Relatório de Gestão e **Sustentabilidade** 2025

Unimed Birigui

Unimed

créditos

Relatório Anual de Sustentabilidade

GRI 2-2, 2-3, 2-5, 2-14, 2-29

Elaborado de acordo com as Diretrizes GRI Standards

A Unimed Birigui realizou auditoria interna das informações apresentadas neste relatório. As demonstrações contábeis e o Balanço Patrimonial foram submetidos à auditoria externa, conforme indicado nos anexos. Este relatório não passou por verificação externa da Global Reporting Initiative (GRI).

▶ Período do Relatório

Janeiro a dezembro de 2025

▶ Relatório Anterior

Janeiro a dezembro de 2024

▶ Ciclo de Emissão

Anual

▶ Informações, dúvidas ou sugestões

grc@unimedbirigui.com.br

As fotos desse relatório possuem termos de uso de imagem assinado para divulgação. É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização prévia e por escrito da Unimed Birigui.

Equipe Responsável pelo Relatório

▶ Coordenação Geral do Relatório

Thraicy Rodrigues Martins

▶ Desenvolvimento de Conteúdo

Com base nas Diretrizes GRI Standards

▶ Coordenação de Marketing

Mariana Viscardi Martinelli

▶ Projeto Gráfico e Diagramação Editorial

Leticia Teixeira Sales

Wesley Custodio Dias

▶ Revisão Técnica e Editorial

Thraicy Rodrigues Martins

Mariana Viscardi Martinelli

▶ Aprovação Técnica

Gestores das áreas

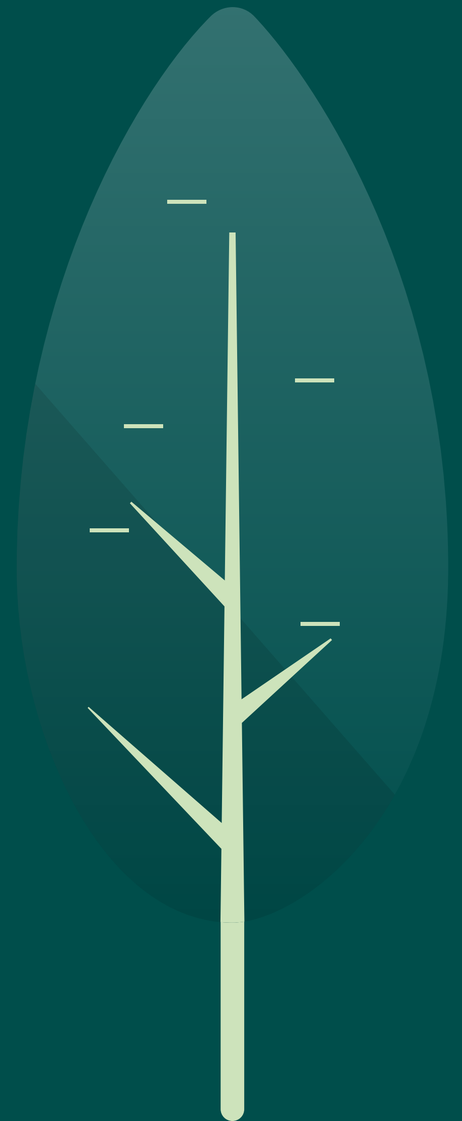
▶ Aprovação Final

Dr. Elias Antônio Neto

Dr. Marcelo Fenili Serra

Dr. Herbert da Silva Muniz

A Unimed Birigui agradece a todos os colaboradores e lideranças que contribuíram ativamente para a construção deste relatório.



índice

Palavra do Presidente 6
Sobre o Relatório 7
Temas Materiais 8

PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

Nossa Estrutura 11
Área de Abrangência 12
Cadeia de Valores 13
Essência Unimed 14
Princípios Cooperativistas 15
Prêmios e Reconhecimentos 16

GOVERNANÇA CORPORATIVA

Governança Corporativa e Estrutura Organizacional 24
Diretoria Executiva 25
Conselho de Administração 26
Conselho Fiscal e Conselho Técnico 27
Diretoria do Hospital Unimed Birigui 28
Mapa Estratégico 29
Jeito de Cuidar Unimed 30

GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE

Palavra do Gestor 34
Compliance 35
Privacidade e Proteção de Dados 37
Processos e Melhoria Contínua 41
Marketing, Marca e Comunicação 45
Desenvolvimento Sustentável 54

RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

Palavra do Gestor 59
Emissão de Guias 60
Relacionamento com Cooperado 63

DESENVOLVIMENTO HUMANO ORGANIZACIONAL

Palavra do Gestor 76
Educação Continuada 82
Departamento Pessoal 84
Segurança do Trabalho 89

PROVIMENTO À SAÚDE

Palavra do Gestor 94
Auditoria Médica 96
Gestão de Rede 100
Faturamento 104
Faturamento de Intercâmbio 106
Núcleo de Atenção à Saúde 109
Núcleo de Terapias Integradas 119
Ouvidoria 121

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

Palavra do Gestor 126
Tecnologia da Informação 127

índice

DESENVOLVIMENTO DE MERCADO

Palavra do Gestor 133
Comercial 138
Relacionamento com o Cliente 144

GESTÃO TÉCNICA ASSISTENCIAL

Palavra do Gestor 150
Pronto Atendimento 151
Central de Material e Esterilização 154
Unidade Clínica 157
Unidade Cirúrgica 159
Unidade de Terapia Intensiva (UTI) 162
Centro Cirúrgico 164
Berçário 167
Ambulatório 170
Centro de Oncologia 176
Farmácia Hospitalar 179
Psicologia 183
Serviço Social 186
Núcleo de Segurança do Paciente 188
Serviço de Nutrição e Dietética 194
Manutenção 197
Doutores do Cuidado 200

GESTÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Palavra do Gestor 203
Recepção Internação 204
PABX 206
Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME) 208
Facilities 210
Gestão de Limpeza e Controladoria de Acesso 214
Faturamento Hospitalar 218

ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Palavra do Gestor 221
Remoção 222
Suprimentos 224
Financeiro 228
Contabilidade, Custos e Orçamentos 230

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

SUMÁRIO GRI

Dr. Elias Antonio Neto
Diretor Presidente da Unimed Birigui

PALAVRA DO PRESIDENTE

GRI 2-11, 2-18, 2-19, 2-22

Vivemos um tempo em que cuidar da saúde vai muito além da assistência. Exige responsabilidade, ética, governança e compromisso com as pessoas, com a comunidade e com a sustentabilidade. É com essa visão que a Unimed Birigui conduz sua gestão, orientada por uma cultura que coloca o cuidado no centro de todas as decisões.

O ano de 2025 foi marcado por avanços relevantes que reforçam a solidez do nosso modelo de gestão e a coerência entre estratégia e prática. Os reconhecimentos conquistados ao longo do período refletem um trabalho contínuo, construído de forma coletiva, com foco em impacto positivo e valor sustentável.

Conquistamos o Selo ESG Prata, tanto na operadora quanto no Hospital Unimed Birigui, reafirmando nosso compromisso com práticas ambientais, sociais e de governança integradas à estratégia do negócio. Avançamos no Programa Ouvidoria de Excelência, evoluindo do nível Avançado para o nível Excelência, o que reforça nosso compromisso com o cliente no centro das nossas escutas. No âmbito cultural, destacamo-nos como case de sucesso na implantação do Jeito de Cuidar, diretriz do Sistema Unimed, com três premiações e o reconhecimento de diversas singulares e federações, que nos procuraram para processos de benchmarking.

Avançamos de forma consistente em governança e proteção de dados, alcançando o primeiro lugar entre as Unimeds do Estado de São Paulo no Programa Nacional de Governança em Privacidade de Dados e o quinto lugar em nível nacional.

Também ampliamos investimentos em tecnologia e segurança da informação, reforçando nossa infraestrutura, aprimorando processos e fortalecendo a proteção de dados. Esses avanços sustentam uma gestão mais segura, eficiente e alinhada às exigências regulatórias e às expectativas dos nossos públicos.

Na assistência, o Hospital Unimed Birigui foi reconhecido com o Selo Ouro em Segurança para Todos no Programa Valoriza e com o Certificado Diamante em Boas Práticas em Segurança do Paciente no Programa de Avaliação da Rede Prestadora do Sistema Unimed.

A comunicação institucional também se destacou em 2025, com a conquista de quatro prêmios na área de comunicação e marketing, fortalecendo nossa relação com a comunidade por meio de uma linguagem próxima, didática e propositiva. No eixo social, ampliamos nosso impacto com o projeto Pequenos Hábitos, Grandes Futuros, desenvolvido em parceria com o Instituto Unimed, reforçando nosso compromisso com a promoção da saúde e da educação desde a infância.

Este Relatório de Gestão apresenta, de forma transparente, nossos resultados, desafios e compromissos, reafirmando nossa responsabilidade com a prestação de contas e com a construção de uma Unimed cada vez mais sustentável, ética e conectada às necessidades da sociedade.

Desejamos a todos uma boa leitura.

SOBRE O **RELATÓRIO**

GRI 2-2 | 2-3 | 2-5 | 2-29

O Relatório de Gestão e Sustentabilidade da Unimed Birigui é publicado anualmente e apresenta informações referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. O documento tem como objetivo comunicar, de forma transparente, os principais resultados, práticas e compromissos da Cooperativa nas dimensões econômica, social, ambiental e de governança.

O escopo do relatório contempla as operações da Unimed Birigui, incluindo a operadora e o Hospital Unimed Birigui, refletidas nas Demonstrações Financeiras e nos dados de gestão apresentados ao longo do documento.

O conteúdo foi elaborado em conformidade com as Diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI Standards), versão 2021, utilizando a opção "com referência", e considera princípios de integração entre estratégia, desempenho e geração de valor. Ao longo dos capítulos, são indicados os conteúdos GRI relacionados aos temas abordados.

Este relatório também dialoga com a agenda ESG e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas, evidenciando a contribuição da Unimed Birigui para o desenvolvimento sustentável e para o fortalecimento da saúde nas comunidades onde atua.

Além dos conteúdos requeridos pelas diretrizes, foram incluídas informações complementares consideradas relevantes para ampliar a transparência e fortalecer a prestação de contas aos nossos públicos de relacionamento, refletindo as particularidades da atuação da organização no período reportado.

As informações não financeiras apresentadas neste relatório não foram submetidas à verificação externa. As Demonstrações Financeiras e o Balanço Patrimonial são auditados por empresa independente, conforme indicado nos anexos deste documento.

Para mais informações, dúvidas ou sugestões sobre este relatório, entre em contato pelo e-mail: **grc@unimedbirigui.com.br**

TEMAS **MATERIAIS**

GRI 2-29, 3-1, 3-2

A definição dos temas materiais da Unimed Birigui é resultado de um processo estruturado de escuta e análise, realizado com diferentes públicos de relacionamento. Por meio de um formulário disponibilizado em diversos canais, os stakeholders avaliaram o nível de relevância dos temas propostos, considerando sua importância para a Cooperativa e para a sustentabilidade do negócio.

A partir dos resultados da pesquisa, a Unimed Birigui construiu sua matriz de materialidade, priorizando os temas considerados de maior relevância pelos públicos consultados. Esse processo reforça nosso compromisso com a transparência, a participação e a tomada de decisão baseada em diálogo e evidências.

A definição final dos temas materiais foi realizada em conjunto com Diretoria Executiva, considerando, além dos resultados da pesquisa, os seguintes aspectos:

- Os temas materiais apontados pelos stakeholders;
- O contexto da organização e sua estratégia de atuação;
- As relações de negócio e a cadeia de valor;
- O contexto de sustentabilidade, incluindo impactos reais e potenciais, positivos e negativos.

MATRIZ DE **MATERIALIDADE**

1 PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

PERFIL DA **ORGANIZAÇÃO**

GRI 2-1, 2-6

A Unimed Birigui foi fundada em 08 de janeiro de 1991 e é uma cooperativa médica integrante do Sistema Unimed, classificada como operadora de saúde de pequeno porte, com aproximadamente 19 mil beneficiários em sua carteira no ano de 2025.

A área de atuação da Cooperativa abrange 12 municípios do Estado de São Paulo: Birigui, Coroados, Bilac, Clementina, Gabriel Monteiro, Lourdes, Buritama, Piacatu, Turiúba, Santópolis do Aguapeí, Brejo Alegre e Zacarias. Essa presença regional reforça a proximidade com a comunidade e o compromisso com o cuidado em saúde alinhado às necessidades locais.

Regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sob o número de registro 345776, a Unimed Birigui está habilitada para a comercialização de planos de saúde destinados a pessoas físicas e jurídicas, atuando em conformidade com a legislação vigente e as diretrizes do Sistema Unimed.

A Cooperativa conta com uma rede assistencial composta por atendimento próprio e credenciado, incluindo mais de 120 médicos cooperados, além de profissionais e clínicas parceiras. Essa estrutura garante acesso a serviços de saúde de forma integrada, segura e resolutiva.

O Hospital Unimed Birigui é um dos principais ativos assistenciais da Cooperativa e, em 2025, celebrou 20 anos de atuação, consolidando-se como referência regional em cuidado, segurança do paciente e qualidade assistencial.

A ESTRUTURA PRÓPRIA **CONTEMPLA:**

GRI 2-6

HOSPITAL PRÓPRIO

PRONTO ATENDIMENTO
24 HORAS

CENTRO DE
ONCOLOGIA

PRONTO ATENDIMENTO
PEDIÁTRICO 24 HORAS

LABORATÓRIO DE
ANÁLISES CLÍNICAS

NÚCLEO DE TERAPIAS
INTEGRADAS

AMBULATÓRIO DE
ESPECIALIDADES

CENTRO ADMINISTRATIVO
UNIMED (CAU)

A Unimed Birigui integra a cadeia de valor do **Sistema Unimed,** atuando de forma articulada com médicos cooperados, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores, beneficiários e a comunidade, **contribuindo para a geração de valor econômico, social e assistencial de forma sustentável.**

ÁREA DE **ABRANGÊNCIA**

GRI 2-6

Região Noroeste do Estado de São Paulo

Em destaque: Birigui, Bilac, Brejo Alegre, Buritama, Clementina, Coroados, Gabriel Monteiro, Lourdes, Piacatu, Santópolis do Aguapeí, Turiúba e Zacarias.

CADEIA DE **VALORES**

GRI 2-6

NECESSIDADES (ENTRADAS)

- **Sistema Unimed:** Normas derivadas, diretrizes e a Marca;
- **Agência Nacional de Saúde Suplementar/Órgãos Regulatórios:** Requisitos de Regulação;
- **Cooperado/Conselho:** Deliberações e decisões estratégicas;
- **Provedores:** Insumos, produtos e serviços;
- **Rede credenciada e outros convênios:** Prestação e recebimento de serviços;
- **Comunidade:** Fortalecimento da marca.

ESSÊNCIA **UNIMED**

ESG
ESG como direcionador das decisões estratégicas, riscos, impactos socioambientais e geração de valor sustentável.

STAKEHOLDERS
Cooperados, colaboradores, provedores, credenciados e comunidade

Processos **de Gestão**

GESTÃO **ESTRATÉGICA** | GESTÃO **COOPERATIVISTA** | GOVERNANÇA **CORPORATIVA**

Processos **Primários**

Comercial e Marketing

Prospecção → Divulgação → Vender → Operacionalizar

Operações Assistenciais

Gerenciar e contratualizar a rede → Regular a utilização (autorizações) → Apurar a produção, pagar e faturar autogestão → Faturar mensalidade, serviços e folha de pagamento

Desenvolvimento de Mercado | **Marketing** | **Comercial** | **Cadastro**

Gestão de Rede | **Emissão de Guias** | **Faturamento HUB** | **Faturamento**

Processos **de Apoio**

Gestão Financeira	Gestão de Compras e Suprimentos	Gestão Contábil	Gestão de Pessoas	Gestão Jurídica	Gestão de Tecnologia da Informação e Inovação	Gestão de Custos	Gestão da Auditoria Médica e Enfermagem	Gestão de Recursos Próprios	Mediação	Desenvolvimento Sustentável	Gestão da Privacidade e Proteção dos Dados	Gestão de Processos e Melhoria Contínua
Financeiro	Compras	Contabilidade	DHO	Jurídico	Tecnologia da Informação	Custos e Orçamentos	Auditoria	Recursos Próprios	Ouvidoria	Desenvolvimento Sustentável	Privacidade	Núcleo de Atenção a saúde

ENTREGAS (SAÍDAS)

- **Sistema Unimed:** Consolidação da marca Unimed;
- **Agência Nacional de Saúde Suplementar/Órgãos Regulatórios:** Atendimento aos Requisitos de Regulação;
- **Cooperado/Conselho:** Recursos visando manter ou melhorar sua posição, criando vantagens competitivas;
- **Provedores:** Serviços realizados e pagamentos;
- **Rede credenciada e outros convênios:** Prestação e recebimento de serviços, pagamentos;
- **Comunidade:** Fortalecimento da marca.

ESSÊNCIA
UNIMED

GRI 2-6

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

"AQUI TEM UNIMED"

É o que nos move. Ação do que se busca com a crença.

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

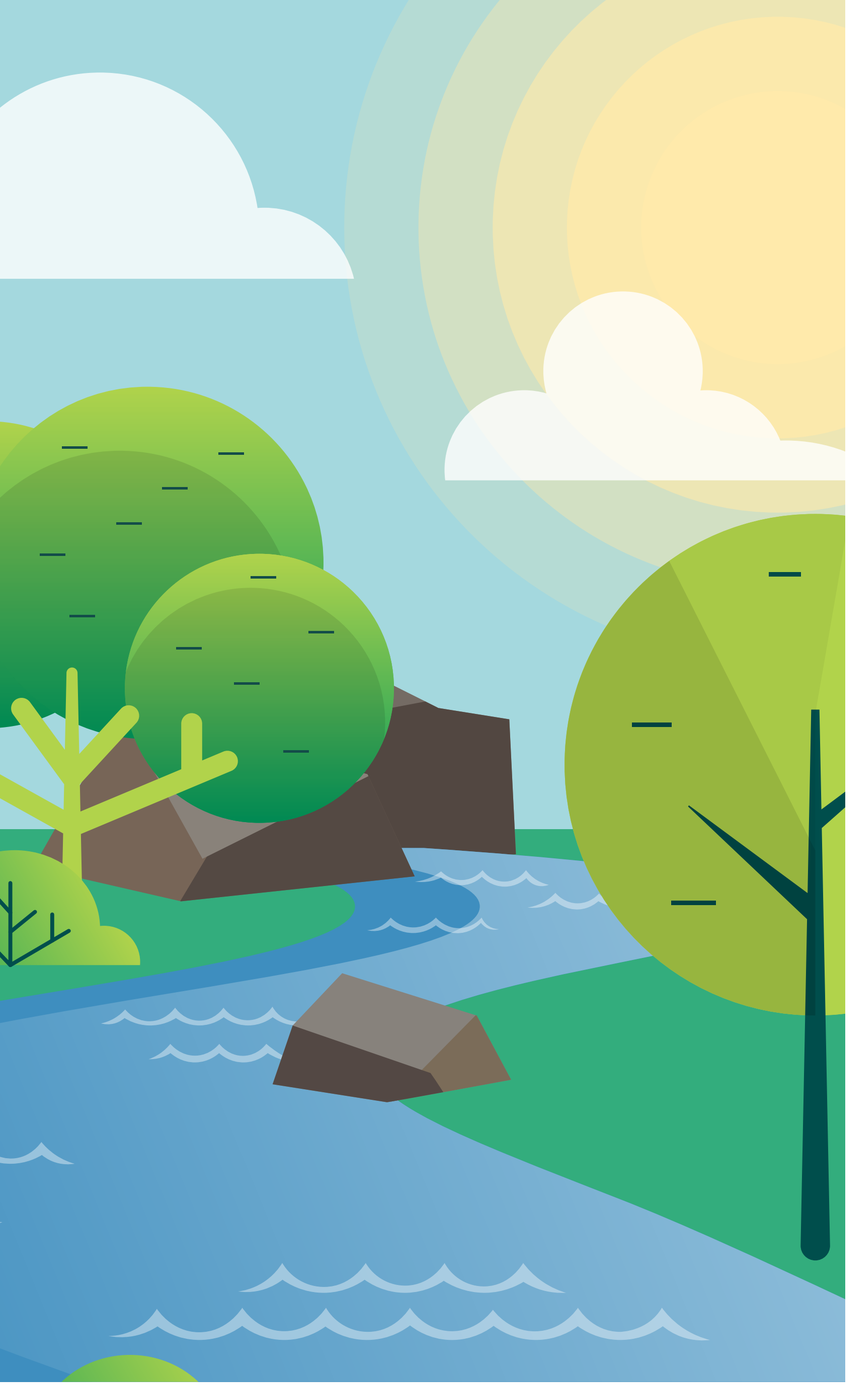
"SÃO OS PADRÕES DE CONDUTA QUE GARANTEM O BOM DESEMPENHO DA NOSSA ORGANIZAÇÃO"

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

VALORES

"É COMO NOS COMPORTAMOS INTERNA E EXTERNAMENTE"

Integridade | Solidariedade | Respeito
Espírito Cooperativista



PRINCÍPIOS **COOPERATIVISTAS**

GRI 2-6

ADESÃO LIVRE **E VOLUNTÁRIA**

As cooperativas são abertas para todas as pessoas que queiram participar, que estejam alinhadas ao seu objetivo econômico e dispostas a assumir suas responsabilidades como membros. Não existe qualquer discriminação por sexo, raça, classe, crença ou ideologia.

GESTÃO **DEMOCRÁTICA**

As cooperativas são organizações democráticas controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação de suas políticas e na tomada de decisões. Os representantes oficiais são eleitos por todo o grupo

PARTICIPAÇÃO **ECONÔMICA**

Em uma cooperativa, os membros contribuem equitativamente para o capital da organização e recebem remuneração por sua produção, sendo os excedentes destinados conforme decidido de forma democrática, como nos resultados de sobras do exercício.

AUTONOMIA E **INDEPENDÊNCIA**

As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas por seus membros, e nada deve mudar isso. Se uma cooperativa firmar acordos com outras organizações, públicas ou privadas, deve fazer em condições de assegurar o controle democrático pelos membros e a sua autonomia.

EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO **E INFORMAÇÃO**

Ser cooperativista é se comprometer com o futuro dos cooperados, do movimento e das comunidades. As cooperativas promovem a educação e a formação para que seus membros e trabalhadores possam contribuir para o desenvolvimento dos negócios e, consequentemente, dos lugares onde estão presentes. Além disso, oferecem informações para o público em geral, sobre a natureza e vantagens do cooperativismo.

INTER**COOPERAÇÃO**

Cooperar é trabalhar em conjunto. É assim, atuando juntas, que as cooperativas dão mais força ao movimento e servem de forma mais eficaz aos cooperados. Sejam unidas em estruturas locais, regionais, nacionais ou até mesmo internacionais, o objetivo é sempre se unir em torno de um bem comum.

INTERESSE PELA **COMUNIDADE**

Contribuir para o desenvolvimento sustentável das comunidades é algo natural ao cooperativismo. As cooperativas fazem isso por meio de políticas aprovadas pelos membros.

PRÊMIOS E **RECONHECIMENTOS**

O ano de 2025 foi marcado por conquistas relevantes para a Unimed Birigui, refletindo a maturidade do seu modelo de gestão, a consolidação da cultura organizacional e o compromisso contínuo com a excelência, a governança e a sustentabilidade.

Categoria Prata no Selo ESG - Operadora e Hospital

SELO
OPERADORA

SELO
HOSPITAL

PRÊMIO
Jeito de Cuidar
Unimed 2025

3 Prêmios

Cultura do Cuidar

Reconhecer para Evoluir JCU

Profissional Protagonista em CX

Prêmio Comunicação e Marketing

1º Lugar
Transparência em Tempo Real

2º Lugar
De Passo em Passo

3º Lugar
Você Não Precisa Sair de Casa

3º Lugar
Leia+ Unimed

CERTIFICAÇÃO DE
OUVIDORIA UNIMED
2025/2027
EXCELENTE

Prêmio Programa Ouvidoria **de Excelência**

Programa Nacional de **Governança em Proteção e Privacidade de Dados**

1º Lugar

Entre Unimeds do Estado de São Paulo

2º Lugar

Nacional na Categoria Pequeno Porte

5º Lugar

Nacional (Geral)

Programa Valoriza
3º Ciclo

Boas Práticas
em Segurança do Paciente

Programa de Avaliação da Rede Prestadora do Sistema Unimed

A Unimed do Brasil e a **Faculdade Unimed** declaram que o Hospital **HOSPITAL UNIMED BIRIGUI CNPJ 65.732.836/0003-98** foi avaliado no **Programa de Avaliação da Rede Prestadora do Sistema Unimed** e recebeu a:

CERTIFICAÇÃO DIAMANTE EM "BOAS PRÁTICAS EM SEGURANÇA DO PACIENTE"

Data da conclusão da auditoria: **22/09/2025**

Data de validade da Certificação: **22/09/2028**

Dr. Fábio Leite Gastal
Diretor Acadêmico

FACULDADE Unimed

DIAMANTE
Excelência

Dr. Claudio Laudares Moreira
Diretor de Intercâmbio

Unimed Brasil

FACULDADE Unimed

CERTIFICADO

FUNDAÇÃO Unimed

Certificamos que a Faculdade Unimed realizou o processo de avaliação QUALISS/ANS - Edição 2025 para o:

HOSPITAL UNIMED BIRIGUI
CNPJ: 65.732.836/0003-98

Sendo-lhe concedido o selo Diamante.

O Estabelecimento de Atenção à Saúde atendeu integralmente os requisitos da norma RN 510/2022 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar e recebe a Certificação de em "Boas Práticas em Segurança do Paciente"

Data da realização da auditoria:
22/09/2025

DIAMANTE
Excelência

Data de validade da certificação:
22/09/2026

Dr. Fábio Leite Gastal
Diretor Acadêmico

Cristiane Marize Caldeira
Coordenadora Assessoria de Gestão

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

QUALISS

A Fundação Unimed é uma instituição certificada como Gestora de Outros Programas de Qualidade pelo Programa QUALISS, da ANS, conforme os padrões da RN 510.

2 GOVERNANÇA CORPORATIVA

GOVERNANÇA **CORPORATIVA**

GRI 2-9, 2-10, 2-11, 2-12, 2-13, 2-17

A Unimed Birigui adota a governança corporativa como um pilar essencial para orientar suas operações e decisões estratégicas, assegurando uma atuação ética, transparente e sustentável. Suas práticas são fundamentadas nos princípios da transparência, equidade, responsabilidade corporativa e prestação de contas, com foco na geração de valor no curto, médio e longo prazo.

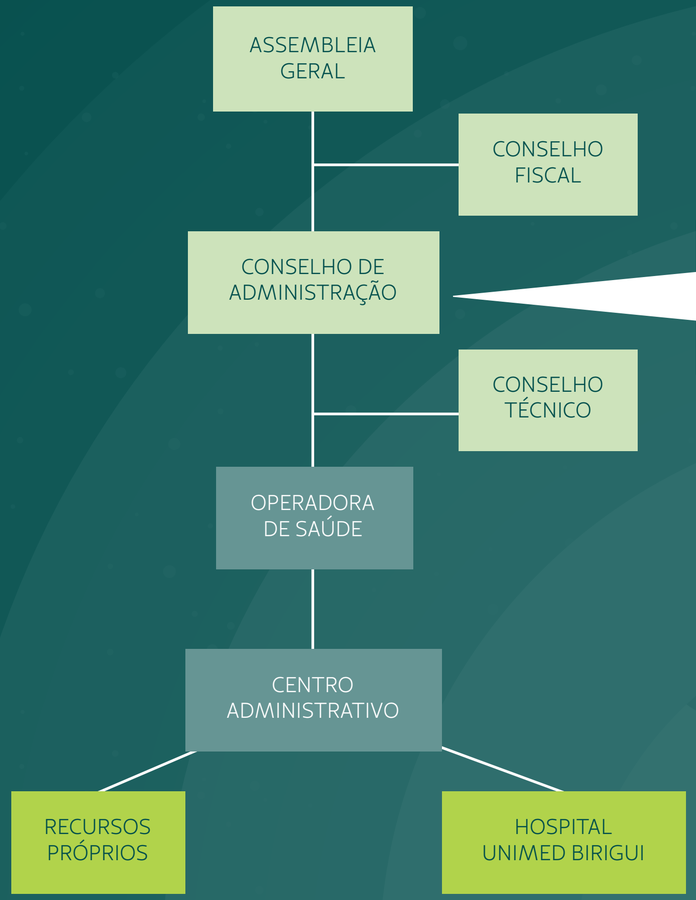
A Cooperativa busca fortalecer seus valores de forma alinhada à Essência Unimed, promovendo o equilíbrio entre os interesses das partes interessadas e a gestão responsável dos impactos de suas atividades.

A estrutura de governança é composta por órgãos representativos com funções claramente definidas, tendo a Assembleia Geral como instância máxima de deliberação, além do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva, conselhos, comissões e comitês especializados, que apoiam o processo decisório e o monitoramento da gestão.

As práticas de governança são formalizadas, comunicadas com transparência e revisadas periodicamente. A Unimed Birigui atua em conformidade com as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar, as diretrizes do Sistema Unimed e as recomendações do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC).

Esse modelo contribui para a mitigação de riscos, o fortalecimento da confiança e a sustentabilidade da Cooperativa.

ESTRUTURA **ORGANIZACIONAL**



9 eleitos em Assembleia Geral, sendo 3 como Diretor Presidente, Diretor Vice Presidente e Diretor Superintendente. O Diretor Presidente acumula a função de Presidente do Conselho de Administração.

DIRETORIA
EXECUTIVA

2024 a 2027

GRI 2-11, 2-12, 2-18, 2-19

Dr. Elias Antonio Neto
Diretor Presidente

Dr. Herbert da Silva Muniz
Diretor Vice Presidente

Dr. Marcelo Fenili Serra
Diretor Superintendente

Em 2025, conduzimos nossas ações com foco na consolidação da agenda ESG, no fortalecimento da governança e na entrega de resultados sustentáveis, alinhados ao propósito de cuidar da saúde e da vida das pessoas.

Os avanços alcançados ao longo do ano e os reconhecimentos recebidos refletem a maturidade do nosso modelo de gestão, a consistência dos processos e o compromisso com a ética, a transparência e a qualidade assistencial. Destacamos a consolidação do Jeito de Cuidar como diretriz cultural, os avanços em governança e privacidade de dados, além dos resultados obtidos na assistência, na comunicação institucional e nas iniciativas de impacto social.

Esses resultados são fruto do trabalho integrado de médicos cooperados, colaboradores, lideranças e parceiros, que atuam de forma responsável para fortalecer a Cooperativa e gerar valor para a comunidade.

Seguimos comprometidos com uma gestão ética, eficiente e sustentável, contribuindo para a perenidade da Unimed Birigui e para o fortalecimento do Sistema Unimed.

CONSELHO DE **ADMINISTRAÇÃO**

GRI 2-9, 2-14

Dr. Elias Antonio Neto

Dr. Herbert da Silva Muniz

Dr. Marcelo Fenili Serra

Dr. Clewis Henri Munhoz Filho

Dr. Eduardo Garrido Martinelli

Dr. José Ortiz Junior

Dr. Juvencio Nunes Leonel Hostalacio

Dr. Mateus Angeli

Dra. Paula Tonete Bafi Crevelaro

CONSELHO **FISCAL**

GRI 2-9, 403-9

Dr. Detlev Mauri Bellandi

Dr. Celio Pinheiro de Queiroz Junior

Dr. Otávio Augusto de Castilho

CONSELHO **TÉCNICO**

Dr. Antônio Alberto Scarabucci Figueiredo

Dr. José Antônio de Queiroz

Dra. Regina Cintra Querino da Silva

DIRETORIA DO
HOSPITAL UNIMED BIRIGUI

GRI 2-9

Dr. Edson Luiz Bianospino
Diretor Técnico

Dr. Fabian Biscaino Hernandes
Diretor Clínico

Dr. Paulo Antônio Carneiro Dias
Vice-Diretor Clínico

MAPA ESTRATÉGICO 2024–2027

GRI 2–6

E Cuidar do planeta para uma vida melhor

S Cuidar e respeitar todas as pessoas

G Fortalecer a governança sistemática da Unimed

INSTITUCIONAL

- Vincular e gerar valor para o cooperado em todas as etapas da sua vida na Unimed
- Assegurar a sustentabilidade econômica-financeira da Unimed

MERCADO

- Fortalecer valor da marca Unimed trazendo novos produtos/serviços
- Maximizar a satisfação e a fidelização dos clientes
- Aumentar carteira saudável

PROCESSOS

- Estruturar a jornada de relacionamento para atrair e reter os cooperados
- Atingir a excelência na experiência do cliente por meio do Jeito de Cuidar Unimed
- Fortalecer a Essência Unimed e cultura de integridade
- Garantir a qualidade assistencial e segurança do paciente em nossos recursos próprios
- Garantir a privacidade e proteção de dados
- Buscar a eficiência operacional em nossos processos
- Otimizar os resultados do IDSS
- **Investir em Tecnologia da Informação, inovação e segurança da informação**

PESSOAS

- Impulsionar o desempenho organizacional a partir do desenvolvimento profissional de colaboradores e cooperados
- Fortalecer a retenção de talentos
- Melhorar o clima organizacional e satisfação do Cooperado

JEITO DE CUIDAR
UNIMED

JEITO DE CUIDAR
UNIMED

GRI 2-29

O Jeito de Cuidar é uma diretriz estratégica do Sistema Unimed que orienta as cooperativas na consolidação de uma cultura centrada no cliente, promovendo a integração entre estratégia, processos e experiência. Mais do que um programa, trata-se de um modelo estruturado de gestão que fortalece a cultura do cuidado como diferencial competitivo e sustentável.

Em 2025, a Unimed Birigui concluiu o 1º Ciclo do Jeito de Cuidar com a apresentação oficial do **overview conduzido pela Unimed Fesp**, momento que evidenciou a maturidade da nossa jornada. A avaliação apontou 93% de evolução na matriz, com 25 das 27 práticas consolidadas no grau Cultura do Cuidar, resultado que demonstra a internalização consistente das diretrizes propostas pelo Sistema.

Luciana e Ana Raquel, colaboradoras da Unimed Fesp com Gisele, Mariana e Thraicy, multiplicadoras do Jeito de Cuidar

O relatório final, elaborado pela Unimed do Brasil, reforçou que o processo vai além da avaliação de práticas. Ele evidencia impactos na governança, na organização dos processos, nos indicadores financeiros e, principalmente, na experiência do cliente. Essa evolução consolidou a Unimed Birigui como referência dentro do Sistema, ampliando o intercâmbio de boas práticas por meio de **benchmarking** presenciais e onlines com diversas singulares e federações.

Benchmarking presencial com a Unimed Andradina

Benchmarking presencial com a Unimed Catanduva

Benchmarking presencial com a Unimed Sudoeste Paulista

Recepção da Unimed Birigui às Unimeds visitantes

Benchmarking online com a Unimed Avaré

Apresentação de painel pela Unimed Birigui, a convite da Federação Unimed Santa Catarina, no Encontro de Multiplicadores do Jeito de Cuidar da Região Sul

Equipe de Multiplicadores com os Prêmios Jeito de Cuidar

O reconhecimento e destaque nacional veio com três premiações no Prêmio Jeito de Cuidar Unimed: **Reconhecer para Evoluir JCU, Cultura do Cuidar** e **Profissional Protagonista em CX**. As conquistas reforçam que a consolidação do modelo não ocorreu apenas no campo estratégico, mas também na prática cotidiana, refletida no protagonismo das equipes e na transformação da jornada do cliente.

A implementação e a consolidação das ações foram conduzidas pelas Multiplicadoras e pelo Grupo Integrador, que atuaram na articulação entre áreas, no acompanhamento dos indicadores e na incorporação das práticas à rotina da cooperativa. Esse trabalho colaborativo foi determinante para transformar diretrizes em entregas concretas.

Ao longo deste relatório, o Jeito de Cuidar se revelou de forma transversal, demonstrando como a Unimed Birigui coloca o cliente no centro das decisões, integra cultura e gestão e fortalece seu posicionamento como cooperativa comprometida com valor sustentável e excelência assistencial.

3 GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE

Thraicy Rodrigues Martins
Gestora de Governança, Riscos, Compliance e Privacidade

GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE

GRI 2-15, 2-22, 2-23, 2-24, 2-25, 2-26, 3-3, 205-2

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- COMPLIANCE
- PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS
- RISCOS
- PROCESSOS E MELHORIA CONTÍNUA
- DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ESG)
- MARKETING, MARCA E COMUNICAÇÃO
- CERTIFICAÇÕES

O ano de 2025 foi marcado por importantes conquistas e avanços nas nossas áreas, refletindo o fortalecimento contínuo da governança e da cultura organizacional. O Programa de Integridade seguiu ganhando maturidade e relevância, impulsionado pelo apoio da alta direção, evidenciando o compromisso com a ética, a transparência e a conformidade que norteiam a atuação da Unimed Birigui.

Na área de Privacidade, na qual atuo como Encarregada de Privacidade e Proteção de Dados (DPO), alcançamos resultados expressivos, com a conquista do primeiro lugar no estado de São Paulo, segundo lugar na categoria de pequeno porte e quinto lugar geral no Programa Nacional de Governança em Privacidade e Proteção de Dados (PNGPPD) da Unimed do Brasil, resultado de um trabalho consistente, estruturado por meio de plano de ação contínuo e realizado em equipe com as áreas de Processos e Tecnologia da Informação.

Ao longo do ano, realizamos a reestruturação do setor de Qualidade Institucional, que passou a denominar-se Processos e Melhoria Contínua, reforçando a cultura de eficiência e aprimoramento permanente. Também fortalecemos o processo de mapeamento e gestão de riscos corporativos, ampliando a visão preventiva e o suporte à tomada de decisão.

No âmbito ESG, avançamos nas ações sustentáveis e mantivemos o Selo Prata da Unimed do Brasil após processo de reavaliação, reafirmando nosso compromisso com práticas sustentáveis e com a integração dos aspectos ambientais, sociais e de governança à estratégia institucional. Fomos também destaque no Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência Física da Unimed Fesp, por meio da atuação da área de Desenvolvimento Humano Organizacional da Unimed Birigui. A área de Marketing conquistou prêmios de reconhecimento nacional, fruto do empenho e da dedicação de uma equipe comprometida com a excelência na comunicação e no relacionamento com nossos públicos.

Adicionalmente, em 2025 foi criada a área de Certificações, com o objetivo de apoiar e orientar as áreas envolvidas em processos certificadores, promovendo acompanhamento sistemático, estímulo à melhoria contínua e fortalecimento dos padrões de qualidade. Para 2026, nossa expectativa é continuar buscando a excelência, por meio de conquistas estratégicas que nos demonstram, diariamente, que estamos no caminho certo.

COMPLIANCE

COMPLIANCE

CÓDIGO DE **CONDUTA**

A Unimed Birigui atua pautada em princípios éticos, transparência e conformidade com as legislações e normativas aplicáveis, reforçando a confiança nas relações com colaboradores, beneficiários e parceiros. Como parte desse compromisso, a cooperativa mantém um Programa de Integridade estruturado e apoiado pela alta administração, voltado ao fortalecimento da cultura ética e à prevenção de irregularidades.

Esse programa é sustentado por mecanismos institucionais que orientam a conduta organizacional, incluindo o Código de Conduta, o Canal de Ética e Denúncias, o Comitê de Ética, as Políticas Corporativas e ações permanentes de sensibilização e treinamento. Essas iniciativas contribuem para a manutenção de um ambiente de trabalho íntegro e alinhado às boas práticas de governança.

O Código de Conduta estabelece as diretrizes que orientam o comportamento esperado nas relações profissionais e comerciais, assegurando o respeito aos valores institucionais e às exigências legais. Como complemento a esse instrumento, a cooperativa disponibiliza o Canal de Ética e Denúncias, administrado por empresa independente, garantindo confidencialidade, proteção ao denunciante e segurança no registro de situações que possam contrariar normas internas ou princípios éticos.

No ano de 2025, a Unimed Birigui promoveu treinamentos com foco no fortalecimento da cultura de integridade, abordando temas relacionados ao Código de Conduta, como a proteção de informações, dados pessoais e sensíveis, bem como o tratamento adequado de informações sigilosas.

CANAL DE **DENÚNCIAS**

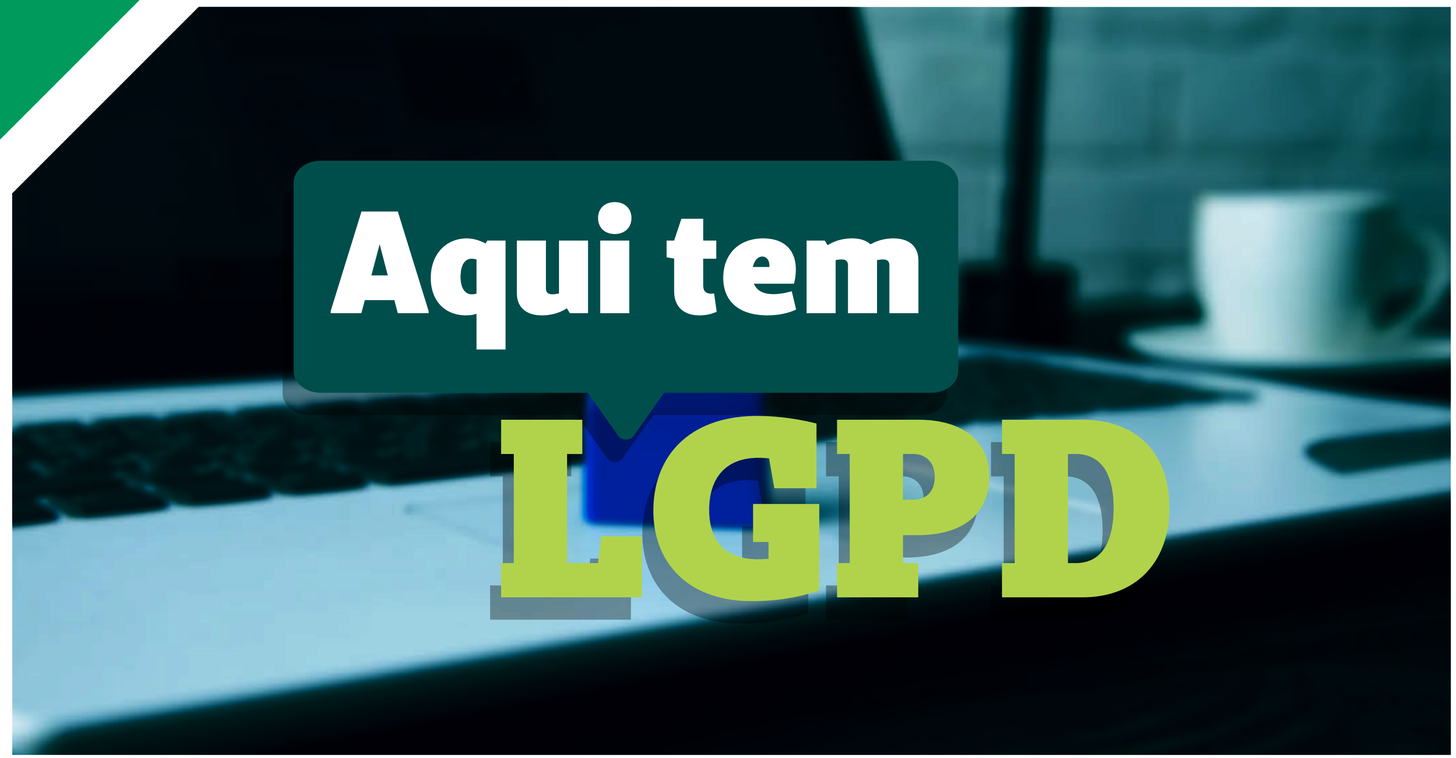
As manifestações recebidas são avaliadas pelo Comitê de Ética, responsável por conduzir as análises e acompanhar a aplicação das medidas necessárias, além de monitorar a efetividade das práticas de compliance. A cooperativa também promove ações educativas periódicas, por meio de treinamentos e comunicações internas, com o objetivo de reforçar o conhecimento e a aplicação das diretrizes institucionais.

O Programa de Integridade faz parte ainda do processo de integração de novos colaboradores, assegurando que todos ingressem na organização cientes das normas, responsabilidades e canais disponíveis para orientação e reporte de situações sensíveis.

No ano de 2025, o Canal de Ética e Denúncias da Unimed Birigui registrou **6 manifestações, que foram avaliadas e tratadas conforme suas características e classificação.**

DIREITOS **HUMANOS**

A manutenção dessas práticas evidencia o comprometimento da cooperativa com a integridade institucional, a transparência e a construção de relações sustentáveis e responsáveis.



PRIVACIDADE E PROTEÇÃO
DE DADOS

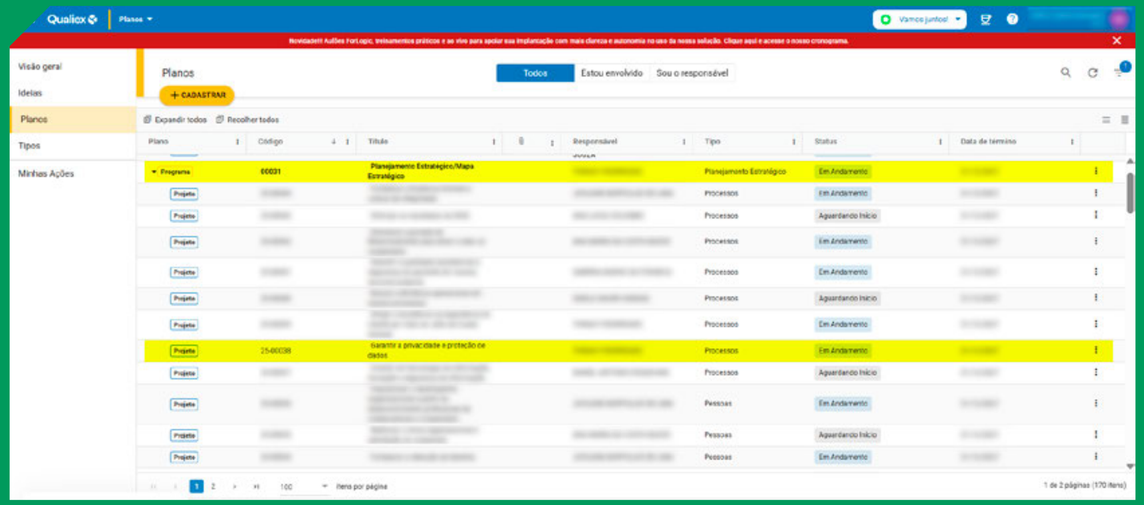
PRIVACIDADE E **PROTEÇÃO DE DADOS**

GRI 418-1

PROTEGER OS SEUS DADOS **TAMBÉM É O NOSSO JEITO DE CUIDAR**

Dentre os objetivos estratégicos do Planejamento Estratégico da Unimed Birigui, destacam-se **“Investir em Tecnologia da Informação, Inovação e Segurança da Informação”** e **“Garantir a Privacidade e Proteção de Dados”.** Para alcançar esses objetivos, a área de Privacidade da Unimed Birigui segue um plano de trabalho junto a sua consultoria estruturado e pautado nas normas **ISO 27001, ISO 27701 e no framework NIST.**

Esse plano é acompanhado pela Diretoria da Unimed Birigui por meio de reuniões periódicas de reporte e da análise de indicadores monitorados no sistema Qualiex:



Módulo “Planos” do Sistema Qualiex

Além disso, o Código de Conduta da Unimed Birigui possui uma página dedicada ao tema de privacidade e proteção de dados.

A área de Privacidade conta com um plano de comunicação alinhado aos setores de Educação Continuada, Recursos Humanos, Relacionamento com o Cooperado e Marketing, com o objetivo de promover a cultura de privacidade entre colaboradores e cooperados de forma contínua.

Curso “LGPD no Consultório” para Médicos Cooperados

Campanha da Política de Privacidade para público interno e externo

Divulgação interna da campanha “Princípios da LGPD” da Unimed do Brasil

Ao longo de 2025, diversas ações de comunicação foram realizadas nos canais internos, além de publicações nas redes sociais institucionais, levando informações e conscientização também aos clientes e seguidores.

Vídeo: 7º Aniversário da LGPD (Agosto)

LGPD na Semana da Enfermagem (Maio)

Ação LGPD nos setores (Fevereiro)

Palestra sobre Privacidade e Proteção de Dados com João Gonçalves (Fevereiro)

No âmbito da capacitação, a equipe abordou temas essenciais relacionados à segurança da informação e ao cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Todos os colaboradores realizaram os cursos "Segurança da Informação" e "Inteligência Artificial", que passaram a integrar também o processo de integração de novos colaboradores, juntamente com o curso Oficina LGPD. Os treinamentos são oferecidos de forma remota, por meio da plataforma Protegon. O curso de Inteligência Artificial também foi disponibilizado na plataforma aos cooperados.

A Unimed Birigui disponibiliza um canal exclusivo para requisições dos titulares de dados, localizado no Portal da Privacidade em seu site institucional. No ano de 2025, não houve registros de requisições por parte dos titulares de dados.

