de membros efetivos e suplentes é definida a partir do grau de risco e do número de empregados, garantindo representatividade adequada.

O percentual de empregados representados por uma CIPA varia conforme a unidade:

- Hospital da Unimed: 0,85%
- Laboratório (Hospital da Unimed): 3,89%
- Posto de Coleta (Hospital da Unimed): 4,54%
- Centro de Onco-Hematologia: 4,54%
- Sede administrativa: 1,13%
- Farroupilha: 4,08%
- Bento Gonçalves: 3,92%
- Laboratório (Centro): 5,55%
- Laboratório (Lourdes): 6,45%
- Laboratório (São Pelegrino): 8,69%
- Laboratório (Farroupilha): 7,51%
- Policlínica: 4,65%
- Medicina Preventiva: 6,25%
- Unidade Materno-Infantil: 2,88%

Conforme determina a NR-5, as CIPAs possuem composição paritária: 50% de representantes da gestão e 50% de representantes dos empregados, assegurando equilíbrio na condução das ações preventivas.

Nos estabelecimentos que não se enquadram no dimensionamento da NR-5, a cooperativa mantém designados responsáveis, garantindo atendimento às exigências legais e acompanhamento das ações de prevenção.

Atuação da CIPA

[GRI 3-3]

A CIPA desempenha papel ativo no fortalecimento da cultura de saúde e segurança, atuando em conjunto com o Serviço Especializado em Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) e com a alta administração. Suas atividades incluem:

- Realização de reuniões ordinárias mensais e extraordinárias conforme a demanda;
- Investigações de acidentes de trabalho;
- Inspeções regulares nos ambientes laborais;
- Participação em todas as etapas de processos de ergonomia;
- Apoio à implantação e aprimoramento dos programas de saúde e segurança do trabalho;
- Sugestões de melhorias contínuas;
- Atuação como multiplicadores de ações prevencionistas junto às equipes.

Lesões registráveis

[GRI 403-9]

A Unimed Serra Gaúcha mantém monitoramento contínuo dos acidentes de trabalho, doenças ocupacionais, dias perdidos e indicadores de frequência e gravidade, assegurando a conformidade com a legislação vigente e promovendo a melhoria contínua em saúde e segurança ocupacional.

Em 2024, foram registrados 146 acidentes de trabalho, resultando em 760 dias corridos perdidos e 3 casos de doenças ocupacionais, sem ocorrência de óbitos. Já em 2025, o número de acidentes subiu para 253, e o total de dias perdidos aumentou para 2.355,15, com 1 caso de doença ocupacional e igualmente nenhum acidente fatal.

	2024	2025
Acidentes de trabalho	146	253
Dias perdidos (corridos)	760	2.355,15
Acidentes fatais	0	0
Doenças ocupacionais	3	1
Taxa de frequência ¹ (%)	18,71	13,77*
Taxa de gravidade ² (%)	192,48	493,19**
Taxa de lesões (%)	2,58	3,25
Taxa de doenças ocupacionais (%)	0,03	0,03
Taxa de dias perdidos (%)	101,11	81,38
Taxa de absenteísmo (%)	2,43	0,39
Número absoluto de óbitos	0	0

O cálculo dos dias perdidos considera dias corridos. O atestado pode ser uma soma de atestados. O atestado inicia no dia do ocorrido, ou, se o acidente ocorreu após o fim da jornada, o médico pode emitir o atestado iniciando no dia do ocorrido, porém o SESMT realiza a validação apenas no dia posterior ao dia de trabalho do funcionário. A cooperativa não dispõe dos indicadores discriminados por gênero.

Em 2025, foi implementada a plataforma Qlik, com o objetivo de aprimorar a coleta, integração e consolidação das informações corporativas. A ferramenta proporcionou maior assertividade, padronização e rastreabilidade no levantamento dos dados, fortalecendo os processos de validação e a confiabilidade das informações reportadas.

1 – Taxa de Frequência de Acidente de Trabalho: FAT = (Acidente incapacidades / horas homem trabalhadas) x 200.000.
*Em 2025, a cooperativa utilizou para o cálculo o fator 1.000.000, e não 200.000.
2 – Taxa de Severidade de Acidente de Trabalho: SAT = (Dias perdidos por incapacidade / horas homem trabalhadas) x 200.000
**Em 2025, a cooperativa utilizou para o cálculo o fator 1.000.000, e não 200.000.

Nota metodológica: as taxas de frequência e gravidade de acidentes são calculadas considerando o fator de normalização de 1.000.000 de horas-homem trabalhadas, metodologia adotada pela organização e para padronizar os resultados e facilitar a comparabilidade entre períodos e unidades operacionais.

Sistema de identificação e comunicação de acidentes

A cooperativa mantém um processo estruturado para a identificação, comunicação, registro e investigação de acidentes de trabalho, visando assegurar o atendimento ao colaborador, o cumprimento dos requisitos legais e a implementação de ações preventivas.

Em caso de ocorrência de acidente de trabalho, o colaborador deve comunicar o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) o mais rápido possível. Essa comunicação é fundamental para garantir o atendimento necessário, o registro da ocorrência e a orientação quanto aos procedimentos subsequentes.

Quando o SESMT não estiver disponível, o colaborador deve informar imediatamente sua liderança. Na ausência da liderança, deverá dirigir-se ao Pronto-Atendimento, informando que sofreu um acidente de trabalho, para receber o atendimento inicial.

Nos casos de acidente com material biológico no Complexo Hospitalar, quando o SESMT não estiver presente, o colaborador deve procurar imediatamente a Sala de Medicação do Pronto-Atendimento e informar o ocorrido ao enfermeiro responsável, para que as condutas previstas sejam iniciadas sem demora.

Nas demais unidades, em caso de acidente com material biológico, o colaborador deve comunicar imediatamente sua liderança, que providenciará o encaminhamento e as orientações necessárias para o atendimento e o registro da ocorrência.

Todos os acidentes de trabalho, independentemente da gravidade, devem ser comunicados imediatamente, assegurando o atendimento adequado, o correto registro da ocorrência e o cumprimento das exigências legais.

Após a comunicação, o SESMT realiza o registro e a investigação do evento por meio de metodologia estruturada, identificando as causas imediatas, subjacentes e latentes, com o objetivo de definir e implementar ações corretivas e preventivas que reduzam a probabilidade de recorrência.

Concluída a investigação, quando caracterizado acidente de trabalho, o SESMT providencia a emissão da Comunicação de Acidente de Trabalho (CAT), em conformidade com a legislação vigente.



A group of diverse people, including young and old individuals of various ethnicities, are walking together in a park. They are smiling and looking towards the right, where a bright sunset is visible through the trees. The scene is warm and positive, emphasizing social connection and community. The image is framed by a white border with rounded corners.

Saúde **social**

Programas e projetos para a comunidade

[GRI 3-3, GRI 413-1]

Para contemplar as comunidades nas quais a Unimed Serra Gaúcha está inserida – ao todo, são 17 municípios na área de abrangência –, uma série de programas e projetos da cooperativa saem do papel anualmente para virar realidade, proporcionando mais qualidade de vida em nosso entorno. Confira.

Projeto Viver Melhor

Promoção da saúde das pessoas com deficiência em vulnerabilidade social é o grande objetivo do Viver Melhor, que visa a facilitar o acesso às consultas e exames especializados, de forma gratuita. Por meio do projeto, a Unimed Serra Gaúcha possibilita tornar mais ágil o acesso a um diagnóstico precoce, oferecendo um tratamento mais rápido e proporcionando mais a qualidade de vida aos beneficiados inscritos nas instituições parceiras da cooperativa.

1.100 pessoas beneficiadas
com consultas médicas e exames



Doador Fiel

Programa Doador Fiel

Como uma das singulares integrantes do Programa Doador Fiel, do Instituto Unimed/RS, a Unimed Serra Gaúcha mantém um banco de funcionários cadastrados que doam sangue periodicamente. A cooperativa também firmou parcerias com o Hemocentro de Caxias do Sul, o Lions Club Farroupilha e Pró-Saúde, em ações que contaram com cerca de 120 voluntários da comunidade em geral. Nessas ações isoladas, estima-se que até 480 vidas puderam ser salvas.

50 funcionários
doadores regulares

200 pacientes beneficiados,
aproximadamente, com a doação periódica

5 doações itinerantes

640 beneficiados
com as doações itinerantes

Projeto Academia ao Ar Livre

A cooperativa manteve suas unidades de Academia ao Ar Livre e revitalizou as academias através de compra de tintas e troca das placas orientativas.

18 academias
na região instaladas pela Unimed

Projeto Viver Bem na Escola

Iniciativa da Unimed Serra Gaúcha, em parceria com as secretarias municipais de Educação de cidades da área de atuação da cooperativa médica e com apoio do Instituto Unimed/RS, o projeto propõe um valioso espaço de reflexão e discussão sobre temas relacionados à saúde durante a fase da adolescência. Trata-se de um programa de palestras constantemente atualizado, incluindo temas como alimentação saudável; responsabilidades; atividade física; saúde mental na adolescência; sexualidade; exposição na internet e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Desde sua criação, em 2012, o Viver Bem na Escola já levou palestras a 2.128 estudantes do ensino fundamental e médio.

707 estudantes de escolas municipais e estaduais contemplados em 2025

Projeto Incentivo à Leitura

Com a proposta de promover o encanto pelos livros antes mesmo do processo de alfabetização, funcionários voluntários realizam oficinas de contação de histórias em escolas, eventos e instituições parceiras. Em 2024, duas contações de histórias foram realizadas na Feira do Livro de Caxias do Sul.

80 crianças impactadas
aproximadamente

Projeto Mão Amiga

Crianças com idades entre um e seis anos têm acesso à pré-escola custeado pelo projeto, liderado por Frei Jaime Bettega e apoiado por organizações, entre elas a cooperativa. As famílias beneficiadas são selecionadas a partir de um estudo econômico e social feito pela assistente social do projeto Mão Amiga.

22 crianças atendidas por meio das contribuições da Unimed Serra Gaúcha

Natal Solidário

Para alegrar o final de ano das crianças, o projeto viabiliza a adoção de cartinhas de Natal por parte dos médicos cooperados e funcionários da cooperativa. Após a arrecadação dos presentes, a entrega é realizada em um evento especial, com brincadeiras, lanche e até a ilustre presença do bom velhinho – tudo organizado pelos funcionários voluntários.

90 crianças contempladas
na última edição



Coro Unimed Serra Gaúcha

Incentivando a cultura como forma de qualidade de vida e integração, o Coro Unimed, nos seus formatos adulto e juvenil, conta com mais de 50 integrantes. Aperfeiçoando seus talentos musicais, os participantes frequentam aulas semanais e realizam apresentações, de forma voluntária, em eventos, instituições e iniciativas comunitárias em geral.

12 apresentações

40 mil pessoas
(público estimado)

Campanha do Agasalho

Realizada anualmente em parceria com a Fundação Caxias do Sul, a campanha de 2025 reuniu doações de médicos cooperados e de funcionários de todas as áreas da cooperativa. Conforme o setor de Gestão de Sustentabilidade, responsável pela organização da campanha, foram recolhidas 4.160 peças de roupas e calçados. Os itens foram entregues à Fundação Caxias que destina para pessoas em vulnerabilidade social.





Saúde **ambiental**

Gestão de resíduos

[GRI 3-3, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3]

A Unimed Serra Gaúcha adota práticas estruturadas e sistemáticas para a gestão de resíduos, assegurando a destinação ambientalmente adequada de cada tipologia gerada em suas operações. No Complexo Hospitalar, esse processo é realizado por meio de empresas terceirizadas especializadas, que atuam de acordo com a legislação vigente e fornecem comprovação documental da destinação final, como certificados de destinação final (Fepam), relatórios de recebimento (Fepam), controles mensais de recolhimento de resíduos e manifestos de transporte de resíduos (MTRs).

A destinação segue um modelo segmentado:

Vida Tecnologia Ambiental: responsável pelos resíduos perfurocortantes e infectantes laboratoriais e bacterianos, com coletas realizadas cinco vezes por semana;

Resquim: responsável pelo transporte dos resíduos químicos, encaminhados à Pró Ambiente, com coletas duas vezes por semana;

Renova Service: responsável pela coleta de resíduos recicláveis ensacados, realizada três vezes por semana (segundas, quartas e sextas-feiras);

Serra Gaúcha: responsável pelo recolhimento de recicláveis específicos, como caixas de papelão e caixas de isopor destinadas à doação (terça e sexta-feira);

Ecoóleo: responsável pelo descarte do óleo de cozinha, coletado conforme a necessidade;

Compacta: responsável pela coleta dos resíduos comuns, destinados a aterro sanitário industrial, com frequência de segunda a sábado.



<i>Classificação</i>	<i>Resíduo</i>	<i>Peso (kg) 2025</i>	<i>Peso (kg) 2024</i>	<i>Método de disposição</i>	<i>Método determinado</i>
<i>Perigoso</i>	Infectante (todos aqueles que contêm ou possam conter microrganismos capazes de causar doenças, como vírus, bactérias e fungos, e que apresentem risco de infecção, como: máscaras, luvas, aventais, etc.)	245.472,58	262.011,25	Autoclave e aterro sanitário	Autoclave e aterro sanitário
<i>Perigoso</i>	Químico (medicamentos ou substâncias que, quando descartadas, representam risco devido às suas características químicas, como: materiais que contêm tintas e líquidos utilizados em laboratório)	93.956,54	94.483,35	Aterro sanitário	Aterro sanitário
<i>Perigoso</i>	Perfurocortante – kg (todos aqueles que possuem ponta ou gume capazes de cortar, perfurar ou rasgar tecidos, oferecendo risco de acidentes e transmissão de patógenos)	5.705,73	4.840,02	Autoclave e aterro sanitário	Autoclave e aterro sanitário
<i>Não perigoso</i>	Comum (todo aquele que não apresenta risco biológico, químico ou radiológico)	280.474,06	241.738,50	Aterro sanitário	Aterro sanitário
<i>Não perigoso</i>	Reciclável (todo aquele que pode ser reaproveitado ou reciclado e que não esteja contaminado por material biológico, químico ou radioativo)	246.264,82	226.266,20	Coprocessamento – Renova Service Reciclagem – Serra Gaúcha	Coprocessamento – Renova Service Reciclagem – Serra Gaúcha
<i>Perigoso</i>	Perfurocortante – litros (todos aqueles que possuem ponta ou gume capazes de cortar, perfurar ou rasgar tecidos, oferecendo risco de acidentes e transmissão de patógenos)	36.872,40	32.194,75	Autoclave e aterro sanitário	Autoclave e aterro sanitário

O crescimento contínuo da produtividade hospitalar – refletido no aumento de atendimentos, internações e procedimentos – acarreta maior geração de resíduos, devido ao uso intensivo de insumos, medicamentos, materiais descartáveis e produtos químicos. Nesse contexto, a segregação correta e o gerenciamento adequado tornam-se essenciais para prevenir impactos ambientais, otimizar recursos e garantir a segurança ocupacional.

[GRI 3-3]

Um dos principais desafios identificados é assegurar a segregação correta na origem, evitando a mistura entre resíduos comuns, recicláveis, infectantes, químicos e perfurocortantes. Para superar este obstáculo, a cooperativa mantém programas de treinamento e monitora rigorosamente a atuação dos fornecedores responsáveis pela destinação final. Como forma de mitigar impactos, também passa regularmente por auditorias de resíduos, reafirmando seu compromisso com a ecoeficiência.

LEGENDA:

Classificação: identificação se o resíduo é perigoso ou não perigoso.

Resíduo: descrição dos tipos de resíduos.

Método de disposição: identificar o método mais indicado para os resíduos serem tratados ou dispostos como, por exemplo, reutilização, reciclagem, recuperação, incineração (ou uso como combustível), aterro sanitário, injeção subterrânea de resíduos, armazenamento no local, outros.

Método determinado: forma como resíduo foi trabalhado pela cooperativa, ou por terceiros por ela contratados.

A woman with reddish-brown hair tied in a ponytail, wearing a green long-sleeved shirt, is sitting at a wooden desk. She is looking at two laptops. The laptop on the left shows a bar chart with green bars of varying heights. The laptop on the right shows a dashboard with a pie chart, a bar chart, and a line graph. She is holding a white paper in her left hand. In the background, there is a large window with a view of greenery and a potted plant on the desk.

Saúde **econômica**

Gestão econômica

[GRI 201-1, GRI 3-3]

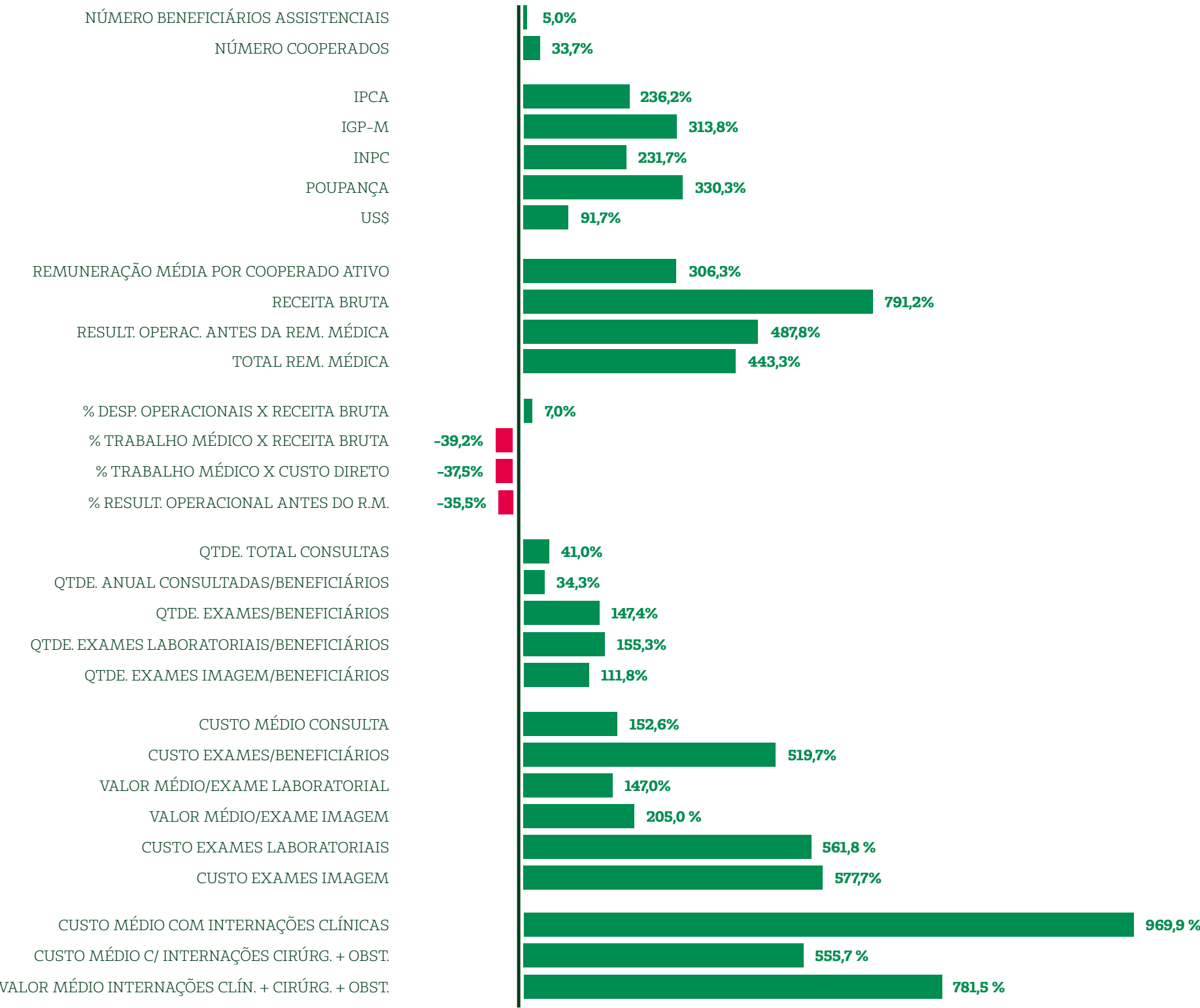
O desempenho econômico é um tema material sobretudo porque significa a valorização dos cooperados. O tema é gerido pelas áreas de Controladoria e Mercado, com base em governança cooperativa e nas normas da ANS. A seguir, apresentamos receitas, despesas, custos assistenciais, sinistralidade e liquidez, além da evolução de beneficiários e participação de mercado. Esses indicadores são importantes para tomar decisões estratégicas, garantir a sustentabilidade do negócio e possibilitam investimentos para continuar inovando e promovendo qualidade no atendimento. Eles não são apenas financeiros; estão diretamente ligados ao impacto na saúde, segurança e bem-estar dos clientes.

Desempenho econômico-financeiro, custos assistenciais e sinistralidade

VARIAÇÃO 2003 x 2025

[GRI 201-1]

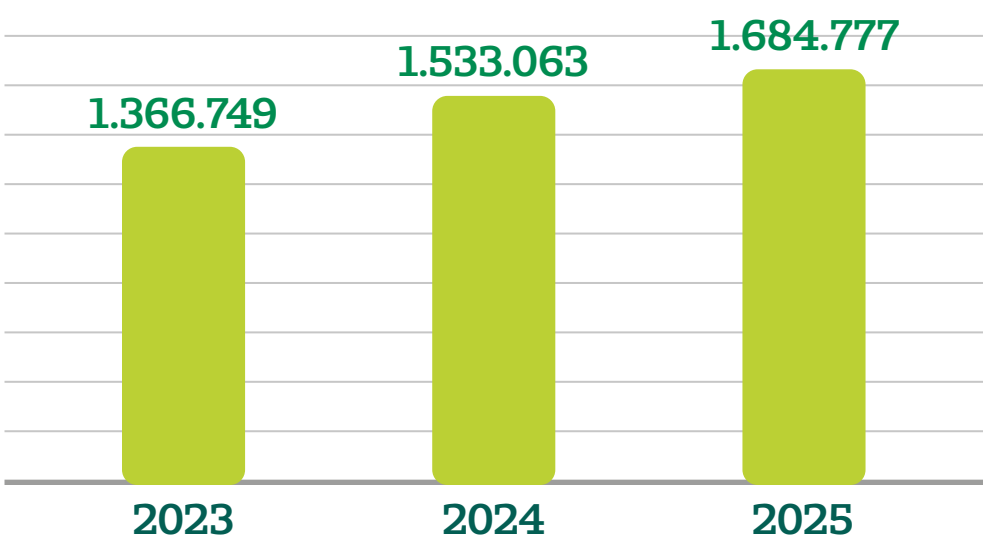
Indicadores Financeiros: 01/07/2003 a 01/07/2025
Indicadores Assistenciais: Média Ano



O gráfico demonstra a evolução histórica de índices econômicos importantes relacionados à cooperativa. O cenário econômico e regulatório mantém elevados os custos dos atendimentos, conforme demonstrado.

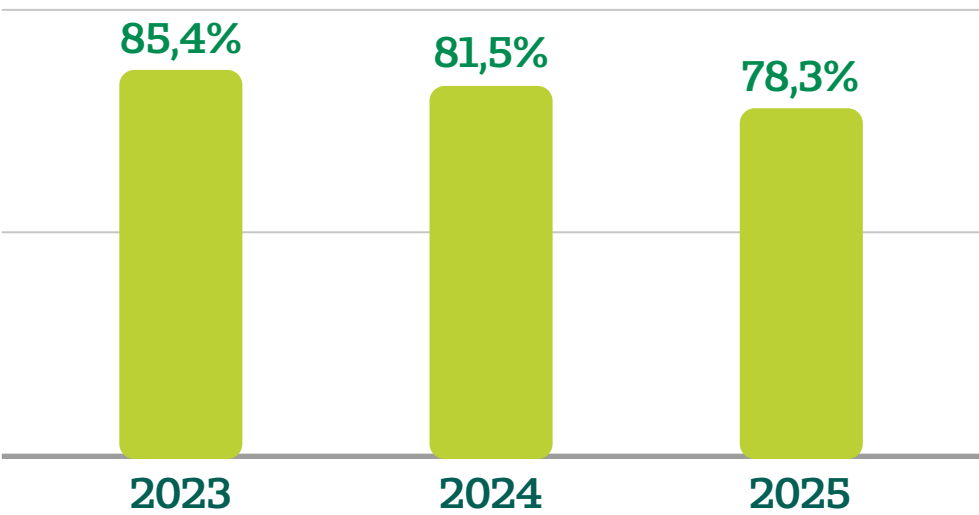
Evolução da receita líquida

[GRI 201-1] (R\$ mil)



A receita líquida (receita bruta após as deduções legais) apresentou crescimento de 9,5% em 2025 em comparação com 2024. Em relação a 2023, a elevação foi de 23,3%.