Além da conformidade com a LGPD, a Unimed Birigui adota diversas medidas de segurança da informação, conforme estabelecido em sua Política de Segurança da Informação, visando garantir a proteção dos dados pessoais de pacientes, colaboradores, cooperados e parceiros. Entre as boas práticas implementadas no dia a dia da instituição, destacam-se os conceitos de "mesa limpa", o bloqueio automático de tela por inatividade, o uso de senhas fortes, entre outras medidas preventivas. Também foram realizados testes de phishing, com o objetivo de identificar vulnerabilidades técnicas e comportamentais, possibilitando a adoção de ações corretivas pontuais.

No ano de 2025, a Encarregada de Proteção de Dados participou de eventos e treinamentos voltados ao tema de privacidade e proteção de dados, como o Curso de Reciclagem dos DPOs da Unimed do Brasil, a Expo Compliance, que também aborda aspectos relacionados à LGPD e curso dos DPOs Unimed FESP.

Curso de Reciclagem dos DPOs Unimed do Brasil (Outubro)

A área de Privacidade conta ainda com um Comitê de Privacidade, responsável por discutir temas estratégicos relacionados à proteção de dados. O comitê se reúne mensalmente e é apoiado por um grupo de Guardiões da Privacidade, que atuam na disseminação da cultura de privacidade dentro da instituição.

Conceito mesa e tela limpa, contemplando impressões

O Conceito Mesa Limpa é uma prática de segurança da informação e organização do ambiente de trabalho que determina que nenhum documento, anotação, mídia removível ou informação sensível deve permanecer exposto sobre a mesa ou em locais de fácil visualização quando não estiver em uso.

O Conceito Mesa Limpa significa manter o ambiente de trabalho organizado e livre de informações expostas, garantindo **confidencialidade, segurança e responsabilidade com os dados.**

Treinadores da Alegria, com o tema "Suas ações refletem você"

Além disso, aconteceu uma ação lúdica e educativa aos colaboradores, com a apresentação de um teatro realizado pelos Treinadores da Alegria, com o tema "Cuidar com Ética". A iniciativa abordou, de forma leve e acessível, assuntos relacionados a compliance, privacidade e proteção de dados.

Como reconhecimento pelas boas práticas adotadas, no ano de 2025 a Unimed Birigui participou, pela segunda vez consecutiva, do Programa Nacional de Governança em Privacidade e Proteção de Dados (PNGPPD) da Unimed do Brasil, conquistando o 2º lugar nacional na categoria Pequeno Porte, o 1º lugar entre as Unimeds do Estado de São Paulo e o 5º lugar no ranking nacional geral.

Palestra Janeiro Branco – Privacidade e Saúde Mental: Cuidar dos seus dados também é cuidar da sua saúde mental

PROCESSOS E MELHORIA
CONTÍNUA

EQUIPE DA FARMÁCIA NA SEMANA DA QUALIDADE

PROCESSOS E MELHORIA **CONTÍNUA**

Ao longo de 2025, o Departamento de Processos e Melhoria Contínua teve papel ativo e estratégico no fortalecimento da gestão, da cultura da qualidade e do gerenciamento de riscos, por meio do apoio contínuo aos programas conduzidos pela Unimed do Brasil e pela Unimed FESP, além da promoção de importantes iniciativas internas voltadas ao desenvolvimento das pessoas e à maturidade dos processos institucionais.

SEMANA DA **QUALIDADE**

Durante a Semana da Qualidade, que teve como tema “Pense Diferente”, foi desenvolvida uma dinâmica in loco com foco na importância da clareza, da padronização e da comunicação eficaz como elementos essenciais para o alinhamento organizacional. A proposta da atividade foi demonstrar que, embora as pessoas tenham percepções, experiências e formas distintas de interpretar uma mesma informação, é possível caminhar de forma integrada quando há entendimento comum do propósito que une a todos.

SEMANA DA QUALIDADE

EQUIPE DE FATURAMENTO E INTERCÂMBIO NA SEMANA DA QUALIDADE

GRUPO DE **MELHORIA DA QUALIDADE**

Para fortalecer a Qualidade Institucional da Unimed de Birigui em 2025, foi nomeado uma nova equipe para o Grupo de Melhoria da Qualidade, com reuniões mensais e treinamentos voltados à capacitação de seus integrantes como facilitadores em todas as áreas da empresa.

Com o objetivo de garantir direcionamento e efetividade às ações, foram nomeados colaboradores de diferentes departamentos, e o grupo já possui um regimento interno que orienta suas diretrizes e sua atuação.

CURSO DE FORMAÇÃO DE
AUDITORIA INTERNA

Outro marco relevante de 2025 foi a realização do Curso de Formação de Auditoria Interna, direcionado às lideranças e aos integrantes do Grupo de Melhoria da Qualidade. A iniciativa contribuiu para o fortalecimento da visão sistêmica, do pensamento crítico e da atuação orientada por evidências, preparando os participantes para uma atuação mais consistente na avaliação de processos, no monitoramento de conformidade e na promoção da melhoria contínua.

POLÍTICA DE
GESTÃO DE RISCOS

Internamente, foram realizados treinamentos estruturados sobre a Política de Gestão de Riscos e sobre os módulos de Gestão de Riscos, ampliando a compreensão das equipes quanto à identificação, análise e tratamento de riscos, bem como ao papel de cada colaborador na construção de um ambiente organizacional mais seguro, responsável e sustentável.

ATENDIMENTOS **REALIZADOS**

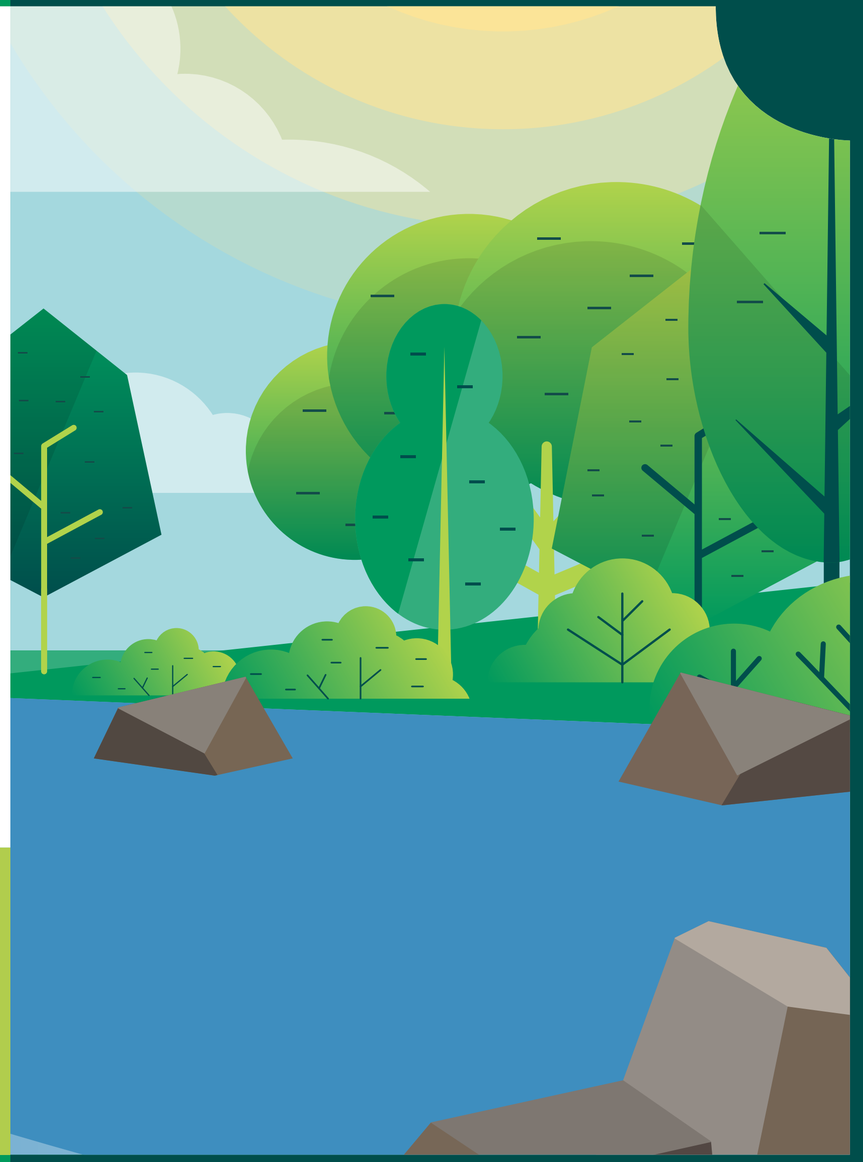
Como parte do processo de evolução da governança e do fortalecimento dos controles institucionais, em 2025 foi implantado um novo módulo de gestão de fornecedores, com foco na melhoria do monitoramento, da avaliação de desempenho e do alinhamento dos fornecedores aos requisitos institucionais, normativos e estratégicos da organização.

Alteração no Fluxo de Atendimentos	13
Alteração/Permissão de Acesso	70
Capacitação/Orientação	14
Dúvidas e Outros	73
Elaborar/Revisar Fluxograma	21
Esqueceu a Senha	35
Excluir Documento	49
Inserir ou Alterar Indicadores	92

total
367

Complementarmente, ao longo do ano, o Departamento realizou o atendimento de 367 chamados registrados no sistema Ocomon, evidenciando o suporte contínuo às áreas assistenciais e administrativas. Os dados consolidados desses atendimentos são apresentados nos gráficos a seguir, permitindo a análise do volume, do perfil e da distribuição dos chamados, bem como o acompanhamento da eficiência operacional e da capacidade de resposta do setor.

Essas ações reforçaram, ao longo do ano, o compromisso institucional com a aprendizagem contínua, o fortalecimento da cultura da qualidade, a gestão de riscos, a eficiência operacional e o alinhamento entre estratégia, pessoas e processos, contribuindo de forma significativa para a evolução da governança e da maturidade organizacional.



MARKETING, MARCA E COMUNICAÇÃO

MARKETING, MARCA E **COMUNICAÇÃO**

Em 2025, o departamento passou por uma atualização estrutural estratégica, passando a denominar-se **Marketing, Marca e Comunicação.** A mudança consolidou a atuação integrada da área na **construção da imagem institucional, fortalecimento da marca** e **promoção da comunicação** com colaboradores, cooperados, clientes e a comunidade.

O setor é composto por **3 colaboradores,** responsáveis pela gestão da comunicação interna, campanhas comerciais e institucionais, produção audiovisual e identidade de marca, atuando de forma alinhada às diretrizes cooperativistas e ao **Jeito de Cuidar.**

Ao longo do ano, a área ampliou sua presença digital, fortaleceu projetos internos, consolidou webséries com alto engajamento e desenvolveu campanhas voltadas à promoção de valores, hábitos saudáveis e relacionamento comunitário. Em reconhecimento a esse trabalho, a Unimed Birigui conquistou **quatro premiações nacionais no Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed Brasil,** evidenciando criatividade, inovação e excelência técnica.

COMUNICAÇÃO **INTERNA**

A comunicação interna apresentou evolução significativa em 2025. O **Radar Unimed** passou a ter periodicidade mensal, promovendo maior constância, alinhamento intersetorial e transparência.

RADAR Unimed

INFLUENCIADORES **LOCAIS**

Em 2025, teve início o trabalho com influenciadores locais como estratégia de fortalecimento da comunicação digital.

Os criadores **Ademir e Ogelio** passaram a integrar ações pontuais a partir de setembro, mediante briefing estratégico, ampliando o alcance e a proximidade da marca com o público regional.

PRESENÇA DIGITAL E **AMPLIAÇÃO DE CANAIS**

Em 2025, a Unimed Birigui ampliou oficialmente sua atuação digital com a **entrada no TikTok,** fortalecendo o relacionamento com públicos mais jovens e ampliando o alcance dos conteúdos audiovisuais.

WEBSÉRIES E **CONTEÚDOS ESPECIAIS**

Em 2025, a estratégia de conteúdo foi fortalecida por meio de webséries institucionais, educativas e inspiracionais.

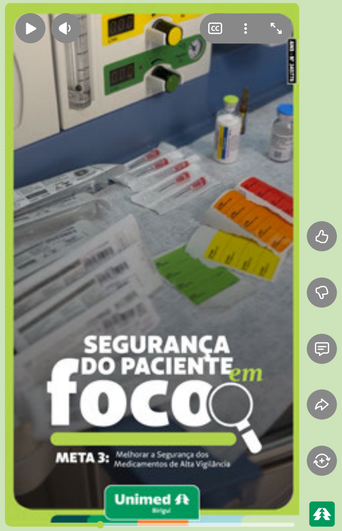
MOVIMENTA AÍ

Apresentação mensal de modalidades esportivas, incentivando hábitos saudáveis e reforçando o movimento **Mude1Hábito.**

51.988 VIZUALIZAÇÕES
e
1.850 INTERAÇÕES ORGÂNICAS

SEGURANÇA DO PACIENTE em foco

Conteúdos educativos baseados nas **6 metas internacionais de segurança do paciente,** reforçando a cultura de segurança e a excelência assistencial.



BASTIDORES do Cuidado

Série iniciada em julho, mostrando o trabalho das equipes do Hospital Unimed Birigui, valorizando profissionais e promovendo transparência sobre a jornada assistencial.

CAMPANHAS **COMERCIAIS**

O departamento desenvolveu campanhas estratégicas voltadas ao crescimento da carteira e ao fortalecimento do posicionamento regional da marca.

PME
JANEIRO E FEVEREIRO

MEI
ABRIL E MAIO

LANÇAMENTO DO
PLANO ESTADUAL
CAMPANHA INTEGRADA
(Oudoor, Rádio, Site, Materiais Internos, Peças Comerciais e Pontos Físicos)

COLETIVO POR ADESÃO
ABRIL

MEGA BLACK UNIMED
NOVEMBRO

DIA IMPERDÍVEL
SETEMBRO

PROJETOS **ESPECIAIS**

LEIA+ Unimed Birigui

ARRECADAÇÃO DE
263 LIVROS

DOAÇÃO DE
71 LIVROS À COMUNIDADE

Mais de
2.4 mil
visualizações

de passo em passo 197

Série com **4 episódios,** apresentando a jornada esportiva da colaboradora e influenciadora Laura.

Mais de
10 mil
visualizações

Mais de
800
interações

20 ANOS **HOSPITAL UNIMED BIRIGUI**

Produção de **3 vídeos documentais,** com depoimentos históricos.

Mais de
15 mil
visualizações

Quase
800
interações

EVENTOS INSTITUCIONAIS E **DATAS RELEVANTES**

MAR

20 ANOS DO HOSPITAL **UNIMED BIRIGUI**

ABR

DIA MUNDIAL **DA SAÚDE**

AGO

TFM DA **SAUDADE**

SET

FESTA DO **SECRETARIADO**

SET

COOP **RUN 2025**

OUT

FESTA DO **MÉDICO**

OUT

FLORESCER

NOV

FESTA DO **COLABORADOR**

CANAIS **UTILIZADOS**

INTRANET

E-MAIL
CORPORATIVO

WHATSAPP
INSTITUCIONAL

AÇÕES DE FORTALECIMENTO DA **CULTURA ORGANIZACIONAL**

Entrega das Guirlandas
de Natal

GENTILEZA GERA GENTILEZA

Estímulo a práticas colaborativas e comportamentos positivos

Produção de guirlandas de Natal com materiais reaproveitados, integrando criatividade, sustentabilidade (ESG) e consciência ambiental.

DEMANDAS INTERNAS **E PRODUÇÃO**

Ao longo do ano, o departamento demonstrou alta capacidade operacional, com a produção de:

1.279 **MATERIAIS** GRÁFICOS

78 **VÍDEOS INSTITUCIONAIS** E COMERCIAIS

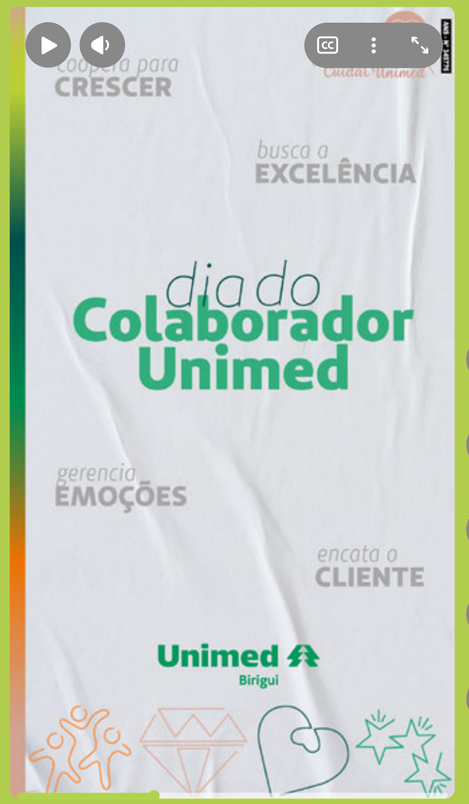
559 **DEMANDAS INTERNAS** ATENDIDAS

A partir de 2025, a cooperativa também passou a utilizar a **Rádio Pérola FM como canal complementar em campanhas regionais.**

OUTUBRO **ROSA**

Produção de **websérie com 3 episódios,** com pacientes curadas do câncer, reforçando diagnóstico precoce e histórias de superação.

DATAS **INSTITUCIONAIS**



Vídeo institucional destacando protagonismo das equipes.

Valorização da tradição local e da indústria calçadista.

RECONHECIMENTO **NACIONAL**

Em 2025, a Unimed Birigui conquistou **4 premiações no Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed Brasil:**

1º LUGAR

Ações de Comunicação da Inovação
Transparência em Tempo Real

3º LUGAR

Ações de Comunicação da Inovação
Você Não Precisa Sair de Casa

2º LUGAR

Marketing Digital
De Passo em Passo

3º LUGAR

Ações Mude1Hábito
Leia+ Unimed Birigui

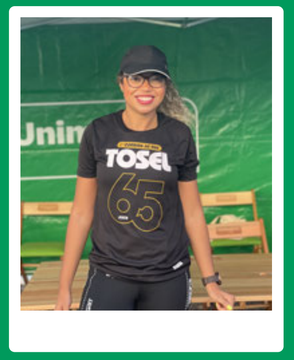
Prêmio Unimed com&mkt 2025

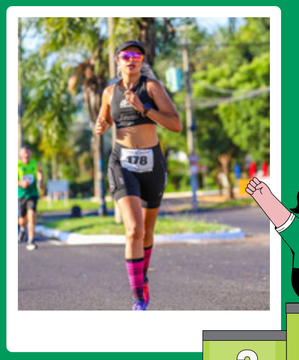
PATROCÍNIOS E RELACIONAMENTO **COM A COMUNIDADE**

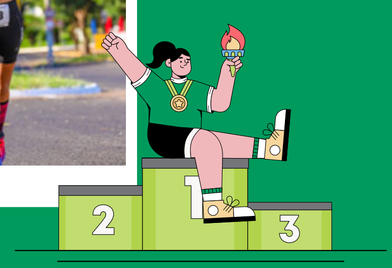
Em 2025, os patrocínios foram ampliados com foco em **esporte, relacionamento institucional e presença regional.**

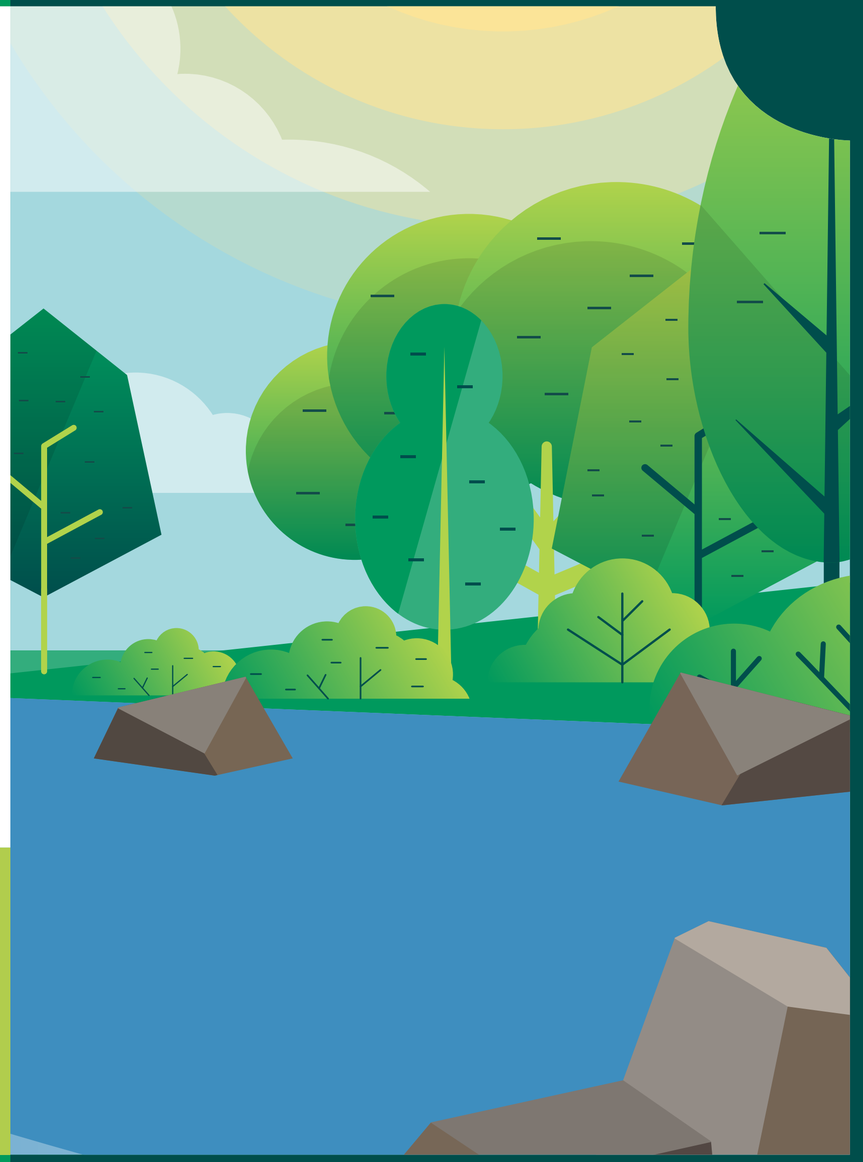
DESTAQUES:

- Patrocínio à atleta e colaboradora Laura, com participação em **5 corridas e 5 pódios;**
- Parceria com o **Sinbi,** com presença na Semana da Indústria;
- Manutenção da parceria com o **Speed Park,** com exposição da marca em múltiplos canais;
- Presença na **Corrida 65 anos da Tosel** e no **Desafio MTB,** fortalecendo o estímulo à prática esportiva.









DESENVOLVIMENTO
SUSTENTÁVEL

DESENVOLVIMENTO **SUSTENTÁVEL**

GRI 303-1, 306-2

Em 2025, reforçamos nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável por meio da ampliação de ações voltadas à redução de impactos ambientais e à conscientização de colaboradores e clientes.

Entre as iniciativas implementadas, destacamos o fortalecimento da redução do uso de copos plásticos descartáveis. No Centro Administrativo e no Hospital, o uso foi descontinuado nas áreas administrativas, permanecendo apenas para clientes, no auditório e para a equipe assistencial, considerando as especificidades operacionais. A medida contribuiu para a diminuição significativa da geração de resíduos e para o estímulo ao consumo consciente.

Comunicação interna utilizada em parceria com o Instituto Unimed para promover o Dia Mundial da Água

Além disso, instalamos pontos de descarte adequado de pilhas no Centro Administrativo e no Hospital, ampliando as ações de logística reversa e proporcionando uma alternativa ambientalmente correta para esses resíduos.

Os treinamentos internos também foram intensificados, com ênfase no descarte correto de resíduos recicláveis e orgânicos, fortalecendo a cultura de responsabilidade ambiental entre os colaboradores.

Orientações sobre Coleta Seletiva

Essas iniciativas reafirmam o compromisso da instituição com a responsabilidade socioambiental e com a adoção de práticas alinhadas aos princípios de governança e desenvolvimento sustentável.

DIA DO **MEIO AMBIENTE**

No Dia do Meio Ambiente, em parceria com a Prefeitura de Birigui, realizamos a entrega de mudas para os clientes, colaboradores, cooperados e comunidade, incentivando práticas sustentáveis e o cuidado com o meio ambiente. Também reforçamos a campanha interna “Mude um Hábito”, promovendo a reflexão sobre atitudes individuais e seus impactos positivos no coletivo.

Colaboradores em ação de doação de mudas

DIA DA **ÁRVORE**

No dia da árvore realizamos uma publicação em nossas redes sociais com algumas das fotos enviadas por pessoas que realizaram o plantio das mudas doadas no Dia Mundial do Meio Ambiente.

História em Quadrinhos - Dia do Meio Ambiente

GRI 412-1

PEQUENOS HÁBITOS, GRANDES *futuros*

UNIMED BIRIGUI + INSTITUTO UNIMED FESP

O projeto **Pequenos Hábitos, Grandes Futuros** foi desenvolvido com o objetivo de promover educação em saúde, nutrição e bem-estar para **crianças e adolescentes,** alinhado ao movimento **Mude1Hábito da Unimed.**

A iniciativa foi realizada em parceria com o **Instituto Unimed FESP e o Instituto de Promoção e Inclusão Social de Birigui (IPIS),** que atende aproximadamente **140 crianças e adolescentes,** com idades entre **6 e 15 anos,** no município de Birigui.

AÇÕES DESENVOLVIDAS

Durante o mês de outubro, foram realizadas ações semanais com caráter educativo, lúdico e prático, incluindo:

TEATRO EDUCATIVO

QUITANDA DE FRUTAS E ROLETA DE BRINDES

OFICINA CULINÁRIA SAUDÁVEL

DINÂMICAS E BRINCADEIRAS INFANTIS

APRESENTAÇÕES COM A PERSONAGEM MOANA

ENTREGA DE MATERIAIS ESCOLARES E BRINDES

O projeto contribuiu para a conscientização desde a infância sobre a importância de hábitos saudáveis, reforçando o papel social da cooperativa e seu compromisso com a comunidade.

4 RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

Paula Roberta Sanchez Sabadin
Gestora de Governança e Relacionamento Institucional

RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

GRI 3-3

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- GOVERNANÇA
- RELACIONAMENTO COM COOPERADO
- EMISSÃO DE GUIAS

Ao longo do período reportado, avançamos de forma estruturada no fortalecimento da governança, na modernização normativa e na consolidação de práticas que asseguram a sustentabilidade do nosso modelo cooperativista. Atualizamos integralmente o Estatuto Social, incorporando melhorias relevantes à estrutura institucional, entre elas a inclusão da figura do cooperado pessoa jurídica e a definição dos critérios de integralização de quota-capital. Também instituímos o Regimento Interno do Conselho de Administração e formalizamos o Comitê de Especialidades, ampliando os mecanismos técnicos de deliberação e suporte assistencial, em alinhamento às melhores práticas do Sistema Unimed.

No âmbito operacional, revisamos o Regimento Interno do Pronto Atendimento e reestruturamos o setor anteriormente denominado Atendimento, que passou a se chamar Emissão de Guias, promovendo maior clareza organizacional e precisão na definição de responsabilidades.

O relacionamento com os cooperados foi fortalecido por meio da capacitação in loco para uso do sistema Nexdom e pela integração ao Programa Nacional de Gestão de Relacionamento com Cooperados, conduzido pela Unimed do Brasil. Atuamos ainda no apoio à regularização de RQE, contribuindo para conformidade regulatória e melhoria dos indicadores institucionais.

Com foco na sustentabilidade assistencial, estruturamos o Regulamento para Cooperados em Estágio Probatório e formalizamos a adesão ao Fundo de Contingência Assistencial da Fesp, mecanismo estratégico para mitigação de riscos financeiros associados a terapias de alto custo, reforçando a gestão responsável e a perenidade da Cooperativa.

EMISSÃO DE GUIAS

ATUAÇÃO DO DEPARTAMENTO **DE EMISSÃO DE GUIAS**

Ao longo de 2025, o setor de Emissão de Guias desempenhou papel ativo e estratégico, contribuindo diretamente para a adaptação da organização às mudanças sistêmicas, regulatórias e operacionais. As ações desenvolvidas fortaleceram a padronização dos processos, a capacitação da rede e a eficiência operacional.

PRINCIPAIS ATIVIDADES **DESENVOLVIDAS**

Atuação direta na **virada de sistema do TOTVS para o SGU,** com acompanhamento da implantação, validação de processos e suporte à rede durante a transição;	Realização de **treinamentos para a rede credenciada e cooperada,** assegurando o uso adequado dos novos fluxos e ferramentas do SGU;	Condução de **treinamentos com empresas parceiras,** garantindo alinhamento operacional na nova ferramenta de autorização;
Produção de **manuais operacionais do SGU,** promovendo padronização e autonomia da rede;	Prestação de **apoio técnico contínuo a prestadores,** cooperados e colaboradores internos;	participação ativa na adequação às diretrizes da **Resolução Normativa nº 623 da ANS,** com orientação sobre impactos e novas exigências;
Capacitação referente à **atualização do Manual de Intercâmbio,** vigente a partir de **01/05/2025,** com foco na aplicação prática;	Realização de **treinamentos específicos de intercâmbio,** ampliando a compreensão dos fluxos operacionais;	Apoio na implantação do **CRM e do Syngoo,** contribuindo para ajustes de processos e melhoria da comunicação;
Envolvimento nas **avaliações de desempenho,** com acompanhamento dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI);	Início da implantação do **Biodoc,** com foco na validação por biometria facial e aumento da segurança do paciente.	

PRINCIPAIS DESAFIOS **ENFRENTADOS**

O principal desafio identificado no período foi a virada de sistema, que demandou rápida adaptação da equipe, orientação contínua à rede, ajustes de fluxos operacionais e gerenciamento de dúvidas e inconsistências durante a fase de estabilização.

RESULTADOS **ALCANÇADOS** ✅

- **Redução de retrabalho,** decorrente da padronização de informações, capacitações e materiais de apoio;
- Criação e revisão de **fluxos operacionais,** promovendo maior clareza, agilidade e uniformidade nos processos;
- **Melhoria significativa na capacitação da rede,** elevando o nível de entendimento sobre o SGU, intercâmbio e demais sistemas;
- Consolidação de **padronizações operacionais,** especialmente em solicitações, registros em sistema e uso das novas plataformas;
- **Redução expressiva dos atendimentos presenciais,** evidenciando ganhos de eficiência operacional.

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS EM

JANEIRO

3.516

ATENDIMENTOS PRESENCIAIS EM

OUTUBRO

1.472

REDUÇÃO APROXIMADA DE

58%

NO COMPARATIVO ENTRE O PRIMEIRO E O ÚLTIMO MÊS ANALISADO.

Essa redução reflete a efetividade da implantação do SGU, a ampliação do uso dos canais digitais e a diminuição da necessidade de atendimento presencial.

RELACIONAMENTO COM
COOPERADO

CONTEXTO E **DIRECIONAMENTO ESTRATÉGICO**

GOVERNANÇA, ESTRATÉGIA E PRÁTICAS ORGANIZACIONAIS

A medicina está em constante transformação e, com ela, surgem novos desafios e demandas das gerações atuais de médicos. Para continuar evoluindo de maneira eficaz e sustentável, é necessário que a cooperativa esteja permanentemente atenta às necessidades de seus cooperados e ao contexto em que está inserida.

É com esse espírito de inovação, proximidade e atenção personalizada que a Unimed de Birigui desenvolve o **Programa de Relacionamento com Cooperados,** alinhado às diretrizes do Sistema Unimed e ao **Programa Nacional de Gestão do Relacionamento com o Cooperado (PNGRC),** priorizando ações de **atração, satisfação e retenção,** desenvolvidas com foco na **sustentabilidade da cooperativa.**

INDICADORES DE **IMPACTO**

	1ª AVALIAÇÃO	2ª AVALIAÇÃO	3ª AVALIAÇÃO (ESTIMATIVA)	META	NOTA MÁXIMA
REQUISITOS ESSENCIAIS	55	60	60	60	60
RELACIONAMENTO E COMUNICAÇÕES	40	55	86	90	90
EDUCAÇÃO E PROMOÇÃO COOPERATIVISTA	25	40	40	40	40
GOVERNANÇA CORPORATIVA	13	16	33	40	40
REMUNERAÇÃO CORPORATIVA	4	7	25	40	40
TOTAL	137	178	244		270

PERFIL DOS **COOPERADOS**

126 COOPERADOS
até 31/12/2025

117 ATIVOS

09 BENEMÉRITOS E INATIVOS

INDICADORES DE **IMPACTO**

GERAÇÃO SILENCIOSA *CORRESPONDE A 3 COOPERADOS*	**2,61%**
BABY BOOMER *CORRESPONDE A 50 COOPERADOS*	**43,48%**
GERAÇÃO X *CORRESPONDE A 49 COOPERADOS*	**42,60%**
GERAÇÃO Y *CORRESPONDE A 13 COOPERADOS*	**11,35%**

PERFIL **DEMOGRÁFICO**

HOMENS ♂ **88**

MULHERES ♀ **38**

MÉDIA DE IDADE DE

54

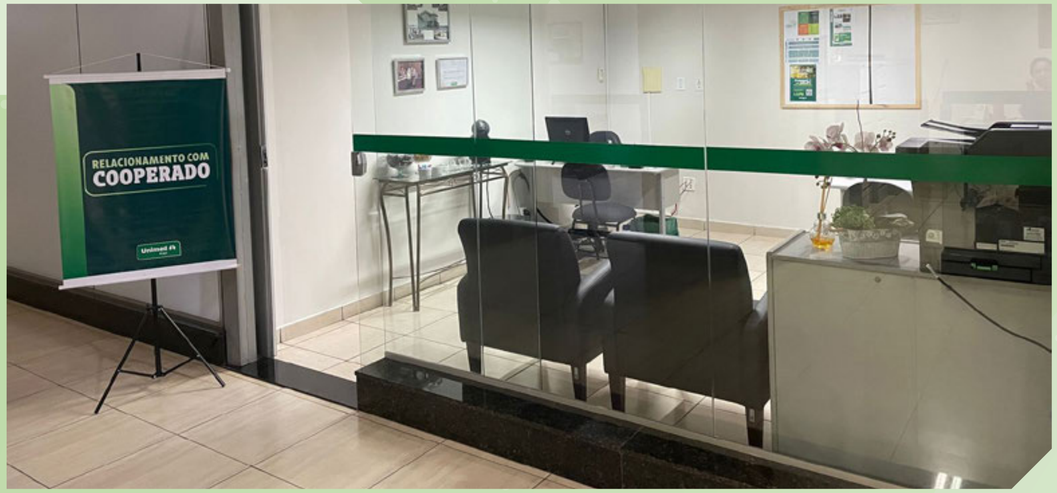
ANOS

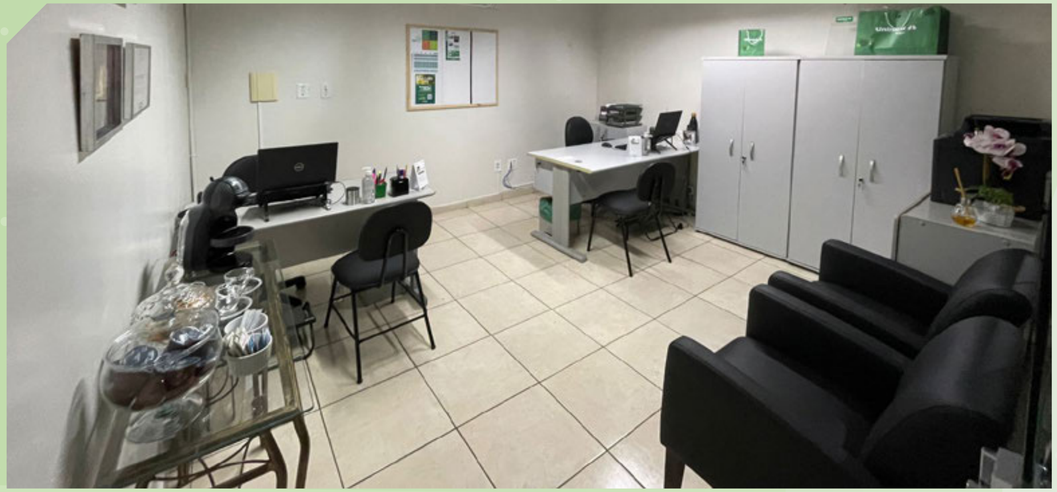
ESTRUTURAÇÃO DO PROGRAMA **DE RELACIONAMENTO**

GESTÃO DE RELACIONAMENTOS

- ESTRUTURA FÍSICA DEDICADA AO ATENDIMENTO AO COOPERADO;
- PROCESSOS DE ADMISSÃO, INTEGRAÇÃO E DESLIGAMENTO;
- ACOMPANHAMENTO DOS COOPERADOS SEM PRODUÇÃO;
- ATUAÇÃO DOS AGENTES DE RELACIONAMENTO.

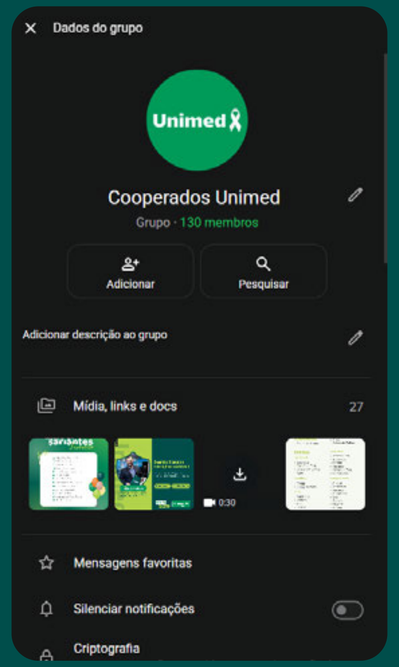
ESTRUTURA FÍSICA DE ATENDIMENTO AO COOPERADO

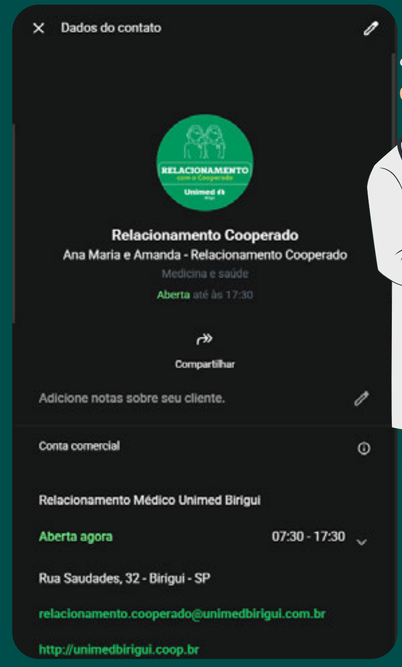




COMUNICAÇÕES E CANAIS DE RELACIONAMENTO

ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS E TRANSPARÊNCIA





- WHATSAPP CORPORATIVO (PRINCIPAL CANAL);
- COMUNICAÇÃO DIGITAL PERIÓDICA;
- BOLETIM DOS COOPERADOS;
- CENTRAL DO COOPERADO;
- DESENVOLVIMENTO DO APP DO COOPERADO (EM VALIDAÇÃO).

QUANTIDADE DE COOPERADOS
POR ESPECIALIDADE MÉDICA

ONBOARDING E INTEGRAÇÃO DE NOVOS COOPERADOS.

EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA **E DESENVOLVIMENTO**

TREINAMENTO E EDUCAÇÃO

- ONBOARDING E INTEGRAÇÃO DE NOVOS COOPERADOS;
- CURSOS EAD;
- CAPACITAÇÕES PERIÓDICAS;
- RECICLAGEM CONTÍNUA COM CONSULTÓRIOS.

AÇÕES DE APROXIMAÇÃO, **VALORIZAÇÃO E GOVERNANÇA**

PRINCIPAIS AÇÕES:

- RELACIONAMENTO NO HOSPITAL UNIMED BIRIGUI;
- DIA DO MÉDICO *(CAFÉ DA MANHÃ E FESTA)*;
- FESTA DO SECRETARIADO;
- TREINAMENTOS, CAPACITAÇÕES E RECICLAGENS;
- PESQUISAS DE SATISFAÇÃO;
- PESQUISA DE MATERIALIDADE;
- DIVULGAÇÃO DO RELATÓRIO GRI.

Ações realizadas com os Cooperados durante o ano de 2025

NOVO MODELO DE PAGAMENTO
BOAS PRÁTICAS E SUSTENTABILIDADE ECONÔMICA

IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS | QUALIDADE DO SERVIÇO

O novo modelo de pagamento complementar foi apresentado em dezembro de 2025, com foco no equilíbrio assistencial, na valorização da boa prática médica e na sustentabilidade econômico-financeira da cooperativa, sem interferência na autonomia clínica.

Esta norma apresenta o modelo de remuneração variável por desempenho assistencial adotado pela Unimed Birigui, nos planos pré-pagamento.

O modelo combina: Free-for-service, descontos por autossolicitação excessiva de exames (exames autogerados) e bonificação pela eficiência na utilização da rede referenciada (exames não autogerados).

INDICADORES E MONITORAMENTO

- Vigência: A partir de **janeiro de 2026,** por 12 meses;
- Possibilidade de **prorrogação ou revisão.**

Os cooperados recebem **relatórios individuais,** contendo:

- **ICA: Índice de Custo em Autogerados;**
- **IEA: Índice de Eficiência Assistencial e;**
- **Resultados Financeiros.**

ICA: ÍNDICE DE CUSTO EM AUTOGERADOS

Avalia a relação entre o valor total de exames autossolicitados pelo cooperado e o valor total recebido por consultas no mesmo mês.

Fórmula:

$$ICA = \frac{\text{Valor total dos exames autogerados}}{\text{Valor total recebido por consultas no mês}}$$

Manutenção dos valores pagos por autogerado ou descontos progressivos proporcionais ao ICA.

FAIXA DE ICA APURADO	SITUAÇÃO	DESCONTO SOBRE EXCEDENTE
Até 1,0	**Dentro do parâmetro**	Sem desconto
1,01 a 1,20	**Excedente leve**	40%
1,21 a 1,50	**Excedente moderado**	50%
Acima de 1,50	**Excedente grave**	60% + modificação técnica

EXEMPLO PRÁTICO DE DESCONTOS:

VALOR CONSULTA	VALOR AUTOGERADO	FATOR AUTOGERADO	BASE DESCONTO	DESCONTO	%
R$ 1.000,00	R$ 900,00	0,90	R$ -	R$ -	0%
R$ 1.000,00	R$ 1.200,00	1,20	R$ 200,00	R$ 80,00	40%
R$ 1.000,00	R$ 1.400,00	1,40	R$ 400,00	R$ 200,00	50%
R$ 1.000,00	R$ 1.600,00	1,60	R$ 600,00	R$ 360,00	60%

IEA: ÍNDICE DE EFICIÊNCIA ASSISTENCIAL

Avalia a relação entre o custo dos exames solicitados e o número de consultas realizadas.

Fórmula:

$$IEA = \frac{Valor\ total\ dos\ exames\ referenciados\ solicitados}{Número\ de\ consultas\ realizados\ no\ mês}$$

Quanto menor o IEA, maior a eficiência assistencial.

PARÂMETROS DE BONIFICAÇÃO

IEA EM RELAÇÃO À MÉDIA DE ESPECIALIDADE	BONIFICAÇÃO POR CONSULTA
ATÉ 80%	**R$ 9,00**
81 A 90%	**R$ 6,00**
91 A 100%	**R$ 3,00**
ACIMA DE 100%	**Sem bonificação**

EXEMPLO PRÁTICO DE BONIFICAÇÃO

ANO BASE 2025		
NÚMERO DE CONSULTAS	**VALOR DE EXAMES SOLICITADOS**	**IEA-BASE**
10	R$ 1.000,00	R$ 100,00

PRIMEIRA APURAÇÃO DE 2026				
NÚMERO DE CONSULTAS	**VALOR EXAMES SOLICITADOS**	**IEA**	**IEA %**	**BONIFICAÇÃO**
10	R$ 800,00	R$ 80,00	80%	**R$ 90,00**
10	R$ 850,00	R$ 85,00	85%	**R$ 60,00**
10	R$ 950,00	R$ 95,00	95%	**R$ 30,00**
10	R$ 1.100,00	R$ 110,00	110%	-

A bonificação será aplicada apenas aos cooperados que:

- Estejam com o ICA < 1,2 no mesmo período;
- Não estejam no estágio probatório e;
- Não estejam respondendo a processo ético ou administrativo.

PERÍODO DE **APURAÇÃO**

COMPETÊNCIA – JANEIRO:

Corresponde ao mês em que os serviços são efetivamente realizados.

A produção médica ocorre durante o mês de janeiro. Esse período serve como base para o cálculo da remuneração.

APURAÇÃO – FEVEREIRO:

No mês seguinte à competência, ocorre a etapa de apuração.

O departamento consolida toda a produção realizada em janeiro, onde são realizadas validações, conferências, auditorias e glosas preliminares. Daí então, é elaborado o relatório de apuração referente à competência de janeiro.

PAGAMENTO OU DESCONTO – MARÇO:

No segundo mês após a competência, ocorre o fechamento financeiro. Efetua-se o pagamento da remuneração referente aos serviços realizados em janeiro.

Aplicam-se as glosas finais, quando houver. Conclui-se o processamento financeiro.

COOPERADOS DURANTE A COOP RUN 2025

SAÚDE, BEM-ESTAR E **QUALIDADE DE VIDA**

SAÚDE E BEM-ESTAR

- IMUNIZAÇÃO CONTRA INFLUENZA;
- PROGRAMA SAÚDE DO COOPERADO;
- COOP RUN 2025;
- PARCERIA COM ACADEMIAS;
- AÇÃO “MUDE1HÁBITO”.

FESTA DO SECRETARIADO

RELACIONAMENTO COM O **SECRETARIADO**

- ATUALIZAÇÃO CADASTRAL;
- TREINAMENTOS;
- IMPLANTAÇÃO DE SISTEMAS;
- RECICLAGENS;
- COMEMORAÇÃO DO DIA DO SECRETARIADO.

VISITA EQUIPE DE DHI DA UNIMED FESP

MONITORAMENTO, AVALIAÇÃO **E SUSTENTABILIDADE**

As ações do Programa de Relacionamento são monitoradas por meio de:

- PESQUISAS DE SATISFAÇÃO;
- INDICADORES QUALITATIVOS E QUANTITATIVOS;
- PESQUISA DE MATERIALIDADE;
- FEEDBACKS CONTÍNUOS.

ÍNDICE GERAL DE SATISFAÇÃO **DOS COOPERADOS:**

80,4%

NA ESCALA LIKERT

5 DESENVOLVIMENTO HUMANO ORGANIZACIONAL

Jocilene Bortoluzi de Lima
Gestora de Desenvolvimento Humano Organizacional

DESENVOLVIMENTO HUMANO ORGANIZACIONAL

GRI 2-30

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL
- RECURSOS HUMANOS
- SEGURANÇA DO TRABALHO
- EDUCAÇÃO CONTINUADA

A gestão das áreas de Recursos Humanos, Administração de Pessoal, SESMT e Educação Continuada na Unimed Birigui é orientada pelo fortalecimento das pessoas como eixo central da sustentabilidade organizacional e da excelência assistencial.

O diagnóstico estratégico evidenciou que o desenvolvimento técnico, comportamental e o cuidado integral com os colaboradores são fatores decisivos para a qualidade dos serviços prestados aos clientes e beneficiários. A partir disso, foram estruturadas ações voltadas à capacitação contínua, à valorização dos profissionais, à promoção da saúde e segurança no trabalho e à construção de um ambiente que reconhece as singularidades e potencialidades de cada indivíduo.

Essa atuação integrada fortalece as equipes, amplia o engajamento e sustenta resultados consistentes, alinhados aos princípios cooperativistas e ao compromisso da Unimed Birigui com o cuidado, a excelência e a responsabilidade social.

GRI 2-30, 205-2

Colaboradores do Centro Administrativo no Dia do Colaborador Unimed

JORNADA **DO COLABORADOR**

A jornada do colaborador inicia-se nas ações de atração e seleção, pilar estratégico que busca profissionais alinhados às competências técnicas e ao propósito cooperativista do cuidado com a vida.

Todos os novos colaboradores participam de um processo estruturado de integração (onboarding), no qual são apresentados à Essência Unimed, ao Código de Conduta e às diretrizes éticas e culturais da Cooperativa.

O PROCESSO CONTEMPLA TREINAMENTOS SOBRE:

- COOPERATIVISMO E INSTITUCIONAL
- COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS
- DIVERSIDADE E INCLUSÃO
- PRODUTOS E SERVIÇOS
- SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO
- PREVENÇÃO DE ACIDENTES
- ÉTICA, INTEGRIDADE, SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

Ao final, todos formalizam o aceite do **Código de Conduta e Relacionamento,** reforçando o compromisso com práticas responsáveis.

RESPEITO ÀS PESSOAS, **DIVERSIDADE E INCLUSÃO**

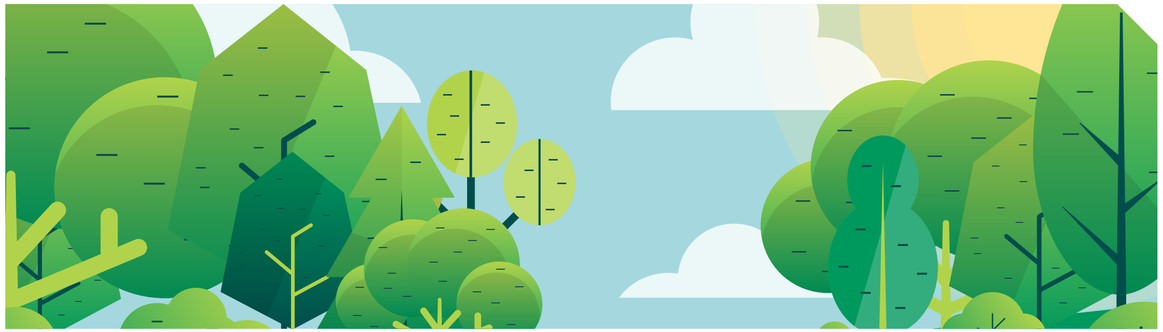
GRI 2-30, 405-1

A cooperativa vem fortalecendo, de forma contínua, suas práticas de **Diversidade e Inclusão,** promovendo um ambiente de trabalho **ético, seguro, respeitoso e acolhedor.** As iniciativas são acompanhadas pelo **Comitê de Sustentabilidade,** responsável por disseminar boas práticas em toda a organização.

Em 2025, foram desenvolvidas ações de sensibilização e engajamento voltadas à conscientização e ao fortalecimento da cultura de respeito às diferenças. Entre elas, destacam-se o envio semanal das **Pílulas da Diversidade** aos colaboradores e a publicação do **Manual de Diversidade e Inclusão** no sistema Qualiex, reforçando as diretrizes institucionais e orientando práticas alinhadas aos valores da cooperativa.

Manual da Diversidade e Inclusão

Pílula da Diversidade



Também foi realizada a ação presencial Mural do Comprometimento, que convidou os colaboradores a refletirem sobre respeito e convivência no ambiente de trabalho. A iniciativa resultou em 164 cartões preenchidos e expostos nos murais físicos da instituição, simbolizando o engajamento coletivo com a construção de relações mais éticas e empáticas.

Mural da Diversidade no Hospital Unimed Birigui

Em alusão ao Setembro Verde, foram promovidas ações presenciais de conscientização, incluindo dinâmica de vivência empática e **roda de conversa** com colaboradores, fortalecendo o diálogo, a valorização das pessoas e a cultura inclusiva. **Outras datas** também foram trabalhadas durante o ano.

Roda de conversa com colaboradores em alusão ao Setembro Verde

Card em conscientização ao Dia Internacional contra a Dsicriminação Racial

Em dezembro de 2025, a Unimed Birigui recebeu reconhecimento da FESP pela participação no programa e pela implementação de ações relevantes relacionadas ao tema.

Os resultados refletem-se na percepção interna: 90% dos colaboradores reconhecem a valorização das práticas sustentáveis da Unimed Birigui, conforme pesquisa realizada em 2025.

CERTIFICADO

Inclusão da Pessoa com Deficiência

Certificamos que

UNIMED BIRIGUI

participou do

Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência

no período de 04/08/2025 à 17/12/2025 , com carga horária de 35 horas.

São Paulo, 17 de dezembro de 2025

Dr. Flavio Roberto Garbelini de Oliveira
Diretor de Desenvolvimento Humano e Institucional

Unimed

Certificado do Programa de Inclusão de Pessoa com Deficiência

CORREIO DAS **COMPETÊNCIAS ESSENCIAIS**

O Correio das Competências Essenciais foi uma ação interna realizada em julho para vivenciar, na prática, as quatro competências da Unimed Birigui. A iniciativa incentivou o reconhecimento entre colegas por meio de cartões físicos, fortalecendo o clima organizacional, o engajamento e a conexão entre equipes de diferentes prédios. Durante o mês, a cada semana uma competência foi destacada na comunicação interna, convidando os colaboradores a escrever cartões de reconhecimento depositados em uma urna e posteriormente entregues presencialmente, criando momentos de valorização e aproximação entre as pessoas.

Entrega do Correio da Competência Busca a Excelência

Entrega do Correio da Competência Coopera para Crescer

Entrega do Correio da Competência Encanta o Cliente

Entrega do Correio da Competência Gerencia Emoções

DESENVOLVIMENTO DE **LIDERANÇAS**

GRI 2-30, 403-4, 404-2

★ *UniLíder* ★

Em 2025, foi implementado o **Programa de Desenvolvimento de Liderança – UniLíder,** estruturado com base na **Essência Unimed** e no modelo de gestão **Jeito de Cuidar.**

- COMUNICAÇÃO ASSERTIVA
- TOMADA DE DECISÃO ESTRATÉGICA
- RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
- INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
- GESTÃO DE EQUIPES
- LIDERANÇA ORIENTADA POR PROPÓSITO

GESTÃO DO **DESEMPENHO**

A **Gestão de Desempenho** é um rito fundamental da jornada do colaborador, baseada nas **competências essenciais da Unimed.** O processo promove diálogo estruturado, feedbacks consistentes e alinhamento de expectativas, subsidiando a construção dos **Planos de Desenvolvimento Individual (PDI).**

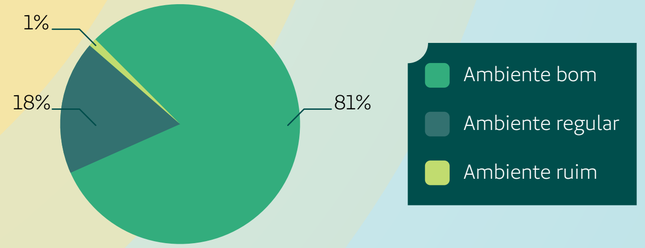
PESQUISA DE **CLIMA ORGANIZACIONAL**

A Pesquisa de Clima Organizacional é realizada anualmente.

Resultados corporativos

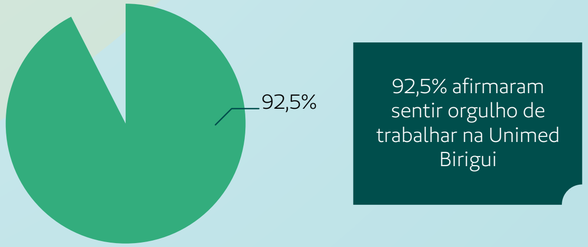
2024

200 PARTICIPANTES
(DE 286 COLABORADORES)



2025

208 PARTICIPANTES
(DE 307 COLABORADORES)



Os resultados evidenciam avanço consistente na percepção do clima organizacional.

PROGRAMA **“CUIDANDO DE QUEM CUIDA”**

Programa interno voltado ao acolhimento psicológico e suporte emocional dos colaboradores, com atendimentos individuais realizados pela psicóloga da instituição, de forma presencial ou remota, mediante agendamento, incluindo suporte em situações emergenciais.

DATAS COMEMORATIVAS E **AÇÕES DE ENGAJAMENTO**

Ao longo de 2025, foram realizadas diversas ações institucionais:

- JANEIRO BRANCO
- DIA DA MULHER
- PÁSCOA
- DIA DO COLABORADOR UNIMED
- PROJETO LEIA+
- DIA DAS MÃES E DOS PAIS
- SEMANA DA ENFERMAGEM
- MAIO AMARELO
- SETEMBRO AMARELO E VERDE
- OUTUBRO ROSA E NOVEMBRO AZUL
- COOP RUN 2025
- GENTILEZA GERA GENTILEZA – GUIRLANDA
- CONFRATERNIZAÇÃO
- EU FAÇO PARTE DESSA HISTÓRIA
- PEQUENOS HÁBITOS, GRANDES FUTUROS
- ENCONTRO DOS AGENTES DO DESENVOLVIMENTO DO COOPERATIVISMO PAULISTA

Dia das Mães

Páscoa

Eu Faço Parte Dessa História

EDUCAÇÃO CONTINUADA

PROGRAMA
JOVEM APRENDIZ

Em 2025, a Unimed Birigui avançou significativamente no **Programa Jovem Aprendiz,** efetivando **8 dos 9 jovens aprendizes** que compunham a cota legal. O programa é realizado em parceria com a **RASC de Birigui** e financiado pelo **SESCOOP/SP,** reafirmando o compromisso social e o desenvolvimento de jovens talentos.

EDUCAÇÃO CONTINUADA NO
PROCESSO SELETIVO

Entre Janeiro e Dezembro de 2025:

109 candidatos — PARTICIPARAM DE PROCESSOS SELETIVOS ASSISTENCIAIS

38 ambientações — DE NOVOS COLABORADORES FORAM REALIZADAS

As ambientações foram conduzidas pelo Setor de Educação Continuada, com treinamento teórico-prático em ambiente realístico, duração de 10 dias, foco em integração cultural, definição de responsabilidades e acompanhamento com feedback.

DESENVOLVIMENTO ALINHADO À ESTRATÉGIA

Educação, treinamento e desenvolvimento

O Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD) é estruturado a partir das demandas dos líderes, PDIs, avaliações de desempenho e indicadores setoriais.

100 TREINAMENTOS PROGRAMADOS

71 TREINAMENTOS REALIZADOS ENTRE **JAN e NOV**

153 TREINAMENTOS **NÃO PLANEJADOS EXECUTADOS**
em função do realinhamento estratégico para certificações previstas em 2026

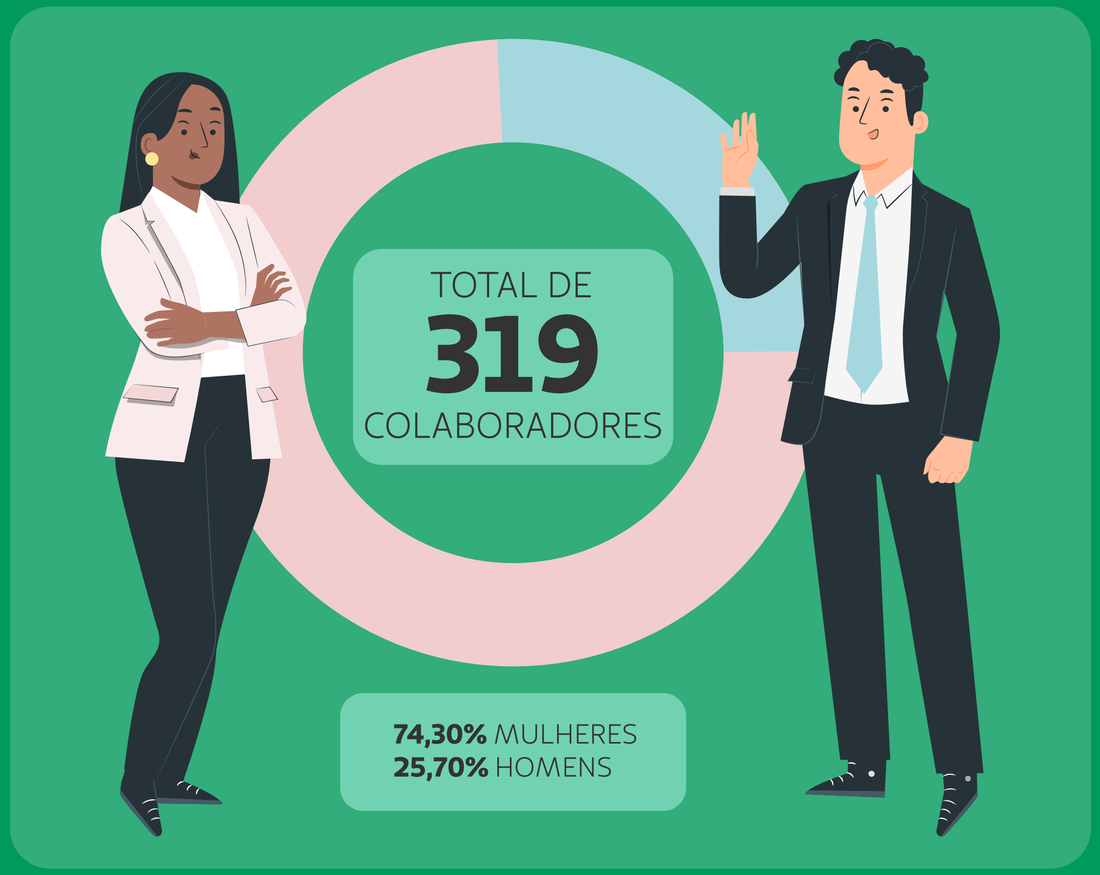
TOTAL DE **1.699hrs** TREINADAS

873 hrs em áreas **ASSISTENCIAIS**

826 hrs em áreas **ADMINISTRATIVAS**

DEPARTAMENTO PESSOAL

PERFIL DA **NOSSA EQUIPE**



DISTRIBUIÇÃO DOS **FUNCIONÁRIOS**

CENTRO ADMINISTRATIVO **75**

UNIDADE HOSPITALAR **237**

NÚCLEO DE TERAPIAS INTEGRADAS **07**

MÉDIA **SALARIAL**

HOMENS
R$ 3.228,50

MULHERES
R$ 3.193,74

≠

DIFERENÇA
R$ 34,76

MÉDIA EM 2025
R$ 3.211,12

LIDERANÇAS QUE GUIAM
NOSSA EQUIPE

25
LIDERANÇAS

60% mulheres em cargos de liderança

Média de mercado 39,1% – IBGE 2023

FAIXA ETÁRIA

- 30 a 39 anos **52%**
- 40 a 49 anos **28%**
- 50 anos ou mais **20%**

RAÇA/COR

- Branca **88%**
- Preta/Negra **4%**
- Amarela **4%**
- Parda **4%**
- indígena **0%**

UMA COOPERATIVA
CADA VEZ MAIS PLURAL

Autodeclaração racial dos colaboradores

- Branca **215**
- Preta/Negra **24**
- Amarela **01**
- Parda **79**
- Indígena **0**

AO TODO TEMOS 9 COLABORADORES COM DEFICIÊNCIA, REPRESENTANDO 3% DO NOSSO QUADRO.

A Unimed Birigui adota medidas de prevenção contra assédio moral, sexual, racismo, homofobia, transfobia e outros preconceitos, garantindo que todos conheçam os canais formais e independentes de denúncia. A empresa gerencia as queixas, acompanha a satisfação dos envolvidos, assegurando anonimato e proteção contrarretaliações, por meio do seu código de conduta e canal de denúncias.

DIFERENTES **GERAÇÕES**

FAIXA ETÁRIA	
Até 17 anos	**0**
De 18 a 30 anos	**101**
De 31 a 50 anos	**184**
Acima de 50 anos	**34**
TOTAL GERAL	**319**

AO TODO TEMOS 9 APRENDIZES, REPRESENTANDO 3% DO NOSSO QUADRO.

Em 2025, nossa singular conduziu auditorias em todos os setores, resultando em uma taxa de incidência de trabalho infantil de 0% e de trabalho forçado de 0%. Vamos continuar com ações preventivas, como treinamentos de conscientização sobre direitos trabalhistas, reestruturação de contratos e auditorias em nossos fornecedores para garantir que todos os nossos processos operem dentro das normas legais e éticas. Nosso objetivo é manter essas taxas a zero.

ADMISSÕES E **ROTATIVIDADE**

ADMISSÕES
99

MULHERES **69,70%**

HOMENS **30,30%**

ROTATIVIDADE
R$ 2,58%

TURNOVER POR RAÇA **E FAIXA ETÁRIA**

RAÇA/COR	
Branca:	**67**
Preta/Negra:	**03**
Amarela:	**0**
Parda:	**29**
Indígena:	**0**

FAIXA ETÁRIA	
Até 17 anos	**0%**
De 18 a 30 anos	**51,5%**
De 31 a 50 anos	**42,44%**
Acima de 50 anos	**6,06%**

BENEFÍCIOS

TICKET ALIMENTAÇÃO

O ticket alimentação fornecido aos colaboradores da Operadora e para colaboradores do Hospital.

SEGURO DE VIDA

Proteção financeira contratada para oferecer suporte aos colaboradores em caso de falecimento, invalidez ou incapacidade.

CONVÊNIO FARMÁCIA

Desconto diretamente da folha do colaborador para compras na farmácia conveniada.

ASSISTÊNCIA MÉDICA

É concedida assistência para todos os colaboradores, sendo para o Hospital 100% e para a Cooperativa o colaborador tem direito a até 4 consultas/ano, a partir da 5ª consulta é descontado o valor de R$61,00 dividido em 3 vezes da sua folha de pagamento.

VALORIZAÇÃO DE RESPEITO NAS RELAÇÕES SINDICAIS

A Unimed Birigui preza pelo relacionamento saudável e colaborativo com entidades sindicais e associações de classe, reconhecendo o papel fundamental dessas instituições como representantes dos interesses de seus colaboradores. As interações entre a Cooperativa e esses grupos são orientadas pelos seguintes princípios:

- Assegurar que as negociações e o diálogo ocorram com a participação de representantes devidamente autorizados.
- Respeitar as iniciativas e os acordos coletivos firmados nas negociações entre as entidades sindicais ou associações de classe.

A Unimed Birigui realiza análise prévia e periódica na contratação de trabalhadores terceirizados (fornecedores e prestadores de serviços) para garantir conformidade com a legislação trabalhista, como a CLT, diretrizes sobre empresas e direitos humanos, e convenções. A empresa também adota mecanismos para promover a inclusão e diversidade, possuindo uma norma interna específica para a contratação de terceirizados.

SEGURANÇA DO **TRABALHO**

O Departamento de Segurança do Trabalho é responsável pela gestão das práticas de saúde e segurança ocupacional, assegurando conformidade legal, prevenção de riscos e ambientes seguros para 100% dos colaboradores. Sua atuação integra ações preventivas, educativas e corretivas, com foco na proteção da vida e no fortalecimento da cultura de segurança.

SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE **E SEGURANÇA DO TRABALHO**

O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho contempla levantamento e mapeamento de riscos, inspeções periódicas, monitoramento das condições ambientais e análise de incidentes. Sempre que ocorre um evento, é realizada investigação para identificação de causas e definição de ações corretivas e preventivas, promovendo melhoria contínua dos processos.

SAÚDE **OCUPACIONAL**

A saúde ocupacional é acompanhada por meio de exames periódicos, orientações preventivas e ações de promoção da qualidade de vida, incluindo campanhas de vacinação e iniciativas voltadas ao bem-estar físico e mental.

CIPA

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio, CIPA, atua de forma integrada ao Departamento. Entre as principais iniciativas do ano estão a organização da SIPAT, ações educativas, apoio à campanha de doação de mudas e mobilizações voltadas à conscientização sobre segurança e responsabilidade social. O Departamento também realiza treinamentos e acompanha o processo eleitoral da CIPA, garantindo transparência e participação dos colaboradores.

CURSO NR 05 PARA MEMBROS CIPA

TEATRO "NA ROTA DA SEGURANÇA, O CAMINHO É A PREVENÇÃO"
DURANTE A SIPAT

PALESTRA "PREVENÇÃO DE ACIDENTES CARDIOVASCULARES"
DURANTE A SIPAT

TREINAMENTO SOBRE ERGONOMIA DURANTE O ABRIL VERDE

AÇÃO DE CONSCIENTIZAÇÃO MAIO AMARELO

Considerando que os acidentes de trajeto representam o maior índice de ocorrências registradas, no mês de maio foi realizada campanha específica de conscientização, alinhada ao movimento Maio Amarelo, reforçando orientações sobre direção segura e responsabilidade no deslocamento entre casa e trabalho.

Para resposta a emergências, a Cooperativa mantém Brigada de Emergência ativa, fornece Equipamentos de Proteção Individual e implementa Equipamentos de Proteção Coletiva conforme as características de cada área. Os protocolos são continuamente revisados, reforçando a prevenção como pilar da gestão.

TREINAMENTO BRIGADA DE INCÊNDIO

RECICLAGEM SOBRE NR-10 PARA EQUIPE DE MANUTENÇÃO

Sabendo o quanto é importante a segurança em atividades com eletricidade, foi realizada a reciclagem da NR-10 para a equipe de Manutenção, reforçando boas práticas, atualização normativa e medidas preventivas para garantir a integridade dos colaboradores e a segurança das instalações.

6 PROVIMENTO À SAÚDE

Richard Martins
Advogado e Gestor de Provimento à Saúde

CONTEXTUALIZAÇÃO E **DIAGNÓSTICO**

GRI 3-3

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- AUDITORIA MÉDICA
- FATURAMENTO (OPERADORA E INTERCÂMBIO)
- NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE (NAS)
- NÚCLEO DE TERAPIAS INTEGRADAS (NTI)
- OUVIDORIA

A gestão assumiu a liderança de departamentos estratégicos da Unimed Birigui com o desafio imediato de reverter quadros de fragilidade operacional. O diagnóstico inicial apontou a necessidade urgente de uma reformulação da estrutura organizacional. A resposta foi a realização de ajustes estratégicos em cargos e a contratação assertiva de profissionais com competências técnicas específicas, visando fortalecer a capacidade de entrega das equipes.

Estratégia e Implementação

A virada de chave na gestão baseou-se na implementação rigorosa de indicadores técnicos de desempenho (KPIs). Essa ferramenta permitiu uma análise precisa da eficácia de cada departamento, fundamentando a adoção de ações corretivas ágeis e baseadas em dados.

RESULTADOS OPERACIONAIS E **ECONOMIAS SIGNIFICATIVAS**

A nova cultura de alta performance gerou economias expressivas e melhorias tangíveis:

I. AUDITORIA MÉDICA

A reestruturação focou na auditoria técnica e in loco, resultando em um controle rígido dos custos assistenciais e na redução de desperdícios com internações na rede credenciada.

II. NÚCLEO DE TERAPIAS INTEGRADAS (NTI)

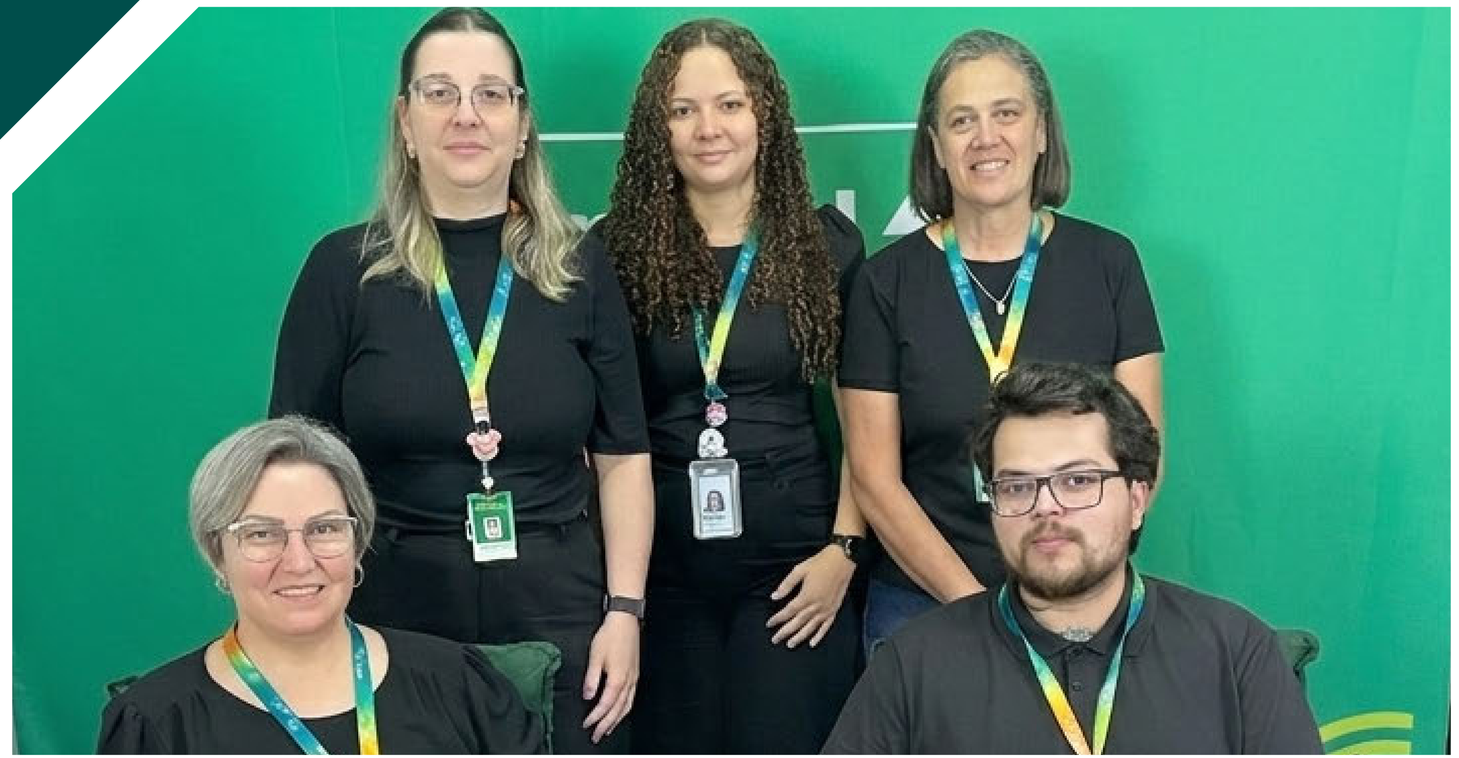
A criação e consolidação do NTI permitiu verticalizar o atendimento de terapias especiais, garantindo qualidade assistencial e sustentabilidade financeira frente à alta demanda.

III. DEPARTAMENTO DE FATURAMENTO

Sua reformulação otimizou os fluxos de cobrança e contestação, recuperando receitas cruciais para o equilíbrio financeiro.

CONCLUSÕES E PERSPECTIVAS **PARA 2026**

Os resultados extremamente positivos de 2025 foram possíveis graças ao engajamento das equipes alinhadas aos objetivos institucionais. Para 2026, a gestão reafirma o compromisso com a transparência, a governança estratégica e a eficiência. A otimização contínua de processos e a integração entre setores permanecerão como pilares fundamentais para superar novos desafios e garantir a evolução sustentável da Unimed Birigui.



AUDITORIA MÉDICA

COMPOSIÇÃO E **ESTRUTURA DA EQUIPE**

O setor é composto por equipe multiprofissional qualificada, estruturada da seguinte forma:

02 MÉDICOS AUDITORES

Responsáveis pela avaliação clínico-assistencial das solicitações e análise de casos complexos

- Apoio de empresa parceira para análise médica de contas de Intercâmbio;
- Atuação de médico oncologista para casos específicos da oncologia;

04 ENFERMEIRAS AUDITORAS

Responsáveis pela avaliação técnico-administrativa, análises pré e pós-solicitação, conferência de dados, solicitação de compras de medicamentos e materiais de alto custo, além da análise de contas e glosas;

ENFERMEIRA ESPECIALISTA EM OPME *(INCORPORADA EM 2025)*

atuação focada na análise e negociação de procedimentos de alta complexidade, com impacto financeiro relevante;

- **COLABORADORA ADMINISTRATIVA:** suporte operacional e organização dos processos internos, com foco nas informações relacionadas às negativas assistenciais.

RESULTADOS E **IMPACTOS ASSISTENCIAIS**

Ao longo de 2025, a Auditoria Médica analisou **7.355 solicitações de pré-autorização,** evidenciando a abrangência e relevância do setor para a operação assistencial.

A incorporação da **enfermeira especialista em OPME** gerou impactos positivos expressivos, especialmente na análise técnica, negociação e racionalização de procedimentos de alta complexidade, contribuindo para o controle de custos e maior previsibilidade financeira.

FUNÇÕES ESTRATÉGICAS E **BENEFÍCIOS**

- Avaliação da **pertinência técnica** das solicitações assistenciais, em conformidade com normativos internos e legislação vigente;
- Garantia de **coerência, rastreabilidade e precisão** das informações que subsidiam faturamento, glosas e relatórios gerenciais;
- Promoção da **padronização de processos** e da melhoria contínua dos fluxos assistenciais;
- Redução de inconsistências e riscos operacionais, fortalecendo transparência e governança;
- Suporte técnico qualificado à gestão, alinhado aos princípios cooperativistas, à ética e à segurança assistencial.

A atuação integrada da equipe multiprofissional reforça o compromisso institucional com **eficiência operacional, qualidade assistencial e sustentabilidade financeira.**

GESTÃO DO **IDSS**

O setor de **Gestão do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)** foi instituído em **2025,** com a finalidade de coordenar, consolidar e monitorar indicadores que refletem **a qualidade, a eficiência e a sustentabilidade** da operadora, em conformidade com as diretrizes da **Agência Nacional de Saúde Suplementar.**

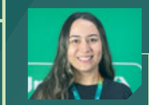
No mesmo período, foi criado o **Comitê de Gestão do IDSS,** responsável por estruturar e direcionar as ações do setor, assegurando **governança sólida,** alinhamento estratégico e confiabilidade das informações reportadas.

O Comitê atua no monitoramento contínuo dos indicadores, análise de dados críticos e proposição de melhorias, fortalecendo a **transparência, accountability e sustentabilidade** do sistema de saúde suplementar.

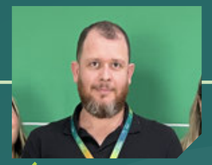
PATROCINADOR DO COMITÊ
Diretoria Executiva

COORDENADOR DO COMITÊ
Richard Martins

TÉCNICO RESPONSÁVEL PELO MONITORAMENTO TISS
Ana Colombo



ANALISTA DE REDE
Barbara Campos, Gislene Souza e Weslley Silva



TÉCNICO RESPONSÁVEL POR CRÍTICAS SUGERIDAS
Paulo Vieira

ANALISTA DE TISS X DIOPS
Gustavo Ernica

DEPARTAMENTOS INTEGRANTES DO COMITÊ
Mateus Almeida

ATUAÇÃO ADMINISTRATIVA NA **AUDITORIA – NEGATIVAS**

O setor de Auditoria conta com suporte administrativo estratégico, responsável, desde 2025, pela elaboração e emissão das Cartas de Negativa, em conformidade com a Resolução Normativa nº623/2024 da ANS.

AS ATIVIDADES ENVOLVEM:

- Análise criteriosa das informações assistenciais;
- Registro preciso nos sistemas;
- Emissão das comunicações dentro dos prazos regulamentares.

Essa atuação assegura padronização, rastreabilidade, aderência legal e reforça a transparência e robustez dos processos de auditoria.

CAPACITAÇÕES, WORKSHOPS E **PARTICIPAÇÕES TÉCNICAS**

WORKSHOP DE INTERCÂMBIO – UNIMED BH

AGOSTO 2025

Realizado em formato online, com foco no aprimoramento dos processos internos e intercâmbio de boas práticas entre cooperativas.

TREINAMENTO DE INTERCÂMBIO – UNIMED FESP

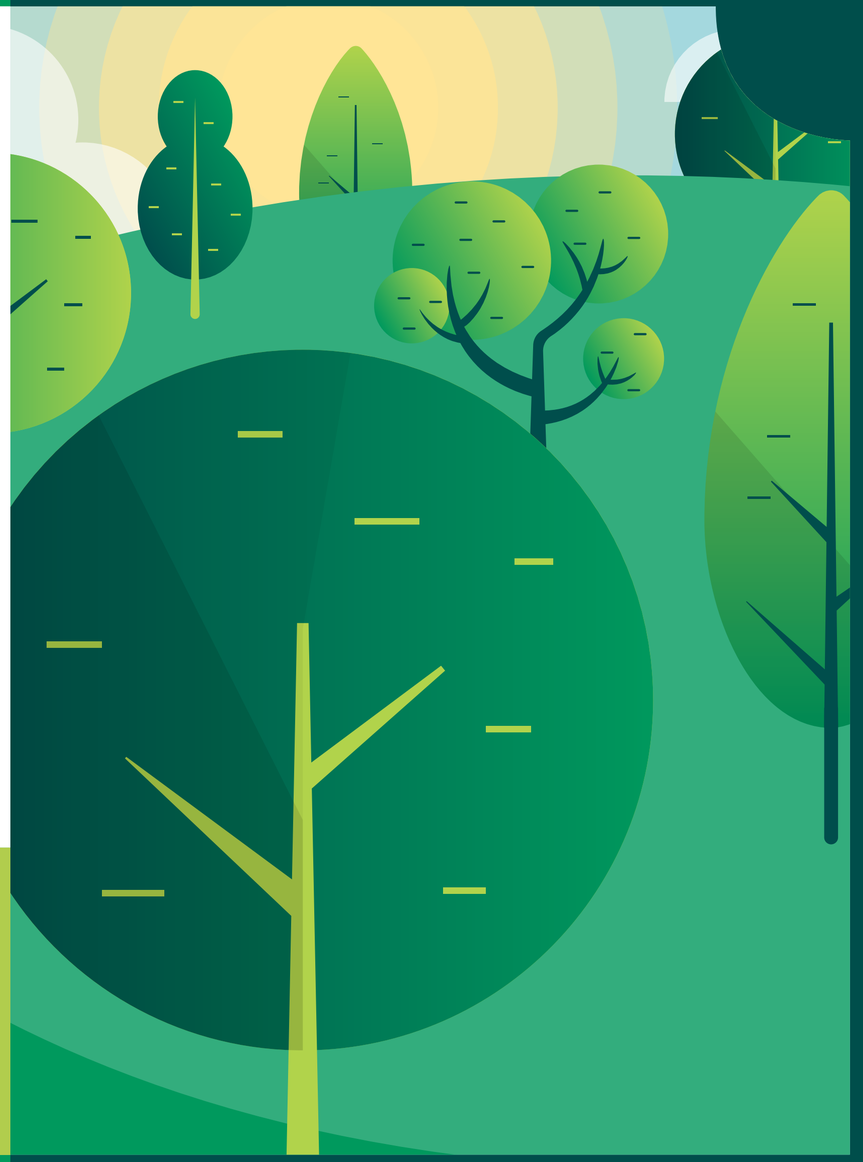
OUTUBRO 2025

Realizado nos dias 01 e 02 de outubro, no Centro Administrativo da Unimed Birigui, com foco no novo Manual de Intercâmbio da Unimed do Brasil.

O treinamento foi conduzido por especialistas da FESP (Carlos, Sabrina, Jonel, Priscila e Luciana), sendo uma iniciativa promovida pela Auditoria para fortalecimento técnico da equipe.

COMITÊS ESTADUAIS – CEI E CEA

Os representantes técnicos dos Comitês Estaduais CEI e CEA participaram da Reunião de Encerramento do Ano, realizada em 06 de novembro, com foco na consolidação de resultados, alinhamento estratégico e fortalecimento da integração entre os comitês.



GESTÃO DE REDE

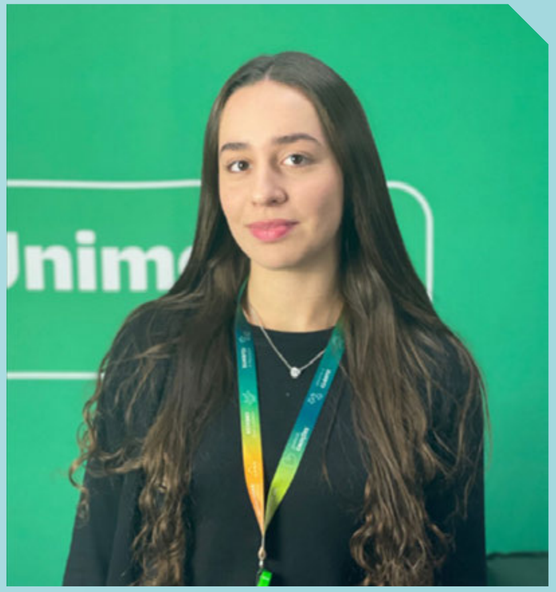
CONCEITO E **FINALIDADE**

O **Departamento de Gestão de Rede da Unimed Birigui,** estruturado em **2025,** é responsável pela **gestão, planejamento, dimensionamento, contratação e monitoramento** de todos os prestadores de serviços de saúde. O setor assegura a **disponibilidade,** a **qualidade** e a **eficiência** da rede assistencial oferecida aos beneficiários, além de atuar como área estratégica para a **conformidade regulatória** dos prestadores perante a operadora e a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

ESTRUTURA DO **SETOR**

O setor é composto pelos seguintes profissionais:

BÁRBARA CAMPOS
ASSISTENTE ADMINISTRATIVO



JULIA HELENA
JOVEM APRENDIZ

CANAIS DE **COMUNICAÇÃO**

ATENDIMENTO E-MAIL
REDECREDENCIADA@UNIMEDBIRIGUI.COM.BR

ATENDIMENTO WHATSAPP
18 99759 7615

ATENDIMENTO TELEFÔNICO
18 3649 7028

CENTRALIZAÇÃO DAS **DEMANDAS DE REDE**

DIMENSIONAMENTO **DA REDE**

Garantia de número **suficiente e adequado de prestadores** para atender à demanda dos beneficiários dentro da área de abrangência do plano, em conformidade com as normas da ANS.

CREDENCIAMENTO **E CONTRATUALIZAÇÃO**

Negociação e formalização de contratos com novos prestadores, incluindo:

- AVALIAÇÃO DA QUALIDADE TÉCNICA E CAPACIDADE DE ATENDIMENTO;
- NEGOCIAÇÃO DE TABELAS DE PREÇOS E FORMAS DE PAGAMENTO;
- ANÁLISE DAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E REGULATÓRIAS.

RELACIONAMENTO **COM PRESTADORES**

Gestão contínua do relacionamento com a rede credenciada, assegurando alinhamento de informações, cumprimento contratual e comunicação eficiente.

MONITORAMENTO E **QUALIDADE ASSISTENCIAL**

Acompanhamento sistemático do desempenho da rede, incluindo:

- FISCALIZAÇÃO DOS PRESTADORES;
- GESTÃO DE RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E DESCREDENCIAMENTOS;
- AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS;
- ANÁLISE DE INDICADORES DE QUALIDADE E DESEMPENHO;
- APLICAÇÃO DE PLANOS DE AÇÃO PARA MELHORIA CONTÍNUA;
- GARANTIA DO CUMPRIMENTO DAS EXIGÊNCIAS CONTRATUAIS E REGULATÓRIAS.

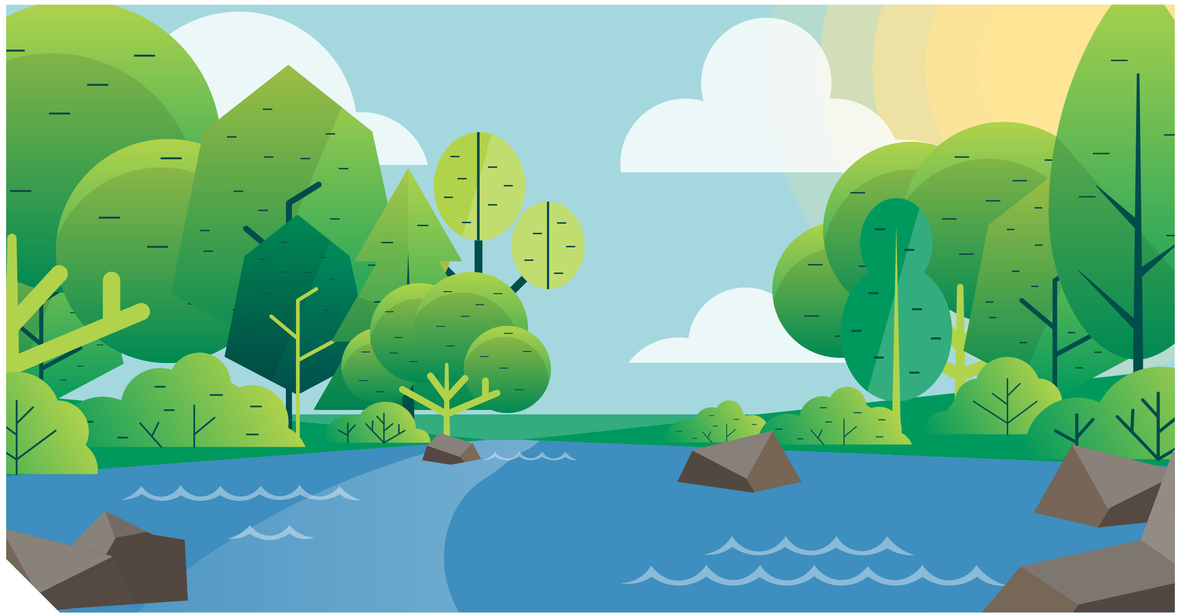
REDIRECIONAMENTO DE **BUSCA DE REDE**

Centralização das demandas de busca de prestadores recebidas pelos setores de **Atendimento** e **Ouvidoria,** assegurando o cumprimento dos prazos estabelecidos pela **ANS.**

MONITORAMENTO E **ACOMPANHAMENTO DOS PRESTADORES**

Para aprimorar o controle e a performance da rede, foi adquirido o **Módulo Fornecedores da Plataforma Qualiex,** permitindo:

- Centralização e automação da gestão de contratos e documentação;
- Controle eficiente de prazos;
- Redução da dependência de processos manuais;
- Melhoria da comunicação com os prestadores de serviços.



Programa de Qualificação de Hospitais Próprios e Credenciados

Participação em **treinamento do sistema SGU CARD**, destinado a clínicas, laboratórios, terapias, diagnóstico e imagem;

PARTICIPAÇÃO DO SETOR **EM 2025**

- IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA BIODOC NAS CLÍNICAS E ESPAÇOS CREDENCIADOS, COM USO DE BIOMETRIA FACIAL;
- INSCRIÇÃO EM NOVA ETAPA DO PROGRAMA VALORIZA 2025, DA FESP, PARA AVALIAÇÃO DA REDE CREDENCIADA NOS MÓDULOS SADT E SINGULAR;
- REALIZAÇÃO DE TREINAMENTOS E INTEGRAÇÕES COM NOVOS PRESTADORES CREDENCIADOS;
- PARTICIPAÇÃO NO NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE DA OPERADORA;
- TREINAMENTO REFERENTE AO MANUAL DE INTERCÂMBIO FESP;
- PARTICIPAÇÃO EM CURSO DE DIMENSIONAMENTO E SUFICIÊNCIA DE REDE;
- ATUAÇÃO NO COMITÊ DO GESTOR IDSS, APOIANDO DEMANDAS RELACIONADAS A CNES, CNPJ E SERVIÇOS PRESTADOS;
- PARTICIPAÇÃO NO GRUPO DE FACILITADORES DE OUVIDORIA.

FATURAMENTO

MODERNIZAÇÃO DOS PROCESSOS **DE FATURAMENTO – CENTRO ADMINISTRATIVO UNIMED**

Durante o período reportado, o setor de **Faturamento Centro Administrativo Unimed** passou por **uma mudança estrutural relevante,** marcada pela substituição do sistema **TOTVS pelo SGU,** representando um avanço importante na modernização dos processos administrativos e operacionais da organização.

TRANSIÇÃO SISTÊMICA E **PLANEJAMENTO**

A migração para o novo sistema demandou um planejamento robusto, contemplando:

- DIAGNÓSTICO DETALHADO DOS FLUXOS EXISTENTES
- DEFINIÇÃO DE NOVAS ROTINAS DE TRABALHO
- INTEGRAÇÃO ENTRE ÁREAS ENVOLVIDAS
- CAPACITAÇÃO DAS EQUIPES PARA UTILIZAÇÃO DA NOVA PLATAFORMA

O processo apresentou desafios significativos, especialmente pela necessidade de adaptar operações críticas ao novo sistema, assegurando a continuidade das atividades e a integridade das informações.

AJUSTES OPERACIONAIS E **OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS**

Após a implantação do SGU, o setor realizou:

Essas ações resultaram em maior precisão, padronização e agilidade no processamento das informações.

GANHOS OPERACIONAIS E **DE GOVERNANÇA**

A adoção do novo sistema possibilitou:

- MAIOR RASTREABILIDADE DAS INFORMAÇÕES
- MELHORIA NA COMUNICAÇÃO ENTRE ÁREAS
- AMPLIAÇÃO NA CAPACIDADE DE MONITORAMENTO DOS INDICADORES OPERACIONAIS
- FORTALECIMENTO DOS CONTROLES INTERNOS E DA GOVERNANÇA DOS PROCESSOS.

MATURIDADE DO SETOR DE **MELHORIA CONTÍNUA**

A experiência consolidou o amadurecimento do setor de Faturamento Centro Administrativo Unimed e reforçou o **comprometimento das equipes com a melhoria contínua,** alinhando o faturamento aos objetivos estratégicos de eficiência, qualidade e sustentabilidade da organização.

FATURAMENTO DE INTERCÂMBIO

O setor de **Faturamento de Intercâmbio,** composto por **3 colaboradores,** é responsável pela gestão integral do fluxo de **contas médicas relacionadas ao intercâmbio entre Unimeds.** Atua no processamento, auditoria e cobrança dos serviços médicos e hospitalares prestados a beneficiários de outras Unimeds atendidos na área de abrangência da Unimed Birigui, bem como na análise e validação das cobranças recebidas referentes aos atendimentos realizados por beneficiários da singular em outras regiões do país.

Como elo financeiro do intercâmbio, o setor assegura a **recuperação dos valores dos serviços prestados** e a **gestão adequada das despesas,** exigindo elevado rigor em **conformidade normativa, gestão de riscos e eficiência na recuperação de receitas.**

ADEQUAÇÃO REGULATÓRIA E TRANSFORMAÇÃO TECNOLÓGICA EM 2025

O ano de **2025** foi marcado por intensa adaptação regulatória e transformação tecnológica. Desde **01/11/2024,** o setor passou a operar sob o **novo modelo de cobrança das tabelas de intercâmbio.** Em **01/05/2025,** entrou em vigor o **Manual de Intercâmbio 2025,** exigindo ajustes operacionais e técnicos.

Adicionalmente, em **01/08/2025,** o setor se adaptou ao **novo formato XML de faturamento,** em conformidade com as novas normas de cobrança do intercâmbio. A equipe também acompanhou de forma contínua as **reuniões dos Comitês de Intercâmbio estaduais e da Unimed do Brasil,** assegurando atualização técnica e pronta resposta às constantes mudanças regulatórias do Sistema Unimed.

MIGRAÇÃO SISTÊMICA E CAPACITAÇÃO DA EQUIPE

O setor atuou de forma integrada com as demais áreas da cooperativa na **migração do sistema TOTVS para o SGU,** garantindo uma transição segura no recebimento e pagamento das contas de intercâmbio.

Para assegurar a eficácia da implantação, a equipe participou de **diversos treinamentos prévios ao GO-LIVE do SGU,** ocorrido em **22/05/2025.** Atualmente, o setor encontra-se em fase contínua de adaptação e inovação, com foco na **parametrização de regras, análise de glosas** e utilização do SGU de forma proativa na prevenção e minimização de contestações.

RESULTADOS OPERACIONAIS E INDICADORES DE DESEMPENHO

Ao longo do ano, diversos processos foram ajustados para garantir aderência às normas vigentes e à transição sistêmica interna. Como resultado:

MÉDIA MENSAL EM GLOSAS

JAN-OUT 2025 → **5%**

SOBRE O FATURAMENTO TOTAL

TAXA DE SUCESSO NA RECUPERAÇÃO DE GLOSAS

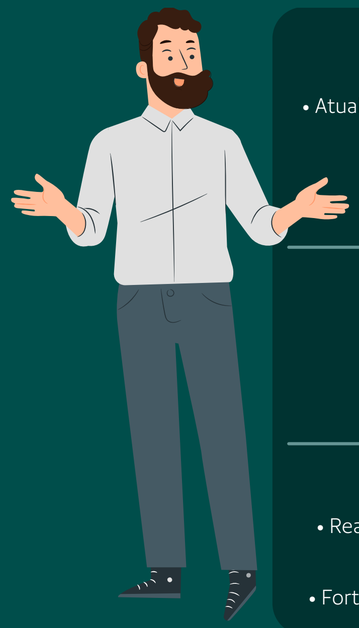
87%

por meio da utilização estratégica da ferramenta AJIUS e da capacitação técnica da equipe.

Esses resultados evidenciam um **processo de contestação altamente eficiente,** mitigando prejuízos financeiros líquidos e fortalecendo a **proteção do desempenho econômico** da Unimed Birigui.

METAS E **DIRECIONAMENTOS PARA 2026**

Para **2026,** o setor de Faturamento de Intercâmbio definiu metas estratégicas voltadas à **elevação da eficiência operacional, conformidade regulatória** e **maximização do ciclo de receita,** com destaque para:



PADRONIZAÇÃO E GOVERNANÇA DE PROCESSOS

- Atualização dos Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) e Instruções de Trabalho Operacional (ITOs);
- Mitigação de riscos de desinformação e erros decorrentes da migração para o SGU;
- Formalização e alinhamento dos processos às novas capacidades do sistema.

REDUÇÃO DE GLOSAS

- Análise aprofundada das causas raiz das glosas;
- Implementação de ajustes finos e parametrizações otimizadas no SGU;
- Atuação preventiva na validação dos faturamentos.

CAPACITAÇÃO CONTÍNUA

- Realização de treinamentos internos mensais, assegurando atualização técnica permanente da equipe;
- Fortalecimento da qualidade, conformidade e segurança na entrega dos serviços de intercâmbio.