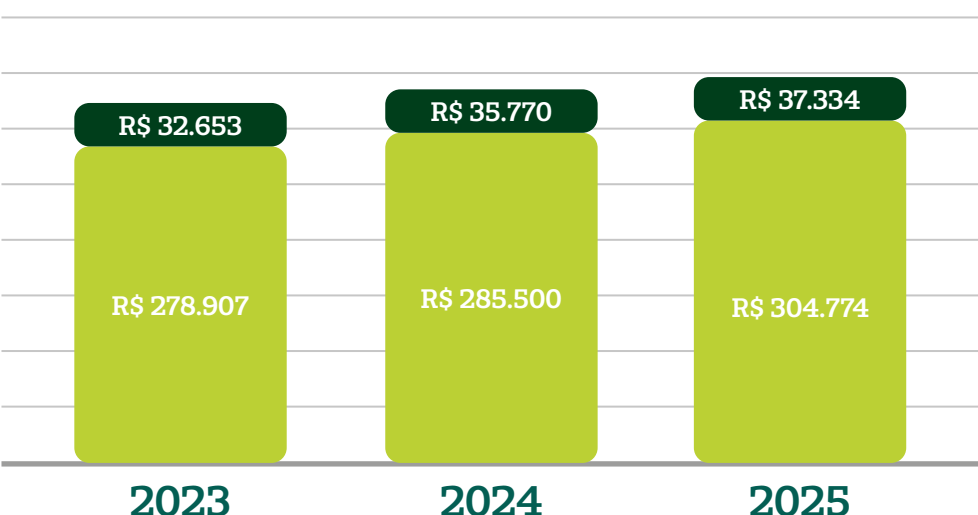
Índice de sinistralidade – ANS



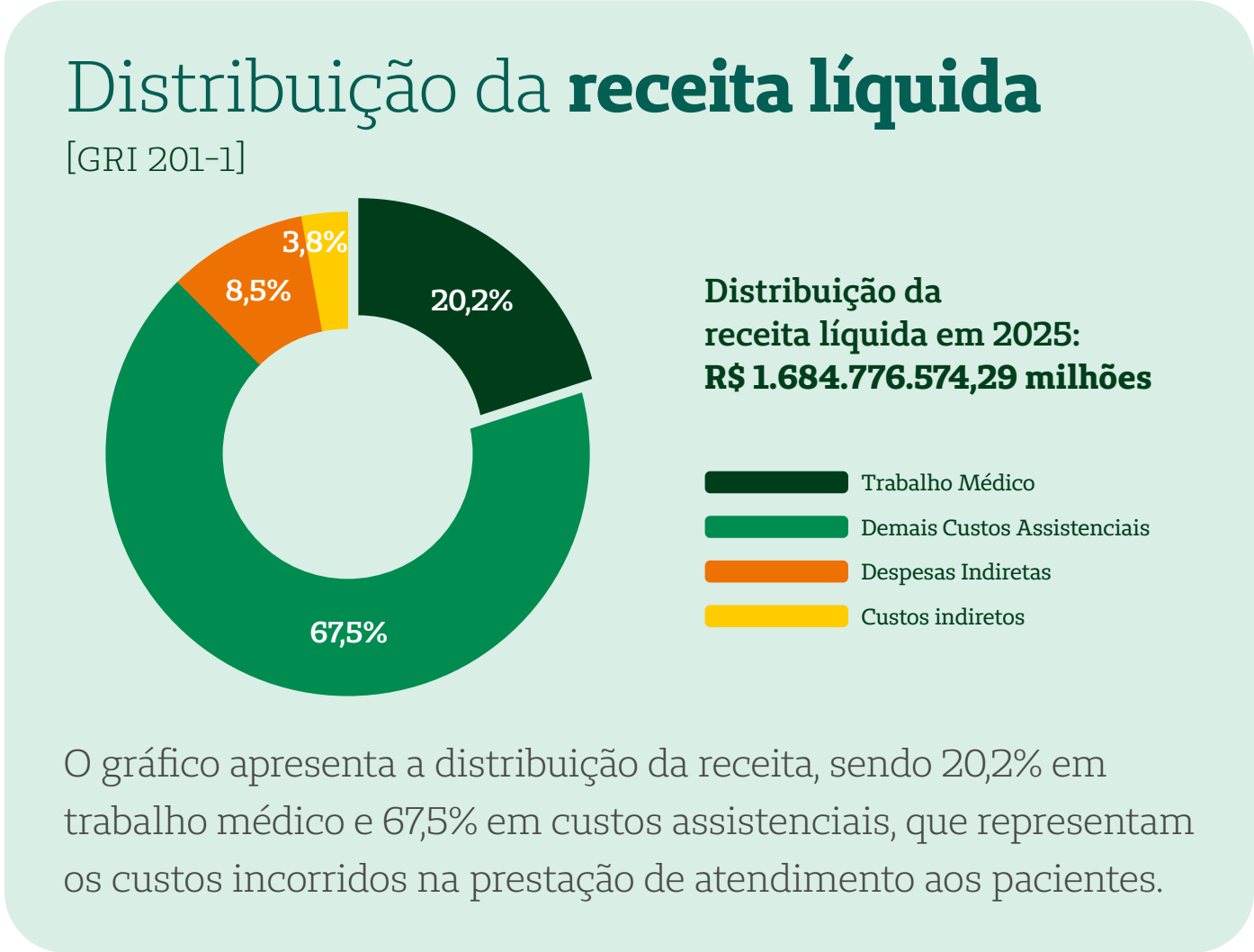
O índice de sinistralidade acumulado em 2025 apresentou queda, comparando-se com 2024. Este índice representa a relação entre a receita de contraprestações (planos de saúde) e os custos gerados na prestação de atendimento dos beneficiários dos planos.

Evolução da remuneração médica

[GRI 201-1] Anual / (R\$ mil)



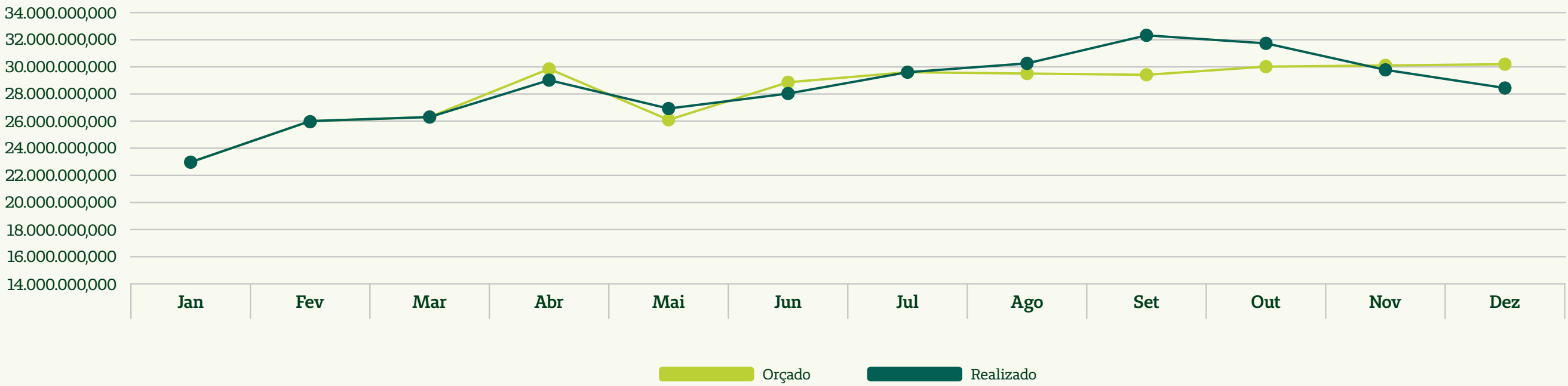
Neste gráfico, está representada a evolução da remuneração médica, com um crescimento de 6,5% em 2025 em relação ao ano anterior.



Remuneração médica

[GRI 201-1]

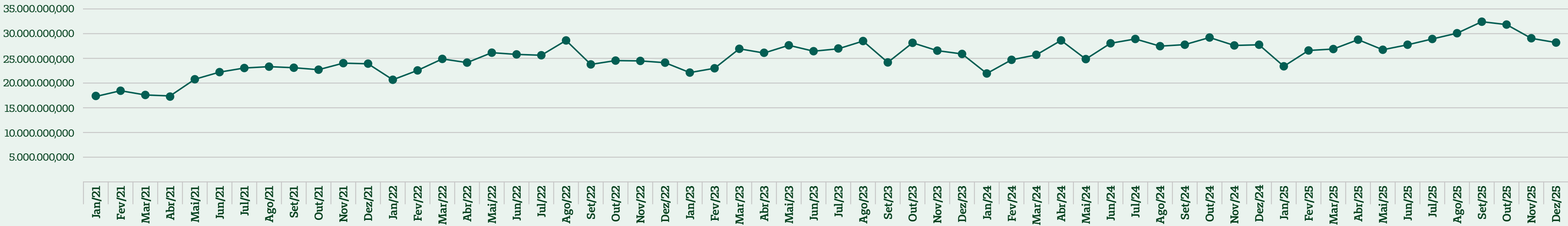
2025 (R\$)



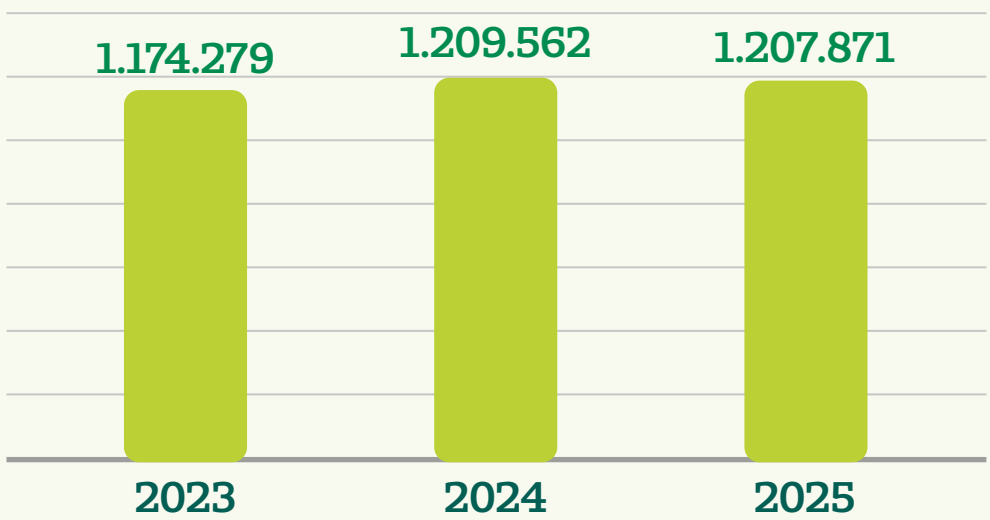
Considerando cooperados, credenciados, Unicoopmed e anestesistas PJ.



Série histórica (R\$)



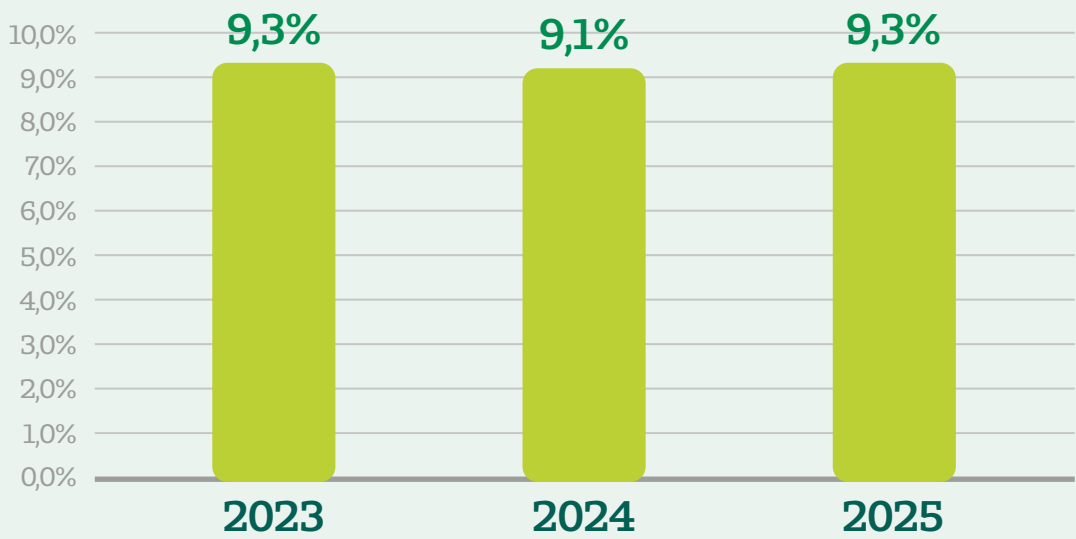
Quantidade de **consultas médicas**



O gráfico representa o crescimento do número de consultas, de 2023 a 2025 em 2,8%, um aumento de 33.592 consultas.