NÚCLEO DE ATENÇÃO
À SAÚDE

NÚCLEO DE ATENÇÃO **À SAÚDE**

O **Núcleo de Atenção à Saúde (NAS)** atua de forma preventiva na promoção da saúde e na redução de agravos, desenvolvendo ações voltadas ao bem-estar e à qualidade de vida dos beneficiários. As iniciativas incluem **ações educativas, acompanhamento nutricional e psicológico** e **orientação para a prática de exercícios físicos,** com foco na **mudança de hábitos e de estilo de vida.**

COMPOSIÇÃO DA **EQUIPE**

O NAS CONTA COM UMA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL, COMPOSTA POR:

- ENFERMEIRA
- TÉCNICA DE ENFERMAGEM
- NUTRICIONISTA
- PSICÓLOGO
- MÉDICO
- EDUCADOR FÍSICO *(TERCEIRIZADO)*

PROGRAMAS DE **ACOMPANHAMENTO DO NAS**

PROGRAMA VIDA SAUDÁVEL

Programa destinado a beneficiários da Unimed Birigui com **doenças crônicas,** como **diabetes, hipercolesterolemia e hipertensão arterial.** O objetivo é melhorar a condição de saúde do participante por meio de **atendimento multidisciplinar,** envolvendo acompanhamento médico, nutricional e prática de exercícios físicos em parceria com clube terceirizado.

Público-alvo: *Beneficiários Unimed Birigui a partir de 14 anos.*

PROGRAMA BEM NA FITA

Voltado a beneficiários em condição de **sobrepeso ou obesidade,** o programa promove educação em saúde, socialização e incentivo à mudança de comportamento, com foco na adesão às boas práticas de saúde e melhoria da qualidade de vida.

O atendimento é multidisciplinar, incluindo acompanhamento médico, nutricional e prática de exercícios físicos em parceria com clube terceirizado.

Público-alvo: *Beneficiários Unimed Birigui a partir de 14 anos.*

PROGRAMA SAUDAVELMENTE

Programa direcionado à **promoção da saúde mental,** com foco na sensibilização para o autocuidado e na melhoria da qualidade de vida. O atendimento ocorre por meio de **consultas individualizadas com psicóloga,** proporcionando suporte emocional e fortalecimento do bem-estar.

Público-alvo: *Beneficiários Unimed Birigui a partir de 18 anos.*

PROGRAMA COLABORADOR SAUDÁVEL

Destinado aos **colaboradores da Unimed Birigui** que apresentam comorbidades, como **diabetes, hipercolesterolemia, hipertensão arterial ou sobrepeso/obesidade.** O programa busca promover mudanças de comportamento, adesão às boas práticas de saúde e fortalecimento do autocuidado.

O acompanhamento é multidisciplinar, envolvendo atendimento médico, nutricional e prática de exercícios físicos em parceria com clube terceirizado.

CURSO PARA GESTANTES

O NAS promove **curso gratuito para gestantes,** realizado **bimestralmente** no **Centro Administrativo da Unimed Birigui,** destinado a beneficiárias e não beneficiárias em período gestacional.

O curso é ministrado por equipe multiprofissional, composta por **consultora em amamentação, enfermeira obstétrica, dentista infantil, nutricionista e psicóloga,** abordando os seguintes temas:

- ALIMENTAÇÃO DURANTE A GESTAÇÃO E INTRODUÇÃO ALIMENTAR DO BEBÊ;
- MUDANÇAS EMOCIONAIS NA GRAVIDEZ E NO PÓS-PARTO;
- CUIDADOS ODONTOLÓGICOS DA GESTANTE E DO BEBÊ;
- ALEITAMENTO MATERNO, CUIDADOS COM O BEBÊ E TESTES COMPLEMENTARES.

AÇÕES, VÍDEOS E **PALESTRAS**

O Núcleo de Atenção à Saúde desenvolveu, ao longo do período, ações educativas e de promoção à saúde, com foco na prevenção de doenças e no incentivo à adoção de hábitos saudáveis.

DIA MUNDIAL DA SAÚDE E MOVIMENTO MUDE1HÁBITO

Em comemoração ao Dia Mundial da Saúde, foi realizada ação em parceria com o SESI, voltada aos participantes, com atividades de conscientização e incentivo ao autocuidado.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS:

- ROLETA DE BRINDES;
- DISTRIBUIÇÃO DE BARRINHAS DE CEREAIS;
- AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL E GLICEMIA;
- ORIENTAÇÕES NUTRICIONAIS SOBRE OS BENEFÍCIOS DE UMA ALIMENTAÇÃO SAUDÁVEL.

Além das atividades educativas, foram entregues frutas aos colaboradores da Unimed Birigui, reforçando o estímulo à adoção de práticas alimentares mais saudáveis no ambiente de trabalho.

*fotos autorizadas pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado

PALESTRA SOBRE ERGONOMIA PARA COLABORADORES

O Núcleo de Atenção à Saúde promoveu **palestra educativa** destinada aos colaboradores da Unimed Birigui, ministrada por **médico especialista em ergonomia.**

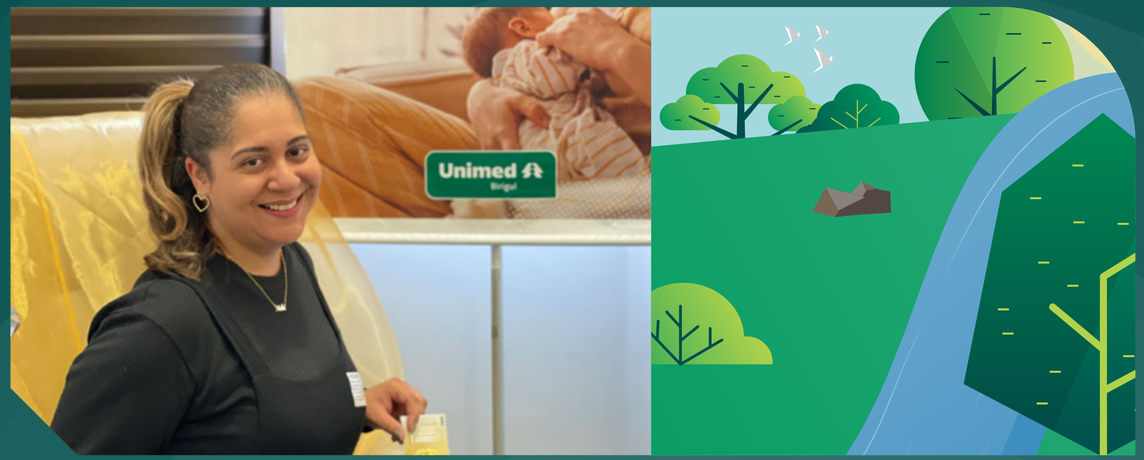
OBJETIVO DA AÇÃO:

- ORIENTAR SOBRE POSTURA ADEQUADA NO AMBIENTE DE TRABALHO;
- PREVENIR DORES MUSCULOESQUELÉTICAS E DESCONFORTOS RELACIONADOS ÀS ATIVIDADES DIÁRIAS;
- PROMOVER A SAÚDE OCUPACIONAL E O BEM-ESTAR DOS COLABORADORES.

ORIENTAÇÕES SOBRE ALEITAMENTO MATERNO

O Núcleo de Atenção à Saúde realizou ação educativa voltada às **gestantes atendidas no ambulatório da Unimed Birigui,** com foco na promoção do aleitamento materno.

AÇÃO DESENVOLVIDA:



- ORIENTAÇÕES SOBRE A IMPORTÂNCIA E OS BENEFÍCIOS DO ALEITAMENTO MATERNO PARA A SAÚDE DA MÃE E DO BEBÊ;
- ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS RELACIONADAS AO PERÍODO DE AMAMENTAÇÃO;
- ENTREGA DE BRINDES ÀS GESTANTES PARTICIPANTES, COMO FORMA DE ACOLHIMENTO E INCENTIVO.

A iniciativa reforça o compromisso da cooperativa com a promoção da saúde materno-infantil, o cuidado humanizado e a disseminação de práticas saudáveis desde o início da vida.

*foto autorizada pelo paciente, conforme termo de uso de imagem assinado

AÇÃO DIA DO CLIENTE

Em comemoração ao Dia do Cliente, o Núcleo de Atenção à Saúde promoveu ação especial voltada aos beneficiários da Unimed Birigui, com foco no acolhimento, na promoção da saúde e no fortalecimento do relacionamento.

ATIVIDADES REALIZADAS:

- OFERTA DE CAFÉ ESPECIAL AOS BENEFICIÁRIOS;
- ORIENTAÇÕES SOBRE SAÚDE E AUTOCUIDADO;
- AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL;
- ROLETA DE BRINDES SAUDÁVEIS, INCENTIVANDO HÁBITOS POSITIVOS.

A iniciativa reforça o compromisso institucional com o cuidado humanizado, a prevenção de agravos à saúde e a valorização dos beneficiários.

*fotos autorizadas pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado

PRODUÇÃO DE VÍDEOS **EDUCATIVOS E INSTITUCIONAIS**

Ao longo de 2025, o Núcleo de Atenção à Saúde, em parceria com as áreas de Comunicação e Marketing, desenvolveu vídeos educativos com foco na promoção da saúde, prevenção de doenças e incentivo à mudança de hábitos, alinhados ao movimento Mude1Hábito.

DIA MUNDIAL DO IDOSO

Produção de vídeo com depoimentos de beneficiários participantes dos Programas de Acompanhamento do NAS, abordando o significado de envelhecer com saúde e compartilhando suas experiências e percepções sobre os impactos positivos do acompanhamento recebido.

ALIMENTAÇÃO PRÉ-CORRIDA

Vídeo educativo com a colaboradora Laura, trazendo orientações práticas sobre alimentação pré-corrida, com foco em garantir energia adequada e melhor desempenho físico.

DIA NACIONAL DE PREVENÇÃO E CONTROLE DO COLESTEROL

Conteúdo informativo com orientações da nutricionista, abordando cuidados com a saúde e estratégias para manutenção dos níveis adequados de colesterol, reforçando a importância da alimentação equilibrada e do acompanhamento nutricional.

DIA NACIONAL DE PREVENÇÃO DA OBESIDADE

Vídeo educativo com apresentação de dados sobre obesidade no Brasil e orientações da nutricionista Ingrid, destacando a importância da mudança de hábitos, da adoção de um estilo de vida saudável e da prevenção de doenças associadas.

DIA MUNDIAL DO DIABETES

Produção de vídeo com dados atualizados sobre o Diabetes no Brasil, depoimento de colaboradora com Diabetes Tipo I e orientações sobre a importância do autocuidado, da mudança de hábitos e da adoção de um estilo de vida saudável.

AÇÕES EMPRESARIAIS DE **PROMOÇÃO À SAÚDE**

O Núcleo de Atenção à Saúde realizou ações empresariais voltadas à promoção da saúde e prevenção de agravos, em parceria com empresas da região.

SEMANA DA SAÚDE – KLIN

Durante a **Semana da Saúde na empresa Klin,** foram desenvolvidas ações de promoção à saúde destinadas aos colaboradores das unidades de **Birigui e Gabriel Monteiro.**

AÇÕES REALIZADAS:

- ORIENTAÇÕES NUTRICIONAIS;
- AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL;
- TESTE DE GLICEMIA;
- ENTREGA DE BRINDES SAUDÁVEIS.

A iniciativa contribuiu para a conscientização sobre hábitos saudáveis, fortalecimento do autocuidado e aproximação institucional com o ambiente corporativo, reforçando o compromisso da Unimed Birigui com a saúde preventiva e o bem-estar da comunidade empresarial.

*fotos autorizadas pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado

AÇÕES EXTERNAS DE **PROMOÇÃO À SAÚDE**

O Núcleo de Atenção à Saúde realizou ações externas voltadas à promoção da saúde, prevenção de agravos e incentivo ao autocuidado, fortalecendo o relacionamento institucional com organizações e a comunidade.

AÇÃO NO TIRO DE GUERRA DE BIRIGUI

Durante o Encontro de Gerações, realizado no Tiro de Guerra de Birigui, foram desenvolvidas ações de promoção à saúde junto aos participantes de turmas anteriores.

AÇÕES REALIZADAS:

- AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL;
- TESTE DE GLICEMIA CAPILAR;
- ORIENTAÇÕES NUTRICIONAIS;
- ROLETA DE BRINDES SAUDÁVEIS.

A iniciativa contribuiu para a conscientização sobre saúde preventiva e fortalecimento do cuidado com a saúde ao longo das diferentes fases da vida.

PARTICIPAÇÃO SIPAT – KIDY

O NAS também participou da SIPAT da empresa Kidy, promovendo ações de saúde voltadas aos colaboradores.

AÇÕES REALIZADAS:

- ORIENTAÇÕES NUTRICIONAIS;
- TESTE DE GLICEMIA;
- AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL;
- ENTREGA DE BRINDES SAUDÁVEIS.

A ação reforçou o compromisso da Unimed Birigui com a promoção da saúde no ambiente corporativo e o incentivo à adoção de hábitos saudáveis.

AÇÃO OUTUBRO ROSA – JR DUBLAGENS

Em alusão ao Outubro Rosa, o Núcleo de Atenção à Saúde realizou ação de promoção à saúde na empresa JR Dublagens, com foco na conscientização e prevenção do câncer de mama.

AÇÕES REALIZADAS:

- ORIENTAÇÕES SOBRE A IMPORTÂNCIA DA PREVENÇÃO E DO DIAGNÓSTICO PRECOCE DO CÂNCER DE MAMA;
- TESTE DE GLICEMIA;
- AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL;
- ENTREGA DE BRINDES SAUDÁVEIS.

A iniciativa reforça o compromisso institucional com a saúde preventiva, a educação em saúde e o cuidado com os colaboradores das empresas atendidas.

AÇÃO OUTUBRO ROSA – JCLAS

Em alusão ao Outubro Rosa, o Núcleo de Atenção à Saúde realizou ação de promoção à saúde na empresa JCLAS, com foco na conscientização sobre a importância da prevenção do câncer de mama.

AÇÕES REALIZADAS:

- ORIENTAÇÕES SOBRE A IMPORTÂNCIA DA PREVENÇÃO E DO DIAGNÓSTICO PRECOCE DO CÂNCER DE MAMA;
- TESTE DE GLICEMIA;
- AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL;
- ENTREGA DE BRINDES SAUDÁVEIS.

A ação reforça o compromisso institucional com a educação em saúde, a prevenção de doenças e o incentivo ao autocuidado no ambiente corporativo.

*fotos autorizadas pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado

AÇÃO OUTUBRO ROSA – KLIN

Em alusão ao Outubro Rosa, o Núcleo de Atenção à Saúde realizou ação de promoção à saúde na empresa Klin, com foco na conscientização sobre a importância da prevenção do câncer de mama.

AÇÕES REALIZADAS:

- ORIENTAÇÕES SOBRE A IMPORTÂNCIA DA PREVENÇÃO E DO DIAGNÓSTICO PRECOCE DO CÂNCER DE MAMA;
- TESTE DE GLICEMIA;
- AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL;
- ENTREGA DE BRINDES SAUDÁVEIS.

A iniciativa reforça o compromisso institucional com a educação em saúde, a prevenção de doenças e o incentivo ao autocuidado no ambiente corporativo.

AÇÃO NOVEMBRO AZUL – KLIN

Em alusão ao Novembro Azul, o Núcleo de Atenção à Saúde realizou ação de promoção à saúde na empresa Klin, com foco na conscientização sobre a importância da prevenção do câncer de próstata.

AÇÕES REALIZADAS:

- ORIENTAÇÕES SOBRE A IMPORTÂNCIA DA PREVENÇÃO E DO DIAGNÓSTICO PRECOCE DO CÂNCER DE PRÓSTATA;
- TESTE DE GLICEMIA;
- AFERIÇÃO DE PRESSÃO ARTERIAL;
- ENTREGA DE BRINDES SAUDÁVEIS.

A iniciativa reforça o compromisso institucional com a educação em saúde, a prevenção de doenças e o incentivo ao autocuidado no ambiente corporativo.

*fotos autorizadas pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado

NUTRICHEFS

O Nutrichefs é um quadro da Unimed Birigui que une saúde, sabor e bem-estar, promovendo educação alimentar de forma prática e acessível.

DESCRIÇÃO DA AÇÃO:

- ELABORAÇÃO DE RECEITAS SAUDÁVEIS E DE FÁCIL PREPARO;
- DESENVOLVIMENTO DAS RECEITAS PELA NUTRICIONISTA INGRID;
- PARTICIPAÇÃO E APOIO DE COLABORADORES DA UNIMED BIRIGUI;
- PRODUÇÃO MENSAL DE RECEITAS DOCES E SALGADAS.

A iniciativa reforça o compromisso institucional com a educação em saúde, a prevenção de doenças e o incentivo ao autocuidado no ambiente corporativo.

RASTREAMENTO DE SAÚDE **COM COLABORADORES**

A ação reforça o compromisso institucional com a educação em saúde, a prevenção de doenças e o incentivo ao autocuidado no ambiente corporativo.

RASTREAMENTO DE CÂNCER DE MAMA

- REALIZAÇÃO DE RASTREAMENTO COM COLABORADORAS;
- IDENTIFICAÇÃO DE NECESSIDADES DE ACOMPANHAMENTO;
- ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALISTA, CONFORME AVALIAÇÃO E CRITÉRIOS CLÍNICOS.

A ação fortalece a prevenção, o diagnóstico precoce e o cuidado integral à saúde das colaboradoras.

RASTREAMENTO DE CÂNCER DE PRÓSTATA

- REALIZAÇÃO DE RASTREAMENTO PREVENTIVO;
- IDENTIFICAÇÃO DE COLABORADORES COM NECESSIDADE DE ACOMPANHAMENTO;
- ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALISTA, CONFORME AVALIAÇÃO CLÍNICA.

A iniciativa reforça o compromisso institucional com a saúde do homem, a prevenção de agravos e o cuidado integral aos colaboradores.

NÚCLEO DE TERAPIAS
INTEGRADAS

NÚCLEO DE TERAPIAS **INTEGRADAS**

O **Núcleo de Terapias Integradas da Unimed Birigui** é a unidade responsável pela oferta de atendimento especializado a beneficiários diagnosticados com **Transtorno do Espectro Autista (TEA),** contemplando **crianças e adolescentes.**

Em 2025, o Núcleo **prestou atendimento a 159 crianças,** assegurando que cada beneficiário recebesse intervenções compatíveis com seu **nível de suporte e necessidades específicas,** sempre fundamentadas em **plano terapêutico individualizado.**

Todos os atendimentos são desenvolvidos com base nos princípios da **Análise do Comportamento Aplicada (ABA),** garantindo uma abordagem terapêutica estruturada, eficaz e centrada nas particularidades de cada paciente.

AÇÕES DE DESTAQUE **EM 2025**

GESTÃO TERAPÊUTICA E INOVAÇÃO

- CONTRATAÇÃO DE PLATAFORMA DIGITAL PARA GESTÃO TERAPÊUTICA, VOLTADA À ORGANIZAÇÃO E AO MONITORAMENTO DAS INTERVENÇÕES;
- OTIMIZAÇÃO DO TEMPO DAS EQUIPES E AMPLIAÇÃO DA TRANSPARÊNCIA DO TRATAMENTO;
- FACILITAÇÃO DO ACESSO DOS PAIS ÀS INFORMAÇÕES SOBRE O ACOMPANHAMENTO TERAPÊUTICO DOS FILHOS.

ATIVIDADES TERAPÊUTICAS **E LÚDICAS**

Realização de atividades lúdicas com temática junina, com foco na promoção da interação social, desenvolvimento de habilidades e fortalecimento do vínculo entre crianças e equipe terapêutica;

Condução de Oficina de Natal, com estímulo às habilidades motoras, sociais e cognitivas, promovendo integração e encerramento das atividades do ano;

Entrega de sacolinhas surpresa no Dia das Crianças, como ação de acolhimento e fortalecimento do vínculo com os beneficiários e suas famílias.

SUPERVISÃO TÉCNICA E **QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE**

Realização de supervisões técnicas com a equipe completa, destinadas à discussão de casos e alinhamento de condutas terapêuticas;

Condução de supervisões individuais, com foco no aprimoramento das práticas profissionais;

Fortalecimento da qualificação contínua do processo terapêutico, assegurando qualidade, padronização e efetividade no atendimento prestado.

OUVIDORIA

OUVIDORIA

A Ouvidoria da Unimed Birigui atua como instância voltada à humanização das relações conflituosas, funcionando como segunda instância de atendimento, com caráter recursal. Trata-se de um canal exclusivo para clientes da operadora, acionado quando já houve tentativa prévia de solução pelos canais de primeira instância, sem êxito.

PAPEL ESTRATÉGICO E **ATUAÇÃO INTEGRADA**

O setor atua de forma articulada com as demais áreas da Operadora, com foco na proposição de melhorias de processos, na mitigação de conflitos e na redução de custos institucionais, contribuindo para evitar a judicialização e a abertura de Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

CONFORMIDADE **REGULATÓRIA**

A criação e a atuação da Ouvidoria atendem às exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme estabelecido na Resolução Normativa nº 323, que regulamenta a obrigatoriedade, o funcionamento e as diretrizes do setor.

Além disso, a Ouvidoria atua como canal exclusivo para requerimento de reanálise, assegurando ao beneficiário o direito de solicitar nova avaliação de sua demanda após a concessão de uma negativa de cobertura assistencial, em conformidade com a Resolução Normativa nº 623/2024.

IMPLEMENTAÇÃO DE SISTEMAS **E INOVAÇÃO**

O setor participou ativamente da implementação do CRM, sistema de gestão de relacionamento com clientes voltado ao segmento da saúde e projetado para operadoras de planos de saúde, como as Unimeds. O sistema permite:

- CENTRALIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES DOS CLIENTES;
- AGILIDADE NO ATENDIMENTO E NO ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS;
- INTEGRAÇÃO COM SISTEMAS COMO O GPU;
- APOIO À CONFORMIDADE REGULATÓRIA JUNTO À ANS E ÀS DIRETRIZES DO SISTEMA UNIMED.

CAPACITAÇÃO E FORTALECIMENTO DA **CULTURA DE FOCO NO CLIENTE**

Foram realizados treinamentos com os setores de atendimento ao público, com o objetivo de esclarecer as diferenças entre SAC e Ouvidoria, promovendo maior assertividade no direcionamento das demandas.

Em agosto, também foi promovido treinamento específico com a equipe de facilitadores da Ouvidoria, com foco em:

- REFORÇAR O PAPEL ESTRATÉGICO DO SETOR;
- ALINHAR ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DOS FACILITADORES;
- FORMALIZAR O COMPROMISSO DE CADA PARTICIPANTE EM ESTREITAR O RELACIONAMENTO COM O CLIENTE;
- ATUAR COMO MULTIPLICADOR DA CULTURA DE MELHORIA CONTÍNUA E FOCO NO CLIENTE EM SEUS RESPECTIVOS SETORES.

Convite Facilitador Ouvidoria

Treinamento: Diferença de SAC x Ouvidoria

Treinamento: Equipe de Facilitadores

FORTALECIMENTO DOS CANAIS **DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS**

A Unimed Birigui aderiu à plataforma **Consumidor.gov,** serviço público e gratuito que possibilita a **interlocução direta entre consumidores e empresas** para a solução alternativa de conflitos. A iniciativa contribui para o fortalecimento do relacionamento com os beneficiários, **amplia a transparência** e favorece a resolução consensual das demandas.

PROGRAMA OUVIDORIA **DE EXCELÊNCIA – POE**

No período de **maio de 2025 a dezembro de 2025,** a Ouvidoria da Unimed Birigui integrou a **4ª turma de recertificação do Programa Ouvidoria de Excelência (POE),** promovido pela **Unimed do Brasil.**

O POE foi desenvolvido em parceria com Singulares e Federações do Sistema Unimed, por meio do **Comitê Nacional de Ouvidores,** com apoio da consultoria **IBRC – Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.** O programa tem como objetivo a **estruturação, padronização e qualificação das Ouvidorias,** a partir do compartilhamento de boas práticas, realidades regionais, necessidades e desafios do Sistema Cooperativo Unimed.

RECONHECIMENTO **INSTITUCIONAL**

Com a recertificação obtida em 2025, a Ouvidoria da Unimed Birigui evoluiu da categoria "Avançado" para o nível "Excelente", reforçando a maturidade do setor, a efetividade de seus processos e o compromisso com a melhoria contínua do relacionamento com os clientes.

CERTIFICADO

A Unimed do Brasil Confere à

UNIMED BIRIGUI

A recertificação do **Programa Ouvidoria de Excelência** no nível **Excelente**, em reconhecimento ao desempenho alcançado pela sua Ouvidoria, para melhorar a experiência positiva dos clientes com a marca Unimed, fortalecer o cooperativismo, a integração e a sustentabilidade do Sistema Unimed.

Omar Abujamra Junior
Presidente da Unimed do Brasil

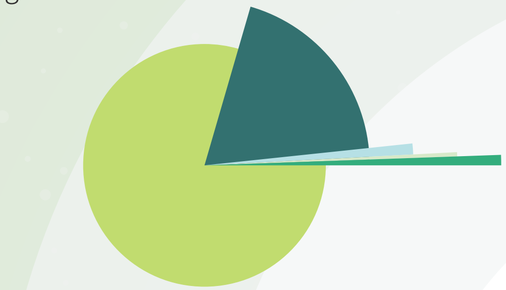
Paulo Roberto Fernandes Faria
Vice-Presidente da Unimed do Brasil

PROGRAMA
Ouvidoria de Excelência
Unimed

Resultado oficial divulgado em 05/12/2025

INDICADORES DE ATENDIMENTO **DA OUVIDORIA 2025**

No ano de 2025, a Ouvidoria da Unimed Birigui tratou 634 manifestações, distribuídas da seguinte forma:



- **RECLAMAÇÕES: 504**
- **SUGESTÕES: 01**
- **CONSULTAS: 120**
- **DENÚNCIAS: 03**
- **ELOGIOS: 06**

Esses dados refletem o papel estratégico da Ouvidoria na mediação de conflitos, no aperfeiçoamento dos processos internos e no fortalecimento da confiança dos beneficiários na Operadora.

7 TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO

Daniel Esquevani
Gestor de Tecnologia da Informação e Inovação

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

GRI 3-3

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E INFRAESTRUTURA
- INOVAÇÃO

Em 2025, a organização consolidou avanços relevantes em tecnologia e inovação, com foco na modernização de processos, fortalecimento da governança e ampliação da integração entre sistemas críticos. As iniciativas priorizaram rastreabilidade, padronização operacional e maior transparência nas etapas de solicitação, liberação, execução e faturamento, reduzindo inconsistências e elevando o nível de conformidade processual.

No campo da interoperabilidade, houve evolução na integração entre plataformas e parceiros estratégicos, promovendo maior confiabilidade das informações e redução de atividades manuais.

A maturidade tecnológica avançou de um modelo predominantemente reativo para uma abordagem mais estratégica, orientada por dados e indicadores estruturados. O uso sistemático de relatórios analíticos fortaleceu a tomada de decisão, ampliando a capacidade de monitoramento de performance, qualidade e riscos operacionais.

Como resultado, 2025 estabeleceu bases sólidas para crescimento sustentável, maior transparência institucional e evolução contínua da transformação digital. A organização encerra o ciclo com uma infraestrutura mais integrada, processos mais seguros e uma cultura orientada à melhoria contínua, preparando-se para ampliar o uso de soluções inteligentes nos próximos períodos.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

O ano de 2025 foi marcado por avanços relevantes na área de Tecnologia da Informação da Unimed Birigui, impulsionados pela execução do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) e pela modernização contínua da infraestrutura corporativa. As iniciativas implementadas fortaleceram a confiabilidade dos sistemas, ampliaram a eficiência operacional e elevaram os padrões de segurança, integração e desempenho tecnológico em toda a cooperativa.

A evolução da infraestrutura, aliada à capacidade técnica da equipe de TI, contribuiu para otimizar fluxos internos e ampliar a conectividade com prestadores, clientes e usuários, proporcionando uma experiência mais fluida, consistente e alinhada ao Customer Experience e ao Jeito de Cuidar Unimed.

Entre as entregas de maior impacto destacaram-se a expansão dos ambientes de integração, o fortalecimento da arquitetura de dados, a evolução das soluções de Business Intelligence e o avanço das automações corporativas, estabelecendo bases estruturadas para os novos módulos previstos no planejamento estratégico de 2026.

A área também intensificou as práticas de segurança da informação, aprimorando controles preventivos, proteção de dados e mecanismos de governança tecnológica, em consonância com o Programa de Integridade e com as boas práticas de mercado.

Esses resultados evidenciam o compromisso da Tecnologia da Informação em sustentar a inovação, apoiar a excelência operacional e gerar valor para cooperados, colaboradores, beneficiários e parceiros, contribuindo de forma direta para a transformação digital e o fortalecimento institucional da cooperativa.

PROJETOS **IMPLANTADOS**

UM ERP NOVINHO E MODERNO: SISTEMA DE GESTÃO UNIMED

A implantação do novo SGU trouxe **mais agilidade, clareza** e **segurança** aos processos assistenciais e administrativos da cooperativa. Com tecnologia atualizada e alinhamento ao padrão do Sistema Unimed, **o novo ERP fortalece a governança e amplia a integração entre as áreas internas.**

A implementação exigiu forte orquestração entre a equipe de TI e os key users de todos os departamentos. Por permear toda a operação, o projeto demandou meses de parametrizações, validações e trabalho conjunto, evidenciando o engajamento institucional para o sucesso da implantação.

O projeto seguiu metodologias reconhecidas para implantação de ERPs, incluindo *kickoff*, mapeamento e alinhamento de processos, migração e higienização de dados, treinamentos operacionais e ciclos de validação. Cada fase foi conduzida com foco na segurança, na consistência das informações e na garantia de uma transição estável e eficiente para o novo sistema.

APLICATIVO DO CLIENTE

O aplicativo dos beneficiários foi migrado para o padrão nacional do Sistema Unimed, trazendo mais estabilidade, novas funcionalidades, redução de custos e uma experiência digital mais integrada.

No backend, foram implementadas melhorias que ampliaram desempenho e prepararam a plataforma para futuras integrações. A TI conduziu o processo desde o comunicado oficial até os testes em ambiente controlado e definição da data de migração.

Para apoiar a transição, foi estruturado um posto presencial de atendimento exclusivo para dúvidas, que registrou baixa demanda, evidenciando a fluidez da atualização e a boa aceitação pelos beneficiários.

ME CHAME NO WHATSAPP: O.TALK

Os beneficiários passaram a contar com um canal oficial de atendimento via WhatsApp, padronizado, seguro e auditável, centralizando a comunicação em um único número e reduzindo atendimentos presenciais e telefônicos.

A implantação surgiu após diagnóstico da TI que identificou múltiplos números de contato e comunicação fragmentada. O O.Talk foi escolhido pela capacidade de unificação e integração nativa ao SGU, permitindo evoluções futuras de automação.

O processo envolveu levantamento das linhas existentes, mapeamento dos departamentos e definição de key users, reforçando a modernização dos canais e a eficiência do relacionamento.

Essa evolução reforça o compromisso da TI em modernizar canais, simplificar a jornada do usuário e ampliar a eficiência do relacionamento com os nossos públicos.

MAIOR SEGURANÇA NAS SUAS CONSULTAS: BIODOC

Com o Biodoc, a identidade do beneficiário passou a ser validada por biometria no momento do atendimento, reforçando compliance, segurança da informação e segurança do paciente.

Mais de 40 prestadores já contam com a tecnologia instalada, somando cerca de 90 câmeras de alta qualidade em operação, com meta de dobrar esse número em 2026.

A implantação contou com um analista de TI dedicado exclusivamente às parametrizações do sistema, instalação das câmeras e suporte operacional e visitas técnicas aos prestadores.

Além da configuração inicial, o analista retornou a diversas unidades para validar a utilização da solução, ajustar possíveis pontos de melhoria e coletar feedbacks diretamente dos usuários. Esse acompanhamento próximo foi fundamental para fortalecer a aderência ao processo e assegurar a qualidade e confiabilidade da ferramenta desde os primeiros meses de operação.

ASSINANDO O PRONTUÁRIO DIGITALMENTE: PLATAFORMA DUDA

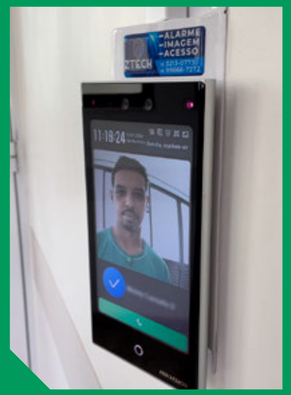
A implantação da plataforma Duda modernizou o processo de assinatura de prontuários e documentos assistenciais, reduzindo papel, retrabalho e tempo operacional, com maior rastreabilidade no prontuário eletrônico.

Os documentos passaram a ser disponibilizados em tablet para assinatura única e digital, sendo automaticamente anexados ao prontuário eletrônico no sistema, eliminando etapas manuais.

A solução contribui para redução de custos, otimização das equipes assistenciais e qualificação da jornada digital do paciente.

PARCERIA ZTECH: MODERNIZAÇÃO DO CONTROLE DE ACESSO HOSPITALAR

Em meados de **2025,** a Unimed Birigui firmou **parceria estratégica com a Ztech,** promovendo a modernização dos sistemas de acesso ao hospital por meio da **implantação de tecnologia de reconhecimento facial em todas as portas de acesso.** A iniciativa teve como objetivos **garantir segurança e privacidade dos pacientes,** evitar acessos não autorizados às áreas assistenciais e administrativas, organizar fluxos de circulação de colaboradores, médicos, fornecedores, pacientes e acompanhantes e fortalecer a **governança institucional e a segurança da informação.** O sistema foi configurado para garantir **alto nível de segurança sem comprometer a agilidade operacional,** respeitando as necessidades críticas do ambiente hospitalar, especialmente em situações de urgência e emergência.



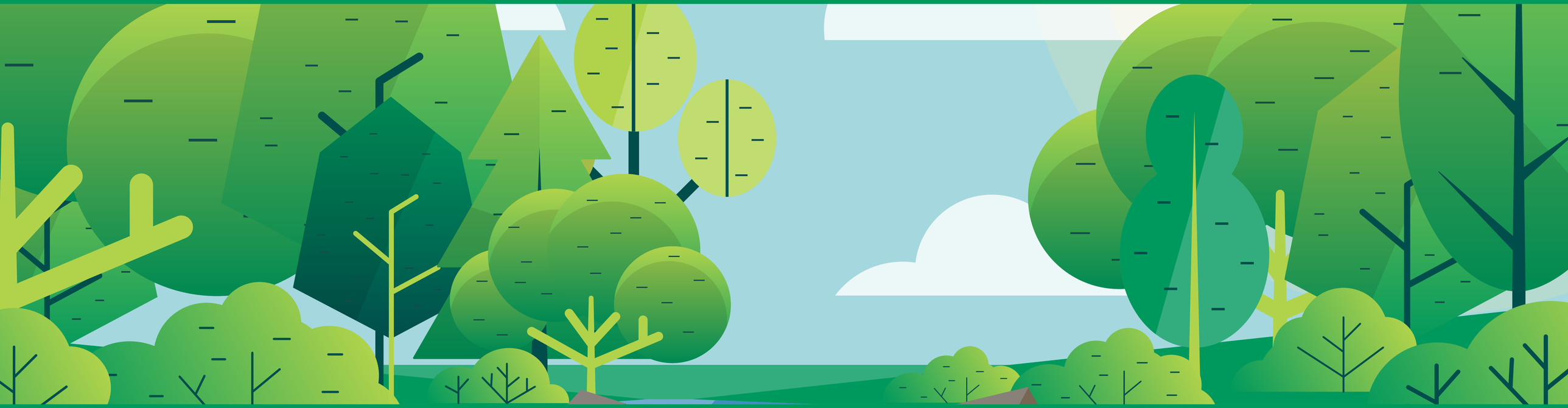
RESULTADOS DE EXAME EM UM ÚNICO LUGAR: RES INTERALL

A Unimed Birigui solicitou à gestão de TI a avaliação e implantação de uma ferramenta capaz de centralizar os exames, melhorar a agilidade na tomada de decisão por parte dos médicos e oferecer mais conveniência aos beneficiários.

O RES Interall centraliza resultados de exames e informações assistenciais em uma única plataforma, promovendo maior agilidade diagnóstica e integração do cuidado.

Após a implantação, a TI iniciou o processo de integração com parceiros laboratoriais, permitindo que médicos e beneficiários consultem exames em ambiente único.

Para 2026, está prevista a ampliação para exames de imagem, c consolidando o RES Interall como um recurso estratégico para a segurança, agilidade e continuidade do cuidado.



INDICADORES DE ATENDIMENTO DA **TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO 2025**

OS INDICADORES DEMONSTRAM:

- ELEVADA DEMANDA OPERACIONAL
- ALTA TAXA DE RESOLUÇÃO DOS CHAMADOS
- EFICIÊNCIA NA RESPOSTA ÀS ÁREAS ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVAS
- COMPROMETIMENTO COM A CONTINUIDADE DOS SERVIÇOS E ESTABILIDADE DOS SISTEMAS

8

DESENVOLVIMENTO
DE MERCADO

Weslley Luiz da Silva
Gestor de Desenvolvimento de Mercado

DESENVOLVIMENTO DE **MERCADO**

GRI 3-3

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- COMERCIAL
- RELACIONAMENTO EMPRESARIAL
- RELACIONAMENTO PESSOA FÍSICA
- RETENÇÃO
- CADASTRO

O ano de 2025 foi desafiador para o setor de saúde suplementar. Enfrentamos um cenário de pressão crescente nos custos assistenciais, avanço das exigências regulatórias, incorporação acelerada de tecnologias e mudanças no perfil do consumidor, cada vez mais digital, informado e exigente em relação à sua experiência de cuidado.

Diante desse contexto, direcionamos nossos esforços para fortalecer a sustentabilidade da carteira e aprimorar a jornada do cliente de forma estruturada e integrada.

Um dos principais movimentos estratégicos do período foi a reestruturação da área de Desenvolvimento de Mercado, promovendo a integração entre Comercial, Cadastro, Relacionamento Empresarial, Relacionamento Pessoa Física e Retenção. A unificação da área de Relacionamento com o Cliente representou uma evolução importante, deixando para trás uma atuação predominantemente transacional e consolidando um modelo mais próximo, preventivo e orientado à fidelização.

Também avançamos de forma consistente na digitalização dos processos, com a implantação do sistema digital de contratação, a implementação da Entrevista Qualificada online e a adaptação aos novos canais digitais — Portal Empresa, Portal do Beneficiário e aplicativo. Esse movimento exigiu grande mobilização interna, readequação de fluxos e capacitação de clientes e equipes, mas resultou em maior eficiência operacional, segurança da informação e melhoria na experiência do beneficiário.

Fortalecemos ainda nossa atuação junto às empresas contratantes, intensificando ações de promoção e prevenção em saúde, ampliando o relacionamento institucional e contribuindo para a sustentabilidade dos contratos.

Os resultados alcançados refletem a consistência dessa estratégia: crescimento no faturamento de novos contratos, evolução do ticket médio, ampliação da base empresarial e manutenção da liderança regional de mercado. Mais do que números, esses indicadores demonstram crescimento qualificado, equilíbrio e alinhamento às diretrizes institucionais.

Encerramos 2025 mais integrados, mais orientados por dados e ainda mais comprometidos com a experiência do cliente e com a perenidade do negócio. Seguimos para 2026 com foco na sustentabilidade, na eficiência dos processos e no fortalecimento de relações duradouras com nossos beneficiários e empresas parceiras, sempre guiados pelo nosso Jeito de Cuidar.

CENÁRIO DE 2025 E **PROJEÇÕES PARA 2026**

O mercado de saúde suplementar em 2025 foi marcado por um cenário de alta complexidade, influenciado principalmente por:

- AUMENTO CONTÍNUO DOS **CUSTOS ASSISTENCIAIS;**
- **ENVELHECIMENTO DA POPULAÇÃO;**
- INCORPORAÇÃO ACELERADA DE **NOVAS TECNOLOGIAS E TERAPIAS;**
- CRESCIMENTO DAS EXIGÊNCIAS REGULATÓRIAS.

Paralelamente, observou-se a consolidação de um novo perfil de consumidor, mais informado, digital e exigente, que passou a demandar experiências simples, ágeis e resolutivas ao longo de toda a jornada de cuidado.

Apesar das pressões estruturais, o período apresentou oportunidades estratégicas relevantes, especialmente relacionadas a:

- MODELOS ASSISTENCIAIS FOCADOS EM **PREVENÇÃO;**
- **ATENÇÃO PRIMÁRIA** E COORDENAÇÃO DO CUIDADO;
- USO ESTRATÉGICO DE **DADOS E INTELIGÊNCIA DE MERCADO** PARA APRIMORAR A EXPERIÊNCIA DO BENEFICIÁRIO.

Esses fatores nortearam as decisões estratégicas e as projeções para 2026, com foco em sustentabilidade, eficiência e relacionamento de longo prazo.

REESTRUTURAÇÃO DA ÁREA DE **DESENVOLVIMENTO DE MERCADO**

Com o objetivo de responder de forma mais eficiente às transformações do setor e às expectativas dos beneficiários, a área de Desenvolvimento de Mercado passou por uma reestruturação organizacional em 2025.

O novo modelo passou a contemplar as seguintes frentes integradas:

Comercial

Cadastro

Relacionamento Empresarial

Relacionamento Pessoa Física

Retenção
Anteriormente denominada Cobrança

Essa reorganização teve como principais objetivos:

- INTEGRAÇÃO DOS PROCESSOS INTERNOS
- AUMENTO DA EFICIÊNCIA OPERACIONAL
- FORTALECIMENTO DO RELACIONAMENTO COM CLIENTES E EMPRESAS
- APRIMORAMENTO DA JORNADA DO CLIENTE, TORNANDO-A MAIS FLUIDA, RESOLUTIVA E CENTRADA NAS NECESSIDADES DOS BENEFICIÁRIOS

DIRECIONADORES **ESTRATÉGICOS**

A atuação do Desenvolvimento de Mercado em 2025 foi orientada por pilares estratégicos que sustentam as projeções para 2026, com foco na **experiência do cliente** em toda a jornada, na integração entre áreas comerciais, operacionais e de relacionamento, no fortalecimento das ações de **retenção e fidelização,** no apoio à sustentabilidade econômico-financeira da carteira e no alinhamento às diretrizes institucionais e ao **Jeito de Cuidar.**

EQUIPE DE DESENVOLVIMENTO DE MERCADO

PROJEÇÕES ESTRATÉGICAS PARA 2026 **DESENVOLVIMENTO DE MERCADO**

Para 2026, a área de **Desenvolvimento de Mercado** deverá atuar de forma ainda mais **estratégica e integrada,** indo além do crescimento quantitativo da carteira de beneficiários. O foco estará na **sustentabilidade da base,** na **qualificação do crescimento** e no **fortalecimento do relacionamento ao longo de toda a jornada do cliente.**

A atuação da área será cada vez mais orientada por:

- USO ESTRATÉGICO DE DADOS E INDICADORES DE MERCADO;
- INTEGRAÇÃO ENTRE FRENTES COMERCIAIS, CADASTRO, RELACIONAMENTO E RETENÇÃO;
- EFICIÊNCIA DOS PROCESSOS E SIMPLIFICAÇÃO DA JORNADA;
- VALORIZAÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO BENEFICIÁRIO, RETENÇÃO E FIDELIZAÇÃO.

Esses direcionadores contribuem de forma consistente para a **competitividade, perenidade do negócio** e alinhamento às diretrizes institucionais.

DISTRIBUIÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS
NA ÁREA DE ABRANGÊNCIA

COMPETÊNCIA ANS: DEZEMBRO/2025

Esses dados reforçam a relevância do mercado local e evidenciam oportunidades estratégicas para expansão qualificada, retenção da carteira e fortalecimento do relacionamento com os beneficiários dentro da área de atuação da cooperativa.

POPULAÇÃO GERAL DA ÁREA DE ABRANGÊNCIA:

177.096
HABITANTES
(CENSO 2022 - Simetria)

POPULAÇÃO COBERTA POR PLANOS DE SAÚDE:

TOTAL DE **BENEFICIÁRIOS**

47.260

EQUIVALENTE A
26,69%
DA POPULAÇÃO TOTAL

Total de Beneficiários Sistema Unimed **24.752**	**Market Share Sistema Unimed (Participação de Mercado)** **52,37%**
Total de Beneficiários Unimed Birigui Dezembro 2025 **19.978**	**Market Share Unimed Birigui** **42,27%**

MARKET **SHARE**

RANKING DE OPERADORAS ANS **POR BENEFICIÁRIOS**

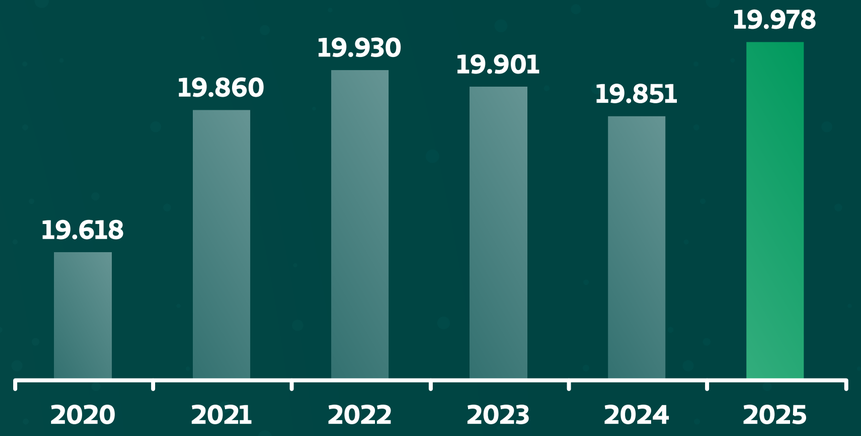
RANKING	OPERADORAS (ANS)	BENEF. ÁREA (ANS)	MARKET SHARE
	TOTAIS	**47.230**	**100%**
1º	**UNIMED BIRIGUI**	**19.978**	**42,27%**
2º	CONCORRENTE 1	12.115	25,63%
3º	CONCORRENTE 2	2.790	5,90%
4º	CONCORRENTE 3	2.066	4,37%
5º	CONCORRENTE 4	1.656	3,50%

PARTICIPAÇÃO DE MERCADO **LIDERANÇA REGIONAL**

A Unimed Birigui manteve, em **2025,** posição de **liderança no mercado de saúde suplementar,** com crescimento de **3,79%** no ano, alcançou a marca de **42,27% de participação,** consolidando-se como a **principal operadora da região.** Esse desempenho é impulsionado pela **força da marca,** pela **confiança do mercado** e pela consistência das estratégias adotadas ao longo dos últimos ciclos.

O **segundo colocado registrou 25,63%** de participação, enquanto os **demais concorrentes** apresentaram percentuais significativamente inferiores. Esse cenário evidencia uma **vantagem competitiva expressiva** da Unimed Birigui em relação aos demais players do mercado.

A liderança alcançada reforça a **relevância institucional** da cooperativa no setor de saúde suplementar dentro de sua área de atuação, além de sustentar a capacidade de atração, retenção e fidelização de beneficiários, alinhada às diretrizes de sustentabilidade, qualidade assistencial e experiência do cliente.



Além da liderança consolidada no mercado regional, a **Unimed Birigui** vem apresentando **crescimento consistente em sua base de beneficiários ao longo dos últimos anos,** o que reforça a **solidez de sua atuação e a efetividade da estratégia de Desenvolvimento de Mercado** adotada.

Esse crescimento sustentável reflete o fortalecimento contínuo da marca, a confiança dos beneficiários, a qualificação dos processos comerciais e de relacionamento, bem como a capacidade da cooperativa de adaptar-se às transformações do setor de saúde suplementar, mantendo equilíbrio entre **expansão, retenção e sustentabilidade da carteira.**

COMERCIAL

PLANOS E **COMERCIALIZAÇÃO**

A **Unimed Birigui** dispõe de um **portfólio amplo e diversificado de planos de saúde,** estruturado para atender aos públicos **Pessoa Física** e **Pessoa Jurídica,** com soluções alinhadas aos diferentes perfis, portes e segmentos de atuação.

De forma estratégica e em alinhamento ao **cenário de mercado,** em **2025** foi lançado um **novo produto voltado ao segmento Pessoa Jurídica com abrangência estadual,** ampliando a competitividade da cooperativa e sua capacidade de atendimento a empresas com atuação em múltiplas regiões.

A área de atuação geográfica da Unimed Birigui abrange **12 municípios,** com **cobertura nacional para atendimentos de urgência e emergência,** assegurando **segurança, acesso e continuidade do cuidado** aos beneficiários, independentemente da localidade.

Esse posicionamento reforça a capacidade comercial da cooperativa, sustentando o crescimento qualificado da carteira e o fortalecimento da presença regional, em consonância com as diretrizes institucionais e o **Jeito de Cuidar.**

ESTRUTURA DE **COMERCIALIZAÇÃO**

O processo de comercialização da Unimed Birigui é estruturado para oferecer conveniência, acessibilidade e transparência, garantindo uma experiência de contratação clara e alinhada às expectativas do mercado.

A cooperativa disponibiliza múltiplos canais de atendimento, incluindo:

Essa estrutura assegura uma **jornada de contratação ágil, orientada e segura,** permitindo que os beneficiários tenham acesso às informações necessárias para a tomada de decisão, com suporte qualificado em todas as etapas do processo.

CONFIRA ABAIXO AS OPÇÕES DE PLANOS DISPONIBILIZADAS PELA UNIMED BIRIGUI:

PRODUTOS ASSISTENCIAIS

A Unimed Birigui conta com planos individuais, coletivos empresariais e por adesão, com segmentações ambulatoriais e hospitalar com obstetrícia, abrangência grupo de municípios e estadual.

PLANO	DESCRIÇÃO	SEGMENTO
FÁCIL	Ambulatorial: **Pós-pagamento**	Coletivo Empresarial
UNIB 01	Ambulatorial: **Coparticipação 30%**	Individual/Familiar
UNIB 02	Ambulatorial: **Coparticipação 30%**	Coletivo Empresarial
UNIB 04	Ambulatorial: **Coparticipação 20%**	Coletivo por Adesão
UNIB 21 E 22	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia: **Coparticipação 30%**	Individual/Familiar
UNIB 23 E 24	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia: **Coparticipação 30%**	Coletivo Empresarial
UNIB 27	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia: **Coparticipação 20%**	Coletivo por Adesão
GOLD PF	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia: **Coparticipação 20%**	Individual/Familiar
GOLD PJ	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia: **Coparticipação 20%**	Coletivo Empresarial
PJ MASTER 20 ESTADUAL	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia: **Coparticipação 20%**	Coletivo Empresarial
PJ MASTER 30 ESTADUAL	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia: **Coparticipação 30%**	Coletivo Empresarial

Em **2025,** a **Unimed Birigui** consolidou seu modelo de comercialização por meio de **parceria estratégica com a OR2 Corretora,** concessionária **autorizada e exclusiva** para a assessoria na comercialização de planos de saúde. A parceria, iniciada em **setembro de 2024,** apresentou avanços relevantes ao longo de 2025, contribuindo para a **padronização dos processos comerciais, ampliação da capilaridade de vendas** e fortalecimento do **posicionamento institucional** da cooperativa.

Como evolução desse modelo, a OR2 implantou um **sistema digital de contratação,** promovendo a **digitalização dos contratos.** Essa iniciativa resultou em:

- **MAIOR EFICIÊNCIA OPERACIONAL;**
- **MELHORIA NA COMUNICAÇÃO E INTEGRAÇÃO COM O SETOR DE CADASTRO;**
- **AGILIDADE NO FLUXO DE INFORMAÇÕES;**
- **REDUÇÃO SIGNIFICATIVA DO USO DE DOCUMENTOS FÍSICOS.**

Para o pretenso cliente, o novo modelo proporcionou uma **jornada de contratação mais simples, segura e ágil,** com redução de etapas no processo, maior clareza nas informações e mais rapidez na formalização do contrato.

Adicionalmente, a digitalização reforçou as práticas de **segurança da informação, conformidade com a LGPD** e **sustentabilidade ambiental,** alinhando a operação comercial às diretrizes institucionais e aos princípios do Relatório GRI.

EQUIPE INTERNA **OR2 CORRETORA**

ATUALMENTE, A ESTRUTURA DE COMERCIALIZAÇÃO DA OR2 É COMPOSTA POR:

- 1 GERENTE COMERCIAL;
- 2 VENDEDORAS INTERNAS;
- 9 CORRETORES EXTERNOS.

Essa equipe atua de forma integrada e alinhada às diretrizes da **Unimed Birigui,** com foco em **crescimento sustentável, qualidade na contratação** e **conformidade regulatória,** contribuindo para a solidez da carteira e a excelência na experiência do cliente.

DESEMPENHO COMERCIAL **EVOLUÇÃO 2025**

Em 2025, a Unimed Birigui registrou **crescimentos expressivos nos resultados comerciais em comparação a 2024,** evidenciando a efetividade das estratégias adotadas.

- O **FATURAMENTO PROVENIENTE DE NOVOS CONTRATOS** APRESENTOU **CRESCIMENTO DE 17%;**
- O **TICKET MÉDIO GLOBAL DE VENDAS** REGISTROU **EVOLUÇÃO DE 22%.**

Esses resultados refletem uma **estratégia comercial mais qualificada,** orientada à **gestão eficiente da carteira,** à **valorização dos contratos** e à **geração de valor sustentável,** reforçando a solidez do crescimento e o alinhamento com os objetivos institucionais de longo prazo.

DISTRIBUIÇÃO DE VENDAS EM 2025

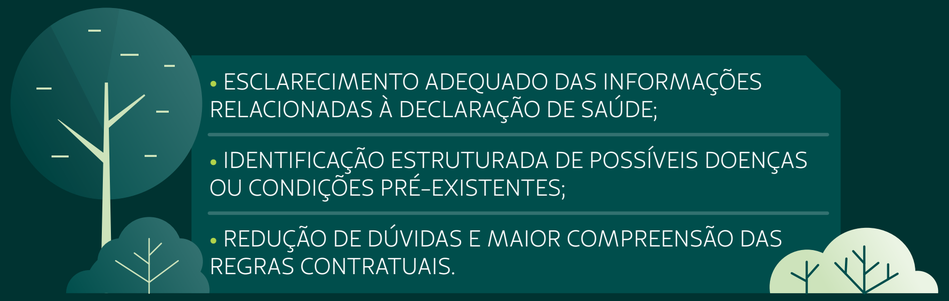
SEGMENTO	VENDAS	CRESC. TICKET MÉDIO
PESSOA FÍSICA	57%	19%
COLETIVO EMPRESARIAL	36%	34%
COLETIVO POR ADESÃO	7%	-
TOTAL	**100%**	**22%**

ENTREVISTA QUALIFICADA NO **PROCESSO DE CONTRATAÇÃO**

Em 2025, a Unimed Birigui implementou o serviço de **Entrevista Qualificada** no processo de contratação de planos de saúde, realizada de forma **online,** com **pré-agendamento de data e horário escolhido pelo próprio pretenso beneficiário.**

A iniciativa teve como objetivo **qualificar as informações de saúde declaradas no momento da adesão,** promovendo maior **clareza, organização e segurança** ao processo de contratação.

Para os **beneficiários,** o serviço contribuiu para uma **jornada de contratação mais acessível, orientada e transparente,** permitindo:



- ESCLARECIMENTO ADEQUADO DAS INFORMAÇÕES RELACIONADAS À DECLARAÇÃO DE SAÚDE;
- IDENTIFICAÇÃO ESTRUTURADA DE POSSÍVEIS DOENÇAS OU CONDIÇÕES PRÉ-EXISTENTES;
- REDUÇÃO DE DÚVIDAS E MAIOR COMPREENSÃO DAS REGRAS CONTRATUAIS.

Para a operadora, a **Entrevista Qualificada** reforçou a **qualidade e a confiabilidade das informações,** ampliando a **segurança contratual** e apoiando a **gestão responsável da carteira,** com impactos positivos na análise de risco, no **equilíbrio da sinistralidade** e no fortalecimento da **sustentabilidade do sistema.** A implementação do serviço está alinhada às diretrizes de **governança, transparência e gestão sustentável,** contribuindo para um crescimento qualificado e equilibrado da carteira de beneficiários.

PROGRAMA DE **DESENVOLVIMENTO DE MERCADO**

Ao longo de todo o segundo semestre de 2025, a Unimed Birigui participou do Programa de Desenvolvimento de Mercado (PNDM), promovido pela Unimed FESP. A iniciativa é voltada ao fortalecimento da gestão comercial, ao aprimoramento das práticas de mercado e ao desenvolvimento de uma visão estratégica alinhada às diretrizes do Sistema Unimed.

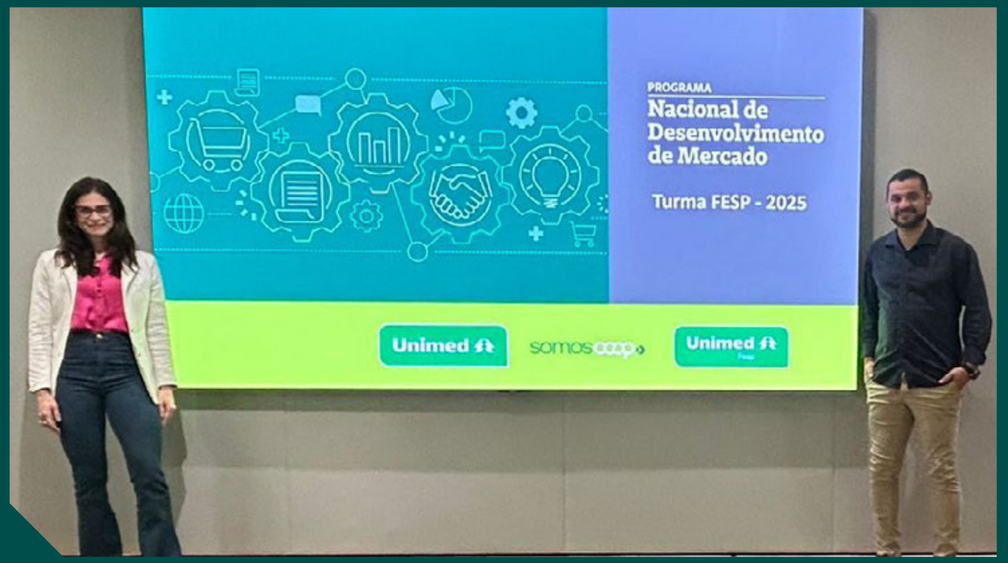
- GESTÃO DE VENDAS;
- GESTÃO DE CONTRATOS;
- RELACIONAMENTO DE MERCADO;
- REAJUSTE DE CONTRATOS;
- INTELIGÊNCIA DE MERCADO;
- JEITO DE CUIDAR.

A abordagem integrada do PNDM consolidou a análise de dados como base para a definição da estratégia comercial, contribuindo para o fortalecimento do relacionamento com os clientes e para a sustentabilidade do negócio.

A participação no programa gerou impactos relevantes, entre os quais se destacam:

- Ampliação da visão de mercado;
- Reposicionamento estratégico da área comercial;
- Fortalecimento de uma atuação orientada por dados;
- Qualificação da gestão das carteiras;
- Tomada de decisão baseada em indicadores e evidências;
- Aprimoramento dos processos de comercialização.

Os aprendizados adquiridos ao longo do PNDM passaram a ser **incorporados de forma prática às rotinas comerciais e analíticas** da operadora, refletindo-se em **melhoras na governança,** maior **integração entre áreas, padronização de processos** e um planejamento estratégico mais consistente. Esses avanços já apresentaram impactos positivos no **segundo semestre de 2025** e sustentam **projeções estruturadas para 2026,** reforçando o compromisso da Unimed Birigui com crescimento qualificado, sustentabilidade e excelência na gestão de mercado.



RELACIONAMENTO COM
O CLIENTE

RELACIONAMENTO COM **O CLIENTE**

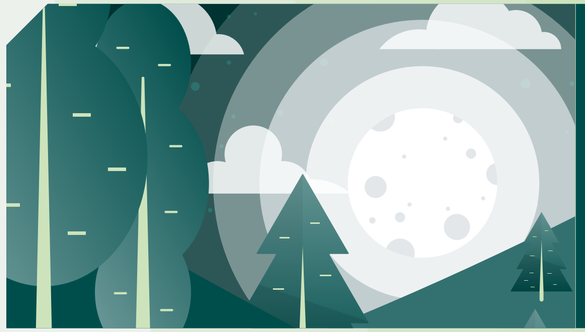
ADEQUAÇÃO E PILARES ESTRATÉGICOS

No contexto da **reestruturação da área de Desenvolvimento de Mercado,** orientada ao fortalecimento do relacionamento e à **qualificação da experiência do cliente,** destacaram-se, em **2025,** as frentes de **Relacionamento Empresarial, Relacionamento Pessoa Física** e **Retenção**, esta última anteriormente denominada **Cobrança.**

A alteração de nomenclatura e posicionamento da área de Retenção reflete uma **mudança estratégica de abordagem,** passando de um foco transacional para uma atuação orientada à **proximidade, ao diálogo, à escuta ativa e à sustentabilidade das relações** com os clientes, alinhada às diretrizes institucionais da Unimed Birigui.

DESAFIOS OPERACIONAIS E ADEQUAÇÕES SISTÊMICAS

Um dos principais desafios enfrentados ao longo do período foi a **virada do sistema de gestão,** acompanhada da adaptação aos **novos canais digitais** disponibilizados aos beneficiários e às empresas, incluindo:



Portal **Empresa**

Portal do **Beneficiário**

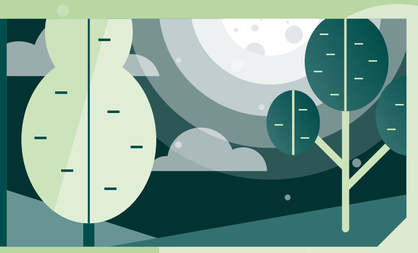
Novo **Aplicativo Unimed**

Esse processo demandou esforços relevantes de adaptação interna, com:

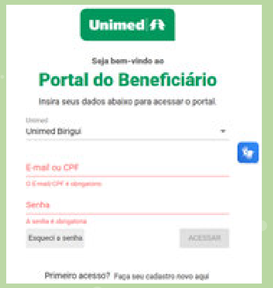
Readequação dos **fluxos de atendimento**

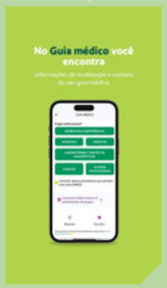
Realização de **treinamentos orientativos** às empresas

Comunicação contínua e estruturada com os clientes



As ações implementadas tiveram como objetivo assegurar a **continuidade do atendimento,** minimizar impactos operacionais e **manter a qualidade da experiência do cliente durante o período de transição,** reforçando a confiança, a transparência e o relacionamento de longo prazo.





Paralelamente, a área direcionou esforços para a consolidação do Jeito de Cuidar Unimed como eixo estruturante de sua atuação, reforçando práticas orientadas à escuta ativa, à clareza na comunicação e à resolutividade no atendimento.

A combinação entre a reorganização estrutural, a evolução dos canais digitais, a capacitação dos clientes e o foco contínuo na experiência contribuiu para uma atuação mais integrada e consistente da Unimed Birigui. Esse conjunto de ações assegurou maior alinhamento às novas expectativas do mercado e fortaleceu a construção de relacionamentos mais sólidos, duradouros e sustentáveis ao longo de toda a jornada do beneficiário.

DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS POR SEGMENTO	BENEFICIÁRIOS	REPRESENTATIVIDADE
COLETIVO POR ADESÃO	74	0,37%
COLETIVO EMPRESARIAL	10.944	54,78%
PESSOA FÍSICA	8.960	44,85%

PÓS VENDA E ONBOARDING COM O CLIENTE

O processo de **pós-venda e onboarding** desempenha papel estratégico na consolidação do relacionamento entre a Unimed Birigui e seus clientes, sendo fundamental para a **construção de confiança,** a **clareza na utilização do plano** e o **fortalecimento da experiência ao longo da jornada do beneficiário.**

O contato inicial realizado após a formalização do contrato permite **alinhar expectativas,** orientar clientes e beneficiários e estabelecer uma relação **próxima, transparente e resolutiva desde o início.**

GESTÃO DA CARTEIRA E PONTO FOCAL

Durante o onboarding, é realizada a **apresentação do responsável pela gestão da carteira,** conforme o segmento do contrato. Esse profissional passa a atuar como ponto de contato direto do cliente, facilitando:

- A COMUNICAÇÃO CONTÍNUA;
- O ACOMPANHAMENTO DAS DEMANDAS;
- A CONDUÇÃO DE TEMAS RECORRENTES AO LONGO DA VIGÊNCIA CONTRATUAL.

Essa prática contribui para maior **proximidade, agilidade no atendimento** e fortalecimento do relacionamento de longo prazo.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO E MELHORIA CONTÍNUA

O processo contempla a aplicação de **pesquisa de satisfação,** permitindo a coleta estruturada de feedbacks sobre o atendimento e a experiência inicial com o plano. As informações obtidas:

- SUBSIDIAM ANÁLISES INTERNAS
- ORIENTAM AÇÕES DE MELHORIA CONTÍNUA
- REFORÇAM O COMPROMISSO COM A QUALIDADE DO SERVIÇO E A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

ORIENTAÇÕES E CANAIS DIGITAIS

No onboarding, clientes e beneficiários recebem **orientações completas sobre o acesso e a utilização das plataformas digitais,** de acordo com a segmentação do contrato, contemplando o **Site Institucional,** o **Aplicativo Unimed,** o **Portal Empresa** e o **Canal do Beneficiário.** Também são esclarecidos os fluxos, serviços e processos relacionados à utilização do plano de saúde, promovendo maior autonomia, segurança e resolutividade.

CAPACITAÇÃO DA EQUIPE E CULTURA DE EXPERIÊNCIA

Em **2025,** como reforço a essa abordagem, a equipe de Relacionamento participou do curso **"Desenvolvimento de Cultura da Experiência do Cliente Unimed",** promovido pela Unimed FESP. A capacitação ampliou a visão estratégica sobre **experiência do cliente** e fortaleceu práticas alinhadas ao **Jeito de Cuidar Unimed.**

Essa iniciativa contribuiu para a **qualificação do atendimento** e para a consolidação de uma atuação **cada vez mais centrada no cliente,** sustentando relacionamentos sólidos, duradouros e alinhados às expectativas do mercado.

RETENÇÃO E APOIO FINANCEIRO AO CLIENTE

Como parte do processo de **reestruturação da área de Desenvolvimento de Mercado,** em 2025 foi incorporado ao escopo do Relacionamento com o Cliente o setor anteriormente denominado **Cobrança,** que passou a atuar sob a denominação de **Retenção.** Essa mudança representou uma **evolução conceitual e operacional,** com foco no fortalecimento do relacionamento, na escuta ativa e na busca por soluções que promovam a permanência dos clientes de forma sustentável.

A área de Retenção é responsável pelo **apoio aos clientes em temas financeiros,** atuando de maneira **orientativa e preventiva,** com foco em:

- Negociação e esclarecimento de informações financeiras
- Acompanhamento da inadimplência
- Identificação precoce de riscos de cancelamento

Essa atuação contribuiu para maior **proximidade com clientes e beneficiários,** promovendo um diálogo transparente e a construção de alternativas alinhadas à realidade de cada contrato. Integrada às frentes de **Relacionamento Empresarial** e **Relacionamento Pessoa Física,** a Retenção fortaleceu a **gestão da jornada do cliente,** atuando de forma coordenada para **preservar o equilíbrio financeiro dos contratos, reduzir cancelamentos evitáveis e apoiar a sustentabilidade das carteiras.** Essa prática reforça o compromisso institucional da Unimed Birigui com o cuidado, a responsabilidade e a perenidade das relações com seus clientes.

*fotos autorizadas pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado

AÇÕES DE RELACIONAMENTO COM EMPRESAS

Em 2025, as ações de **prevenção e promoção da saúde** voltadas aos colaboradores das empresas contratantes mantiveram-se como um eixo relevante da atuação institucional, fortalecendo a parceria e o relacionamento contínuo com as organizações.

Desenvolvidas em conjunto com o **Núcleo de Atenção à Saúde,** essas iniciativas tiveram como foco:

- CONSCIENTIZAÇÃO DOS COLABORADORES
- DISSEMINAÇÃO DE INFORMAÇÕES EM SAÚDE
- ESTÍMULO À ADOÇÃO DE PRÁTICAS PREVENTIVAS AO LONGO DA JORNADA DO CUIDADO

As ações abordaram temas relacionados à **saúde física e emocional, prevenção de doenças** e **hábitos de vida saudáveis,** considerando o perfil dos colaboradores e as características específicas de cada empresa. Esse trabalho contribui para a ampliação do conhecimento em saúde, para a promoção de ambientes corporativos mais saudáveis e para a redução de fatores associados a afastamentos por motivos de saúde e ao absenteísmo.

Do ponto de vista das empresas, as iniciativas apoiam a **gestão de pessoas** e o bem-estar dos colaboradores. Para a operadora, essas ações colaboram para **uma gestão mais equilibrada** da carteira, com impactos positivos no acompanhamento da sinistralidade dos contratos e no fortalecimento de **relacionamentos sustentáveis e de longo prazo** com os clientes empresariais.

Ação Setembro Amarelo

Em 2025, foram realizadas **13 ações junto às empresas,** correspondendo a uma média de **1,08 ações por mês,** com alcance aproximado de **800 colaboradores.** A seguir, são apresentadas algumas das iniciativas desenvolvidas ao longo do período.

Ação JR Soluções

Ação Kidy

Ação Klin

Ação JClass

O fortalecimento do relacionamento com as empresas contratantes consolidou-se, ao longo de 2025, como um **fator estratégico para a sustentabilidade da carteira e para a geração de valor no longo prazo.** A atuação próxima, baseada em **diálogo contínuo, ações preventivas e apoio à gestão da saúde dos colaboradores,** contribuiu diretamente para a fidelização dos clientes da base, o aumento do engajamento e o fortalecimento da confiança na operadora.

Esse relacionamento estruturado também favorece a **expansão responsável da carteira,** ao ampliar a percepção de valor dos serviços prestados e reforçar a parceria institucional entre a Unimed Birigui e as empresas contratantes. A combinação entre proximidade, orientação técnica e ações de promoção da saúde fortalece vínculos de longo prazo e contribui para uma gestão mais equilibrada dos contratos.

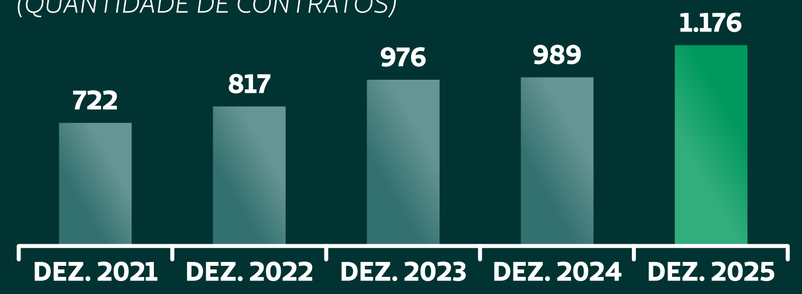
Como reflexo direto dessa atuação, em **2025,** quando comparado a **2024,** foi registrado:

CRESCIMENTO DE 19%
NA CONTRATAÇÃO DE NOVOS CONTRATOS EMPRESARIAIS

AUMENTO DE 08%
NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS EM CONTRATOS PRÉ-PAGAMENTO

Esses resultados reforçam a importância do **relacionamento contínuo e estruturado** como instrumento estratégico de **fidelização, retenção e crescimento sustentável,** alinhado às diretrizes de **gestão responsável, equilíbrio da sinistralidade e fortalecimento da base de clientes,** pilares essenciais para a perenidade do negócio.

TOTAL DE EMPRESAS ATIVAS
(QUANTIDADE DE CONTRATOS)



*fotos autorizadas pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado

9

GESTÃO TÉCNICA
ASSISTENCIAL

Sabrina Bueno da Fonseca
Gestora Técnica Assistencial

GESTÃO TÉCNICA ASSISTENCIAL

GRI 3-3

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- ENFERMAGEM
- FARMÁCIA
- ENGENHARIA CLÍNICA
- PSICOLOGIA HOSPITALAR
- NÚCLEO INTEGRADO DO PACIENTE
- SND
- SERVIÇO SOCIAL

No exercício de 2025, a Gestão Técnica Assistencial concentrou esforços no fortalecimento da qualidade do cuidado, na consolidação da cultura de segurança e no aprimoramento da coordenação assistencial.

Destaca-se a evolução do modelo organizacional para Núcleos Integrados de Cuidado, promovendo maior integração entre equipes multiprofissionais, redução de retrabalhos e fortalecimento da abordagem centrada no paciente.

Foi instituída a Comissão de Governança Clínica, com atuação direcionada à revisão de protocolos, gerenciamento de riscos assistenciais e qualificação das práticas baseadas em evidências. A iniciativa ampliou a participação técnica nas decisões estratégicas relacionadas ao cuidado.

Avançou-se também na preparação para implantação do Banco de Sangue, ampliando a capacidade de resposta assistencial e reduzindo riscos em situações críticas. Paralelamente, foram intensificadas as ações voltadas à jornada de acreditação junto à Organização Nacional de Acreditação (ONA), reforçando o compromisso com padrões reconhecidos de qualidade e segurança.

PRONTO **ATENDIMENTO**

Em 2025, o Pronto Atendimento do Hospital Unimed Birigui passou por um conjunto estruturado de melhorias voltadas à ampliação da capacidade assistencial, qualificação dos fluxos clínicos e fortalecimento da segurança do paciente.

As intervenções contemplaram adequações físicas, reorganização operacional e implantação de recursos estratégicos, alinhados às melhores práticas assistenciais e aos protocolos institucionais de qualidade.

AMPLIAÇÃO DA SALA DE OBSERVAÇÃO

Foi implantada nova sala de observação com oito poltronas reclináveis ergonomicamente adequadas, ambiente climatizado e pontos de gases medicinais. O espaço conta ainda com banheiro exclusivo e organização do fluxo assistencial, promovendo separação mais clara entre triagem, consultórios e observação.

A ampliação aumentou a capacidade de monitoramento clínico, proporcionou maior conforto ao paciente e fortaleceu a segurança durante o período de estabilidade e reavaliação.

NOVA SALA DE OBSERVAÇÃO

REESTRUTURAÇÃO DO POSTO DE ENFERMAGEM

O Posto 02 de Enfermagem foi reorganizado para ampliar a visibilidade dos leitos e otimizar a dinâmica de trabalho. Foram implementadas melhorias ergonômicas, adequação de iluminação, reorganização dos pontos de informática e criação de área específica para materiais e checagens, contribuindo para maior eficiência operacional e vigilância contínua.

IDENTIFICAÇÃO SEGURA DO PACIENTE

Em conformidade com o protocolo institucional de identificação segura, todos os pacientes passaram a receber pulseira de identificação na admissão, contendo nome completo, data de nascimento e número de atendimento.

A conferência obrigatória antes de medicamentos, exames, procedimentos e alta reforça a prevenção de erros, reduz riscos assistenciais e amplia a segurança clínica.

VIGILÂNCIA CLÍNICA NA RECEPÇÃO

Foi implantada a atuação de técnica de enfermagem no acolhimento da recepção, com foco na identificação precoce de sinais de deterioração clínica, priorização por risco e acionamento imediato da equipe assistencial quando necessário.

A medida fortaleceu a vigilância durante o tempo de espera, reduziu riscos de eventos adversos e qualificou o acolhimento.

CARRINHO RESERVA DE EMERGÊNCIA

Para garantir prontidão em situações de alta demanda ou uso simultâneo de equipamentos, foi implantado carrinho reserva de emergência, totalmente equipado, lacrado e com conferência diária realizada pela enfermagem e farmácia, assegurando disponibilidade imediata.

*fotos autorizadas por responsáveis pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado

HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO PEDIÁTRICO

Como parte das práticas do Jeito de Cuidar, foi implantado no Pronto Atendimento Pediátrico o projeto Esquadrão da Coragem, iniciativa voltada à humanização da experiência da criança durante o atendimento.

Após a realização de procedimentos ou superação do momento assistencial, as crianças recebem o Certificado da Coragem, além de capa e adesivo de super-herói, simbolizando reconhecimento e acolhimento.

A ação contribui para reduzir ansiedade, fortalecer o vínculo com a equipe assistencial e transformar a jornada do cuidado em uma experiência mais leve e positiva, alinhada à cultura centrada no paciente e à valorização da experiência desde a infância.

ESQUADRÃO DA CORAGEM

ESQUADRÃO DA CORAGEM

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

PRONTO ATENDIMENTO

42.265 ATENDIMENTOS

DISTRIBUIDOS ENTRE:

24.861
ATENDIMENTOS CLÍNICOS

13.300
ATENDIMENTOS PEDIÁTRICOS

4.104
MEDICAÇÕES EXTERNAS E CURATIVOS

CENTRAL DE MATERIAL
E ESTERILIZAÇÃO

MELHORIAS E ADEQUAÇÕES NA **CENTRAL DE MATERIAL E ESTERILIZAÇÃO**

Em 2025, a **Central de Material e Esterilização (CME)** passou por melhorias relevantes em sua **infraestrutura, tecnologia e fluxos internos.** As ações foram planejadas com foco na **segurança do paciente, proteção dos colaboradores, eficiência operacional** e **aderência às melhores práticas** de reprocessamento de materiais médico-hospitalares.

MELHORIAS ESTRUTURAIS E **TECNOLOGIAS IMPLEMENTADAS**

ADEQUAÇÃO DAS PRATELEIRAS EM AÇO INOX

- SUBSTITUIÇÃO DAS PRATELEIRAS ANTIGAS POR PRATELEIRAS 100% EM AÇO INOX, RESISTENTES À CORROSÃO;
- MELHORIA DAS CONDIÇÕES DE HIGIENIZAÇÃO, REDUZINDO O RISCO DE CONTAMINAÇÃO POR PARTÍCULAS OU FERRUGEM;
- CONFORMIDADE COM A RDC Nº 15, QUANTO À EXIGÊNCIA DE SUPERFÍCIES LISAS, LAVÁVEIS E DE FÁCIL DESINFECÇÃO;
- ADEQUAÇÃO DO ESPAÇO FÍSICO, PROMOVENDO MAIOR ORGANIZAÇÃO E MELHOR FLUXO DE ARMAZENAMENTO.

IMPACTOS POSITIVOS

- ✅ Redução de contaminantes;
- ✅ Organização mais eficiente dos materiais;
- ✅ Maior durabilidade, segurança e conformidade sanitária.

INSTALAÇÃO DA LAVADORA **TERMODESINFECTORA BALMER**

Aquisição e instalação de lavadora termodesinfetadora Baumer, com ciclo validado e rastreabilidade do processo.

IMPACTOS POSITIVOS

- ✅ SUBSTITUIÇÃO DE PROCESSOS MANUAIS, ASSEGURANDO PADRONIZAÇÃO, REPRODUTIBILIDADE E REDUÇÃO DE RISCOS OCUPACIONAIS;
- ✅ MAIOR EFICIÊNCIA NA TERMODESINFECÇÃO DE INSTRUMENTAIS, BANDEJAS, CAIXAS CIRÚRGICAS E MATERIAIS DELICADOS.

IMPACTOS POSITIVOS

Redução do tempo de processamento, menor risco biológico aos colaboradores, qualidade superior da limpeza e termodesinfecção e economia de água e produtos químicos.

Equipe do CME recebendo o certificado de Qualidade em Esterilização

INSTALAÇÃO DA LAVADORA **TERMODESINFECTORA BALMER**

Redução do tempo de processamento, menor risco biológico aos colaboradores, qualidade superior da limpeza e termodesinfecção e economia de água e produtos químicos.

- ✅ INCLUSÃO DA PISTOLA DE ÁGUA PRESSURIZADA NO EXPURGO PARA APOIO À LIMPEZA PRÉVIA DOS INSTRUMENTAIS;
- ✅ MELHORIA NA REMOÇÃO DE SUJIDADES GROSSEIRAS ANTES DA LAVAGEM AUTOMATIZADA;
- ✅ REDUÇÃO DO ESFORÇO FÍSICO, COM GANHOS EM ERGONOMIA;
- ✅ OTIMIZAÇÃO DA ETAPA DE PRÉ-LAVAGEM, CONTRIBUINDO PARA MENOR CONSUMO DE ÁGUA.

RESULTADOS ESPERADOS

Maior eficiência na limpeza manual, redução da carga microbiana inicial, aumento da segurança biológica do profissional e menor retrabalho com consequente otimização de recursos.

ADEQUAÇÕES DO EXPURGO **E DA INFRAESTRUTURA**

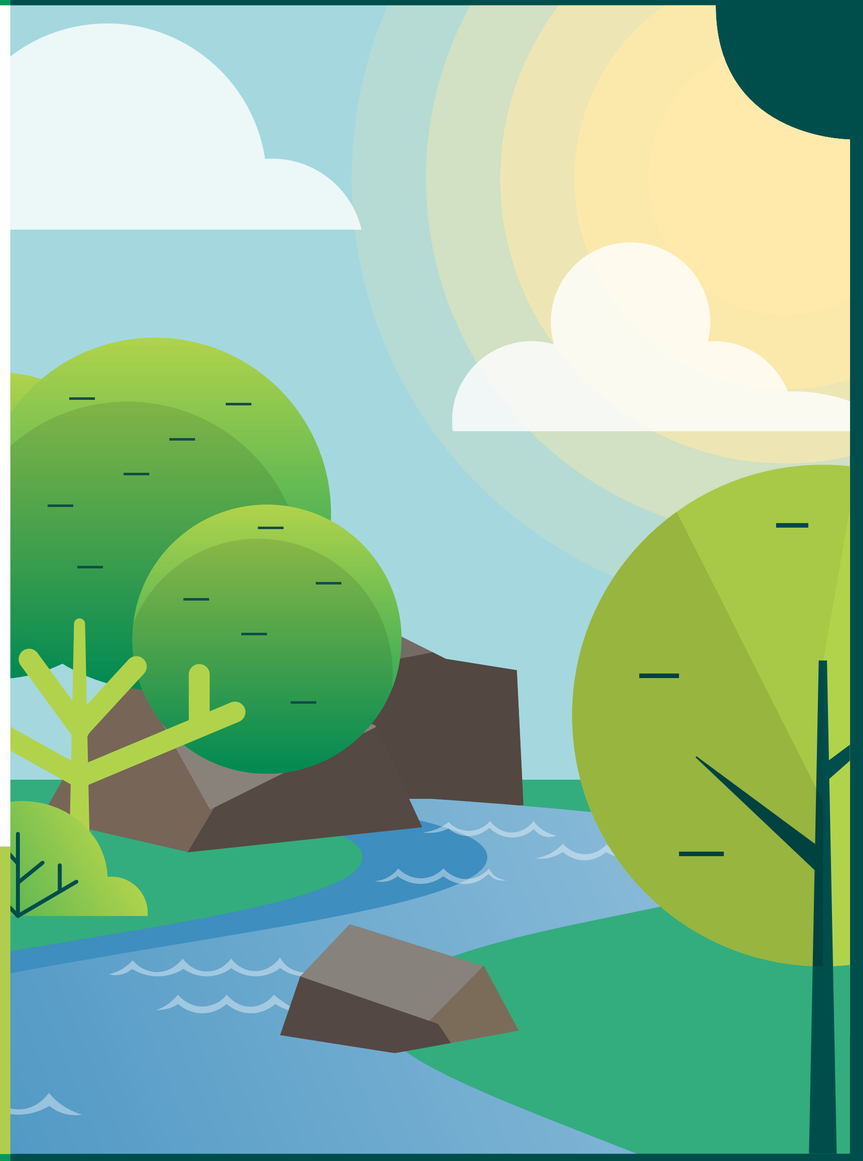
MELHORIA DO FLUXO FÍSICO

- Adequação do layout para garantir fluxo unidirecional, evitando o cruzamento entre materiais sujos e limpos;
- Separação clara das áreas conforme as zonas da CME:

ÁREA SUJA → **ÁREA LIMPA** → **ÁREA ESTÉRIL**

IMPACTOS ASSISTENCIAIS E **INSTITUCIONAIS**

As melhorias implementadas na CME representam um avanço significativo em **segurança, qualidade** e **eficiência operacional.** A modernização estrutural, a aquisição de novos equipamentos e a reorganização dos fluxos internos garantem um **processo de esterilização mais seguro,** confiável e alinhado às normas vigentes, beneficiando diretamente **pacientes, colaboradores e a sustentabilidade assistencial da instituição.**



UNIDADE **CLÍNICA**

UNIDADE
CLÍNICA

MELHORIAS NO AMBIENTE ASSISTENCIAL
E NOS REGISTROS

A Unidade Clínica passou por melhorias estruturais e organizacionais com foco na segurança do paciente, na qualidade dos registros assistenciais e na adequação do ambiente de guarda e manuseio de prontuários.

As ações seguem princípios de boas práticas, exigências normativas e diretrizes institucionais de segurança da informação.

MELHORIA NO LOCAL DE
ANOTAÇÕES DE ENFERMAGEM

A área destinada aos registros de enfermagem foi totalmente reorganizada, visando aprimorar a qualidade das anotações, a segurança da informação e a ergonomia da equipe.

- **CRIAÇÃO DE ESPAÇO EXCLUSIVO E ORGANIZADO PARA ANOTAÇÕES DE ENFERMAGEM**
- **INSTALAÇÃO DE BANCADAS ERGONOMICAMENTE ADEQUADAS, COM ALTURA PADRONIZADA**
- **MELHORIA DA ILUMINAÇÃO DO AMBIENTE**
- **IMPLANTAÇÃO DE PONTOS DE INFORMÁTICA ESTRUTURADOS PARA REGISTRO SEGURO E RASTREÁVEL**

MELHORIAS NO LOCAL DE
GUARDA DE PRONTUÁRIOS

O ambiente de guarda de prontuários foi reorganizado para assegurar sigilo, integridade e rastreabilidade das informações clínicas, conforme boas práticas e requisitos legais. Adequação de armários específicos para armazenamento seguro dos prontuários.

- **GARANTIA DE SIGILO E INTEGRIDADE DOS DADOS CLÍNICOS**
- **REDUÇÃO DE RISCOS DE EXTRAVIO E IMPACTOS JURÍDICOS**
- **PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS, COM AMBIENTE AUDITÁVEL**
- **FACILIDADE NA BUSCA E ENTREGA DOS PRONTUÁRIOS**
- **MAIOR ORGANIZAÇÃO DO SETOR**

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL

638
INTERNAÇÕES

PÚBLICO ATENDIDO: ADULTO E PEDIÁTRICO

Pediátrico: Pneumonia e Broncopneumonia;
Adulto: Infecção do Trato Urinário (ITU) e Pneumonia.

UNIDADE **CIRURGICA**

MELHORIAS ESTRUTURAIS, ASSISTENCIAIS E DE SEGURANÇA

SALA DE PARTO, SALA DE RECUPERAÇÃO DO RECÉM-NASCIDO E BERÇÁRIO

Em 2025, a **Unidade Cirúrgica/Obstétrica** passou por um conjunto de melhorias estruturais e tecnológicas com o objetivo de **fortalecer a segurança materno-infantil, humanizar o atendimento e assegurar conformidade com as normativas sanitárias vigentes.**

As iniciativas contemplaram a criação e adequação de ambientes essenciais ao cuidado da gestante e do recém-nascido, garantindo **qualidade assistencial, fluxos organizados e boas práticas hospitalares.**

IMPLANTAÇÃO DA SALA DE PARTO

A **Sala de Parto** foi implantada com o objetivo de proporcionar um ambiente **seguro, humanizado** e **adequado à realização de partos normais,** atendendo às necessidades da gestante e da equipe obstétrica.

PRINCIPAIS ADEQUAÇÕES E MELHORIAS

- Instalação de leito obstétrico moderno, com recursos de posicionamento;
- Disponibilização de pontos de gases medicinais (oxigênio e ar comprimido);
- Iluminação adequada e ambiente climatizado;
- Organização do fluxo de entrada e saída, garantindo privacidade e segurança à gestante.

CRIAÇÃO DA SALA DE RECEPÇÃO DO RECÉM NASCIDO (RN)

Foi criada **Sala de Recepção do RN,** ambiente adjacente à sala de parto, destinada a assegurar os **cuidados imediatos ao recém-nascido,** com foco em segurança e prevenção de riscos.

MELHORIAS ESTRUTURAIS IMPLEMENTADAS

- Berço aquecido, conforme diretrizes da Sociedade Brasileira de Pediatria (SBP);
- Instalação de aspirador, oxigênio e ar comprimido;
- Iluminação adequada para avaliação neonatal;
- Bancada para procedimentos imediatos (aspiração, vitamina K, colírio e clampagem);
- Maleta de emergência neonatal, com ventilação manual e materiais para reanimação;
- Separação física do campo cirúrgico, reduzindo risco de contaminação.

ADEQUAÇÃO DO BERÇÁRIO

O **Berçário** foi reestruturado para garantir **acolhimento seguro, ambiente confortável** e **vigilância contínua** dos recém-nascidos.

MELHORIAS FÍSICAS E FUNCIONAIS

- Manutenção de berços acrílicos e incubadoras;
- Climatização com controle adequado de temperatura;
- Vigilância de enfermagem 24 horas;
- Instalação de pontos de gases medicinais para eventual suporte;
- Área exclusiva para cuidados e higienização;
- Poltrona para amamentação, favorecendo o vínculo mãe-bebê;
- Revestimentos e superfícies adequadas ao controle de infecção.

IMPACTOS ASSISTENCIAIS E INSTITUCIONAIS

As melhorias realizadas na Sala de Parto, Sala de Recepção do RN e Berçário fortaleceram:

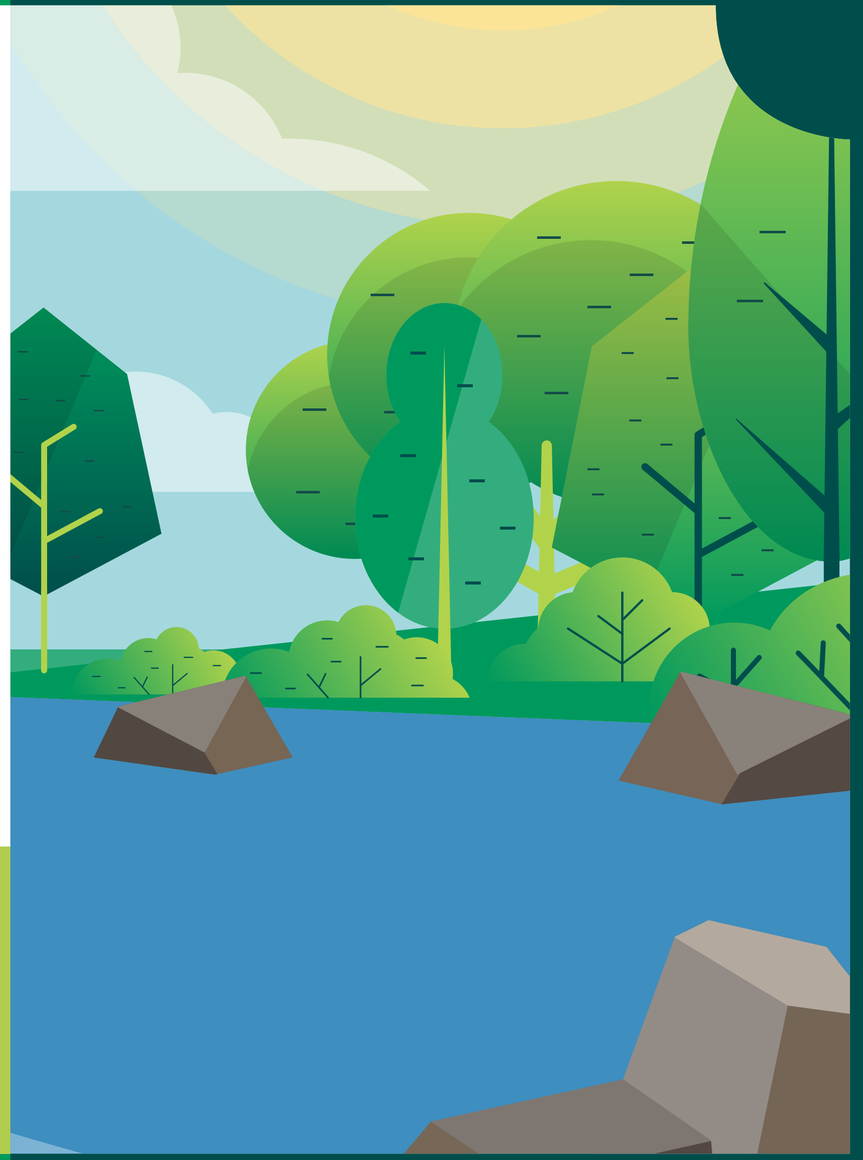
- A segurança materno-infantil;
- A humanização do cuidado;
- A qualidade assistencial;
- A aderência às normativas sanitárias e às melhores práticas obstétricas.

A unidade tornou-se mais **moderna, eficiente** e **alinhada ao compromisso institucional com a vida, o cuidado e a segurança do paciente.**

ADEQUAÇÃO DO BERÇÁRIO

Em 2025, a Unidade Cirúrgica/Obstétrica registrou **193 partos,** evidenciando a relevância da estrutura obstétrica e do Berçário na assistência materno-infantil da instituição.

Esse volume de nascimentos reforça a importância das melhorias implementadas na **Sala de Parto, Sala de Recepção do Recém-Nascido (RN)** e **Berçário,** garantindo condições adequadas de **segurança, humanização, qualidade assistencial** e **vigilância contínua** ao recém-nascido desde o nascimento.



UNIDADE DE TERAPIA
INTENSIVA (UTI)

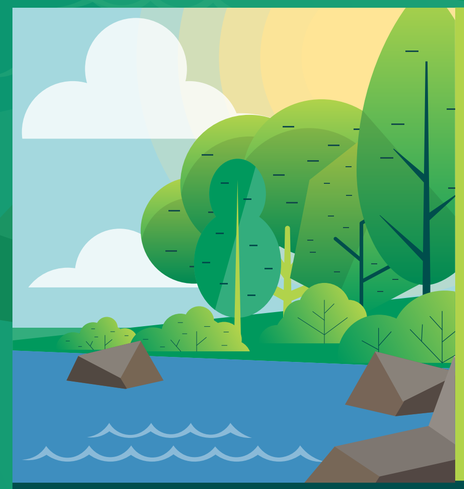
UNIDADE DE TERAPIA **INTENSIVA**

A UTI Adulto do Hospital Unimed Birigui conta com 6 leitos, sendo 1 destinado a isolamento, e atua no atendimento a pacientes críticos com foco em segurança, precisão clínica e cuidado integrado.

Em 2025, foi padronizada a Visita Multidisciplinar estruturada, realizada duas vezes por semana, como prática permanente de governança clínica. A iniciativa fortalece a coordenação do cuidado, amplia a segurança do paciente e assegura alinhamento entre as equipes assistenciais no atendimento ao paciente crítico.

A visita promove planejamento terapêutico integrado, revisão sistemática de condutas e tomada de decisão compartilhada, reduzindo riscos associados à fragmentação da assistência e aprimorando a comunicação entre os profissionais envolvidos.

- MÉDICO INTENSIVISTA
- ENFERMEIRO RESPONSÁVEL
- FISIOTERAPEUTA RESPIRATÓRIO/MOTOR
- NUTRICIONISTA
- FARMACÊUTICO CLÍNICO
- PSICÓLOGO (QUANDO APLICÁVEL)
- ASSISTENTE SOCIAL



120
INTERNAÇÕES

Com predominância de casos relacionados a pneumonia e Acidente Vascular Encefálico (AVE).

A consolidação da visita multidisciplinar contribuiu para maior alinhamento terapêutico, melhoria na continuidade do cuidado, fortalecimento da governança assistencial e maior previsibilidade clínica.

CENTRO **CIRÚRGICO**

CENTRO **CIRÚRGICO**

Em 2025, o Centro Cirúrgico passou por importantes melhorias tecnológicas, com a incorporação de equipamentos essenciais para o aumento da segurança do paciente, da precisão cirúrgica e da eficiência operacional. As aquisições reforçam o compromisso institucional com a inovação, a qualidade assistencial e a adoção de tecnologias alinhadas às melhores práticas.

ARCO **CIRÚRGICO**

O Arco Cirúrgico é um equipamento fundamental para a realização de diversas cirurgias e procedimentos minimamente invasivos, oferecendo suporte diagnóstico em tempo real durante os atos operatórios.

- AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTO COM IMAGENS DE ALTA RESOLUÇÃO, MENOR DOSE DE RADIAÇÃO E MAIOR PRECISÃO INTRAOPERATÓRIA;
- REDUÇÃO SIGNIFICATIVA DO TEMPO CIRÚRGICO, EM RAZÃO DA MELHOR VISUALIZAÇÃO ANATÔMICA;
- OTIMIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS E MAIOR AGILIDADE OPERATÓRIA;
- FACILITAÇÃO DA TOMADA DE DECISÃO EM TEMPO REAL PELO CIRURGIÃO;
- REDUÇÃO DA NECESSIDADE DE REABORDAGENS CIRÚRGICAS (REOPERAÇÕES);
- AUMENTO DA SEGURANÇA, COM AJUSTES FINOS E CAMPO DE RADIAÇÃO DIRECIONADO.

BISTURI **ELÉTRICO**

O Bisturi Elétrico é equipamento indispensável para procedimentos cirúrgicos, garantindo maior controle no corte e na hemostasia.

- MAIOR SEGURANÇA NA HEMOSTASIA;
- ELEVADA PRECISÃO DO CORTE CIRÚRGICO;
- REDUÇÃO DA PERDA SANGUÍNEA;
- DIMINUIÇÃO DO TEMPO DE SALA CIRÚRGICA E DO RISCO ANESTÉSICO;
- EQUIPAMENTO COM ERGONOMIA ADEQUADA E FÁCIL MANUSEIO PELA EQUIPE MULTIPROFISSIONAL.