Participação das despesas administrativas **sobre as contraprestações (DA)**

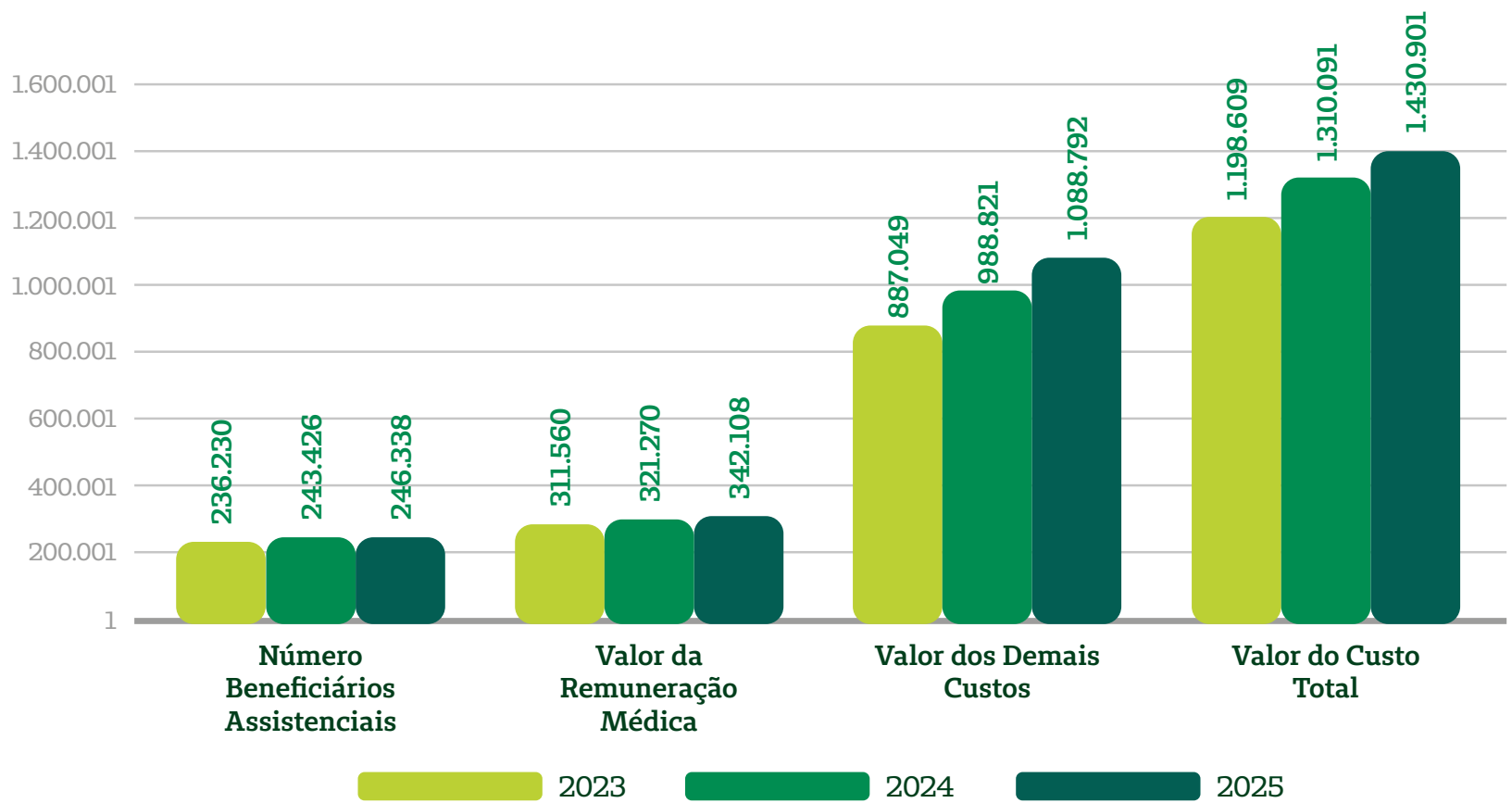
[GRI 201-1]



Nessa rubrica, estão todas as despesas administrativas e comerciais, tais como: despesas com pessoal (exceto quem está alocado nos serviços próprios), subsídio do plano de saúde dos cooperados e dependentes, remuneração de diretorias, conselhos, despesas com serviços de terceiros (auditoria externa, assessorias jurídicas, desenvolvimento de softwares, etc.), encargos, despesas com localização e funcionamento (aluguel, arrendamento, impostos), despesas de expediente, despesas de comunicação, seguros, depreciações, publicidade e propaganda, impostos e taxas, contingências tributárias, cíveis e trabalhistas, despesas judiciais, taxas da ANS e federativas.

Custos **assistenciais**

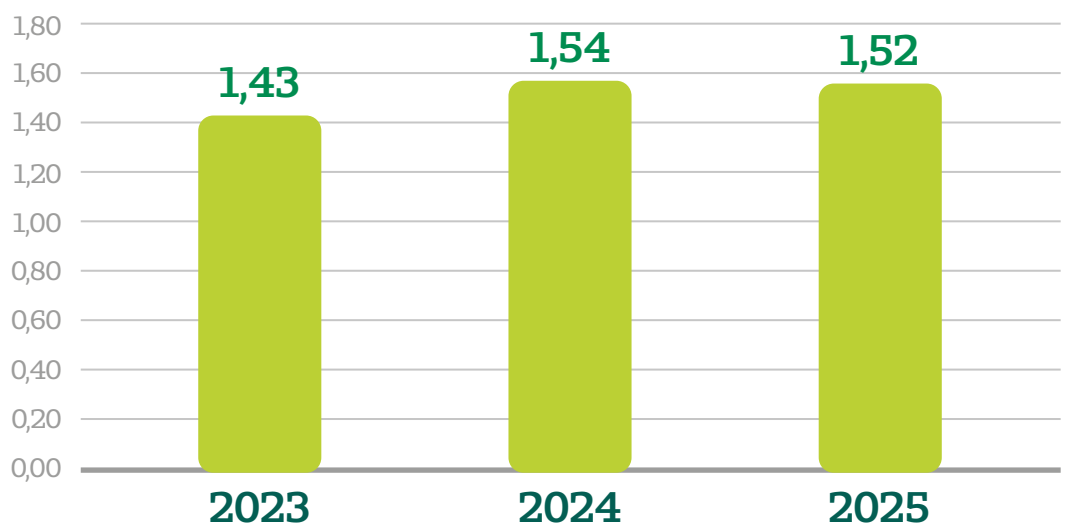
[GRI 201-1]



O custo assistencial total aumentou 9,2% em 2025, atingindo R\$ 1.430 bilhão. A remuneração médica cresceu 6,5%, enquanto os demais custos, 10,1%. A elevação do número de beneficiários ficou em 1,2%.

Liquidez **corrente**

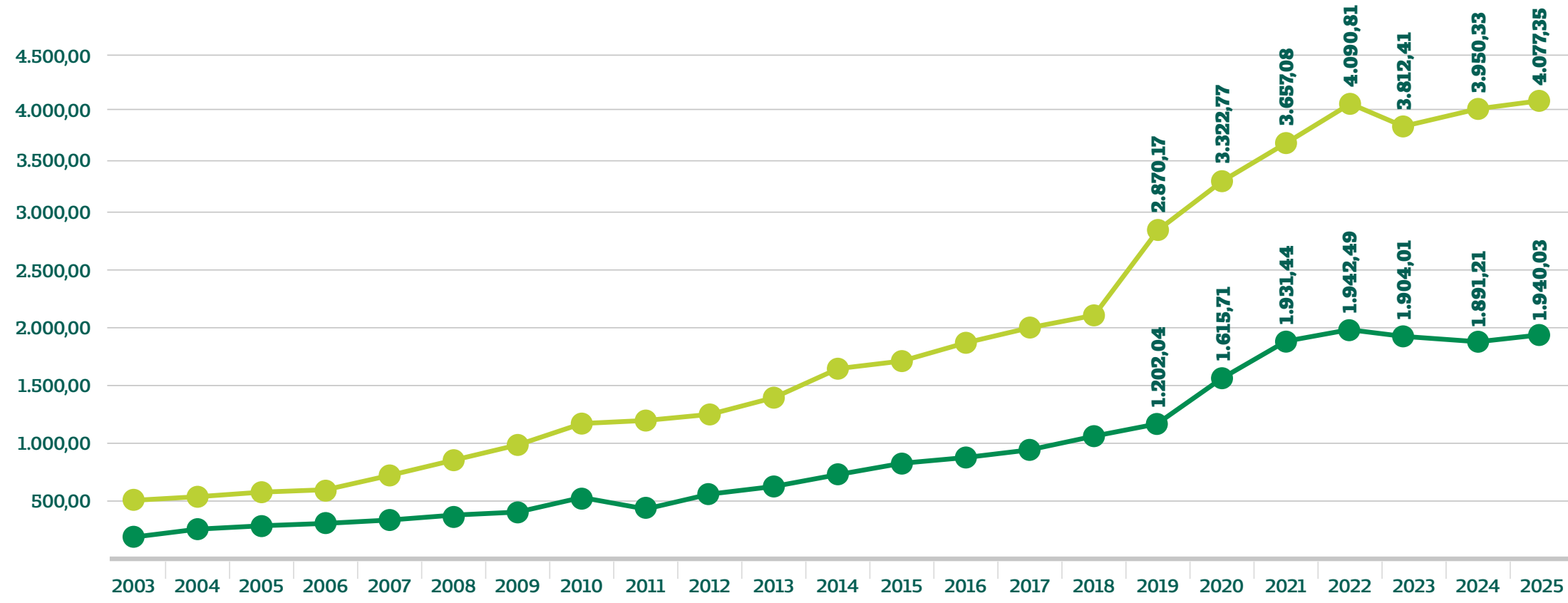
[GRI 201-1]



O indicador demonstra a capacidade de pagamentos da cooperativa no curto prazo, a razão entre o Ativo Circulante pelo Passivo Circulante da cooperativa. Significa que, para cada R\$ 1,00 de compromisso que a cooperativa tem para saldar, vencíveis em até 12 meses, ela tem disponível R\$ 1,52.

Custo médio por diária de **internação clínica e cirúrgica (inclui UTI)**

[GRI 201-1]



● Custo médio por diária de internação cirúrgica e obstétrica

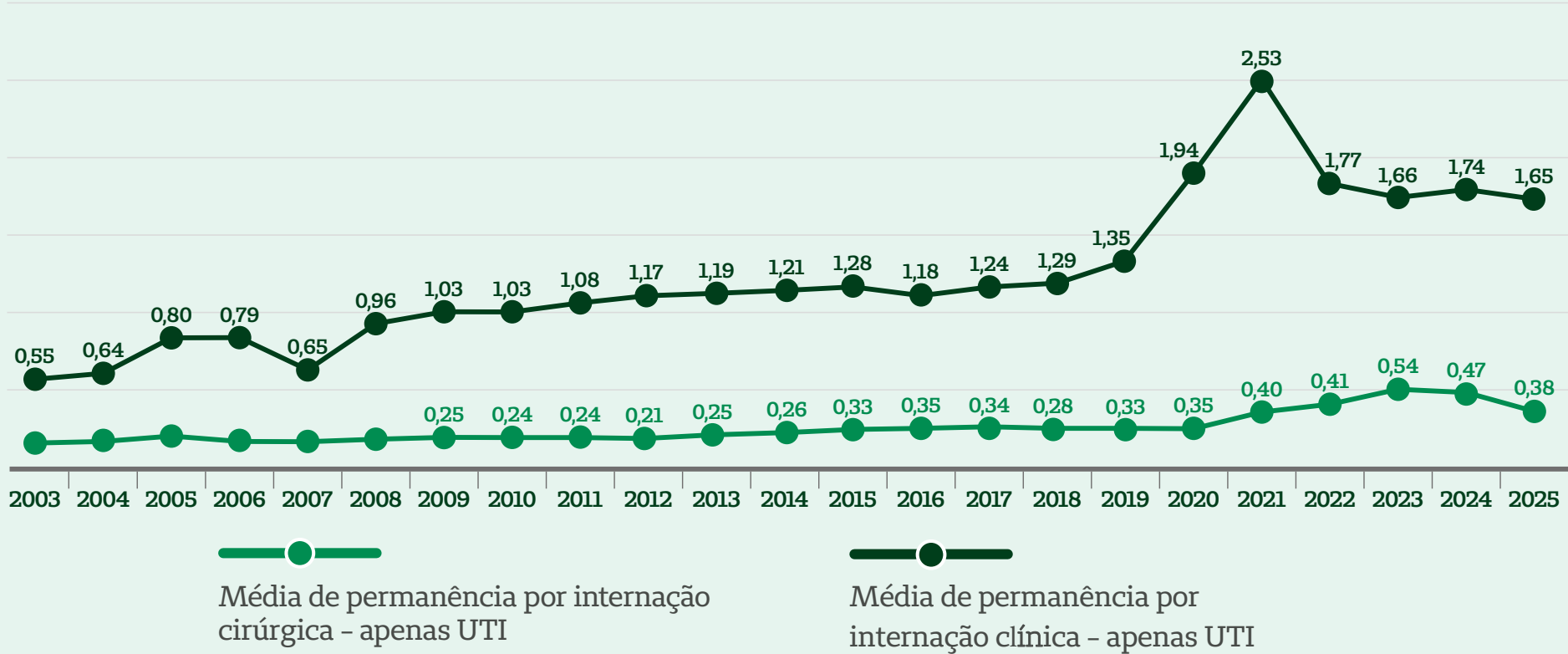
● Custo médio por diária de internação clínica

Os gráficos demonstram a evolução do grupo de custos de internações: no primeiro gráfico, é importante ressaltar a elevação de 3,2% no custo médio por internação clínica e cirúrgica, porém, nos dois gráficos seguintes, observa-se queda na média de permanência, tanto de quarto, quanto de UTI das internações.