IMPACTOS ASSISTENCIAIS **E INSTITUCIONAIS**

A incorporação do Arco Cirúrgico e do Bisturi Elétrico representa um marco relevante na modernização do Centro Cirúrgico, elevando a qualidade assistencial, a segurança do paciente e a eficiência técnica dos procedimentos realizados.

Os novos equipamentos fortalecem a capacidade do hospital em oferecer cirurgias mais seguras, modernas, ágeis e com melhores desfechos clínicos, alinhadas às diretrizes de qualidade e sustentabilidade assistencial.

2.511
CIRURGIAS

ELETIVAS	**1.964**
URGÊNCIA	**533**
EMERGÊNCIA	**10**
ENCAIXES	**5**

ESPECIALIDADES EM DESTAQUES

ORTOPEDIA: 503 CIRURGIAS

UROLOGIA: 413 CIRURGIAS

Esses dados evidenciam a alta demanda cirúrgica e a relevância do investimento tecnológico para garantir segurança, eficiência e qualidade assistencial no atendimento aos pacientes.

BERÇÁRIO

BERÇÁRIO

Em 2025, o **Berçário da instituição** passou por um processo de **reestruturação,** com foco no **cuidado seguro ao recém-nascido,** na **melhoria da ambiência** e na **qualificação do atendimento assistencial.** As intervenções foram planejadas com base em **boas práticas assistenciais,** princípios de **humanização** e **eficiência operacional.**

MELHORIAS IMPLEMENTADAS NO **NOVO BERÇÁRIO**

Reforma completa do espaço, com adequação do layout, garantindo melhor **fluxo assistencial** e organização dos processos;

Proximidade com a sala de amamentação, possibilitando área exclusiva para acolhimento materno e orientações mais precisas sobre **aleitamento materno;**

Adequação do ponto de água e da rede de gases, em conformidade com a **RDC nº 50;**

Manutenção de **portas com fechamento silencioso,** contribuindo para a redução de ruídos e a melhoria do **ambiente sensorial.**

IMPACTOS ASSISTENCIAIS **E INSTITUCIONAIS**

A reestruturação do Berçário representa um avanço significativo para a instituição, reforçando o compromisso com:

- **SEGURANÇA DO PACIENTE;**
- **CONFORMIDADE REGULATÓRIA;**
- **HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO;**
- **SUSTENTABILIDADE ASSISTENCIAL.**

O ambiente tornou-se mais **moderno, seguro e funcional,** estando alinhado às **melhores práticas nacionais e internacionais** de cuidado neonatal.

AMBULATÓRIO

Em **2025,** o **Ambulatório** manteve elevada produção assistencial, evidenciando sua relevância no cuidado contínuo aos beneficiários e no suporte às linhas de cuidado da instituição.

PRODUÇÃO **ASSISTENCIAL**

TOTAL DE ATENDIMENTOS **REALIZADOS**

5.360

DEMONSTRANDO ALTA DEMANDA ASSISTENCIAL

GINECOLOGIA E **OBSTETRÍCIA**

1.537

REPRESENTANDO A ESPECIALIDADE COM MAIOR VOLUME, EM CONSONÂNCIA COM O PERFIL ASSISTENCIAL DA INSTITUIÇÃO

REUMATOLOGIA

823

COM DEMANDA EXPRESSIVA ASSOCIADA AO ACOMPANHAMENTO DE CONDIÇÕES CRÔNICAS

NEUROLOGIA

750

REFORÇANDO A NECESSIDADE DE SEGUIMENTO CONTÍNUO DOS PACIENTES

HEMATOLOGIA

603

MANTENDO PRODUÇÃO SIGNIFICATIVA

DERMATOLOGIA

528

COM VOLUME RELEVANTE DE ATENDIMENTOS AMBULATORIAIS

GASTROENTEROLOGIA

434

NEFROLOGIA

294

ANESTESIOLOGIA

198

DEMONSTRANDO INTEGRAÇÃO ENTRE O CUIDADO AMBULATORIAL E O SUPORTE HOSPITALAR

PARTOS
REALIZADOS

193

EVIDENCIANDO O ALINHAMENTO DA ASSISTÊNCIA AMBULATORIAL COM A ATENÇÃO OBSTÉTRICA

ANÁLISE **ASSISTENCIAL**

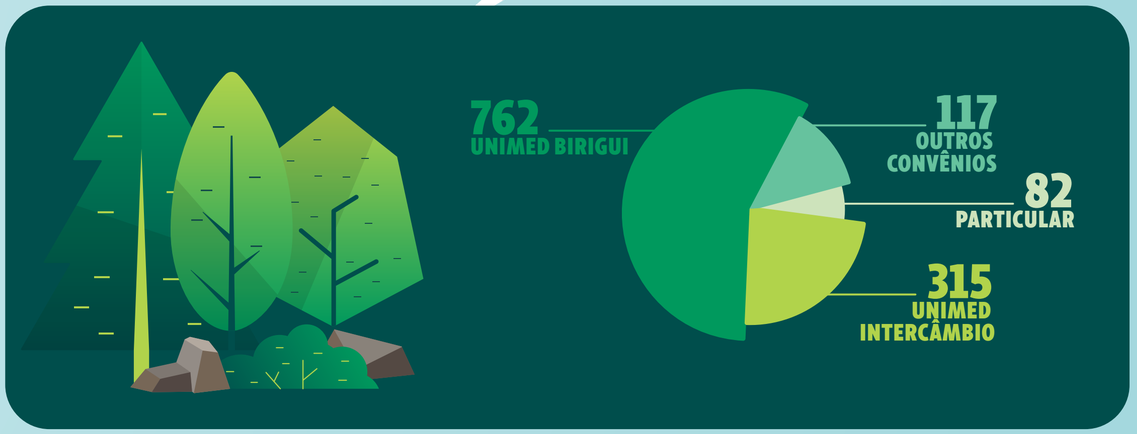
Os dados refletem um perfil assistencial marcado por **alta demanda em especialidades clínicas e crônicas,** com destaque para Ginecologia e Obstetrícia, Reumatologia e Neurologia. A integração entre atendimentos ambulatoriais, anestesiológicos e obstétricos reforça a **continuidade do cuidado** e a articulação com a assistência hospitalar.

CENTRO DE **ONCOLOGIA**

CENTRO DE **ONCOLOGIA**

Em 2025, o Centro de Oncologia da Unimed Birigui consolidou sua atuação como referência regional no cuidado oncológico, unindo segurança assistencial, equipe multiprofissional e práticas de humanização que acompanham o paciente em todas as etapas da jornada.

Com **1.336 atendimentos realizados** ao longo do ano, o setor manteve foco na qualidade técnica e na experiência do paciente, assegurando cuidado integral desde o diagnóstico até o acompanhamento pós-tratamento.



Dentro do total de atendimentos, foram realizadas **83 manutenções de Port-a-Cath**, reforçando a complexidade e continuidade do cuidado prestado.

ABORDAGEM **ASSISTENCIAL**

Todos os pacientes atendidos recebem acompanhamento multiprofissional integral, incluindo avaliação médica, psicológica, nutricional, farmacêutica e assistência de enfermagem.

Esse modelo assegura cuidado centrado no paciente, promovendo segurança clínica, apoio emocional e continuidade terapêutica.

SEGURANÇA **ASSISTENCIAL**

Foram implementadas melhorias estruturais voltadas à segurança do paciente e dos profissionais, com a implantação de:

- CARRINHO DE EMERGÊNCIA EXCLUSIVO PARA ONCOLOGIA;
- CARRINHO DE TRANSPORTE SEGURO DE QUIMIOTERAPIA, EQUIPADO COM KIT DE DERRAMAMENTO.

Essas iniciativas reforçam a cultura de segurança, a conformidade sanitária e a padronização dos processos assistenciais.

HUMANIZAÇÃO E **ACOLHIMENTO**

Além dos avanços técnicos, o Centro de Oncologia desenvolveu ações voltadas ao acolhimento emocional e à valorização dos momentos significativos da jornada do paciente.

Entre as iniciativas realizadas em 2025, destacam-se:

CELEBRAÇÃO DO PACIENTE ANIVERSARIANTE, **FORTALECENDO VÍCULOS E PROMOVENDO LEVEZA DURANTE O TRATAMENTO.**

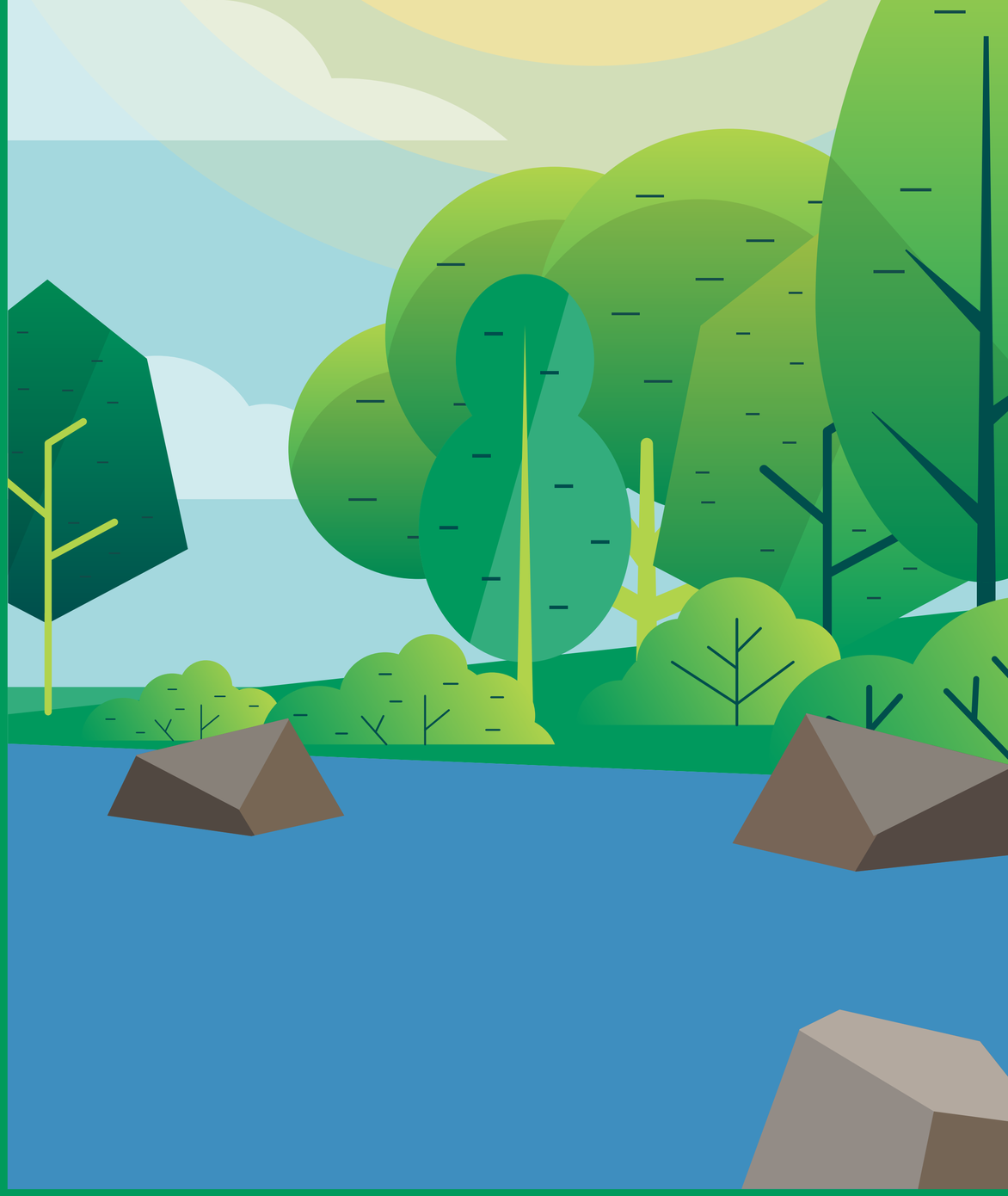
RECONHECIMENTO DA ÚLTIMA SESSÃO DE QUIMIOTERAPIA **COMO MARCO DE SUPERAÇÃO.**

EVENTO **"FLORESCER - UMA CONVERSA SOBRE RECOMEÇOS",** PROMOVENDO ESCUTA, TROCA DE EXPERIÊNCIAS E INSPIRAÇÃO PARA MULHERES QUE ENFRENTAM OU SUPERARAM O CÂNCER DE MAMA

CAFÉ DA MANHÃ ESPECIAL EM ALUSÃO AO OUTUBRO ROSA, **REFORÇANDO A IMPORTÂNCIA DA PREVENÇÃO E DO AUTOCUIDADO**

Essas ações traduzem, na prática, o **Jeito de Cuidar Unimed**, transformando o ambiente assistencial em um espaço de acolhimento, respeito e esperança.

*fotos autorizadas pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado



FARMÁCIA **HOSPITALAR**

FARMÁCIA HOSPITALAR
UNIMED BIRIGUI

A Farmácia Hospitalar da Unimed Birigui tem como finalidade assegurar que todos os processos relacionados ao **uso, gestão** e **monitoramento de medicamentos** ocorram de forma **segura, eficiente** e **racional,** contribuindo diretamente para a qualidade da assistência prestada aos pacientes e para a segurança do paciente.

ESTRUTURA E **EQUIPE**

O setor conta com equipe técnica especializada, garantindo suporte contínuo às atividades assistenciais:

01 FARMACÊUTICO RESPONSÁVEL TÉCNICO

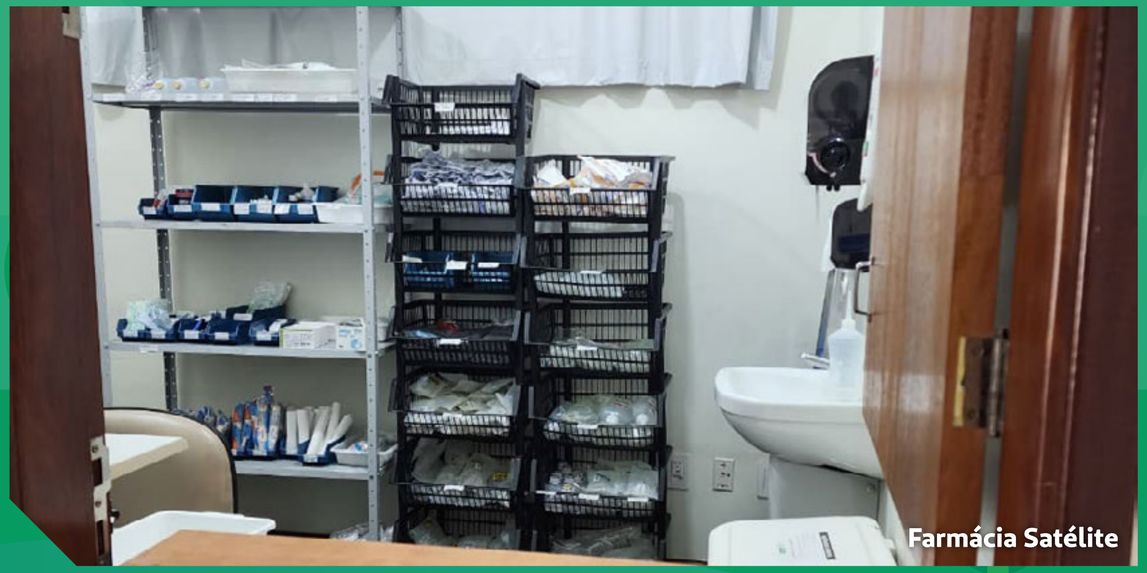
01 FARMACÊUTICO ONCOLÓGICO

01 FARMACÊUTICO CLÍNICO

07 FARMACÊUTICOS PLANTONISTAS

15 AUXILIARES DE FARMÁCIA

Essa composição assegura cobertura assistencial adequada, funcionamento ininterrupto e atuação qualificada em todas as etapas do processo medicamentoso.



Farmácia Satélite

AÇÕES REALIZADAS **EM 2025**

FARMÁCIA SATÉLITE – PRONTO ATENDIMETNO

A Farmácia Satélite do Pronto Atendimento passou por **reorganização estrutural e operacional,** com as seguintes melhorias:

- ✅ Redistribuição adequada de materiais;
- ✅ Instalação de porta balcão, aprimorando o atendimento à equipe de enfermagem;
- ✅ Ampliação do quadro de colaboradores, permitindo ex-tensão do horário de funcionamento.

Essas ações resultaram em maior agilidade, segurança e eficiência no atendimento aos pacientes.

CENTRAL DE ABASTECIMENTO **FARMACÊUTICO (CAF)**

A CAF passou por reforma voltada à adequação e ampliação do espaço físico, contemplando:

- Ampliação da área de armazenamento de medicamentos e materiais;
- Reestruturação da área de recebimento, possibilitando conferência integral dos itens no ato da entrega.

O aprimoramento reduziu falhas de fornecimento, evitou divergências tardias e fortaleceu o controle de qualidade, permitindo ainda:

- Avaliação sistemática dos fornecedores;
- Registro e categorização de incidentes e entregas inadequadas.

AMPLIAÇÃO DA **FARMÁCIA DE DISPENSAÇÃO**

A Farmácia Satélite de Dispensação foi ampliada com foco na **melhoria das condições operacionais,** proporcionando maior fluidez na circulação dos colaboradores, otimização do fluxo de trabalho e padronização do armazenamento de medicamentos e materiais. As melhorias refletiram diretamente na **agilidade do atendimento,** na **segurança do paciente** e na sustentação de processos assistenciais mais eficientes.

IMPLANTAÇÃO DA **FARMÁCIA CLÍNICA**

Em 2025, foi implantada a **Farmácia Clínica,** com atuação integrada à equipe multiprofissional, contemplando a análise técnica de prescrições médicas, a discussão de condutas com o corpo clínico, a conciliação medicamentosa de pacientes polimedicados e a orientação farmacêutica no momento da alta hospitalar. Essa atuação contribui para a **redução de riscos, prevenção de reinternações** e promoção do **uso racional de medicamentos.**

INDICADORES **MONITORADOS EM 2025**

Em 2025, foi implantada a **Farmácia Clínica,** com atuação integrada à equipe multiprofissional, contemplando a análise técnica de prescrições médicas, a discussão de condutas com o corpo clínico, a conciliação medicamentosa de pacientes polimedicados e a orientação farmacêutica no momento da alta hospitalar. Essa atuação contribui para a **redução de riscos, prevenção de reinternações** e promoção do **uso racional de medicamentos.**

INDICADOR DE PERDA MENSAL

Monitoramento da rotatividade de itens dos carrinhos de emergência e de uso contínuo, com foco na redução de perdas e melhoria da farmacoeconomia.

INDICADOR DE INVERVENÇÃO FARMACÊUTICA

Relacionado à expansão da Farmácia Clínica, incluindo visitas multiprofissionais, orientações de alta e acompanhamento de medicamentos de uso domiciliar, prevenindo duplicidade de prescrições e otimizando a terapêutica.

INDICADOR DE DISPENSAÇÃO INCORRETA DE MEDICAMENTOS

Baseado na análise de erros de dispensação após atualização do sistema, que passou a contemplar novos motivos de devolução. Foi implantada dupla checagem entre farmácia e enfermagem, permitindo identificação precoce de inconformidades, análise de causa raiz e aumento da segurança do paciente.

AVALIAÇÃO **GERAL**

As ações desenvolvidas em **2025** fortaleceram a atuação estratégica da Farmácia Hospitalar, ampliando a **segurança medicamentosa,** a **eficiência operacional,** o **controle de custos** e a **qualidade assistencial,** em alinhamento às diretrizes institucionais e aos princípios do **Relatório GRI.**

PSICOLOGIA

PROJETO
“CUIDANDO DE QUEM CUIDA”

Em 2025, o **Hospital Unimed Birigui** implementou o projeto **“Cuidando de Quem Cuida”,** uma iniciativa voltada ao **cuidado psicossocial dos colaboradores**, desenvolvida em parceria com o **setor de Recursos Humanos.** O projeto foi estruturado à luz das diretrizes da **nova NR-1,** reforçando a importância do **cuidado integral no ambiente de trabalho** e da prevenção de riscos psicossociais.

CUIDANDO DE QUEM CUIDA

Apresentação Cuidando de Quem Cuida

OBJETIVO DO PROJETO

O projeto tem como objetivo oferecer **acolhimento psicológico breve** aos colaboradores que apresentam algum tipo de **sofrimento emocional,** proporcionando:

- ESPAÇO DE ESCUTA QUALIFICADA;
- APOIO EMOCIONAL;
- ORIENTAÇÃO FRENTE A DEMANDAS PESSOAIS E/OU PROFISSIONAIS.

Os atendimentos são realizados pelo **Serviço de Psicologia Hospitalar,** com foco na **promoção do bem-estar,** na **prevenção de adoecimentos emocionais** e no fortalecimento de um ambiente de trabalho mais saudável.

INÍCIO E **ABRANGÊNCIA**

INÍCIO DO PROJETO
SET. 2025

PÚBLICO ALVO
COLABORADORES DA INSTITUIÇÃO

ATENDIMENTOS PSICOLÓGICOS BREVE
CONFORME DEMANDA IDENTIFICADA

A iniciativa reforça o compromisso institucional com a **saúde mental,** a **segurança do trabalho** e a construção de um ambiente **mais seguro, acolhedor** e **humanizado.**

ATUAÇÃO INTEGRADA DA **PSICOLOGIA HOSPITALAR**

Além do projeto "Cuidando de Quem Cuida", o **Serviço de Psicologia Hospitalar** atua de forma integrada em diversos setores da instituição, incluindo:

- **ONCOLOGIA**
- **UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA (UTI)**
- **DEMAIS UNIDADES ASSISTENCIAIS**

O SERVIÇO TAMBÉM:

- Integra **Equipe Multiprofissional;**
- Participa da **Comissão do Núcleo de Segurança do Paciente;**
- Atua no **grupo integrador do Jeito de Cuidar.**

Essa atuação contribui para ações contínuas de **cuidado, prevenção, humanização** e **fortalecimento das práticas assistenciais.**

SERVIÇO **SOCIAL**

SERVIÇO **SOCIAL**

O serviço social hospitalar do Hospital Unimed Birigui está presente na jornada do paciente, acompanhando de perto cada etapa de sua experiência, acolhendo as angustias, escutando histórias, oferecendo apoio, fortalecendo vínculos, participando e contribuindo para que o paciente e sua família se sintam seguros e amparados, na tentativa de construir uma relação baseada na confiança, no diálogo e no cuidado.

O profissional assistente social caminha lado a lado com o paciente e seus familiares, solidarizando-se com suas dores, medos e incertezas e com sensibilidade e respeito, orienta sobre direitos, deveres e possibilidades de cuidado, garantindo que cada pessoa seja reconhecida em sua totalidade, como alguém com sentimentos, valores, crenças, preferências e vontades que precisam ser respeitadas durante toda a internação, contribuindo para transformar um momento delicado em um processo mais humano e acolhedor.

E quando chega o momento da alta hospitalar, o serviço social também está presente, vibrando com cada conquista, celebrando cada avanço e compartilhando a alegria de cada etapa superada.

É na escuta atenta, no olhar empático e na palavra acolhedora que se fortalece a rede de apoio e se promove dignidade em todo o processo de tratamento.

NÚCLEO DE SEGURANÇA DO **PACIENTE (NSP)**

QUALIDADE ASSISTENCIAL E NÚCLEO DE SEGURANÇA DO PACIENTE **HOSPITAL E OPERADORA**

Durante o ano de **2025,** a **Qualidade Assistencial** e o **Núcleo de Segurança do Paciente (NSP)** ampliaram de forma significativa sua atuação junto à **Operadora,** fortalecendo ações voltadas à **segurança do paciente, padronização de processos** e **qualidade do cuidado** em toda a linha de atenção.

A **implantação do NSP na Operadora** representou um marco institucional relevante, consolidando a governança da segurança do paciente também no âmbito assistencial e regulatório. O processo de implantação foi apresentado em **evento estadual do COESP,** possibilitando o compartilhamento de **estratégias, desafios e aprendizados,** reforçando o protagonismo institucional no tema.

RECONHECIMENTOS E **CERTIFICAÇÕES**

Como resultado do trabalho desenvolvido ao longo do ciclo, a instituição alcançou importantes reconhecimentos externos:

Programa de Avaliação da Rede Prestadora do Sistema Unimed

A Unimed do Brasil e a Faculdade Unimed declaram que o Hospital HOSPITAL UNIMED BIRIGUI CNPJ 65.732.836/0003-98 foi avaliado no Programa de Avaliação da Rede Prestadora do Sistema Unimed e recebeu a:

CERTIFICAÇÃO DIAMANTE EM "BOAS PRÁTICAS EM SEGURANÇA DO PACIENTE"

Data da conclusão da auditoria: 22/09/2025

Data de validade da Certificação: 22/09/2028

Dr. Fábio Leite Gastal
Diretor Acadêmico

DIAMANTE
Excelência

Dr. Claudio Lauderes Moreira
Diretor de Intercâmbio

PONTUAÇÃO DIAMANTE NA AVALIAÇÃO DA UNIMED BRASIL, CONSOLIDANDO AS **BOAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE**

CERTIFICADO QUALISS, EVIDENCIANDO A MATURIDADE DOS PROCESSOS ASSISTENCIAIS E DE QUALIDADE

CERTIFICADO

Certificamos que a Faculdade Unimed realizou o processo de avaliação QUALISS/ANS - Edição 2025 para o:

HOSPITAL UNIMED BIRIGUI
CNPJ: 65.732.836/0003-98

Sendo-lhe concedido o selo Diamante.

O Estabelecimento de Atenção à Saúde atendeu integralmente os requisitos da norma RN 510/2022 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar e recebe a Certificação de em "Boas Práticas em Segurança do Paciente"

Data da realização da auditoria: 22/09/2025

Data de validade da certificação: 22/09/2026

DIAMANTE
Excelência

Dr. Fábio Leite Gastal
Diretor Acadêmico

Cristiane Manze Caldeira
Coordenadora Assessoria de Gestão

PRÊMIO OURO NO PROGRAMA VALORIZA DA FESP, NA CATEGORIA **SEGURANÇA PARA TODOS,** REFORÇANDO O RECONHECIMENTO DA EXCELÊNCIA E CONSISTÊNCIA DAS PRÁTICAS ADOTADAS

Essas conquistas refletem o alinhamento institucional às melhores práticas nacionais de qualidade e segurança em saúde.

ACREDITAÇÃO **ONA**

No **primeiro trimestre de 2025,** teve início o **Projeto de Acreditação ONA – Nível 1 (Segurança),** com forte **engajamento das equipes multiprofissionais** e avanços consistentes no atendimento aos **padrões obrigatórios da metodologia.**

O processo encontra-se em evolução contínua, com foco em:

- FORTALECIMENTO DA SEGURANÇA DO PACIENTE;
- ORGANIZAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DOS PROCESSOS ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVOS;
- CONSOLIDAÇÃO DAS EVIDÊNCIAS INSTITUCIONAIS EXIGIDAS PELO MODELO DE ACREDITAÇÃO.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO **EVOLUÇÃO 2025**

A **Pesquisa de Satisfação** assumiu papel ainda mais estratégico em **2025.** A inclusão do **formato digital** ampliou o acesso, a comodidade e a participação dos usuários, resultando em **aumento expressivo no volume de respostas.**

Esse avanço fortaleceu o **monitoramento contínuo da experiência do cliente,** permitindo análises mais precisas e o desenvolvimento de **ações alinhadas às expectativas e necessidades identificadas,** contribuindo para a melhoria contínua da qualidade assistencial e do relacionamento com os usuários.

SEGURANÇA DO PACIENTE **EM FOCO**

Com o objetivo de ampliar a cultura de segurança para além do ambiente hospitalar, a Unimed Birigui desenvolveu, em 2025, a série digital Segurança do Paciente em Foco, iniciativa voltada à tradução das seis metas internacionais de segurança do paciente em conteúdos acessíveis.

Produzida integralmente pelas equipes do Núcleo de Segurança do Paciente em conjunto com o Departamento de Marketing, Marca e Comunicação, a série uniu autoridade técnica e linguagem simples, reforçando o posicionamento institucional da Cooperativa como referência em saúde e segurança assistencial.

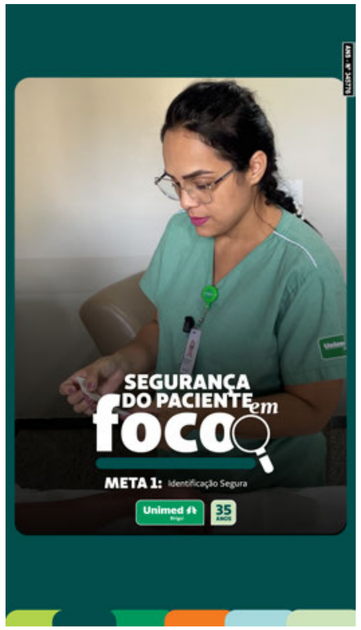
Os conteúdos foram estruturados em vídeos curtos, em formato vertical, voltados às plataformas Instagram e TikTok. Com narrativa em primeira pessoa e protagonismo de profissionais da própria instituição, a estratégia priorizou autenticidade, clareza e linguagem didática, transformando protocolos técnicos em conteúdo digital relevante e compartilhável.

A INICIATIVA ULTRAPASSOU
33 MIL VISUALIZAÇÕES ORGÂNICAS NO INSTAGRAM

O VÍDEO “CIRURGIA SEGURA” ALCANÇOU
27.5 MIL VISUALIZAÇÕES245
245 SEGUIDORES NOVOS

E ampliou o alcance da temática para além da base institucional, sendo inclusive utilizado como material didático em curso de enfermagem de outro município.

Ao integrar qualidade assistencial e comunicação estratégica, a ação reforça o compromisso da Unimed Birigui com a transparência, a educação em saúde e a disseminação da cultura de segurança do paciente.



SERVIÇO DE CONTROLE DE **INFECÇÃO HOSPITALAR**

O **Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH)** atua de forma estratégica **na gestão assistencial, com foco na prevenção das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS)**, na promoção de práticas seguras e no uso racional de recursos, contribuindo diretamente para a qualidade assistencial, a segurança do paciente e a sustentabilidade institucional.

As ações do SCIH estão alinhadas às **normas nacionais** — RDC nº 36/2013, Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), Portaria nº 2.616/1998 e protocolos do Ministério da Saúde — bem como às **diretrizes internacionais**, como as do CDC e da OMS.

AÇÕES DE **SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

Durante o ano de 2025, foram realizadas ações de sustentabilidade ambiental com redução dos resíduos infectantes por critérios bem definidos para tempo de isolamento. Controle mecânico de pragas e vetores associados a dedetização a cada 3 meses para redução do uso de inseticidas. Gestão hídrica com redução do desperdício de água nas limpezas do reservatório, e melhorias na troca dos sanitizantes do hospital.

GESTÃO DE **ANTIMICROBIANOS**

MELHORIAS NO PROGRAMA DE GESTÃO DE ANTIMICROBIANOS COM REDUÇÃO DO USO DE ANTIMICROBIANOS (POLIMIXINA B, MEROPENEM E VANCOMICINA), IMPACTOS POSITIVOS NA FARMACOECONOMIA E REDUÇÃO DA RESISTÊNCIA MICROBIANA.

EDUCAÇÃO, TREINAMENTOS E CAMPANHAS

Treinamentos e campanhas sobre infecções relacionadas a assistência IRAS como: **a saúde e treinamentos sobre higiene de mãos, precaução e isolamento, limpeza hospitalar, prevenção de Infecção Primária de Corrente Sanguínea, Infecção do Trato Urinário por uso de cateter vesical de demora, Infecção de Sitio Cirúrgico, Microrganismo Multirresistente e controle antimicrobiano.**

SAÚDE E SEGURANÇA DOS **TRABALHADORES**

Implementamos práticas de segurança dos trabalhadores com campanhas de vacinação (influenza e Herpes Zoster), avaliação de riscos biológicos com ações educacionais e melhoria no descarte de resíduos.

AUDITORIAS E **MELHORIA CONTÍNUA**

Auditorias de prevenção de IRAS e normas sanitária em todos os setores dos hospitais com promoção da melhoria contínua, assistência segura e de qualidade impacto direto na experiência do usuário.

Foram desenvolvidas e implantadas ações de melhoria para avaliação da Unimed do Brasil e Organização Nacional de acreditação.

AVALIAÇÃO **GERAL**

Os resultados alcançados em 2025 demonstram impactos positivos na redução das infecções relacionadas à assistência à saúde, no uso racional de recursos e no fortalecimento da segurança do paciente, reafirmando o compromisso institucional com a qualidade assistencial, a sustentabilidade e a excelência no cuidado.

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO
E DIETÉTICA (SND)

SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

O **Serviço de Nutrição e Dietética (SND)** do Hospital Unimed Birigui desempenha papel essencial na **recuperação, manutenção da saúde e segurança nutricional dos pacientes**, oferecendo suporte nutricional **qualificado, seguro e individualizado.** A atuação do setor contribui diretamente para a **prevenção da desnutrição**, da **perda de massa muscular** e do **prolongamento do tempo de internação.**

ATUAÇÃO ASSISTENCIAL E INDICADORES DE QUALIDADE

Ao longo de 2025, o SND fortaleceu suas ações assistenciais, com destaque para:

- IMPLANTAÇÃO EFETIVA DA TRIAGEM NUTRICIONAL POR MEIO DA ESCALA NRS-2002, ALCANÇANDO ENTRE 70% E 80% DOS PACIENTES AVALIADOS;
- MONITORAMENTO CONTÍNUO DA ACEITAÇÃO ALIMENTAR, COM INDICADOR DE RESTO-INGESTA MÉDIO DE 6%, DEMONSTRANDO EFICIÊNCIA NO PLANEJAMENTO DOS CARDÁPIOS E BOA ACEITAÇÃO DAS REFEIÇÕES PELOS PACIENTES.

Esses indicadores evidenciam a qualidade técnica do serviço e sua contribuição para melhores desfechos clínicos.

PRODUÇÃO E APOIO INSTITUCIONAL

Além da assistência direta aos pacientes, o SND é responsável por:

- FORNECIMENTO MENSAL DE **6.600 A 6.800 REFEIÇÕES** PARA COOPERADOS E COLABORADORES;
- ORGANIZAÇÃO DE **10 A 12 COFFEE BREAKS MENSAIS** DESTINADOS A TREINAMENTOS E EVENTOS INTERNOS.

QUALIDADE, SEGURANÇA E COMPROMISSO INSTITUCIONAL

O setor mantém rigoroso compromisso com **padrões de qualidade, segurança alimentar e higiene,** assegurando processos eficientes desde o **planejamento, preparo e distribuição das refeições,** até o atendimento aos diferentes públicos.

O comprometimento da equipe reflete o **Jeito de Cuidar** da instituição, garantindo **acolhimento, segurança e satisfação** a todos os públicos atendidos, contribuindo para a excelência assistencial e institucional.

AÇÕES INSTITUCIONAIS E
HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO

O SND também se destacou por ações institucionais voltadas à **humanização do cuidado**, entre elas:

A NUTRIÇÃO TEM O SEU JEITO DE CUIDAR
RECONHECIDO COM O PRÊMIO PROFISSIONAL PROTAGONISTA

ANIVERSARIANTE DO MÊS
PROMOVENDO ACOLHIMENTO E VALORIZAÇÃO DOS PACIENTES

DIA DAS CRIANÇAS
REFORÇANDO O CUIDADO HUMANIZADO EM DATAS COMEMORATIVAS.

*fotos autorizadas pelos pacientes, conforme termo de uso de imagem assinado

MANUTENÇÃO

MANUTENÇÃO

O setor de Manutenção Hospitalar exerce papel estratégico na garantia da continuidade assistencial, da segurança operacional e da sustentabilidade institucional. Sua atuação vai além da execução técnica, contribuindo diretamente para o desempenho econômico, a eficiência energética, a gestão de recursos hídricos e o controle ambiental.

A manutenção atua de forma preventiva e corretiva, assegurando a disponibilidade dos ativos hospitalares, a segurança das instalações e a conformidade com exigências regulatórias e padrões de qualidade.

Participação da equipe de Manutenção na Semana da Qualidade

CHAMADOS **ATENDIDOS**

3.003

GESTÃO DE **RESÍDUOS**

As atividades de manutenção, tanto preventivas quanto corretivas, geram resíduos específicos que demandam tratamento adequado em função de seu potencial impacto ambiental e risco à saúde.

O setor realiza segregação adequada, armazenamento temporário seguro e encaminhamento para destinação final conforme legislação vigente e diretrizes do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde.

A correta gestão desses resíduos contribui para a mitigação de impactos ambientais e para o cumprimento dos compromissos institucionais de sustentabilidade.

GESTÃO DE ÁGUA E **EFLUENTES**

O ambiente hospitalar demanda elevado consumo de água para higienização, esterilização, climatização e uso sanitário. A manutenção atua na prevenção de perdas e no correto funcionamento dos sistemas hidráulicos, por meio de inspeções periódicas, verificação de pressão da rede, manutenção de válvulas, reservatórios e bombas hidráulicas.

O controle adequado de efluentes e o apoio técnico ao PGRSS reforçam o compromisso com a segurança sanitária e a preservação ambiental.

EFICIÊNCIA **ENERGÉTICA**

O consumo de energia elétrica representa parcela relevante dos custos operacionais hospitalares, especialmente em razão da climatização contínua, dos equipamentos médico-hospitalares, da iluminação ininterrupta e da infraestrutura crítica.

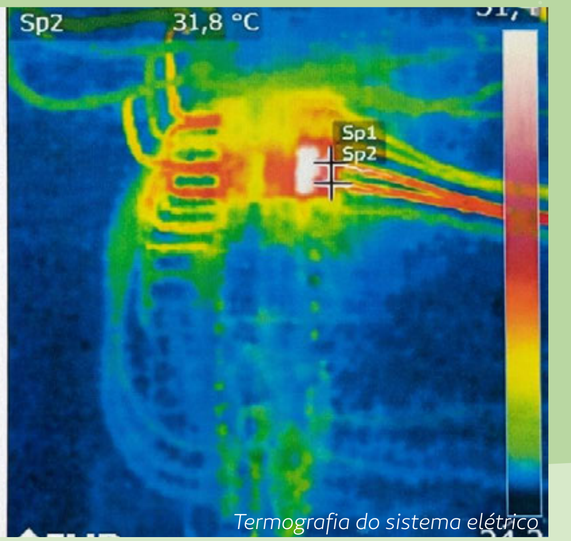
A manutenção impacta diretamente no desempenho energético por meio da manutenção preventiva dos sistemas de ar-condicionado hospitalar, revisão de geradores e otimização dos sistemas elétricos.

Essas ações contribuem para maior eficiência operacional, redução de desperdícios e fortalecimento da responsabilidade ambiental da instituição.

Manutenção preventiva em ar condicionado

Checklist preventivo compressores de ar

Checklist preventivo gerador de energia



Termografia do sistema elétrico

DOUTORES DO **CUIDADO**

DOUTORES DO **CUIDADO**

Ao longo do ano, os Doutores do Cuidado, grupo de colaboradores voluntários da Unimed Birigui, realizaram diversas ações voltadas à humanização e ao acolhimento de pacientes e colaboradores.

Entre as iniciativas, estiveram presentes em datas especiais e projetos institucionais, levando gestos de carinho e atenção para diferentes públicos:

No Dia dos Pais, o grupo realizou a entrega de lembranças aos colaboradores, valorizando o momento e reconhecendo a importância da paternidade.

Outra ação marcante foi a música para os pacientes, que levou leveza e sensibilidade aos ambientes assistenciais, proporcionando momentos de emoção e conforto para quem estava em atendimento ou internação.

No Dia das Crianças, os Doutores do Cuidado também marcaram presença no pronto atendimento pediátrico da Unimed Birigui. No dia 10 de outubro, os voluntários levaram diversão e acolhimento às crianças, tornando o momento de espera mais leve e cheio de sorrisos. Nos setores de internação, o Serviço de Nutrição e Dietética preparou uma refeição diferenciada, liberada pelos médicos, para as crianças e adolescentes internados, um gesto de cuidado que deixou a data ainda mais especial.

Além dessas ações, o grupo também participou do projeto **Pequenos Hábitos, Grandes Futuros,** reforçando o compromisso da cooperativa com a promoção da saúde e o incentivo a hábitos saudáveis desde a infância.

10 GESTÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

Rafael Abrahão Branco
Gestor de Serviços Administrativos

GESTÃO DE SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

GRI 3-3

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- FATURAMENTO HOSPITALAR
- SERVIÇOS OPERACIONAIS
- RECEPÇÕES
- FACILITIES

No campo administrativo, o exercício foi marcado por reestruturações organizacionais voltadas à eficiência dos processos, fortalecimento da governança institucional e sustentabilidade financeira.

Foram realizadas melhorias na infraestrutura física, modernização de fluxos internos e consolidação de indicadores estratégicos e operacionais, ampliando a rastreabilidade das atividades e a tomada de decisão baseada em dados.

A gestão administrativa priorizou o aprimoramento dos fluxos operacionais, a organização dos processos de suporte e o fortalecimento da previsibilidade financeira, assegurando maior equilíbrio entre desempenho assistencial e sustentabilidade institucional.

RECEPÇÃO **INTERNAÇÃO**

RECEPÇÃO HOSPITALAR
PRONTO ATENDIMENTO E INTERNAÇÃO

Em 2025, as recepções de Pronto Atendimento e Internação do Hospital Unimed Birigui registraram um total de 47.806 atendimentos, com média mensal de 3.984 atendimentos, representando crescimento em relação a 2024, quando foram contabilizados 45.150 atendimentos. Esse aumento reforça a necessidade de aprimoramento contínuo da infraestrutura, da gestão operacional e da capacidade de resposta às demandas assistenciais.

Para garantir atendimento 24 horas, a área contou com uma equipe composta por 09 recepcionistas, 01 aprendiz e 01 assistente administrativo, assegurando suporte adequado ao fluxo de pacientes. Diante do aumento da demanda, foi realizado um estudo de fluxo e perfil de atendimento, que indicou a necessidade de reestruturação da escala noturna. Em 2024, o setor operava com 03 colaboradores até às 23h e apenas 01 profissional durante a madrugada. Com a análise realizada em 2025 e a identificação de mudanças no perfil de procura, a escala foi revisada, passando a contar com 03 colaboradores até às 23h e 02 colaboradores durante o restante da noite, ampliando a eficiência do processo de atendimento e reduzindo o tempo de espera.

Em alinhamento ao compromisso institucional com a modernização e a qualidade da experiência do paciente, foi realizada a reforma das recepções do Pronto Atendimento, incluindo melhorias físicas e funcionais. Como parte das ações, houve a substituição das cadeiras de espera antigas por poltronas mais confortáveis e ergonômicas, promovendo um ambiente mais acolhedor e humanizado.

Ainda como medida estratégica, o hospital implementou um plano de ação para acionamento de um terceiro plantonista médico em dias de maior fluxo, fortalecendo a capacidade assistencial e contribuindo para redução do tempo de espera e melhoria da percepção do usuário sobre o atendimento.

Colaboradoras da recepção do pronto atendimento durante homenagem ao dia das mães

A instituição também avançou em seu processo de transformação digital com a consolidação do uso da ferramenta DUDA, integrada ao sistema de prontuário eletrônico Tasy. A solução trouxe agilidade às assinaturas eletrônicas, otimizou etapas administrativas, reduziu o tempo de atendimento e diminuiu a dependência de documentos impressos. Como reflexo dessa evolução, mesmo com aumento expressivo no número de atendimento, o consumo de papel sulfite passou de 231 resmas (total de 115.500 folhas) em 2024 para 196 resmas (total de 98.000 folhas) em 2025, evidenciando ganhos significativos em sustentabilidade, redução de resíduos e eficiência no uso de recursos naturais.

Os avanços registrados em 2025 demonstram a capacidade da instituição de responder ao crescimento da demanda com responsabilidade, inovação, infraestrutura aprimorada e foco na humanização. As ações implementadas reforçam o compromisso do Hospital Unimed Birigui com a qualidade assistencial, eficiência operacional e responsabilidade socioambiental, alinhando suas práticas às diretrizes GRI e fortalecendo sua contribuição para um sistema de saúde sustentável e de alto desempenho.

PABX

O setor de PABX do Hospital Unimed Birigui atua como núcleo central de comunicação institucional, garantindo o atendimento telefônico interno e externo, o direcionamento de chamadas e o suporte às áreas assistenciais e administrativas. Em 2025, diante da necessidade de modernizar e agilizar os processos de comunicação, o hospital consolidou a implantação do WhatsApp institucional, ampliando a eficiência do setor e promovendo melhorias significativas na experiência dos usuários.

A implantação do canal digital foi conduzida sob diretrizes de governança que priorizam inovação tecnológica, melhoria contínua, sustentabilidade operacional e uso eficiente de recursos. O processo foi realizado de forma integrada entre as áreas de Gestão Hospital Unimed Birigui, PABX, Tecnologia da Informação, Relacionamento com Cliente e Marketing. Com o novo modelo, o WhatsApp institucional passou a permitir atendimentos simultâneos, uso de mensagens padronizadas, roteamento inteligente e histórico digital dos atendimentos, resultando em maior agilidade e redução de retrabalho.

A adoção do WhatsApp institucional gerou uma redução significativa no volume de ligações telefônicas, tanto externas quanto internas. A maior parte das solicitações simples migrou para o canal digital, permitindo respostas mais rápidas, maior disponibilidade e redução do tempo de espera dos usuários. Esse movimento elevou a satisfação do público externo, que passou a contar com um canal mais acessível, intuitivo e estável. Internamente, o novo fluxo melhorou a organização das demandas, aumentou a rastreabilidade e liberou a telefonia para situações assistenciais de maior criticidade.

Outro impacto relevante ocorreu na gestão de recursos humanos. Antes da digitalização, o setor de PABX operava com duas telefonistas em atendimento contínuo das 07h às 19h devido ao alto volume de chamadas. Após a adoção do WhatsApp institucional e a consequente diminuição da demanda telefônica, tornou-se possível realocar uma vaga, sem prejuízo à qualidade do atendimento. Esse ajuste gerou aumento de eficiência, otimização da força de trabalho e equilíbrio operacional.

A modernização também contribuiu para resultados sustentáveis. A redução do uso de telefonia diminuiu o consumo de energia e a necessidade de manutenção de aparelhos, com processos mais digitalizados e enxutos, o setor passou a operar de forma ambientalmente mais responsável.

Em conclusão, a implantação do WhatsApp institucional no PABX em 2025 modernizou o atendimento, fortaleceu a comunicação institucional e reduziu a dependência da telefonia tradicional. O projeto gerou economia, aumentou a eficiência, promoveu sustentabilidade e melhorou a experiência do usuário interno e externo. Além disso, possibilitou a realocação de uma vaga, reforçando o compromisso da Unimed Birigui com gestão responsável, inovação e melhoria contínua dos serviços.

SERVIÇO DE ARQUIVO MÉDICO
E ESTATÍSTICO (SAME)

Em 2025, o Serviço de Arquivo Médico e Estatístico (SAME) do Hospital Unimed Birigui recebeu e organizou um total de 2.939 prontuários referentes às internações hospitalares, mantendo uma média mensal de 245 prontuários, o que evidencia um fluxo estável ao longo do ano. O setor contou com a atuação de 01 Assistente Administrativo, responsável por manter a organização, o controle documental e o atendimento às demandas assistenciais e administrativas.

Com foco na conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e na melhoria contínua dos processos internos, o SAME modernizou em 2025 o fluxo de atendimento às solicitações de cópias de prontuários. A partir desse ano, as solicitações passaram a ser atendidas prioritariamente por meio de envio via e-mail criptografado, garantindo maior segurança, confidencialidade e rastreabilidade das informações, reduzindo significativamente o risco de exposição ou vazamento de dados pessoais.

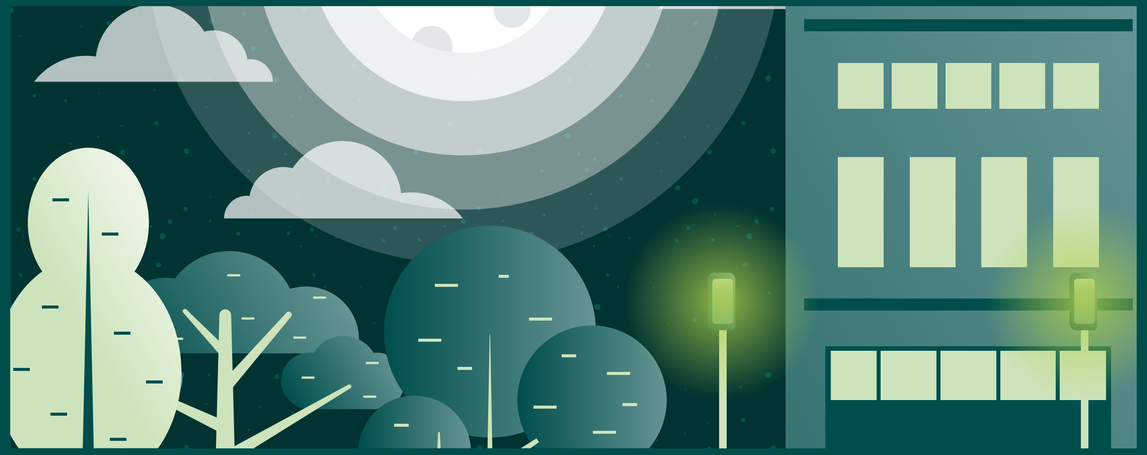
A adoção do formato digital trouxe benefícios ambientais expressivos. Em 2024, o SAME consumiu 45 resmas de papel (22.500 folhas) para atender às solicitações de cópias físicas. Em 2025, esse número caiu para apenas 10 resmas (5.000 folhas), representando uma redução de aproximadamente 77% no volume de papel utilizado. Essa diminuição reforça o compromisso institucional com a sustentabilidade, a economia de recursos naturais e a diminuição da geração de resíduos.

No mesmo período, o SAME manteve sua rotina de guarda, organização e fluxo de prontuários conforme a legislação vigente, encaminhando à Unimed CBA os prontuários para armazenamento por 20 anos, em conformidade com normas técnicas de arquivologia e regulamentações legais. Essa prática garante a preservação da memória assistencial, a conformidade institucional e a continuidade segura das informações clínicas.

A atuação da Comissão de Prontuários também teve papel fundamental na elevação da qualidade dos registros clínicos em 2025. Ações de auditoria, padronização e orientação às equipes assistenciais resultaram em maior completude das informações, redução de lacunas e maior aderência aos critérios técnicos de preenchimento. Esse avanço consolidou o SAME como área estratégica na gestão da informação em saúde, contribuindo diretamente para indicadores de segurança do paciente, auditoria clínica e suporte à tomada de decisão institucional.

Em conformidade com a Segurança da Informação, a porta do SAME conta com fechadura digital e é proibida a entrada com dispositivos eletrônicos.

FACILITIES



GESTÃO AMBIENTAL E **SUSTENTABILIDADE**

Em 2025, o setor de **Facilities** consolidou avanços relevantes na **gestão ambiental,** com resultados expressivos na **redução do consumo de recursos, otimização de processos** e **melhoria da eficiência operacional,** mantendo alinhamento direto com os **pilares ESG** e com as diretrizes de sustentabilidade institucional da Unimed Birigui.

O período foi marcado por ganhos mensuráveis relacionados a **resíduos, água, energia** e **insumos,** evidenciando a evolução da cultura organizacional voltada à **responsabilidade ambiental.**

GERENCIAMENTO **DE RESÍDUOS**

Em 2025, observou-se aumento no volume total de resíduos, diretamente relacionado ao crescimento da **taxa de ocupação hospitalar,** que passou de **37% em 2024** para **41,68% em 2025.** Ainda assim, a instituição fortaleceu práticas de **triagem, segregação adequada** e **destinação responsável.**

INDICADORES **DE RESÍDUOS**

Em 2025, observou-se aumento no volume total de resíduos, diretamente relacionado ao crescimento da **taxa de ocupação hospitalar,** que passou de **37% em 2024** para **41,68% em 2025.** Ainda assim, a instituição fortaleceu práticas de **triagem, segregação adequada** e **destinação responsável.**

TOTAL DE RESÍDUOS EM **2024**

69.937,16KG

TOTAL DE RESÍDUOS EM **2025**

91.486,16KG

• CONCENTRAÇÃO PREDOMINANTE NOS **GRUPOS A E B,** REFLETINDO O AUMENTO DAS ATIVIDADES ASSISTENCIAIS;

RESÍDUOS RECICLÁVEIS

EM 2025: **14.180,72 KG**

MANTENDO ESTABILIDADE E EVIDENCIANDO CONSISTÊNCIA NAS PRÁTICAS DE RECICLAGEM;

RESÍDUOS PERIGOSOS

EM 2025: **59.551,86 KG**

EM PROPORÇÃO COMPATÍVEL COM O CRESCIMENTO DO VOLUME ASSISTENCIAL.

Mesmo diante do aumento da demanda, foram observados avanços **em educação ambiental interna,** controle de descartes e incentivo às práticas de **redução, reutilização e reciclagem.**

GRI 302-4, 302-5, 303-1, 303-5, 306-3, 306-4, 306-5

CONSUMO DE INSUMOS E **REDUÇÃO DE RESÍDUOS ADMINISTRATIVOS**

Apesar do aumento nos atendimentos do **Pronto Atendimento,** internações e cirurgias, os indicadores de consumo de insumos demonstraram **ganhos expressivos de eficiência.**

DESTAQUES:

PAPEL SULFITE

CONSUMO DE:
1.790 RESMAS

COM REDUÇÃO EQUIVALENTE A **88.000 FOLHAS** EM RELAÇÃO A 2024;

COPOS DESCARTÁVEIS

REDUÇÃO DE:
55.000 UN.

COPOS DE ÁGUA E CAFÉ.

Esses resultados refletem avanços nos processos de **digitalização,** campanhas internas de **conscientização,** modernização dos fluxos documentais e maior adesão das equipes às práticas sustentáveis, contribuindo para a **redução de resíduos, diminuição de custos administrativos** e **modernização da gestão.**

OTIMIZAÇÃO DA LAVAGEM **DE ENXOVAL**

Mesmo com o aumento do volume assistencial, houve redução na quantidade de enxoval lavado, evidenciando maior racionalização do processo.

ENXOVAL LAVADO

EM 2024
112.422 KG

EM 2025
107.100 KG

A redução decorreu de melhor **planejamento das trocas, dimensionamento adequado do enxoval em uso** e **gestão eficiente da lavanderia terceirizada,** resultando em menor consumo de **água, energia** e **produtos químicos,** com impacto ambiental positivo.

Treinamento Armazenagem e Distriuição de Roupas

GESTÃO **HÍDRICA**

Em 2025, foi registrada **redução de 5,8% no consumo de água** em comparação ao ano anterior. Os principais fatores que contribuíram para esse resultado foram:

- TERCEIRIZAÇÃO DA LAVANDERIA HOSPITALAR;
- INTENSIFICAÇÃO DAS CAMPANHAS INTERNAS DE COMBATE AO DESPERDÍCIO;
- MONITORAMENTO CONTÍNUO DOS INDICADORES DE CONSUMO.

Os ganhos obtidos resultaram em **redução de custos, preservação dos recursos naturais** e fortalecimento das práticas responsáveis na gestão hídrica.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA E **ENERGIA RENOVÁVEL**

Entre **2024 e 2025,** a Unimed Birigui avançou significativamente na gestão energética, com a migração da cooperativa e do hospital para o **Mercado Livre de Energia,** priorizando fontes renováveis.

- **REDUÇÃO DE 32%** NOS GASTOS ENERGÉTICOS DO HOSPITAL;
- **ECONOMIA MÉDIA DE 10% NA COOPERATIVA;**
- REDUÇÃO DAS EMISSÕES ASSOCIADAS ÀS OPERAÇÕES E MITIGAÇÃO DA **PEGADA DE CARBONO INSTITUCIONAL.**

Paralelamente, foram intensificadas ações internas de eficiência energética, como revisão de horários de funcionamento de equipamentos, desligamento de equipamentos ociosos, otimização de demandas, modernização de sistemas e incentivo ao uso consciente de energia pelas equipes.

AVALIAÇÃO GERAL E **PERSPECTIVAS**

Os resultados obtidos em **2025** demonstram avanço consistente da Unimed Birigui rumo a uma **gestão ambiental mais eficiente, responsável e sustentável.** A redução no consumo de **insumos, água** e **energia,** aliada ao aprimoramento do **gerenciamento de resíduos** e à modernização dos processos, evidencia uma instituição comprometida com o cuidado do **paciente,** das **pessoas** e do **meio ambiente.**

Essas iniciativas consolidam bases sólidas para novas evoluções ambientais e para o fortalecimento contínuo da agenda **ESG** nos próximos ciclos.

GESTÃO DE LIMPEZA E **CONTROLADORIA DE ACESSO**

Equipe de Controle de Acesso

PARCERIA ESTRATÉGICA COM **EMPRESA TERCEIRIZADA SPSP**

CONTEXTO E OBJETIVO

No contexto da **gestão sustentável,** destaca-se a **parceria estratégica com a empresa terceirizada SPSP,** responsável pelos serviços de **limpeza e segurança institucional.** Ao longo de **2025,** a atuação da SPSP contribuiu de forma direta para a manutenção de ambientes **seguros, higiênicos, organizados e sustentáveis,** beneficiando usuários, beneficiários e colaboradores.

CONTRIBUIÇÃO PARA A SUSTENTABILIDADE (ESG)

A parceria com a SPSP apresentou impactos positivos nos três pilares da sustentabilidade:

- **AMBIENTAL:** USO RACIONAL DE RECURSOS E PRODUTOS DE MENOR IMPACTO AMBIENTAL.
- **SOCIAL:** PROMOÇÃO DE AMBIENTES SEGUROS E SAUDÁVEIS.
- **GOVERNANÇA:** CONFORMIDADE REGULATÓRIA, PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS E MITIGAÇÃO DE RISCOS.

Essa atuação fortaleceu a **eficiência operacional,** a **redução de riscos sanitários** e o atendimento às exigências normativas aplicáveis ao ambiente hospitalar.

SERVIÇO DE **LIMPEZA HOSPITALAR**

O processo de limpeza e desinfecção de superfícies hospitalares executado pela SPSP segue **protocolos rigorosos,** baseados nas normas da **ANVISA,** com destaque para a **RDC nº 15/2012** e a **RDC nº 222/2018.**

PRINCIPAIS DIRETRIZES ADOTADAS:

- PADRONIZAÇÃO DOS FLUXOS DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO.
- UTILIZAÇÃO DE PRODUTOS BIODEGRADÁVEIS E DE BAIXO IMPACTO AMBIENTAL.
- OTIMIZAÇÃO DO USO DE RECURSOS HÍDRICOS E QUÍMICOS.
- REDUÇÃO DE RISCOS DE CONTAMINAÇÃO E INFECÇÃO.

Essas práticas asseguram não apenas a **assepsia adequada,** mas também o alinhamento aos **objetivos institucionais de sustentabilidade ambiental.**

Treinamento Restauração e higienização dos pisos

SEGURANÇA **INSTITUCIONAL**

O processo de **segurança institucional** é conduzido pelos **controladores de acesso da SPSP,** profissionais devidamente capacitados e treinados.

Controlador de Acesso no Centro Administrativo Unimed

PROCEDIMENTOS EXECUTADOS:

- VERIFICAÇÃO RIGOROSA DE **IDENTIFICAÇÃO, CRACHÁS E PULSEIRAS.**
- REGISTRO SISTEMÁTICO DE **ENTRADAS E SAÍDAS**
- MONITORAMENTO CONTÍNUO DAS ÁREAS ASSISTENCIAIS E ADMINISTRATIVAS
- **RESPOSTA IMEDIATA A INCIDENTES,** QUANDO NECESSÁRIO

A atuação contribui diretamente para a **proteção patrimonial e humana,** reforçando a segurança no ambiente.

Treinamento Plano de contingencia contra risco de agressão

CAPACITAÇÃO E **CONFORMIDADE**

A SPSP executou todos os serviços **dentro dos padrões de conformidade exigidos,** sustentando sua atuação por meio da **capacitação contínua da equipe,** do cumprimento integral dos **acordos contratuais** e da adoção de práticas alinhadas às normas sanitárias e regulatórias.

CONSIDERAÇÕES **FINAIS**

A parceria com a SPSP ao longo de **2025** demonstrou **profissionalismo exemplar,** fortalecendo a gestão sustentável e contribuindo para um ambiente mais **seguro, eficiente, sustentável e em conformidade regulatória,** em alinhamento às diretrizes institucionais da Unimed Birigui.

FATURAMENTO **HOSPITALAR**

O setor de **Faturamento Hospitalar** é responsável por transformar todas as atividades realizadas no atendimento ao paciente em **contas corretas, completas** e **transparentes,** assegurando o registro fiel de **procedimentos, exames, medicamentos** e **materiais utilizados,** em conformidade com as regras contratuais dos convênios e com a legislação vigente.

Atuando como uma **ponte entre as equipes assistenciais e a área administrativa,** o faturamento contribui diretamente para a **sustentabilidade financeira do hospital,** garantindo que as informações estejam organizadas, conferidas e disponíveis para **auditorias internas e externas.** Trata-se de uma área com forte atuação integrada, que se relaciona com praticamente todos os setores da instituição, assegurando que cada cuidado prestado ao paciente seja adequadamente faturado.

MELHORIAS IMPLEMENTADAS **EM 2025**

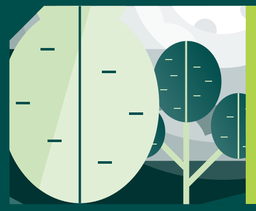
OTIMIZAÇÃO NO ENVIO DE **CONTAS ÀS OPERADORAS**

Ao longo de 2025, o setor promoveu melhorias significativas no fluxo de envio de contas às operadoras, por meio da implementação de uma rotina estruturada de envio semanal de lotes faturados. Essa iniciativa trouxe maior regularidade, agilidade e previsibilidade ao processo.

- Redução do risco de atrasos no envio das contas;
- Diminuição da concentração de grandes volumes no fechamento mensal da operadora;
- Maior previsibilidade na análise e no processamento das faturas;
- Melhoria do fluxo de caixa institucional;
- Redução de pendências e retrabalhos.

ORGANIZAÇÃO NO FLUXO **DE ENVIO**

Atualmente, o envio das contas ocorre de forma **segmentada e contínua,** conforme a natureza do atendimento:



- **Internações:** Envio três vezes por semana;
- **Pronto Socorro:** Envio diário.

Essa organização possibilitou a **distribuição equilibrada das atividades,** evitando acúmulo de contas, promovendo maior controle dos processos e fortalecendo a **transparência e eficiência operacional** do faturamento hospitalar.

AVALIAÇÃO **GERAL**

As melhorias implementadas em **2025** consolidaram um fluxo de faturamento mais **estável, organizado e alinhado às necessidades operacionais** do hospital, contribuindo de forma direta para a sustentabilidade financeira, a governança dos processos e a qualidade da gestão assistencial

11

ADMINISTRATIVO
FINANCEIRO

Gustavo Ernica
Gestor Administrativo Financeiro

ADMINISTRATIVO
FINANCEIRO

GRI 3-3, 205-1

ÁREAS DE ATUAÇÃO

- FINANCEIRO
- CUSTOS E ORÇAMENTOS
- CONTABILIDADE
- SUPRIMENTOS E GESTÃO DE CONTRATOS E COMPRAS
- REMOÇÃO

Em 2025, a área de Controladoria fortaleceu sua atuação estratégica na integração e supervisão dos departamentos de Contabilidade, Financeiro, Custos e Orçamentos, Compras e Remoção, com foco na eficiência operacional, transparência e sustentabilidade econômico-financeira.

Foram aprimorados os controles internos, os processos de planejamento orçamentário e o monitoramento sistemático de indicadores de desempenho, promovendo maior previsibilidade financeira e melhor alocação dos recursos. Na área contábil e financeira, houve fortalecimento da conformidade regulatória e melhoria na gestão do fluxo de caixa, contribuindo para o aumento da liquidez da cooperativa.

No âmbito de Custos e Orçamentos, foram implementadas análises mais detalhadas dos custos, permitindo maior controle da sinistralidade e suporte qualificado à tomada de decisão estratégica. Em Compras e Almoxarifado, a padronização de processos e a negociação estruturada com fornecedores resultaram em maior racionalização de despesas e otimização de estoques.

Já na Remoção Hospitalar, foram adotadas medidas para controle de custos operacionais, melhoria da logística e monitoramento de indicadores de eficiência, assegurando qualidade assistencial com responsabilidade financeira.

REMOÇÃO

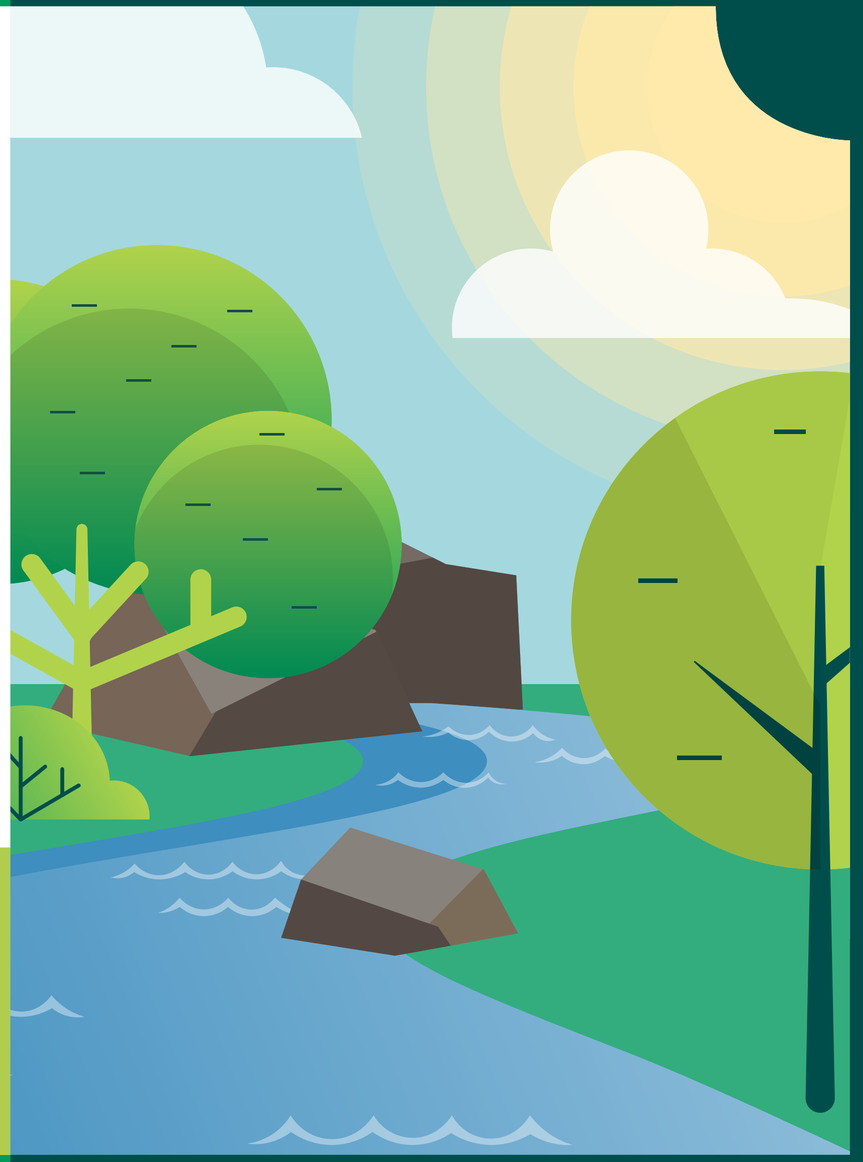
REMOÇÃO

No exercício de 2025, o Serviço de Remoção Hospitalar manteve atuação essencial na garantia da continuidade assistencial e no suporte à rede de atendimento da cooperativa. Ao longo do período, foram realizadas **437 remoções,** percorrendo **13.681 quilômetros,** assegurando transporte seguro, ágil e adequado às necessidades clínicas, em conformidade com os protocolos assistenciais estabelecidos.

Além das remoções hospitalares, a equipe também foi acionada **2.466 vezes**, percorrendo **28.047 quilômetros**, prestando serviços de apoio logístico. Essa atuação ampliada demonstra a versatilidade do serviço e sua relevância estratégica no apoio às operações assistenciais da cooperativa e do hospital.

A gestão estruturada da área de Remoção Hospitalar reforça o compromisso da cooperativa com a segurança do paciente, a eficiência operacional e a sustentabilidade financeira.

Colaborador da Remoção participando da Ação do Maio Amarelo



SUPRIMENTOS

DEPARTAMENTO
SUPRIMENTOS 2025

GRI 204-1, 205-1

Em 2025, o setor de Suprimentos manteve papel decisivo na **segurança do atendimento assistencial,** garantindo o abastecimento contínuo e a **otimização dos recursos.** Os resultados evidenciam avanços relevantes em **redução de custos, diminuição de perdas** e **melhoria de processos,** reforçando a importância da continuidade das estratégias de automação, gestão de fornecedores e integração com as áreas clínicas para ampliação do desempenho em **2026.**

PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

- Gestão de compras de medicamentos, materiais médico-hospitalares e insumos administrativos;
- Negociação contínua com fornecedores, com foco em qualidade, cumprimento de prazos e redução de custos;
- Monitoramento de estoques, priorizando itens críticos de alto impacto assistencial;
- Suporte à implantação de processos padronizados junto ao corpo clínico e setores assistenciais;
- Desenvolvimento e qualificação de novos fornecedores.

PROJETOS E MELHORIAS IMPLEMENTADAS

- Ajuste de parâmetros de **estoque mínimo, máximo e ponto de ressuprimento** para itens de alta rotatividade;
- Expansão do quadro de **fornecedores certificados** para itens estratégicos;
- Implantação de **inventário rotativo;**
- Revisão da **padronização de materiais** em conjunto com o Comitê de Padronização Hospitalar;
- Melhoria do **layout do almoxarifado** e da **rastreabilidade de produtos;**
- Realização de **treinamentos** voltados ao atendimento, conferência e boas práticas de armazenagem.

PRINCIPAIS DESAFIOS ENFRENTADOS

- AUMENTO DA DEMANDA ASSISTENCIAL, IMPACTANDO AS PREVISÕES DE CONSUMO;
- OSCILAÇÕES DE PREÇOS NA CADEIA FARMACÊUTICA E HOSPITALAR;
- DIFICULDADE NO FORNECIMENTO DE ITENS ESPECÍFICOS DEVIDO À DESCONTINUIDADE DE FABRICANTES;
- PRESSÕES INFLACIONÁRIAS NA CADEIA DE SUPRIMENTOS EM SAÚDE.

AMBIENTAL

GRI 302-1, 302-2, 308-1, 414-1, 414-2

A Unimed Birigui entende que a sustentabilidade institucional também se constrói por meio das relações estabelecidas com seus fornecedores. O processo de contratação considera critérios técnicos, regulatórios e ambientais, assegurando que parceiros estejam alinhados aos princípios de ética, conformidade e responsabilidade socioambiental.

Antes da formalização de contratos, são avaliados aspectos relacionados à regularidade jurídica, boas práticas operacionais e impactos ambientais, reforçando o compromisso com uma cadeia de suprimentos responsável e alinhada à agenda ESG.

Entre as iniciativas implementadas, destacam-se ações voltadas à redução de impactos ambientais nas operações administrativas e assistenciais. A Cooperativa recebeu o **Certificado de Consumo de Energia Renovável,** concedido pela BEP Energia, ao optar por energia proveniente de fontes renováveis, contribuindo para a redução das emissões de gases de efeito estufa e a preservação de recursos naturais.

Também foi reconhecida com o **Selo de Empresa Sustentável – Assinatura Eletrônica,** da D4Sign, que certifica a adoção de processos digitais e a redução do uso de papel. A iniciativa fortalece a governança documental, amplia a segurança das informações e reduz o impacto ambiental associado a impressões e armazenamento físico.

Ao integrar critérios ambientais e tecnológicos à gestão de suprimentos, a Unimed Birigui reforça seu compromisso com eficiência operacional, inovação e sustentabilidade.

INVESTIMENTOS

GRI 201-1, 203-1

- 17 Aparelhos de Ar Condicionado
- 1 Carro Suporte Rack Ultrassom
- 1 Freezer Horizontal
- 57 Poltronas Decorativas
- 8 Prateleiras de Aço
- 2 Aparadores
- 3 Aparelhos de Radio Frequência
- 5 Notebooks
- 5 U6-PRO/U-POE-AF-BR Aparelho Emissor
- 2 BIPAP
- 3 Nobreaks
- 4 Impressoras Zebra
- 3 Monitores AOC 24”
- 3 Tablets
- 2 Aparelhos para Fisioterapia Phlebo Press
- 2 Aspiradores
- 1 Bisturi Eletrônico
- 5 Carrinhos de Emergência
- 2 Centrífugas
- 1 Desfibrilador
- 1 Gerador de Fluxo Neo Flux
- 2 Manômetros
- 2 Monitores Multiparamétrico
- 3 Oxímetros
- 1 Suporte de Crânio
- 1 Transdutor Setorial
- 1 Tricotomizador de Ultrassom
- 1 Aparelho de Ultrassom
- 1 Laringoscópio
- 2 DVR HD 16 MHDS
- 4 Câmeras AHD 2.0 Dome

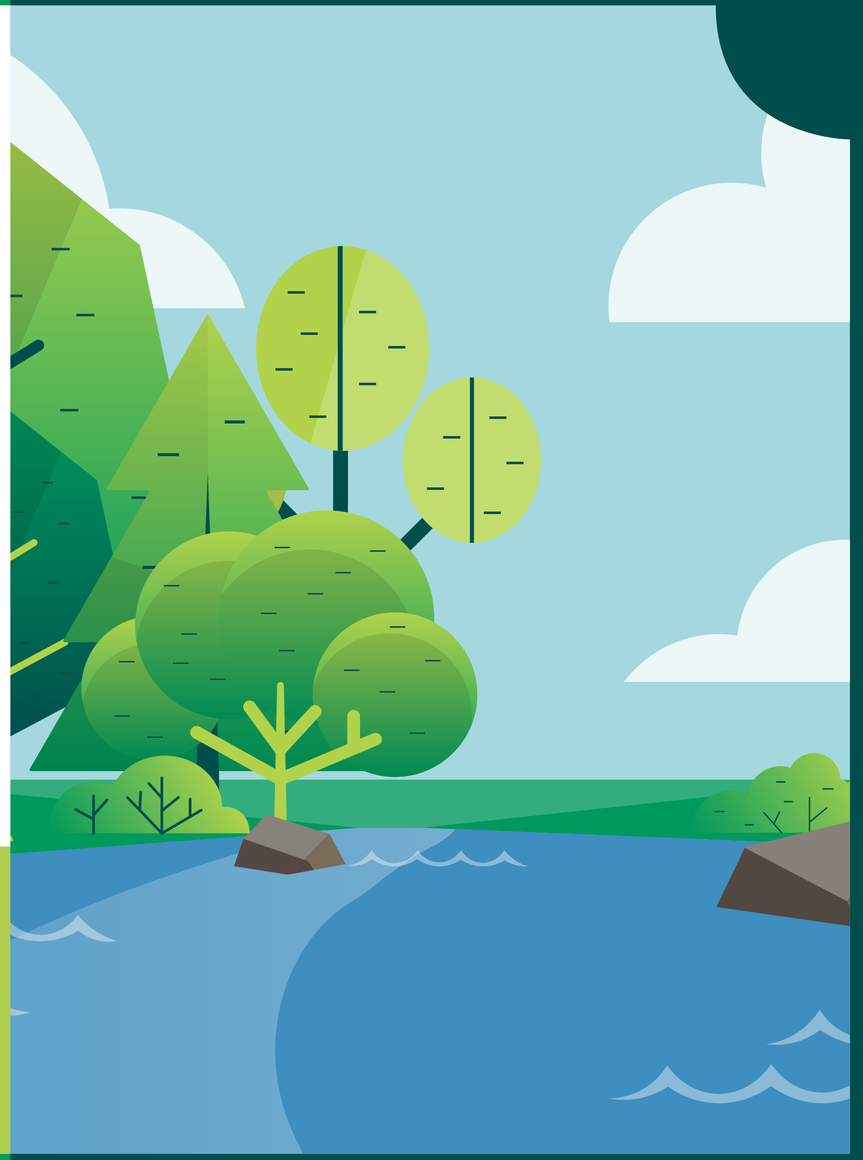
FINANCEIRO

No exercício de 2025, o Departamento Financeiro manteve atuação estratégica voltada à solidez da gestão do fluxo de caixa, à liquidez operacional e ao cumprimento tempestivo das obrigações financeiras da cooperativa.

Ao longo do período, a cooperativa registrou o montante total de R$ 119.794.714,67 em ingressos financeiros recebidos, refletindo a capacidade de geração de caixa decorrentes das contraprestações pecuniárias, intercâmbio, contratos empresariais e demais serviços prestados, representando um aumento nos recebíveis em relação ao exercício anterior de 9,4%. No mesmo exercício, foram desembolsados R$ 118.576.304,14 correspondentes a pagamentos assistenciais, despesas administrativas, obrigações tributárias, financeiras e demais compromissos operacionais, representando um aumento nos desembolsos de 9,1% em relação ao exercício anterior.

A gestão equilibrada entre entradas e saídas de recursos possibilitou não apenas o cumprimento integral das obrigações junto à rede prestadora, cooperados, colaboradores e fornecedores, como também contribuiu para o fortalecimento da posição de caixa, que apresentou crescimento de 13% no período.

A área financeira intensificou o monitoramento diário das disponibilidades, aprimorou os controles de capital de giro e fortaleceu as políticas de programação de pagamentos, assegurando maior previsibilidade e redução de riscos de liquidez. A atuação estruturada do Departamento Financeiro reforça o compromisso da cooperativa com a sustentabilidade econômico-financeira, a transparência na gestão dos recursos e a geração de valor de longo prazo para cooperados e beneficiários.



CONTABILIDADE, CUSTOS E **ORÇAMENTOS**

O departamento de Custos e Orçamentos passou a atuar diretamente alinhada ao planejamento estratégico, promovendo disciplina orçamentária, eficiência na alocação de recursos e fortalecimento da cultura de responsabilidade financeira.

A área ampliou o monitoramento sistemático dos centros de custos, integrando informações assistenciais, administrativas e financeiras em relatórios gerenciais voltados à tomada de decisão baseada em dados. No âmbito assistencial, a análise crítica e contínua dos custos médico-hospitalares contribuiu para a **redução da sinistralidade em 5,3 pontos percentuais.** Tal resultado reflete não apenas controle de despesas, mas também aprimoramento da gestão da carteira, revisão de processos e fortalecimento das práticas de auditoria e negociação com a rede prestadora.

A disciplina orçamentária e a gestão estruturada de custos impactaram diretamente o desempenho econômico da cooperativa, que registrou **crescimento de 34,2%** no superávit e **incremento de 13% nas disponibilidades financeiras** no período. Esses resultados evidenciam geração consistente de valor econômico, aumento da liquidez e reforço da capacidade de investimento e solvência.

A atuação do Departamento também esteve orientada à mitigação de riscos financeiros e operacionais, promovendo maior integração entre planejamento, execução e controle, em conformidade com as exigências regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Dessa forma, o Departamento de Custos e Orçamentos reafirma seu papel como agente estruturante da governança econômica, contribuindo para a perenidade do negócio e para a geração de valor sustentável aos cooperados, beneficiários e demais partes interessadas.

SAÚDE
FINANCEIRA

GRI 2-8, 201-2

Em 2025, após o período de transição para um modelo de gestão financeira estruturado em práticas e processos voltados à organização, planejamento, controle e acompanhamento da destinação dos recursos, a cooperativa consolidou uma atuação orientada à otimização de recursos e à preservação da sua saúde econômico-financeira. O principal objetivo permaneceu sendo a manutenção do ponto de equilíbrio entre receitas, despesas e custos assistenciais, assegurando crescimento sustentável.

A gestão financeira eficaz mostrou-se ainda mais relevante diante de um cenário macroeconômico desafiador, marcado pela elevação da taxa básica de juros, oscilações cambiais, especialmente frente ao dólar norte-americano e outras pressões inflacionárias.
No período, o reajuste positivo de 6,06% aplicado aos contratos de planos individuais/familiares contribuiu para a recomposição parcial das receitas, embora tenha sido inferior ao reajuste de 6,91% autorizado no exercício anterior. Ainda assim, a partir do planejamento estratégico e o planejamento orçamentaria, a atuação contínua do Conselho de Administração, da Diretoria Executiva e da Controladoria, a Unimed Birigui implementou diversas ações voltadas à racionalização das despesas e ao controle rigoroso dos custos assistenciais e administrativos, fortalecendo a eficiência na alocação dos recursos.

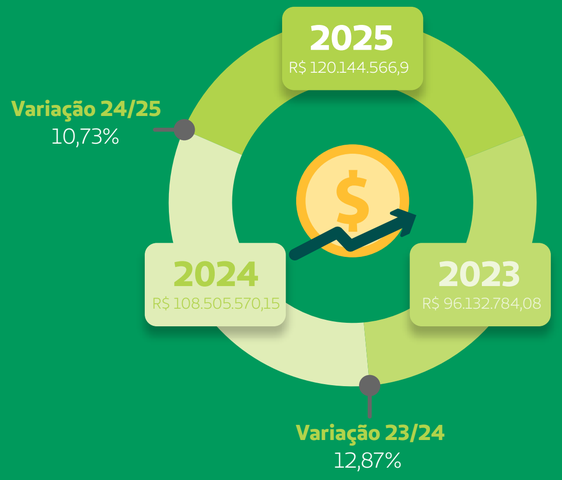
Como resultado, o exercício de 2024 apresentou superávit de R$ 1.596.402,17. Já em 2025, o superávit alcançou R$ 2.143.808,00, representando crescimento de 34,2% no resultado bruto da cooperativa, evidenciando a efetividade das medidas implementadas. Entre as principais iniciativas adotadas, destacam-se as definições de tetos negociais junto aos prestadores de serviços, o início da implantação de tecnologias na rede credenciada, com previsão de expansão para todas as redes de atendimento, as estratégias para redução do direcionamento de beneficiários ao intercâmbio e a realização de auditorias in loco, com foco no controle rigoroso dos custos assistenciais relativos a atendimentos realizados fora da área de ação.

Adicionalmente, a cooperativa estruturou procedimentos formais de mapeamento, monitoramento e gestão de riscos, com foco na eliminação ou mitigação de exposições relevantes.
No que se refere às receitas, o total de ingressos apresentou crescimento de 9,2% no exercício. A composição do faturamento manteve predominância dos planos individuais/familiares, que representaram 43,9% do total, com crescimento de 6,2%. Os planos pessoa jurídica corresponderam a 21,6% do faturamento, com expressiva alta de 19,4%. Os contratos em custo operacional representaram 6% do faturamento. As receitas oriundas do intercâmbio decorrentes do atendimento a beneficiários de outras singulares do Sistema Unimed, com posterior compensação financeira corresponderam a 21,8%. Já os atendimentos particulares e outros convênios representaram 6,8% do total.

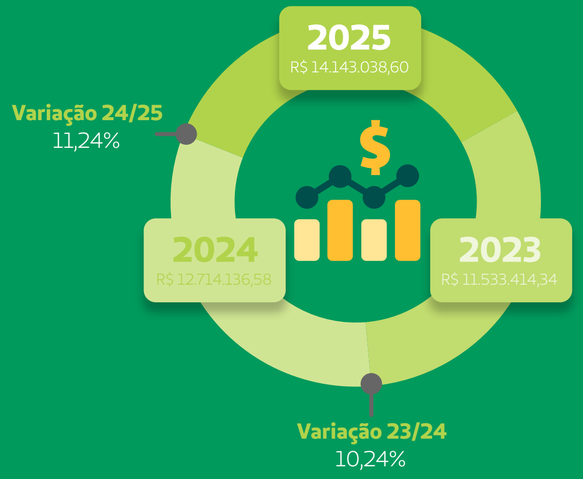
A sinistralidade apurada foi de 78,6%, evidenciando redução de 5,3 pontos percentuais em relação ao exercício anterior, reforçando a eficácia das ações implementadas no controle dos custos assistenciais.

No exercício a cooperativa registrou crescimento de 13,2% nas disponibilidades financeiras (caixa e equivalentes de caixa), em comparação ao exercício anterior. Esse desempenho reflete a geração operacional positiva de recursos. O fortalecimento do caixa contribuiu diretamente para o aprimoramento dos indicadores de liquidez, ampliando a capacidade da cooperativa de honrar suas obrigações assistenciais, administrativas e regulatórias, além de reforçar a segurança financeira exigida pelas normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
Em um setor altamente regulado, a cooperativa conduziu suas atividades pautada na sustentabilidade dos negócios, na manutenção dos investimentos e na garantia da qualidade assistencial aos beneficiários. Os indicadores da Norma Derivada 11/10, que permaneceram ao longo do exercício entre as melhores classificações, demonstram a consistência das ações adotadas e o alinhamento estratégico da gestão.

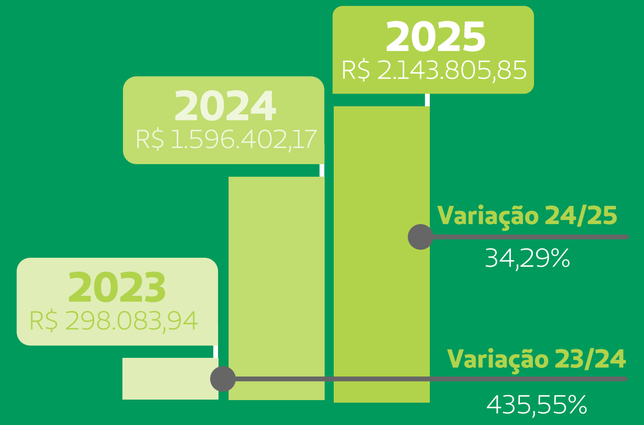
EVOLUÇÃO DOS INGRESSOS



EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO



DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADO



COMPOSIÇÃO **PATRIMONIAL ATIVO**

	2023	2024	Variação 23/24	2025	Variação 24/25
Ativo Circulante	R$ 16.610.966,35	R$ 18.190.050,80	9,51%	R$ 20.513.582,85	12,77%
Ativo Realizável a Longo Prazo	R$ 13.277.700,00	R$ 13.721.922,18	3,35%	R$ 14.679.316,65	6,98%
TOTAL	**R$ 29.888.666,35**	**R$ 31.911.972,98**	**6,77%**	**R$ 35.192.899,50**	**10,28%**

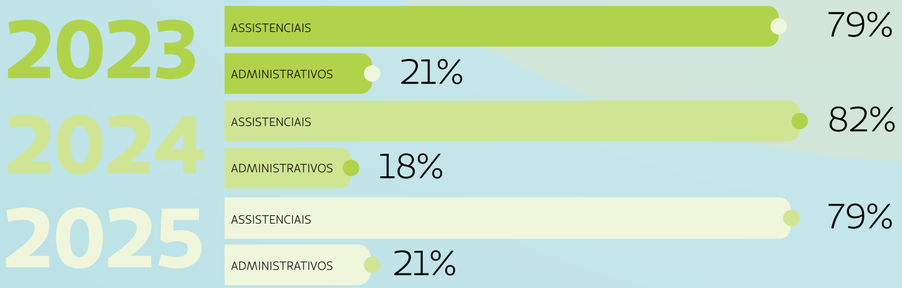
COMPOSIÇÃO **PATRIMONIAL PASSIVO**

	2023	2024	Variação 23/24	2025	Variação 24/25
Passivo Circulante	R$ 15.543.776,00	R$ 15.922.895,05	2,44%	R$ 17.290.323,38	8,59%
Passivo Não Circulante	R$ 2.811.476,01	R$ 3.724.941,35	32,49%	R$ 3.759.537,52	0,93%
Patrimônio Líquido	R$ 11.533.414,34	R$ 12.714.136,58	10,24%	R$ 14.143.038,60	11,24%
TOTAL	**R$ 29.888.666,35**	**R$ 32.361.972,98**		**R$ 35.192.899,50**	

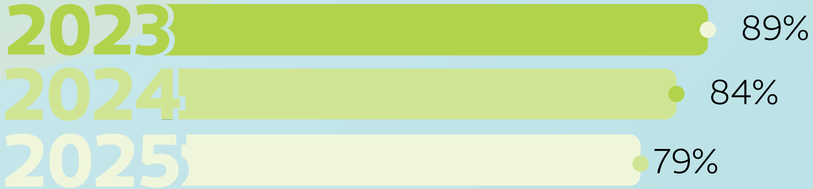
DISTRIBUIÇÃO **DOS INGRESSOS**

	2023	Variação 23/24	2024	Variação 24/25	
Contrato Pessoa Física	R$ 44.991.930,48	10,51%	R$ 49.719.846,54	6,23%	R$ 52.816.271,68
Contratos Pessoa Jurídica	R$ 16.731.470,04	30,20%	R$ 21.783.538,23	19,33%	R$ 25.995.226,62
Custo Operacional	R$ 7.442.078,48	6,94%	R$ 7.937.018,46	9,65%	R$ 7.170.811,45
Intercâmbio	R$ 21.294.372,36	9,96%	R$ 23.414.859,99	11,02%	R$ 25.995.136,61
Particular / Outras HUB	R$ 5.692.932,72	-0,75%	R$ 5.650.312,93	44,54%	R$ 8.167.120,54
TOTAL	**R$ 96.132.784,08**		**R$ 108.505.576,15**		**R$ 120.144.566,90**

DISTRIBUIÇÃO **DOS CUSTOS**



SINISTRALIDADE



PARTICIPAÇÕES

Nosso desempenho no período de 2025 reflete a solidez da gestão e o compromisso com a eficiência operacional. No último ano, registramos melhora em todos os indicadores apresentados.

As despesas operacionais foram mantidas sob controle, o que resultou em um excelente lucro líquido. Esse resultado demonstra não apenas a consistência das nossas estratégias, mas também a capacidade de adaptação diante das condições de mercado. Seguimos atentos às oportunidades de otimização e ao fortalecimento da nossa posição financeira, garantindo sustentabilidade e crescimento contínuo.

PARTICIPAÇÕES
R$ 183.735,14

FESP
R$ 1.378.585,06

FIOP
R$ 355.226,90

CNU
R$ 711.187,03

CNU FCNRPLA
R$ 68.229,51

SICRED
R$ 135.387,48

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS

RA-037-2026

Unimed de Birigui
Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações financeiras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024 e o Relatório dos Auditores Independentes

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico

Demonstrações financeiras dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024 e o relatório dos Auditores Independentes

Conteúdo

Relatório dos Auditores Independentes sobre as demonstrações financeiras 2
Balanços patrimoniais – Ativo 5
Balanços patrimoniais – Passivo 6
Demonstrações do resultado dos exercícios 7
Demonstrações do resultado abrangente 8
Demonstrações das mutações do patrimônio líquido 9
Demonstrações dos fluxos de caixa – método indireto 10
Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras 11

Relatório dos Auditores Independentes sobre as demonstrações financeiras

Aos Cooperados, Conselheiros e Administradores da
Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Birigui SP

Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da *Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico* (“Cooperativa”), que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2025 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo as políticas contábeis materiais e outras informações elucidativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da *Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico* em 31 de dezembro de 2025, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras”. Somos independentes em relação à Cooperativa, de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.

Responsabilidades da Administração e da governança pelas demonstrações financeiras

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Cooperativa continuar operando, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a administração pretenda liquidar a Cooperativa ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações. Os responsáveis pela governança da Cooperativa são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detecta as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras. Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria.

Além disso:

(i) identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.

(ii) obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Cooperativa.

(iii) avaliamos a adequação das práticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração.

(iv) concluímos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Cooperativa. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras, caso venham a existir, podem levar a Cooperativa a não mais se manter em continuidade operacional.

(v) avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com os responsáveis pela Administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Ribeirão Preto SP, 6 de fevereiro de 2026.

Inoveaud Auditores Independentes
CRC 2SP033908/O-3

Júlio César de Souza Nunes
Contador CRC 1SP186234/O-2

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Balanços patrimoniais – Ativo

Exercícios findos em 31 de dezembro
Em reais

	Nota	2025	2024
Ativo			
Ativo circulante		**20.513.584**	**18.190.051**
Disponível		171.214	43.425
Realizável		**20.342.370**	**18.146.626**
Aplicações financeiras	**5**	**11.540.402**	**10.305.064**
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas		6.155.243	5.490.518
Aplicações livres		5.385.159	4.814.546
Créditos de Operações com Planos de Assist. à Saúde	**6**	**3.221.687**	**2.870.716**
Contraprestações pecuniárias a Receber		1.538.091	2.293.134
Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis		930.983	16.375
Outros créditos de operação com planos		752.613	561.207
Créditos Operações de Assist. à Saúde não relacionados com planos	**7**	**2.145.622**	**1.840.838**
Créditos Tributários e Previdenciários	**8**	**708.080**	**552.698**
Bens e Títulos a Receber	**9**	**2.512.508**	**2.393.902**
Despesas Antecipadas		**159.011**	**132.299**
Conta-Corrente com Cooperados	**10**	**55.060**	**51.109**
Ativo não circulante		**14.679.316**	**13.721.922**
Realizável a longo prazo		**1.694.025**	**1.517.249**
Depósitos Judiciais e Fiscais	**17**	1.694.025	1.517.249
Investimentos	**10**	**2.832.355**	**2.116.910**
Participações Societárias pelo Método de Custo		2.477.128	1.794.418
Outros investimentos		355.227	322.492
Imobilizado	**11**	**8.223.503**	**8.341.278**
Imóveis de uso próprio		**2.925.903**	**2.945.914**
Hospitalares		2.567.369	2.577.136
Não Hospitalares		358.534	368.778
Imobilizado de uso próprio		**3.915.841**	**3.561.463**
Hospitalares		3.031.370	2.470.131
Não Hospitalares		884.471	1.091.332
Outras imobilizações		492.444	563.451
Direito de Uso de Arrendamentos		889.315	1.270.450
Intangível	**12**	**1.929.433**	**1.746.485**
Total do ativo		**35.192.900**	**31.911.973**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Balanços patrimoniais – Passivo

Exercícios findos em 31 de dezembro
Em reais

	Nota	2025	2024
Passivo			
Passivo circulante		**17.290.324**	**15.922.896**
Provisões técnicas de Operações de Assistência à Saúde	13	**7.045.002**	**6.994.768**
Provisões de Contraprestações		**1.845.679**	**1.662.416**
Provisão de Contraprestações Não Ganhas - PPCNG		1.822.233	1.616.085
Provisão para Remissão		23.446	46.331
Provisão de Eventos a liquidar para o SUS		724.912	802.341
Provisão de Eventos a liquidar para outros prestadores		2.340.448	1.793.481
Provisão de Eventos ocorridos e não avisados		2.133.963	2.736.530
Débitos Operações de Assistência à Saúde		**618.644**	**79.148**
Receita antecipada de contraprestações / prêmios		74.783	55.378
Comercialização sobre Operações		-	1.862
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		538.274	-
Outros Débitos de Operações com Planos de Assistência à Saúde		5.587	21.908
Débitos Op. de Assist. à Saúde não rel. com planos da Operadora		**277.443**	**827.010**
Tributos e Encargos a recolher	14	**1.771.787**	**1.771.470**
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	15	**132.972**	**-**
Débitos diversos	16	**7.319.368**	**6.174.884**
Conta Corrente de cooperados		**125.108**	**75.616**
Passivo não circulante		**3.759.537**	**3.274.942**
Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	13	**365.405**	**297.775**
Provisões de Contraprestações		**-**	**65.915**
Provisão para Remissão		-	65.915
Provisão de Eventos a liquidar para o SUS		365.405	231.860
Provisões	17	**2.382.204**	**1.829.064**
Provisões para Ações Judiciais		2.382.204	1.829.064
Empréstimos e Financiamentos a Pagar	15	**199.457**	**-**
Débitos diversos	16	**812.471**	**1.148.103**
Patrimônio líquido	19	**14.143.039**	**12.714.135**
Capital social		**9.796.121**	**9.828.272**
Reservas		**3.257.932**	**2.074.982**
Fundo de reserva		2.688.700	1.749.702
Fundo de assistência técnica, educacional e social – RATES		569.232	325.280
Sobras à disposição da AGO		**1.088.986**	**810.881**
Total do passivo		**35.192.900**	**31.911.973**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Demonstrações do resultado dos exercícios

Exercícios findos em 31 de dezembro
Em reais

	Nota	2025	2024
Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde		**75.785.279**	**73.299.016**
Receitas com operações de assistência à saúde		**76.596.588**	**74.080.331**
Contraprestações líquidas		76.507.788	74.133.777
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde		88.800	(53.446)
Tributos diretos de operações de planos de assistência à saúde da Operadora		(811.309)	(781.315)
Eventos indenizáveis líquidos		**(56.997.630)**	**(55.745.159)**
Eventos conhecidos ou avisados		(57.598.407)	(55.242.522)
Variação das provisões de eventos ocorridos e não avisados		600.777	(502.637)
Resultado das operações com planos de assistência de saúde		**18.787.649**	**17.553.857**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde		**2.590**	**3.540**
Receitas de Assist. à Saúde não Rel. com Planos de Saúde da Operadora		**16.935.913**	**5.075.939**
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar		15.226.859	4.469.898
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual – Assist. Médico Hospitalar		1.456.135	-
Outras Receitas Operacionais		252.919	606.041
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde		(16.289)	-
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde		**(1.076.898)**	**(1.233.149)**
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde		(595.549)	(533.983)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças		-	(142.864)
Provisão para Perdas Sobre Créditos		(481.349)	(556.302)
Outras Despesas Op. de Assist. à Saúde não Rel.com Plano de Saúde da Operadora		(18.607.302)	(7.250.904)
Resultado bruto		**16.025.663**	**14.149.283**
Despesas de Comercialização		(768.698)	(314.306)
Despesas Administrativas	20	(15.705.349)	(14.429.045)
Resultado financeiro líquido	21	**1.605.238**	**973.956**
Receitas Financeiras		2.240.167	1.635.734
Despesas Financeiras		(634.929)	(661.778)
Resultado patrimonial		**986.954**	**1.216.513**
Receitas Patrimoniais		1.041.161	1.216.513
Despesas patrimoniais		(54.207)	-
Resultado antes dos impostos e participações		**2.143.808**	**1.596.401**
Imposto de renda	22	(423.067)	(281.642)
Contribuição social	22	(160.944)	(110.031)
Participação sobre os lucros		(98.742)	(130.531)
Resultado líquido		**1.461.055**	**1.074.197**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Demonstrações do resultado abrangente

Exercícios findos em 31 de dezembro
Em reais

	2025	2024
Resultado Líquido	**1.461.055**	**1.074.197**
Outros resultados abrangentes	-	-
Resultado abrangente total	**1.461.055**	**1.074.197**

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Demonstrações das mutações do patrimônio líquido

Exercícios findos em 31 de dezembro
Em reais

	Capital social	Fundo de reserva	RATES	Sobras disposição da AGO	Total
Saldos em 31 de dezembro de 2023	**9.721.748**	**1.248.152**	**157.362**	**406.152**	**11.533.414**
Destinação das Sobras AGO 03/2024					
Transferência para Fundo de Reserva conforme deliberação da AGO	-	406.152	-	(406.152)	-
Movimentação Capital Social					
Integralização de Capital	364.707	-	-	-	364.707
Baixa de capital	(258.183)	-	-	-	(258.183)
Resultado líquido do exercício	-	-	-	1.074.197	1.074.197
Transferência do resultado de terceiros para o RATES	-	-	120.220	(120.220)	-
Destinações estatutárias					
Fundo de reserva 10%	-	95.398	-	(95.398)	-
RATES 5%	-	-	47.698	(47.698)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2024	**9.828.272**	**1.749.702**	**325.280**	**810.881**	**12.714.135**
Destinação das Sobras AGO 03/2025					
Transferência para Fundo de Reserva conforme deliberação da AGO	-	810.881	-	(810.881)	-
Movimentação do capital social	(32.151)				(32.151)
Resultado líquido do exercício	-	-	-	1.461.055	1.461.055
Transferência do resultado de terceiros para o RATES	-	-	179.893	(179.893)	-
Destinações estatutárias					
Fundo de reserva 10%	-	128.117	-	(128.117)	-
RATES 5%	-	-	64.059	(64.059)	-
Saldos em 31 de dezembro de 2025	**9.796.121**	**2.688.700**	**569.232**	**1.088.986**	**14.143.039**

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Demonstrações dos fluxos de caixa – método indireto

Exercícios findos em 31 de dezembro
Em reais

	2025	2024
Resultado antes dos impostos e participações	**2.143.808**	**1.596.401**
Ajustes:		
Depreciações e amortizações	1.611.032	1.620.309
Resultado alienação de bens	10.544	8.332
Ajustes do ativo imobilizado	-	-
Provisão para perdas sobre créditos	481.349	556.302
Variação das provisões técnicas de operações de assistência à saúde	(485.219)	782.477
Provisão para contingências	553.140	683.657
(Aumento) redução nos ativos:		
Aplicações financeiras	(1.235.338)	(2.264.177)
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	(832.320)	(356.211)
Créditos de oper.de assist. à saúde não relacionados com planos de saúde	(304.784)	33.418
Créditos tributários e previdenciários	(155.382)	599.335
Bens e títulos a receber	(118.606)	(168.964)
Despesas antecipadas	(26.712)	(9.445)
Depósitos judiciais	(176.776)	(397.543)
Conta corrente de cooperados	(3.951)	386.458
Aumento (diminuição) de passivo:		
Eventos a liquidar e débitos de operações de assistência à saúde	1.142.579	(711.593)
Débitos com oper.de assist. saúde não relac.com planos de saúde	(549.567)	68.255
Tributos e encargos sociais a recolher	317	(284.446)
Débitos diversos	808.852	164.531
Conta corrente de cooperados	49.492	38.665
Caixa gerado pelas atividades operacionais	**2.912.458**	**2.345.761**
Imposto de renda e contribuição social pagos	(584.011)	(290.633)
Participação sobre os lucros	(98.742)	(130.531)
Caixa líquido gerado pelas atividades operacionais	**2.229.705**	**1.924.597**
Atividades de investimento		
Aquisição de ativo imobilizado e intangível	(1.686.749)	(1.525.794)
Aquisição de investimentos	(715.445)	(510.247)
Caixa líquido gerado pelas atividades de investimento	**(2.402.194)**	**(2.036.041)**
Atividades de financiamentos		
Empréstimos e financiamentos	332.429	-
Movimentação do capital social	(32.151)	106.524
Caixa líquido gerado pelas atividades de financiamento	**300.278**	**106.524**
Variação líquida do caixa	**127.789**	**(4.920)**
Caixa no início do exercício	43.425	48.345
Caixa no fim do exercício	171.214	43.425
Variação líquida do caixa	**127.789**	**(4.920)**

As notas explicativas da Administração são parte integrante das demonstrações financeiras.