Média de permanência por internação **(apenas UTI)**

[GRI 201-1]

Em dias



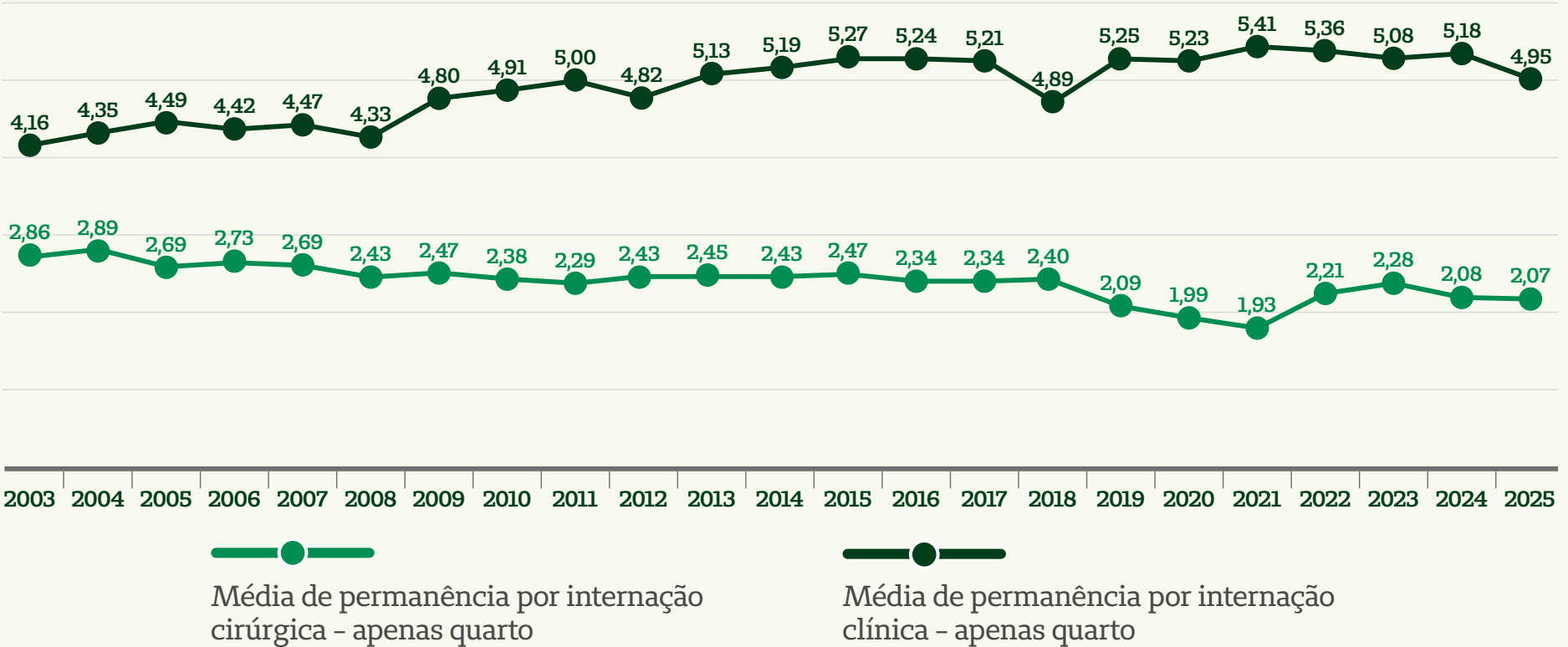
● Média de permanência por internação cirúrgica - apenas UTI

● Média de permanência por internação clínica - apenas UTI

Média de permanência por internação **(apenas quarto)**

[GRI 201-1]

Em dias

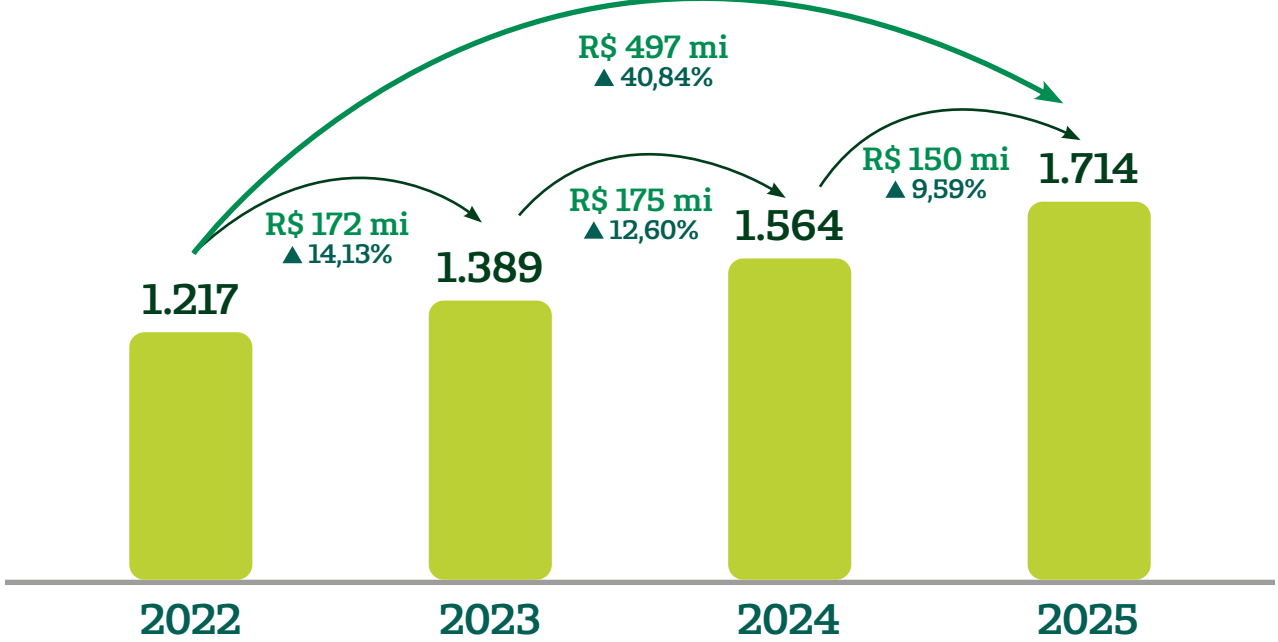


● Média de permanência por internação cirúrgica - apenas quarto

● Média de permanência por internação clínica - apenas quarto

Crescimento da **receita** (R\$ bilhões)

[GRI 201-1]

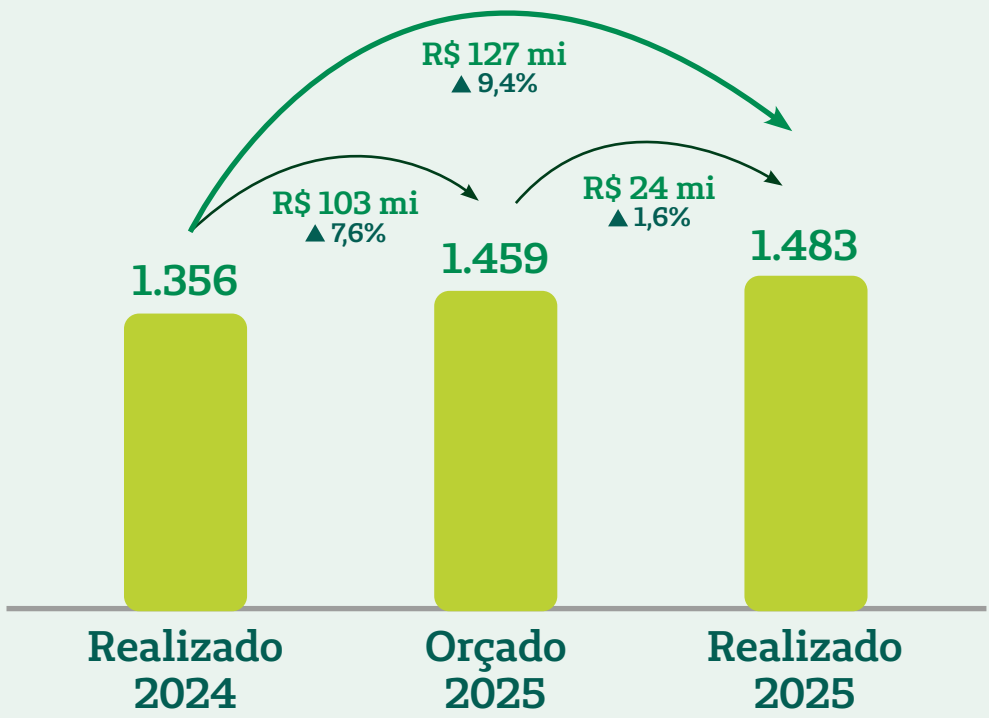


Entre 2022 e 2025, houve um crescimento de R\$ 497 milhões, que equivale a 40,84% no período. Esse resultado reflete uma evolução significativa, indicando uma trajetória de expansão.



Realizado e orçado – **carteiras de plano de saúde** (R\$ bilhões)

[GRI 201-1]

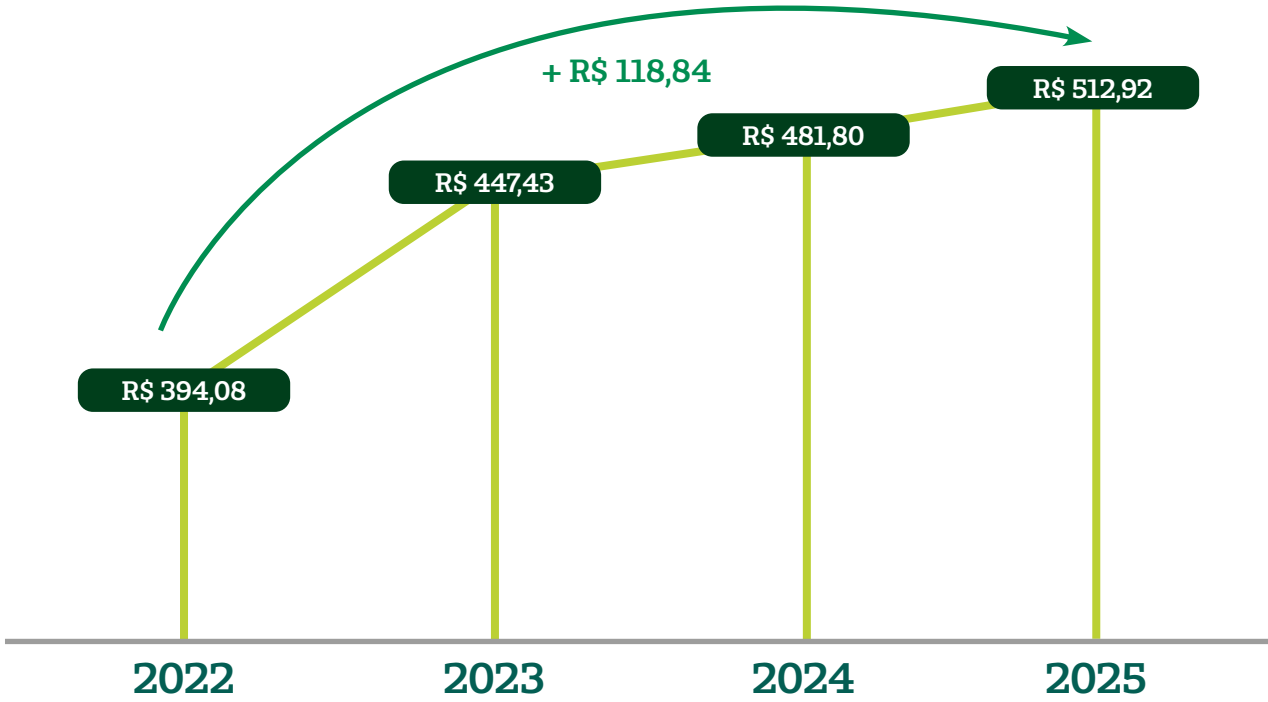


Os dados indicam um crescimento consistente entre 2024 e 2025. O realizado passou de R\$ 1,356 bilhão para R\$ 1,483 bilhão, um aumento de 9,4% em relação ao ano anterior. Além disso, o valor superou a previsão de R\$ 1,459 bilhão em R\$ 24 milhões, refletindo um desempenho acima do esperado. Do realizado de 2024 para o orçado de 2025, houve um aumento de R\$ 103 milhões, enquanto do realizado de 2024 para o realizado de 2025, o crescimento foi de R\$ 127 milhões, reforçando a tendência de expansão.



Ticket médio plano de saúde

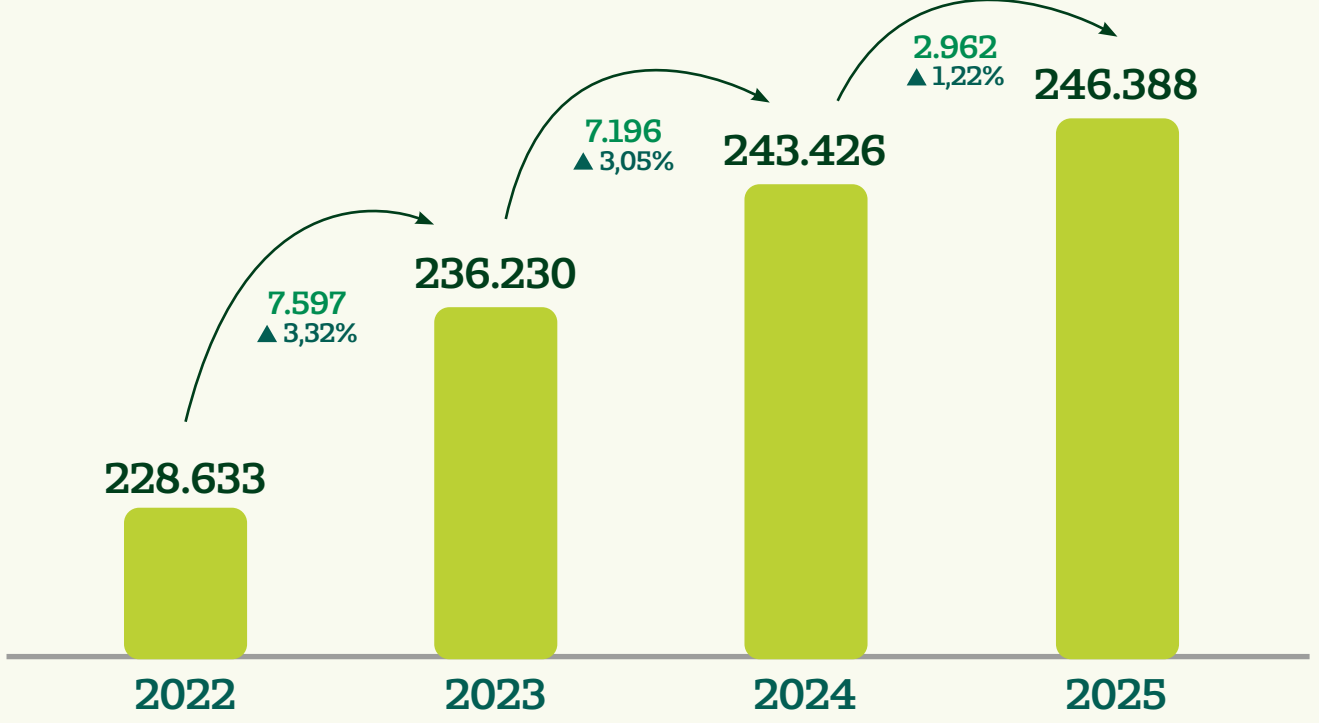
[GRI 201-1]



Entre 2022 e 2025, o ticket médio dos planos de saúde cresceu 30%, de R\$ 394,08 para R\$ 512,92.

Evolução número de beneficiários de planos de saúde

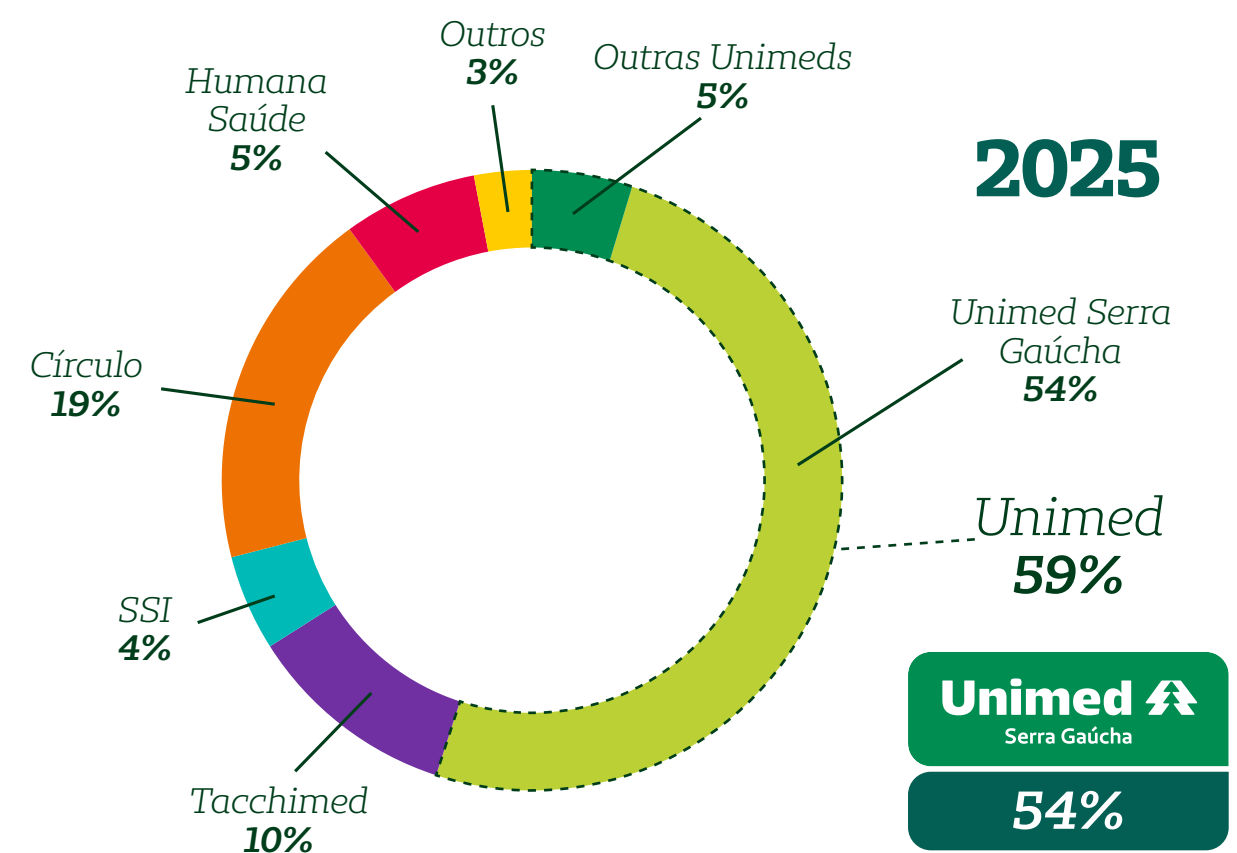
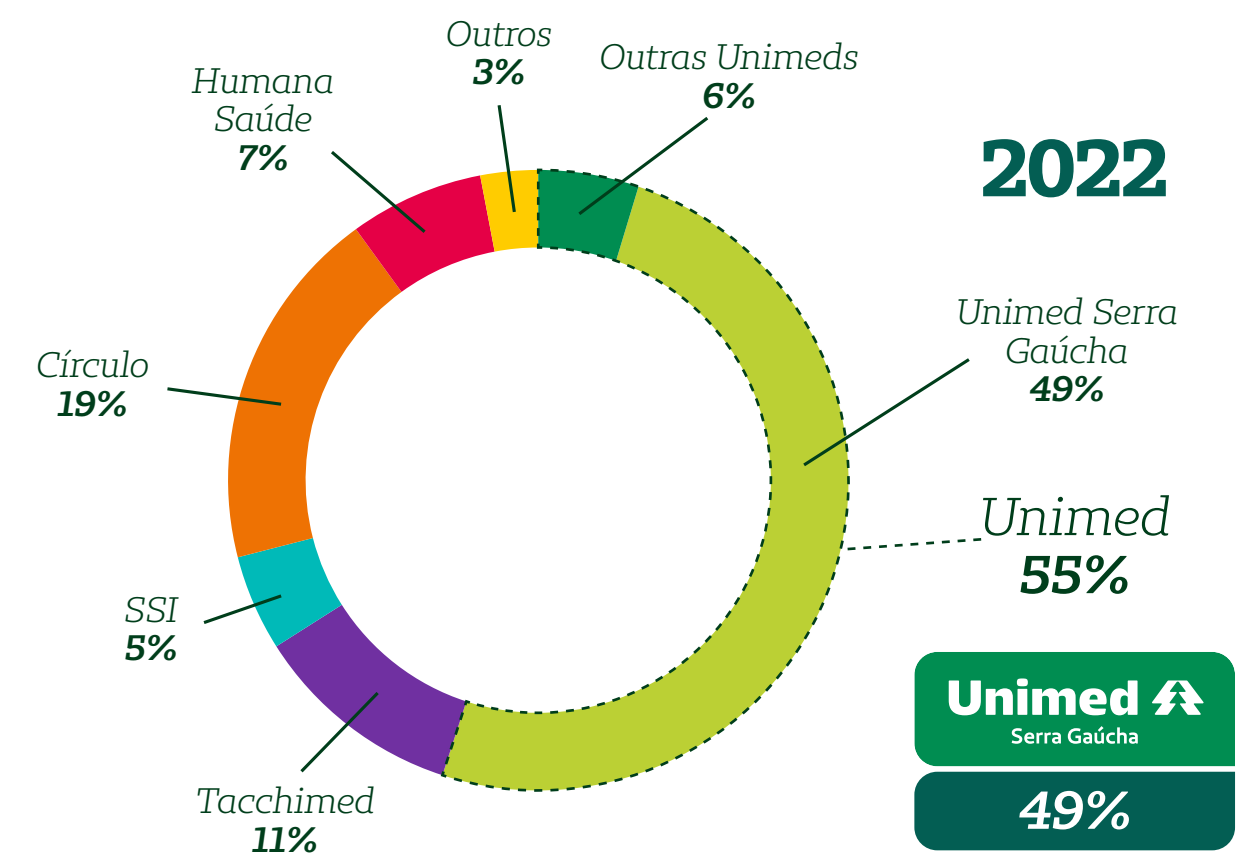
[GRI 201-1]



O período entre 2022 e 2025 mostra um aumento de 17.755 beneficiários, passando de 228.633 em 2022 para 246.388 em 2025. Esse crescimento de 7,77% reflete uma evolução positiva na base de beneficiários ao longo do período, indicando um desempenho favorável.

Market share – dentro da área de ação

[GRI 201-1]



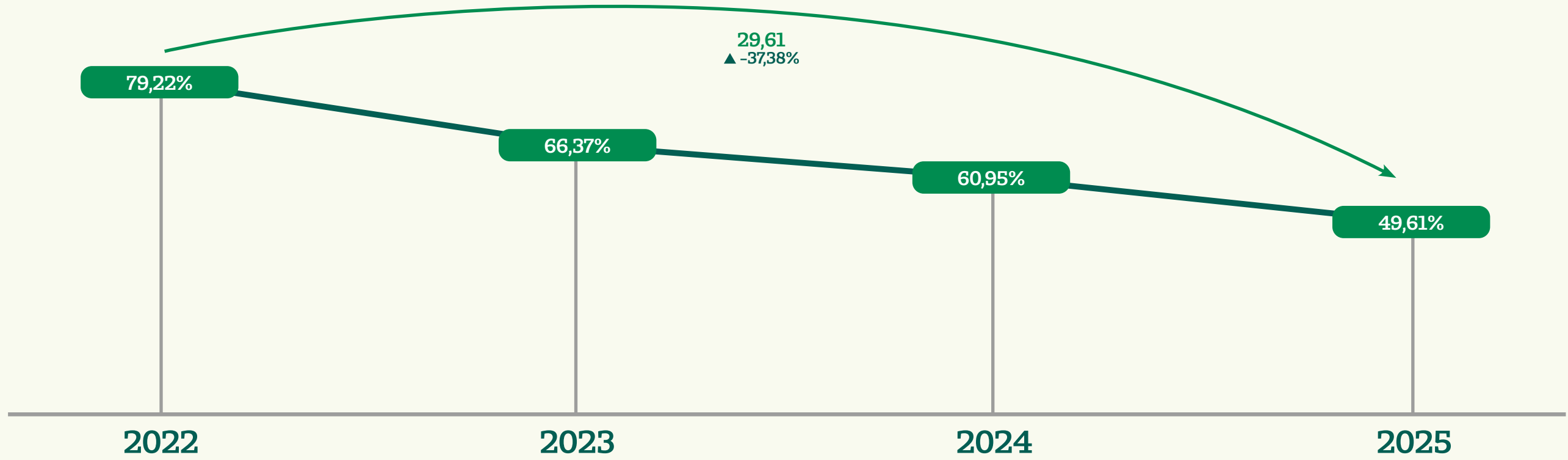
O Sistema Unimed ampliou sua liderança no mercado, aumentando seu market share de 55% em 2022 para 59% em 2025. Esse crescimento reflete uma captação contínua de beneficiários. Enquanto algumas operadoras perderam participação, a Unimed consolidou sua posição, indicando um fortalecimento da sua presença no setor.

Concorrentes – independente da área de ação

[GRI 201-1]

	2022	2023	2024	2025	
Unimed Serra Gaúcha	228.633	236.230	243.426	246.388 8% +17.755	Sistema Unimed/Área de ação 232.147
Círculo Operário	93.784	86.497	91.717	97.140 4% +3.356	Área de ação 80.832
Tacchimed	62.566	60.843	61.609	66.432 6% +3.865	Área de ação 45.491
Humana Saúde	30.336	27.283	23.472	21.482 -29% -8.854	Área de ação 21.482
SSI	21.470	21.275	22.066	19.575 -9% -1.895	Área de ação 18.826

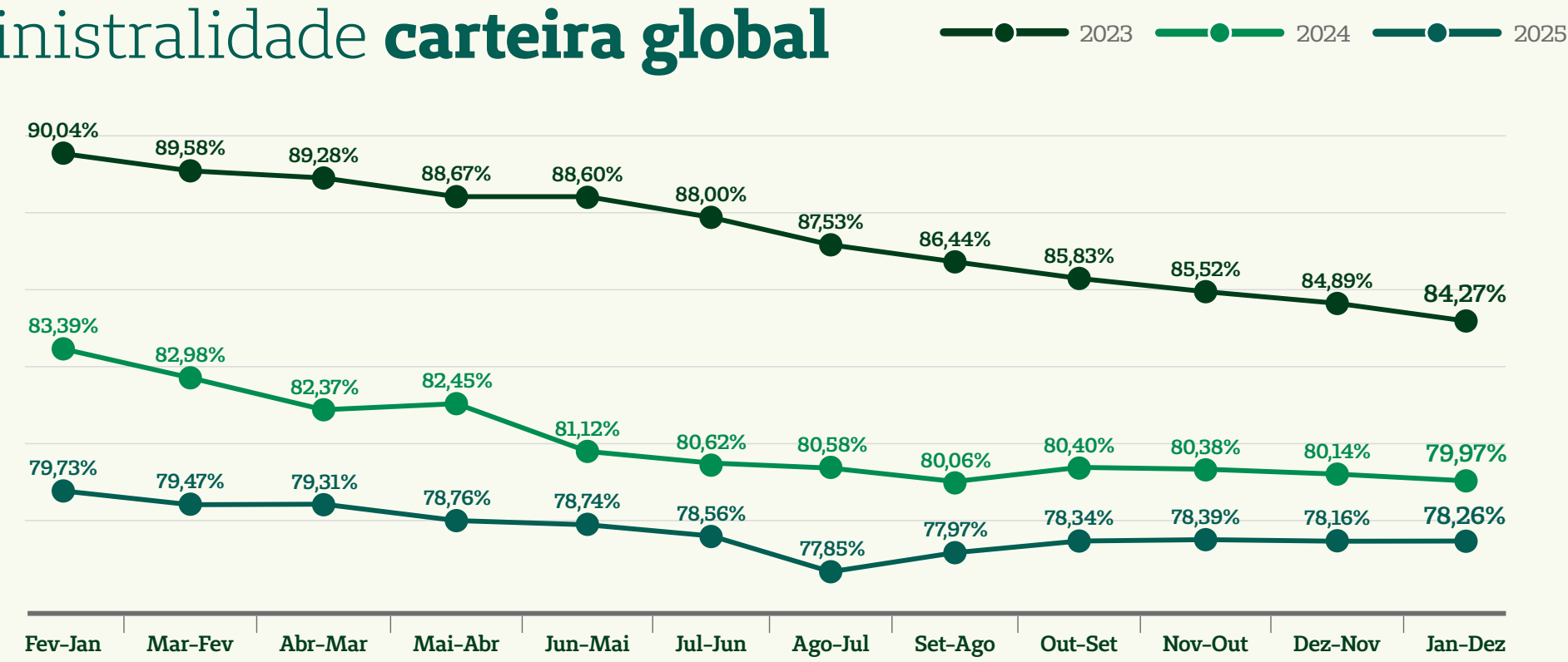
Sinistralidade 1º ano de contrato



Gerou uma margem de contribuição de R\$ 11,35 milhões frente aos resultados da cooperativa.

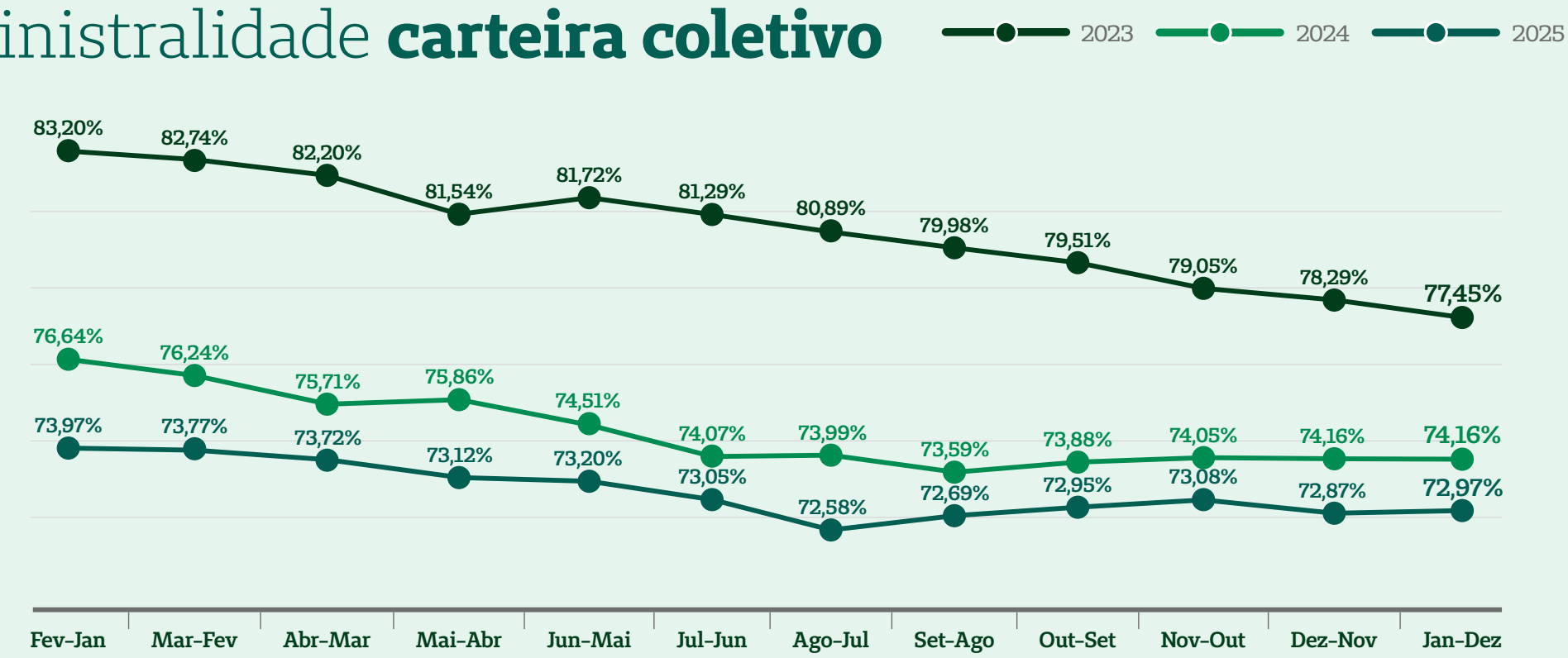


Sinistralidade **carteira global**



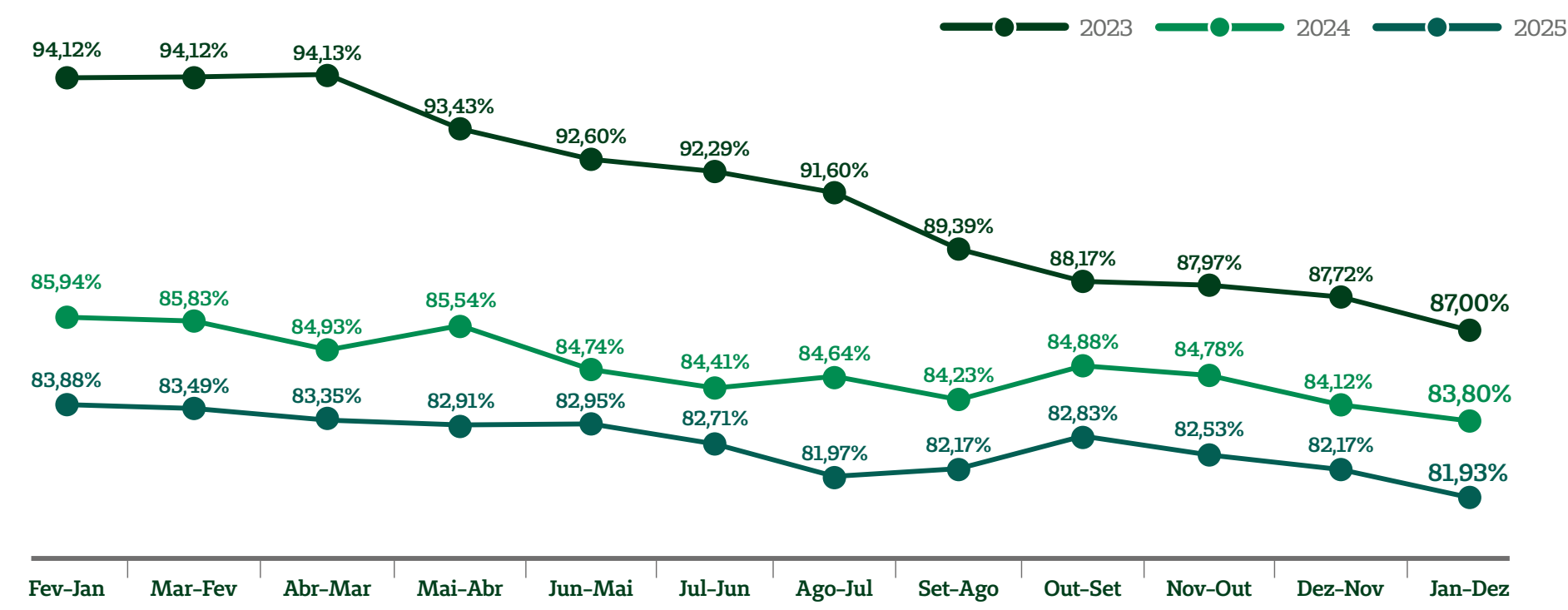
Ao comparar 2023 com 2025, observa-se uma redução de 6,01 pontos percentuais (-7,13%).

Sinistralidade **carteira coletivo**



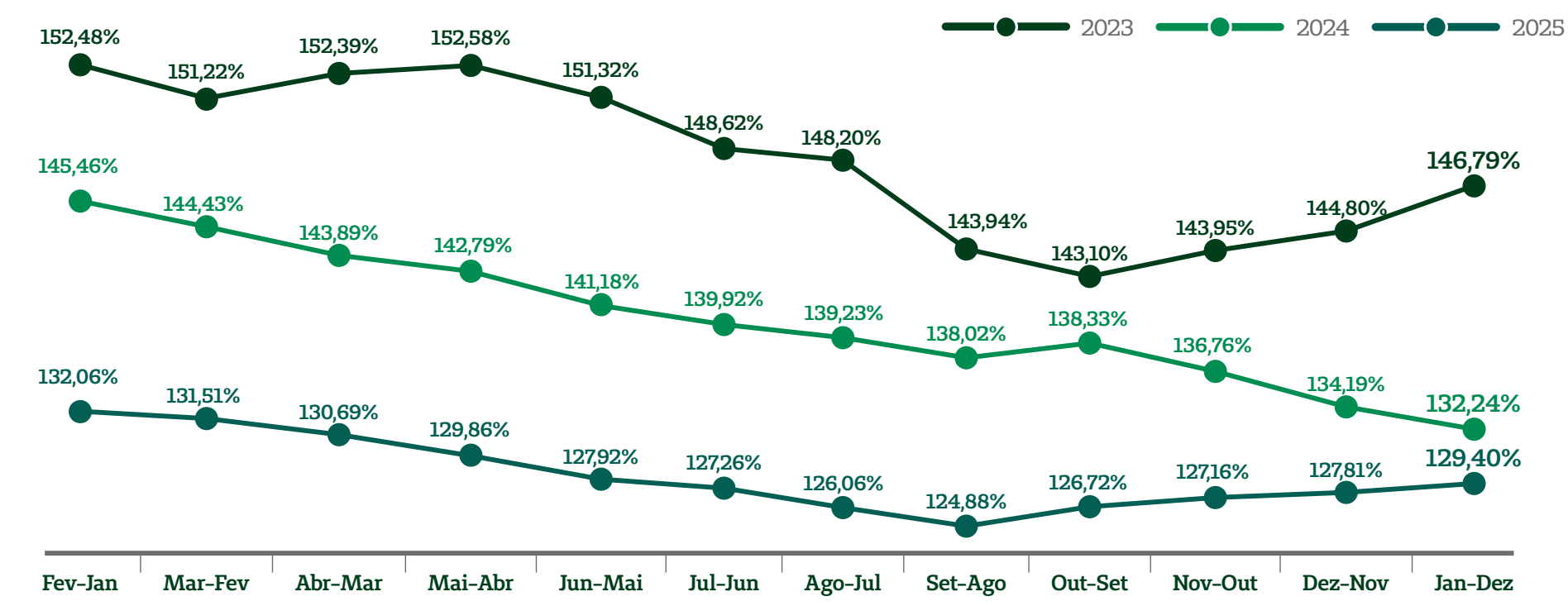
Ao comparar 2023 com 2025, observa-se uma redução de 4,48 pontos percentuais (-5,78%).

Sinistralidade **familiar regulamentado**



Ao comparar 2023 com 2025, observa-se uma redução de 5,07 pontos percentuais (-5,83%).

Sinistralidade **carteira passiva**



Ao comparar 2023 com 2025, observa-se uma redução de 17,39 pontos percentuais (-11,85%).

Compilado **Unifácil**
[GRI 201-1]

(R\$ milhões, exceto res. líquido de 2022)

	 Receitas	 Custo assistencial	 Margem	 Resultado líquido
2022	R\$ 22,63	R\$ 20,32	R\$ 2,31	R\$ 143,052 mil
2023	R\$ 33,12	R\$ 27,14	R\$ 5,98	R\$ 3,70
2024	R\$ 46,54	R\$ 34,52	R\$ 12,01	R\$ 10,15
2025	R\$ 51,94	R\$ 38,24	R\$ 13,70	R\$ 11,53

* O resultado líquido já inclui o valor do núcleo do Unifácil

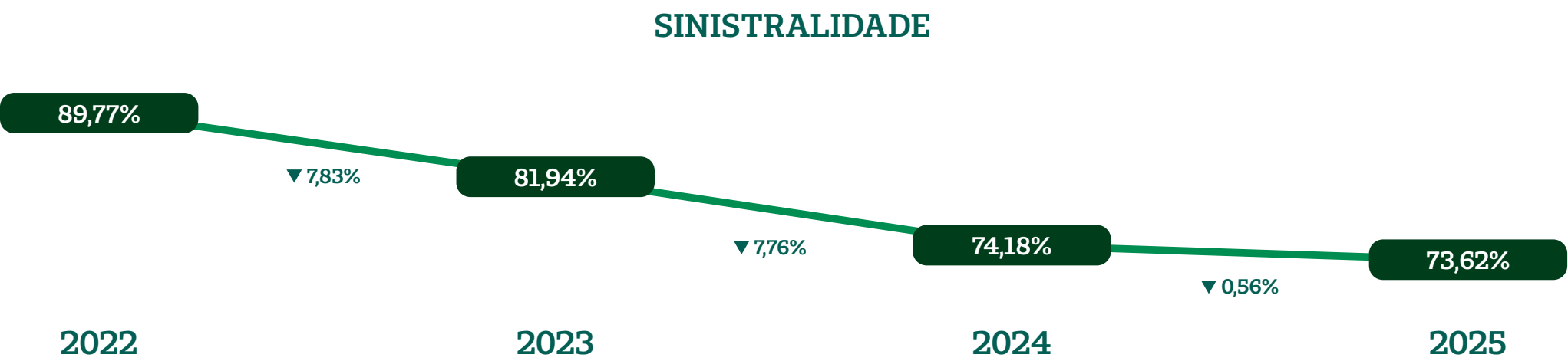
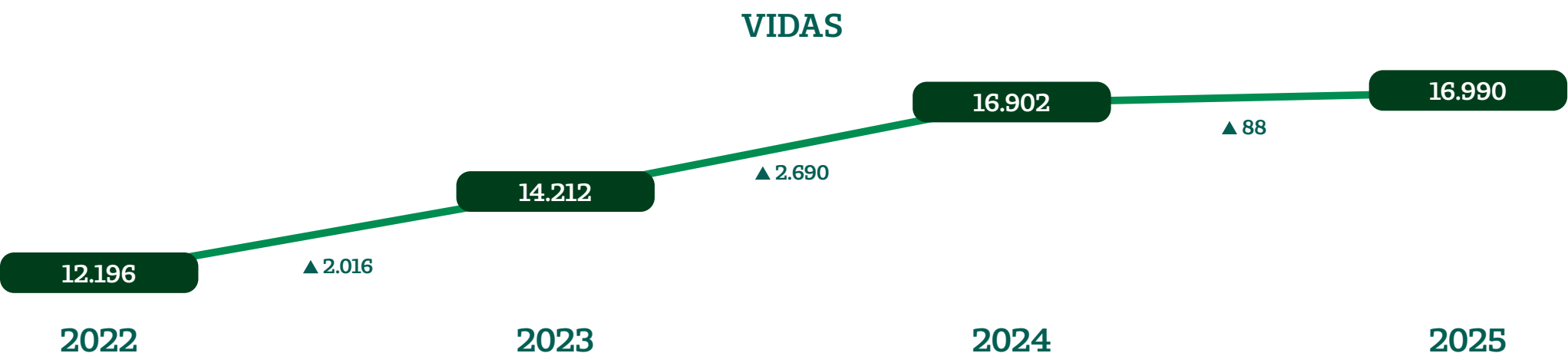


Tabela compilada – Carteiras

[GRI 201-1]

Carteiras	Vidas	Receitas	Despesas	Margem	Sinistralidade
GRANDES EMPRESAS	71.122	R\$ 322.145.028	R\$ 265.521.198	R\$ 56.623.890	82,42%
ESPECIAIS / MARCOPOLO	19.421	R\$ 74.679.371	R\$ 62.333.577	R\$ 12.345.794	83,47%
MÉDIAS EMPRESAS	38.919	R\$ 187.532.245	R\$ 132.841.156	R\$ 54.691.089	70,84%
PEQUENAS EMPRESAS (PME)	38.194	R\$ 227.560.657	R\$ 135.219.213	R\$ 92.341.444	59,42%
COLETIVO POR ADEÇÃO	26.025	R\$ 270.986.758	R\$ 194.446.284	R\$ 76.540.475	71,75%
CESSÃO DE REDE	866	R\$ 4.526.513	R\$ 3.103.375	R\$ 1.423.138	68,56%
COLETIVO PÓS-PAGAMENTO	4.247	R\$ 37.031.509	R\$ 36.867.895	R\$ 163.615	99,56%
IND/FAM REGULAMENTADOS	38.203	R\$ 267.238.476	R\$ 218.949.237	R\$ 48.289.239	81,93%
IND/FAM CARTEIRA PASSIVA	7.711	R\$ 77.900.024	R\$ 100.799.312	-R\$ 22.899.288	129,40%
TOTAL	244.708	R\$ 1.469.600.582	R\$ 1.150.081.246	R\$ 319.519.336	78,26%

Análises e perspectivas

[GRI 203-2]

Seguimos evoluindo, inovando e nos preparando para um futuro ainda mais forte. Estamos implantando o Salesforce, que vai transformar nossa operação, trazendo mais eficiência e integração para o nosso dia a dia. Nossos canais de atendimento estão se modernizando para oferecer um suporte mais ágil e próximo. Estamos aprimorando nossos produtos, sempre com foco em qualidade, acessibilidade e em atender melhor às necessidades de quem confia na gente.

Mas o mais importante é que estamos construindo juntos algo grandioso. Cada desafio que superamos nos torna mais preparados para o que vem pela frente. E o futuro que estamos desenhando será incrível! Um futuro de mais inovação, mais conexão com nossos beneficiários, mais crescimento para nossa cooperativa e mais impacto positivo na vida das pessoas.

Tudo isso só acontece porque temos um time comprometido, que acredita no propósito do que fazemos. Seguimos juntos, com coragem e determinação, prontos para fazer do próximo ano um marco na nossa história. O melhor ainda está por vir!

Sumário de conteúdo GRI

Declaração de uso

A Unimed Serra Gaúcha relatou as informações citadas neste sumário com base nas Normas GRI para o período de 01/01/2025 a 31/12/2025.

Fonte: GRI 1: Fundamentos 2021

Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis): Não se aplica.



NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
CONTEÚDOS GERAIS 2021		
GRI 2-1	Detalhes da organização	p. 8
GRI 2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	p. 5, 8
GRI 2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	p. 5
GRI 2-4	Reformulações de informações	p. 5
GRI 2-5	Verificação externa	p. 5
GRI 2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	p. 14, 15
GRI 2-7	Empregados	p. 27, 31
GRI 2-8	Trabalhadores que não são empregados	p. 30
GRI 2-9	Estrutura de governança e sua composição	p. 7
GRI 2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	p. 7
GRI 2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	p. 4, 7
GRI 2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	p. 4
GRI 2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	p. 7
GRI 2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	p. 4
GRI 2-15	Conflitos de interesse	p. 12
GRI 2-16	Comunicação de preocupações críticas	p. 12
GRI 2-17	Processos de avaliação do mais alto órgão de governança	p. 7, 13
GRI 2-22	Declaração sobre estratégia de sustentabilidade	p. 4
GRI 2-23	Compromissos de política	p. 11, 24, 30, 33
GRI 2-24	Incorporação de compromissos de política	p. 24, 33
GRI 2-25	Processos para remediação de impactos negativos	p. 12
GRI 2-26	Mecanismos para aconselhamento e preocupações éticas	p. 12
GRI 2-29	Abordagem para o engajamento das partes interessadas	p. 5, 24, 29, 31

NORMA GRI	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO
TEMAS MATERIAIS		
GRI 3		
GRI 3-1	Processo de definição de temas materiais	p. 5, 6
GRI 3-2	Lista de temas materiais	p. 5, 6
GRI 3-3	Gestão dos temas materiais	p. 21, 24, 34, 35, 38, 42, 43, 45
Saúde Econômica		
GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	p. 45 a 52, 54, 55
GRI 202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	p. 34
GRI 202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	p. 34
GRI 203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	p. 55
GRI 204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	p. 30
Saúde Ambiental		
GRI 306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	p. 42
GRI 306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	p. 42
GRI 306-3	Resíduos gerados	p. 42
Pessoas e comunidade local		
GRI 403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	p. 34
GRI 403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	p. 34
GRI 403-9	Acidentes de trabalho	p. 35
GRI 413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	p. 38
GRI 416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	p. 21, 24
GRI 418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	p. 24



Expediente

© 2025 Unimed Serra Gaúcha

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Serra Gaúcha.

Organização e coordenação

Gestão de Sustentabilidade e Marketing

Capa, projeto gráfico e diagramação

Celso Orlandin Jr.

Colaboração

Magali Moritz, Andressa Moreira Duarte e Fernanda Mondadori

Edição

Fernanda Mondadori – MTb 21140/RS





Unimed Serra Gaúcha

Rua Moreira César, 2400, Bairro Pio X,
Caxias do Sul/RS • Brasil • CEP 95034-000

Telefone: [54] 3220.2000

www.unimedserragaucha.com.br

Unimed 
Serra Gaúcha