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às demonstrações financeiras

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

1 Contexto operacional

A Unimed de Birigui – Cooperativa de Trabalho Médico, sediada em Birigui - SP, que contava com 126 cooperados no final de 2025 (124 em 2024), é uma sociedade de pessoas, de natureza civil e tem por objetivo a congregação de profissionais médicos que se proponham a associar bens e serviços para o exercício de sua atividade econômica no interesse comum e sem finalidade lucrativa.

2 Ambiente regulatório

Por meio da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, foi criada a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), autarquia sob regime especial vinculada ao Ministério da Saúde. A Cooperativa está subordinada às diretrizes e normas da ANS, a qual compete regulamentar, acompanhar e fiscalizar as atividades das operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive políticas de comercialização de planos de saúde e de reajustes de preços e normas financeiras e contábeis. Como operadora de planos de assistência à saúde, a Cooperativa encontra-se registrada na ANS sob o nº 34.577-6

As operadoras de planos de saúde estão sujeitas às seguintes exigências estabelecidas pela ANS: RN nº 569/2022, RN nº 521/2022, RN nº 574/2023 e alterações vigentes:

A. Patrimônio líquido ajustado - PLA

Patrimônio Líquido, apurado nas demonstrações financeiras da Cooperativa, ajustado por efeitos econômicos regulamentados pela RN 569/2022, a saber:

I - dedução das participações diretas ou indiretas em outras operadoras de planos de assistência à saúde e em entidades financeiras, de seguros, resseguros e de previdência privada aberta ou fechada sujeitas à supervisão de outros órgãos federais de supervisão econômica setorial;
II -dedução dos créditos tributários decorrentes de prejuízos fiscais de imposto de renda e bases negativas de contribuição social;
III -dedução das despesas diferidas;
IV -dedução das despesas antecipadas;
V -dedução do ativo não circulante intangível; e
VI -dedução do valor de *goodwill* das participações diretas ou indiretas não contempladas no inciso I do artigo 7º.

A Cooperativa deve manter, a qualquer tempo, PLA equivalente ou superior ao capital regulatório.
Em 31 de dezembro de 2025 o PLA da Cooperativa era de R$ 9.222.240 (R$ 8.718.441 em 2024).

B. Capital base - CB

O CB deve ser calculado a partir da multiplicação do fator 'K' pelo capital de referência que é atualizado anualmente, tendo como referência a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA. Em 31 de dezembro de 2024 o capital de referência divulgado pela ANS foi de R$ 12.328.082 (R$ 11.701.894 em 2024).

O fator "K" vigente em dezembro de 2025 corresponde a 2,98%, de modo que o Capital base da Cooperativa é de R$ 367.377 (R$ 348.716 em 2024).

C. Capital Baseado em Risco - CBR

A RN nº 569/2022 dispõe sobre a regra de capital que define montante variável a ser observado pela Cooperativa em função de fatores pré-determinados por modelo padrão estabelecido pela ANS, compreendendo os principais riscos envolvidos nas atividades relacionadas à operação de planos privados de assistência à saúde, quais sejam: o risco de subscrição, o risco de crédito, o risco de mercado, o risco legal e o risco operacional.

Com base na estimativa destes riscos a necessidade de capital da Cooperativa é de R$ 8.628.853 em 31 de dezembro de 2025 (R$ R$ 6.929.981 em 2024).

D. Capital regulatório

O capital regulatório a ser observado pelas operadoras será o maior entre os seguintes valores:

I - Capital base; ou
II - Capital baseado em riscos

O capital regulatório da Cooperativa é suficiente conforme demonstrado a seguir:

	Valores
Necessidade de capital regulatório	8.628.853
Patrimônio líquido ajustado	9.222.240
Suficiência	**593.387**

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

3 Base de preparação das demonstrações financeiras

a. Declaração de conformidade

As demonstrações financeiras foram elaboradas em conformidade com a legislação vigente, com observância da Lei das Sociedades Cooperativas - Lei 5.764/71, das Normas Brasileiras de Contabilidade, e padrões da Agência Nacional de Saúde Suplementar, conforme plano de contas estabelecido pela RN 528/2022 e alterações vigentes, como também parcialmente aos aspectos relacionados às leis 11.638/2007 e 11.941/2009, e as Regulamentações do Comitê de Pronunciamentos Contábeis. A cooperativa também atendeu os quesitos da ITG 2004, na formatação das demonstrações financeiras.

As demonstrações financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2025 estão sendo apresentadas em conjunto com as correspondentes de 2024, de forma a permitir a comparabilidade.

A exigência da Demonstração dos Fluxos de Caixa foi atendida, mediante sua montagem pelo método indireto, conforme RN 528/2022 e alterações vigentes, com a reconciliação do Lucro Líquido com o Caixa Líquido obtido das atividades operacionais, de acordo com o pronunciamento técnico do Comitê de Pronunciamentos Contábeis número 03 (R2) e CFC NBC TG 03 (R3).

A Administração avaliou a capacidade da Cooperativa em continuar operando normalmente e está convencida de que ela possui recursos para dar continuidade a seus negócios no futuro. Adicionalmente, a Administração não tem conhecimento de nenhuma incerteza material que possa gerar dúvidas significativas sobre a sua capacidade de continuar operando. Assim, referidas Demonstrações financeiras foram preparadas com base no pressuposto de continuidade.

A emissão dessas demonstrações financeiras foi autorizada pela Administração da Cooperativa em 6 de fevereiro de 2026, diante disso, não ocorreram eventos entre a data de encerramento do exercício social e a aprovação das demonstrações financeiras que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a análise econômica e financeira. A Administração da Cooperativa afirma que todas as informações relevantes próprias das demonstrações financeiras, e somente elas, estão sendo evidenciadas, e que correspondem às utilizadas por ela na sua gestão.

No exercício de 2025, a Cooperativa apresentou das demonstrações do resultado abrangente, comparativamente com o exercício de 2024.

b. Base de mensuração

As demonstrações financeiras foram preparadas considerando o custo histórico como base de valor.

c. Moeda funcional e moeda de apresentação

Os itens incluídos nas demonstrações financeiras da Cooperativa são mensurados usando a moeda do principal ambiente econômico no qual a Cooperativa atua ("a moeda funcional"). As demonstrações financeiras estão apresentadas em reais (R$), que é a moeda funcional da Cooperativa.

d. Uso de estimativas e julgamentos

A preparação das demonstrações financeiras, de acordo com as normas da ANS e as normas emitidas pelo CPC, exige que a Administração faça julgamentos, estimativas e premissas que afetam a aplicação das práticas contábeis e os valores reportados de ativos, passivos, ingressos e dispêndios. Os resultados reais podem divergir dessas estimativas.

Estimativas e premissas são revistas de uma maneira contínua. Revisões com relação às estimativas contábeis são reconhecidas no exercício em que as estimativas são revisadas e em quaisquer exercícios futuros afetados.

As informações sobre julgamentos críticos, referente às práticas contábeis adotadas pela Cooperativa e que apresentam efeitos sobre os valores reconhecidos nas demonstrações financeiras estão incluídas nas respectivas notas explicativas.
As informações sobre as incertezas relacionadas a premissas e estimativas que possuem um risco significativo de resultar em um ajuste material em 31 de dezembro de 2024 são:

(i) Análise econômica para fins de mensuração da provisão para perdas estimadas com créditos de liquidação duvidosa dos créditos de operações com planos de assistência à saúde relacionado e não relacionado com o plano de saúde da operadora e dos títulos a receber – notas 6 e 7;
(ii) Análise da vida útil econômica para fins de determinação da depreciação do ativo imobilizado – nota 11;
(iii) Análise da vida útil econômica para fins de determinação da amortização do ativo intangível – nota 12;
(iv) Provisão para remissão, PEONA e PEONA SUS e Ressarcimento ao SUS – nota 13; e
(v) Reconhecimento e mensuração de provisões de demandas judiciais: principais premissas sobre a probabilidade e magnitude das saídas de recursos – nota 17.

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

4 Políticas contábeis materiais

As principais práticas contábeis descritas em detalhes abaixo têm sido aplicadas de maneira consistente a todos os exercícios apresentados nestas demonstrações financeiras.

a. Caixa e equivalentes de caixa – disponível e aplicações financeiras

Caixa e equivalentes de caixa abrangem saldos de disponível (numerário em conta corrente) e aplicações financeiras com vencimento original de três meses ou menos a partir da data da contratação, os quais são sujeitos a um risco insignificante de alteração no valor, e são utilizadas na liquidação das obrigações de curto prazo. As aplicações financeiras são apresentadas no ativo circulante e estão classificadas como:

- Aplicações garantidoras de provisões técnicas: nos termos da RN/ANS nº 521/2022 e posteriores alterações. As aplicações vinculadas possuem cláusula restritiva de resgate dependendo de prévia autorização da ANS à instituição financeira e devem ser suficientes para garantir o saldo da: provisão de eventos a liquidar que tenham sido avisados a mais de 60 dias, provisão para eventos ocorridos e não avisados e provisão para remissão. As aplicações não vinculadas têm como objetivo lastrear o saldo da provisão de eventos a liquidar que tenham sido avisados nos últimos 60 dias e que não necessitam de garantias vinculadas.

- Aplicações livres: são resgatáveis no prazo de até 90 dias com risco insignificantes de mudança de seu valor de mercado.

As aplicações financeiras estão demonstradas ao custo, acrescido dos rendimentos auferidos até a data do encerramento do balanço patrimonial e são de liquidez imediata. Os ganhos ou perdas são registrados no resultado do exercício respeitando a competência, em sua maioria são classificadas na categoria de ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado.

b. Ativos financeiros

4.2.1 Classificação

A Cooperativa classifica seus ativos financeiros, no reconhecimento inicial, sob a categoria de recebíveis. A classificação depende da finalidade para a qual os ativos financeiros foram adquiridos.

Os recebíveis são ativos financeiros não derivativos, com pagamentos fixos ou determináveis, que não são cotados em um mercado ativo. São apresentados como ativo circulante, exceto aqueles com prazo

de vencimento superior a 12 meses após a data de emissão do balanço (estes são classificados como ativos não circulantes). Os recebíveis da Cooperativa compreendem: disponível; aplicações financeiras; créditos de operações com planos de assistência à saúde relacionados e não relacionados com planos de saúde da operadora; e bens e títulos a receber.

4.2.2 Reconhecimento e mensuração

Os recebíveis são contabilizados pelo custo amortizado, usando o método da taxa efetiva de juros.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e o valor líquido é apresentado no balanço patrimonial quando, somente quando, a Cooperativa tenha o direito legal de compensar os valores e tenha a intenção de liquidar em uma base líquida ou de realizar o ativo e liquidar o passivo simultaneamente.

4.2.3 Passivos financeiros não derivativos

A Cooperativa reconhece passivos financeiros, inicialmente, na data de negociação na qual a Cooperativa se torna uma parte das disposições contratuais do instrumento. A Cooperativa baixa um passivo financeiro quando tem suas obrigações contratuais retirada, cancelada ou vencida. A Cooperativa classifica os passivos financeiros não derivativos na categoria de outros passivos financeiros. Tais passivos financeiros são reconhecidos, inicialmente, pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, esses passivos financeiros são medidos pelo custo amortizado por meio do método dos juros efetivos.

A Cooperativa tem os seguintes passivos financeiros não derivativos: eventos indenizáveis; débitos de operações de assistência à saúde; e débitos diversos.

c. *Impairment* de ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

A Cooperativa avalia, na data de cada balanço, se há evidência objetiva de que um ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros está deteriorado. Um ativo ou grupo de ativos financeiros está deteriorado e as perdas por *impairment* são incorridas somente se há evidência objetiva de *impairment* como resultado de um ou mais eventos ocorridos após o reconhecimento inicial dos ativos (um "evento de perda") e aquele evento (ou eventos) de perda tem um impacto nos fluxos de caixa futuros estimados do ativo financeiro ou grupo de ativos financeiros que pode ser estimado de maneira confiável.

Para os créditos de operações com planos de assistência à saúde e os créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora, os critérios para o cálculo da

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

provisão para perda (*impairment*) estão determinados por meio de Resolução Normativa da ANS, conforme demonstrado na nota 4.4.

4.4 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

São registrados e mantidos no balanço pelo valor nominal dos títulos, pois não possuem caráter de financiamento em contrapartida à: (i) conta de resultado de contraprestações efetivas de operações de assistência à saúde para os Planos Médico-Hospitalares e (ii) conta de resultado “receitas operacionais de assistência à saúde não relacionadas com planos de saúde da Operadora” no que se refere aos serviços médicos e hospitalares prestados a particulares e as outras Operadoras de Planos Médico-Hospitalares. A Cooperativa constitui a provisão para créditos de liquidação duvidosa de acordo com o item 10.2.3 do Capítulo I do ANEXO I da RN 528/2022, da Agência Nacional de Saúde, considerando de difícil realização os créditos:

I. Nos planos individuais com preço preestabelecido, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 60 (sessenta) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
II. Para todos os demais planos, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito desse contrato foi provisionada;
III. Para os créditos de operações não relacionadas com planos de saúde de assistência à saúde da própria operadora, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 (noventa) dias, a totalidade do crédito foi provisionada.

4.5 Investimentos

Representados, basicamente, por participações societárias no sistema cooperativista avaliados pelo custo.

4.6 Imobilizado

Compreendido, predominantemente, pela infraestrutura de instalações administrativas, máquinas e equipamentos. O imobilizado é mensurado pelo custo histórico de aquisição ou construção, deduzido de depreciação acumulada e perdas de redução ao valor recuperável (*impairment)* acumuladas. O custo inclui gastos que são diretamente atribuíveis à aquisição de um ativo.

Os custos subsequentes são incluídos no valor contábil do ativo ou reconhecidos como um ativo separado, conforme apropriado, somente quando for provável que fluam benefícios econômicos futuros associados a esses custos e que possam ser mensurados com segurança. O valor contábil de itens ou peças substituídas é baixado. Todos os outros reparos e manutenções são lançados em contrapartida ao resultado do exercício, quando incorridos.

A depreciação é calculada usando o método linear considerando os seus custos e valores residuais durante a vida útil estimada. As taxas aplicadas anualmente são:

Descrição	Taxa de depreciação
Edificações	4%
Instalações	10%
Máquinas e equipamentos	20%
Computadores e periféricos	10%
Móveis e utensílios	20%
Veículos	20%

Os valores residuais e a vida útil dos ativos são revisados e ajustados, se apropriado, ao final de cada exercício.

O valor contábil de um ativo é imediatamente baixado ao seu valor recuperável quando o valor contábil do ativo é maior do que seu valor recuperável estimado.

Ganhos e perdas na alienação de um item do imobilizado (apurados pela diferença entre os recursos advindos da alienação e o valor contábil do imobilizado), são reconhecidos em outros ingressos operacionais no resultado.

4.7 Ativos intangíveis – software

Os ativos intangíveis adquiridos separadamente são mensurados no reconhecimento inicial ao custo de aquisição e, posteriormente, deduzidos da amortização acumulada e perdas do valor recuperável, quando aplicáveis.

4.8 *Impairment* de ativos não financeiros

Os valores contábeis dos ativos não financeiros da Cooperativa, que não os estoques, são revistos a cada data de apresentação para apurar se há indicação de perda no valor recuperável. Caso ocorra tal indicação, então o valor recuperável do ativo é estimado e, quando o valor em uso do ativo ou o seu valor de mercado é menor que o valor contábil, é registrada a perda por *impairment* entre essa diferença.

4.9 Benefícios a empregados

Obrigações de benefícios a empregados são mensuradas em uma base não descontada e são incorridas como dispêndios, conforme o serviço relacionado seja prestado.

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

O passivo é reconhecido pelo valor esperado a partir de uma obrigação legal ou construtiva de pagar esse valor em função de serviço passado prestado pelo empregado, e a obrigação possa ser estimada de maneira confiável.

Os valores dos dispêndios com pessoal estão demonstrados na nota 20.

4.10 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

As provisões técnicas foram calculadas de acordo com as determinações da Resolução Normativa RN nº 526/2022 e alterações, com exceção da provisão de eventos a liquidar que é calculada com base nas faturas de prestadores de serviços de assistência à saúde efetivamente recebidas pelas operadoras e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas conforme estabelecido pela RN 528/2022 e suas alterações vigentes.

a. Provisão de Prêmios ou Contraprestações Não Ganhas – PPCNG

Caracteriza-se pelo registro contábil do valor mensal cobrado pela Cooperativa para cobertura do risco contratual da vigência que se inicia naquele mês, devendo ser baixada a crédito de ingressos de prêmios ou contraprestações, no último dia do mês de competência, pelo risco já decorrido no mês. Os valores registrados na PPCNG não precisam ser lastreados por ativos garantidores.

b. Provisões para eventos a liquidar

Provisões para fazer frente aos valores a pagar por eventos avisados até a data-base de apuração. A resolução dispõe, também, que o registro contábil dos eventos a liquidar deverá ser realizado pelo valor integral cobrado pelo prestador ou apresentado pelo beneficiário, no primeiro momento da identificação da despesa médica, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da preliminar das despesas médicas.

c. Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA

É calculada conforme nota técnica atuarial aprovada pela ANS para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela Cooperativa por falta de avisos.

d. Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados do SUS – PEONA SUS

Refere-se à estimativa do montante de eventos/sinistros originados no Sistema Único de Saúde (SUS) (realizados pelos beneficiários da operadora) que tenham ocorrido e que não tenham sido avisados pela ANS à operadora. A estimativa de provisão observa o fator individual de cada operadora de PEONA SUS com o montante de eventos avisados nos últimos 24 meses, sendo o valor calculado disponível no espaço da operadora no endereço eletrônico da ANS.

e. Provisão de eventos a liquidar para o SUS

Refere-se a cobranças do ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS), estabelecidas pelo artigo 32 da Lei nº 9656/1998, advindas de atendimento médico, hospitalar e ambulatorial pela rede pública de saúde a beneficiários do próprio plano de saúde.

4.11 Cotas de cooperados

As cotas de capital são classificadas no patrimônio líquido. No caso de demissão, os cooperados têm seu capital social devolvido, conforme Estatuto Social e a legislação cooperativista.

4.12 Outros ativos e passivos (circulantes e não circulantes)

Um ativo é reconhecido no balanço patrimonial quando for provável que seus benefícios econômicos futuros serão gerados em favor da Cooperativa e seu custo ou valor puder ser mensurado com segurança. Um passivo é reconhecido no balanço quando a Cooperativa possui uma obrigação legal ou constituída como resultado de um evento passado, sendo provável que um recurso econômico seja requerido para liquidá-lo.

São acrescidos, quando aplicável, dos correspondentes rendimentos, encargos e atualizações monetárias incorridas até a data do balanço e, no caso dos ativos, retificados por provisão para perdas (*impairment)* quando necessário.

Os ativos e passivos são classificados como circulantes quando, provavelmente, sua realização ou liquidação ocorra nos próximos doze meses. Caso contrário, são demonstrados como não circulantes.

4.13 Ajuste a valor presente de ativos e passivos

Os ativos e passivos monetários não circulantes e os circulantes quando o efeito é considerado relevante em relação às demonstrações financeiras tomadas em conjunto, são ajustados ao valor presente. O ajuste a valor presente é calculado levando em consideração os fluxos de caixa contratuais e a taxa de juros explícita, e em certos casos implícita, dos respectivos ativos e passivos. Dessa forma, os juros

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

embutidos nos ingressos, dispêndios e custos associados a esses ativos e passivos são descontados com o intuito de reconhecê-los em conformidade com o regime de competência dos exercícios. Posteriormente, esses juros são realocados nas linhas de dispêndios e ingressos financeiros no resultado por meio da utilização do método da taxa efetiva de juros em relação aos fluxos de caixa. As taxas de juros implícitas quando aplicadas são determinadas com base em premissas e são consideradas estimativas contábeis.

4.14 Ativos e passivos contingentes e obrigações legais

As práticas contábeis para registro e divulgação de ativos e passivos contingentes e obrigações legais são as seguintes:

- Ativos contingentes são reconhecidos somente quando há garantias reais ou decisões judiciais favoráveis, transitadas em julgado. Os ativos contingentes com êxitos prováveis são apenas divulgados em nota explicativa.

- Passivos contingentes são provisionados quando as perdas forem avaliadas como prováveis e os montantes envolvidos forem mensuráveis com suficiente segurança. Os passivos contingentes avaliados como de perdas possíveis são apenas divulgados em nota explicativa e os passivos contingentes avaliados como de perdas remotas não são provisionados nem divulgados.

- Obrigações legais são registradas como exigíveis, independente da avaliação sobre as probabilidades de êxito, de processos em que a Cooperativa questionou a inconstitucionalidade de tributos.

4.15 Ingresso operacional

4.15.1 Reconhecimento dos ingressos e respectivos custos

Por determinação da ANS, são classificados como “contraprestações efetivas de planos de assistência à saúde” o resultado líquido dos ingressos (receitas), deduzidas às variações das provisões técnicas, os abatimentos, cancelamentos e restituições, registradas por período de implantação do plano, natureza jurídica da contratação e modalidade de cobertura.

A apropriação dos ingressos observa o regime de competência de exercícios considerando:

(i) nos contratos com preços preestabelecidos, o período de cobertura contratual; e
(ii) nos contratos com preços pós-estabelecidos, a data em que se fazem presentes os fatos geradores do ingresso.

A apropriação dos respectivos custos (eventos indenizáveis) ocorre no recebimento das respectivas contas e por meio da constituição de provisão como referido na nota 13.

Os demais ingressos e dispêndios observam o regime de competência de exercícios para o seu reconhecimento.

4.15.2 Ingressos financeiros e dispêndios financeiros

Os ingressos financeiros abrangem receitas de juros sobre fundos investidos. O ingresso de juros é reconhecido no resultado por meio do método dos juros efetivos. Os dispêndios financeiros abrangem juros e despesas bancárias.

4.16 Reconhecimento dos eventos indenizáveis

Os eventos indenizáveis são constituídos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada cooperados e na identificação da ocorrência da despesa médica pela comunicação do prestador de serviço, independentemente da existência de qualquer mecanismo, processo ou sistema de intermediação da transmissão, direta ou indiretamente por meio de terceiros, ou da análise preliminar das despesas médicas. Como parte dessas faturas não são apresentadas dentro do período da sua competência, ou seja, há eventos realizados nestes prestadores e cooperados que não são cobrados/avisados na totalidade a Operadora ao final de cada mês, os eventos ocorridos e não avisados são registrados mediante constituição de PEONA – Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados.

4.17 Imposto de renda e contribuição social – correntes

Calculados com base no lucro real tributável, conforme determinações da Secretaria da Receita Federal: as operações consideradas não cooperadas; e as alíquotas estabelecidas para o imposto de renda e para a contribuição social, nos termos da legislação fiscal e alíquotas vigentes. O resultado decorrente das operações com cooperados é isento desses tributos.

4.18 CPC 06 – Arrendamentos

A Cooperativa avalia se um contrato é ou contém arrendamento se ele transmite o direito de controlar o uso do ativo identificado por um período, em troca de contraprestações. Tal avaliação é realizada no momento inicial. As isenções são aplicadas para arrendamentos de curto prazo e itens de baixo valor.
O custo do ativo de direito de uso compreende:

(i) o valor da mensuração inicial do passivo de arrendamento;

(ii) quaisquer pagamentos de arrendamentos efetuados até a data;

(iii) custos diretos incorridos; e

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

(iv) estimativas de custos a serem incorridos na desmontagem e remoção do ativo, quando aplicável e está reconhecido na conta “Imobilizado”.

O passivo do arrendamento é mensurado ao valor presente dos pagamentos de arrendamento, descontado pela taxa implícita ou taxa incremental sobre empréstimos do arrendatário, representando a obrigação de efetuar os pagamentos do arrendamento e está reconhecida na conta “Passivo de Arrendamentos”.

No resultado do período é reconhecida uma despesa de depreciação do ativo de direito de uso e uma despesa de juros do passivo de arrendamento.

5 Aplicações financeiras

Modalidade	2025	2024
Garantidoras de provisões técnicas		
Fundo dedicado ao setor de saúde complementar	6.155.243	5.490.518
	6.155.243	**5.490.518**
Livres		
RDC – renda fixa	5.385.159	4.814.546
	5.385.159	**4.814.546**
	11.540.402	**10.305.064**

As aplicações financeiras são de conversibilidade imediata em um montante conhecido de caixa, sujeitas a um insignificante risco de mudança de valor e representadas substancialmente por aplicações financeiras em fundos e certificados de depósitos bancários. As aplicações garantidoras de provisões técnicas são aplicações financeiras vinculadas em Fundos Dedicados ao Setor de Saúde Suplementar, por meio de convênios entre a ANS e as instituições cuja movimentação ou desvinculação está sujeita à aprovação prévia da ANS, em conformidade com a RN 521 de 29 de abril de 2022. As taxas de juros são as normais do mercado para as modalidades, considerando o valor e a época das aplicações, e podem ser resgatadas de acordo com a necessidade de recursos da Cooperativa.

6 Créditos de operações com planos de assistência à saúde

	2025	2024
Contraprestações pecuniárias a Receber		
Contraprestações Pecuniárias - pré pagamento - PJ	644.037	388.820
Contraprestações Pecuniárias - pré pagamento - PF	771.502	1.272.722
Contraprestações Pecuniárias - custo operacional - PJ	571.556	696.321
(-) Provisão para perdas sobre créditos - PPSC **(i)**	(449.004)	(64.729)
	1.538.091	**2.293.134**
Participação de Beneficiários em Eventos Indenizáveis (ii)		
Coparticipação - PF	881.028	16.375
Coparticipação - PJ	49.955	-
	930.983	**16.375**
Outros créditos de operação com planos		
Fundo Zolgensma **(iii)**	752.613	561.207
	752.613	**561.207**
	3.221.687	**2.870.716**

(i) Constituída de acordo com os critérios da RN ANS detalhados no item 4.4. A Administração da Cooperativa, em análises dos créditos vencidos e a vencer, não tem expectativa de outras perdas.

(ii) Correspondem ao montante referente à participação dos beneficiários em eventos ou sinistros realizados a receber, Coparticipações e Sinistros realizados sem cobertura contratual

(iii) A Cooperativa contribui para o Fundo Contingência Assistencial para Unimed do Estado de São Paulo – Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Unimed FESP) – CNPJ nº 43.643.139/0001-66, criado exclusivamente para o pagamento do medicamento de alto custo Zolgensma. As contribuições para o fundo durante o exercício de 2025 estão assim demonstradas:

Período	Massa	Contribuição
Saldo de 2024		**561.206,97**
Janeiro	19.877	21.864,70
Fevereiro	19.846	21.830,60
Março	19.856	21.841,60
Abril	19.931	21.924,10
Maio	19.890	21.879,00
Junho	19.858	21.843,80
Julho	19.918	21.909,80
Agosto	19.847	21.831,70
Setembro	19.846	5.556,88
Outubro	19.869	5.563,32
Novembro	19.945	5.584,60
Dezembro	19.954	5.587,12
Atualização		89.589,34
Utilização		95.400,91
Saldo de 2025		**752.612,62**

Houve despesas reembolsadas/ressarcidas durante o exercício para outra operadora do fundo

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

7 Créditos de operações de assistência à saúde não relacionados com planos de saúde da operadora

	2025	2024
Intercâmbio a receber – atendimento eventual **(i)**	2.145.622	1.840.838
	2.145.622	**1.840.838**

(i) Contas a receber referentes aos serviços colocados à disposição dos usuários de serviços de saúde de outras Unimed's.

8 Créditos Tributários e Previdenciários

	2025	2024
Imposto de Renta Retido na Fonte – IRRF	363.270	279.894
Contribuição Social Retida na Fonte	238.479	165.992
Créditos de PIS e COFINS	65.666	69.765
Imposto Sobre Serviços	40.665	37.047
	708.080	**552.698**

9 Bens e títulos a receber

	2025	2024
Estoques **(i)**	1.387.490	1.195.222
Adiantamentos **(ii)**	167.018	163.394
Títulos a receber **(iii)**	958.000	1.035.286
	2.512.508	**2.393.902**

(i) Avaliados pelo custo médio de aquisição, são compostos por:

	2024	2024
Farmácia hospital	1.130.141	968.242
Nutrição e home care	47.533	67.442
Almoxarifado	209.816	159.538
	1.387.490	**1.195.222**

(ii) Composto substancialmente de adiantamentos concedidos a fornecedores.

(iii) Composto por valores a receber referentes a cheques e ordens e outros títulos a receber (Hospital), deduzidos das provisões para perdas sobre créditos, quando aplicável.

10 Investimentos

Os investimentos em sociedades cooperativas não representam controladas e/ ou coligadas e seus saldos contábeis são mantidos a custo de aquisição, e deduzidos da provisão para *impairment*, quando aplicável.

	1º/1/2024	Adições	31/12/2024	Adições	31/12/2025
Participações Societárias pelo Método de Custo					
Unimed Est. SP Coop. Médica	968.935	302.015	1.270.950	107.635	1.378.585
Unimed Participações S/A	118.138	25.685	143.823	39.916	183.739
Central Nacional Unimed **(i)**	119.165	139.080	258.245	521.172	779.417
C.E.C.M.A. Sicredi de Birigui	109.005	12.395	121.400	13.987	135.387
	1.315.243	**479.175**	**1.794.418**	**682.710**	**2.477.128**
Outros investimentos					
Unimed Oeste Paulista Fed.Reg.	291.420	31.072	322.492	32735	355.227
	291.420	**31.072**	**322.492**	**32.735**	**355.227**
Total	**1.606.663**	**510.247**	**2.116.910**	**715.445**	**2.832.355**

(i) Em 2024 em reunião das Associadas foi decidido aporte de capital que corresponde a 10% do valor total da necessidade de lastro em Ativos Garantidores da Cooperativa. Foi aportado o montante de R$ 139.080 em 2024 e de R$ 521.172 em 2025.

11 Imobilizado

a. Composição do saldo

	Custo histórico	Depreciação acumulada	2025 Saldos líquidos em	2024 Saldos líquidos em
Terrenos	271.203	-	271.203	271.203
Edificações	4.610.344	(1.955.646)	2.654.698	2.674.711
Instalações	711.172	(564.058)	147.114	135.367
Máquinas e equipamentos	5.178.363	(2.892.961)	2.285.402	1.624.407
Equipamentos de informática	2.602.742	(1.802.975)	799.767	1.113.035
Móveis e utensílios	2.003.172	(1.356.347)	646.825	641.077
Veículos	418.504	(376.833)	41.671	58.610
Benfeitoria em bens de 3º	1.090.983	(603.473)	487.510	552.420
Direito de uso	1.905.675	(1.016.362)	889.313	1.270.448
	18.792.158	**(10.568.655)**	**8.223.503**	**8.341.278**

b. Movimentação do custo

	31/12/2023	Adições	Baixas	31/12/2024	Adições	Baixas	31/12/2025
Terrenos	271.203	-	-	271.203	-	-	271.203
Edificações	4.554.566	-	-	4.554.566	55.778	-	4.610.344
Instalações	650.727	45.825	-	696.552	39.350	(24.730)	711.172
Máquinas e equipamentos	4.638.297	408.149	(66.757)	4.979.689	969.174	(770.500)	5.178.363
Equipamentos de informática	2.558.727	25.712	(4.184)	2.580.255	52.376	(29.889)	2.602.742
Móveis e utensílios	1.909.449	175.105	(24.648)	2.059.906	119.486	(176.220)	2.003.172
Veículos	418.504	-	-	418.504	-	-	418.504
Benfeitoria em bens de 3º	904.072	209.308	-	1.113.380	3.920	(26.317)	1.090.983
Direito de uso	1.651.585	254.090	-	1.905.675	-	-	1.905.675
	17.557.130	**1.118.189**	**(95.589)**	**18.579.730**	**1.240.084**	**(1.027.656)**	**18.792.158**

c. Movimentação da depreciação acumulada

	31/12/2023	Adições	Baixas	31/12/2024	Adições	Baixas	31/12/2025
Edificações	(1.805.588)	(74.267)	-	(1.879.855)	(75.791)	-	(1.955.646)
Instalações	(534.016)	(27.169)	-	(561.185)	(27.603)	24.730	(564.058)
Máquinas e equipamentos	(3.149.794)	(266.174)	60.686	(3.355.282)	(307.194)	769.515	(2.892.961)
Equipamentos de informática	(1.118.449)	(352.620)	3.849	(1.467.220)	(361.316)	25.561	(1.802.975)
Móveis e utensílios	(1.343.042)	(98.509)	22.722	(1.418.829)	(108.507)	170.989	(1.356.347)
Veículos	(342.955)	(16.939)	-	(359.894)	(16.939)	-	(376.833)
Benfeitoria em bens de 3º	(506.582)	(54.378)	-	(560.960)	(68.830)	26.317	(603.473)
Direito de uso	-	(635.227)	-	(635.227)	(381.135)	-	(1.016.362)
	(8.800.426)	**(1.525.283)**	**87.257**	**(10.238.452)**	**(1.347.315)**	**1.017.112**	**(10.568.655)**

A Administração da Cooperativa realizou a análise da vida útil remanescente dos bens do ativo imobilizado e a definição dos valores residuais finais. Portanto, no exercício de 2025 e de 2024, o cálculo da depreciação já contempla essas análises (valor depreciável), bem como, a análise quanto à recuperabilidade dos bens do ativo imobilizado.

12 Intangível

	Saldo 31/12/2023	Adições	Saldo 31/12/2024	Adições	Saldo 31/12/2025
Software e licenças de uso	2.451.951	407.605	2.859.556	446.665	3.306.221
Amortização acumulada	(1.018.045)	(95.026)	(1.113.071)	(263.717)	(1.376.788)
	1.433.906	**312.579**	**1.746.485**	**182.948**	**1.929.433**

13 Provisões técnicas de operações de assistência à saúde

	2025		2024	
	Circulante	Não Circulante	Circulante	Não Circulante
Provisões de Contraprestações				
Provisão Prêmio/Contraprestação Não Ganha PF	1.343.951	-	1.238.703	-
Provisão Prêmio/Contraprestação Não Ganha PJ	478.282	-	377.382	
Provisão de Remissão	23.446	-	46.331	65.915
	1.845.679	**-**	**1.662.416**	**65.915**
Provisão de Eventos a liquidar para o SUS				
Provisão de Eventos à Liquidar – SUS	680.835	365.405	783.187	231.860
Ressarcimento ao SUS	44.077	-	19.154	-
	724.912	**365.405**	**802.341**	**231.860**
Provisão de Eventos a liquidar para outros prestadores				
Rede contratada / credenciada	803.758	-	520.173	-
Cooperados	1.110.579	-	531.944	-
Intercâmbio	426.111	-	741.364	-
	2.340.448	**-**	**1.793.481**	**-**
Provisão de Eventos ocorridos e não avisados - PEONA				
PEONA - outros prestadores	2.132.749	-	2.733.902	-
PEONA – SUS	1.214	-	2.628	-
	2.133.963	**-**	**2.736.530**	**-**
	7.045.002	**365.405**	**6.994.768**	**297.775**

A forma de constituição e manutenção das provisões técnicas estão descritas na nota 4.11.

A ANS, por meio de Resolução Normativa RN, passou a exigir das operadoras a partir daquelas datas, de Patrimônio Líquido Ajustado, Margem de Solvência, Provisão para Remissão e Provisão de Eventos Ocorridos e não Avisados (PEONA e PEONA-SUS), entre outras provisões a serem estabelecidas para garantia de obrigações contratuais. Os indicadores de regulação estão demonstrados na nota 2.

As mencionadas Provisões Técnicas estão garantidas por aplicações do segmento de renda, detalhadas na nota 5, atendendo aos critérios estabelecidos pela RN da ANS, representadas por Certificados de Depósitos Bancários-CDB, quotas de Fundo de Investimentos, Letras Financeiras e Operações Compromissadas, dedicados ao Setor de Saúde Suplementar plenamente suficientes quanto a vínculo e lastro.

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

14 Tributos e encargos a recolher

	2025	2024
ISS a recolher	26.408	27.604
INSS a recolher	505.568	435.269
FGTS a recolher	139.051	123.844
PIS e COFINS retidos a recolher	40.589	71.466
IRRF - funcionários	182.231	181.698
IRRF - terceiros	584.148	591.369
ISS retido a rcolher	8.463	7.124
COFINS a recolher	6.665	7.971
PIS a recolher	1.444	1.727
INSS retido a recolher	119.038	110.766
IRPJ a recolher	43.652	73.764
CSLL a recolher	16.435	27.275
Outros impostos a recolher	98.095	111.593
	1.771.787	**1.771.470**

15 Empréstimos e financiamentos a pagar

	2025		
	Circulante	Não circulante	Total
Capital de giro	179.372	229.741	409.113
(-) Juros a incorrer	(46.400)	(30.284)	(76.684)
	132.972	**199.457**	**332.429**

Em 2025 foi contratado empréstimo para capital de giro no montante de R$ 398.915 com custo efetivo total de 5,42%a.a. para ser amortizado em 36 parcelas mensais e sucessivas com vencimento final em 10 de junho de 2028. A garantia é o aval da diretoria.

16 Débitos diversos

	2025			2024		
	Circulante	Não circulante	Total	Circulante	Não circulante	Total
Obrigação com pessoal	3.090.160	-	3.090.160	2.660.936	-	2.660.936
Fornecedores **(i)**	3.585.464	-	3.585.464	2.882.557	-	2.882.557
Outros débitos a pagar	233.503	183.482	416.985	270.549	108.873	379.422
Passivo de arrendamento **(ii)**	410.241	628.989	1.039.230	360.842	1.039.230	1.400.072
	7.319.368	**812.471**	**8.131.839**	**6.174.884**	**1.148.103**	**7.322.987**

(i) O saldo é composto, substancialmente, pelos valores a pagar a fornecedores de materiais e medicamentos utilizados nos atendimentos assistenciais da rede própria (hospital).

(ii) O saldo refere-se a arrendamento de contrato de aluguel, iniciado em 1º de Maio de 2023, cuja movimentação e composição estão apresentados a seguir:

	Valores
Saldo em 31 de dezembro de 2023	**1.715.860**
Juros incorridos (*)	103.176
(-) Pagamentos	(418.964)
Saldo em 31 de dezembro de 2024	**1.400.072**
Juros incorridos (*)	81.165
(-) Pagamentos	(442.007)
Saldo em 31 de dezembro de 2025	**1.039.230**

(*) Foi considerada como taxa de desconto a TJLP informada pelo Banco Central na data do contrato.

17 Provisões para ações judiciais e depósitos judiciais

	2025	2024
Provisão para ações judiciais		
Tributárias **(i)**	1.470.159	1.272.278
Cível **(ii)**	912.045	556.786
	2.382.204	**1.829.064**
Depósitos judiciais		
Tributárias **(i)**	934.084	934.085
Cíveis	394.536	351.304
Ressarcimento ao SUS	365.405	231.860
	1.694.025	**1.517.249**

(i) Inclui nesse saldo o montante de INSS incidente sobre a produção dos cooperados do período de maio/1996 a novembro/1999 (Lei Complementar 84/96) registrado como depósitos judiciais foram efetuados na vigência da referida lei complementar cujos processos estão com exigibilidade suspensa, uma vez que estão sendo contestados judicialmente e o montante do PIS incidente sobre a folha de pagamento, que, na opinião dos assessores jurídicos, pode ser matéria de fiscalização por parte da Receita Federal do Brasil. Sobre esse assunto não há depósitos judiciais correspondentes.

(ii) Corresponde a processos judiciais em ações cíveis diversas, destacando demandas pecuniárias do órgão regulador (ANS), custeios de procedimentos e tratamentos não cobertos pelo plano, petições por recebimentos de indenizações, ação de obrigação de fazer, anulação de reajuste, dentre outros, para as quais os assessores jurídicos consideram como prováveis as chances de perdas nas respectivas ações; e que estão parcialmente garantidos por depósitos judiciais.

A Cooperativa, no desenvolvimento normal de suas operações, está sujeita a certos riscos, representados por eventuais processos tributários, reclamações trabalhistas e cíveis. O valor provisionado em 31 de dezembro de 2025 e de 2024 é considerado suficiente pela Administração e assessoria jurídica da Cooperativa para fazer face a eventuais perdas que possam advir no futuro.

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

De acordo com as legislações vigentes, as operações da Cooperativa estão sujeitas a revisões pelas autoridades fiscais em períodos prescricionais diferentes para os diversos impostos e contribuições federais, estaduais e municipais.

18 Passivos contingentes

Em 31 de dezembro de 2025 a Cooperativa discute outras ações cíveis e trabalhistas no montante de petição inicial de R$ 3.322.191 e de R$ R$ 308.917, respectivamente (R$ 2.291.992, cível, em 2024), cuja opinião dos consultores jurídicos quanto a probabilidade de perda é que o desfecho desses processos pelo andamento atual classifica-se como possível.

Tais ações, devido à natureza e histórico são passíveis de acordos de menor valor. Sobre estas demandas não foi constituída provisão.

19 Patrimônio líquido

a. Capital social

O Capital social é formado por cotas partes distribuídas entre os cooperados e classificado no patrimônio líquido. De acordo com o Estatuto Social cada associado tem direito a um só voto, qualquer que seja o número de suas cotas partes. Conforme previsto no Estatuto Social, serão atribuídos juros de até 6% sobre o capital integralizado, quando apuradas sobra no final do exercício com valores definidos na Assembleia Geral Ordinária. Há ser deliberado.

b. Destinações estatutárias

De acordo com o Estatuto Social da Cooperativa e a Lei nº 5.764/1971, a sobra líquida do exercício terá a seguinte destinação:

- 10% para Fundo de Reserva, destinada a reparar perdas e atender ao desenvolvimento de suas atividades;
- 5% para Reserva de Assistência Técnica, Educacional e Social – RATES, destinada à prestação de assistência aos cooperados e funcionários da Cooperativa, nos termos de regulamentação própria a ser definida em Assembleia Geral, sendo indivisível nos casos de dissolução e liquidação; e
- Outros fundos fixos ou temporários, poderão ser criados pela Assembleia Geral Ordinária, com recursos destinados a fins específicos, fixando o modo de formação, aplicação, duração e liquidação. reservas que poderão ser constituídas com fins e duração específicos.

c. Sobras à disposição da AGO

As sobras apuradas após a constituição das reservas estatutárias ficam à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) para deliberação quanto à sua destinação.

De acordo com a legislação que rege as sociedades cooperativas, Lei 5.764/1971, e o Estatuto Social, as sobras à disposição da AGO podem ser capitalizadas ou distribuídas aos cooperados de acordo com a usufruição dos serviços da Cooperativa ou, ainda, incorporadas em reservas conforme deliberação dos cooperados na Assembleia Geral. A movimentação das perdas e sobras está demonstrada a seguir:

	2025	2024
Resultado líquido do exercício	**1.461.055**	**1.074.197**
Transferência do resultado com 3º para RATES	(179.893)	(120.220)
Constituição das reservas estatutárias		
Fundo de Reserva - 10%	(128.117)	(95.398)
RATES - 5%	(64.059)	(47.698)
	1.088.986	**810.881**

20 Despesas administrativas

	2025	2024
Pessoal	(9.523.919)	(8.647.285)
Serviços de terceiros	(3.405.052)	(3.373.248)
Localização e funcionamento	(1.946.407)	(1.661.155)
Publicidade e propaganda	(115.435)	(110.628)
Tributos	(58.355)	(48.098)
Despesas com contribuições e donativos	(336.967)	(311.686)
Despesas com multas administrativas	(48.522)	-
Diversas	(270.692)	(276.945)
	(15.705.349)	**(14.429.045)**

21 Resultado financeiro líquido

	2025	2024
Receitas financeiras		
Rendimento de cotas	1.638.780	1.085.370
Multa e juros por recebimento em atraso	555.577	476.721
Atualização monetária	23.806	35.957
Outras receitas financeiras	22.004	37.686
	2.240.167	**1.635.734**
Despesas financeiras		
Descontos concedidos	(71.640)	(149.181)
Juros de empréstimos e financiamentos	(31.651)	-
Juros e multas por pagamento em atraso	(40.774)	(86.996)
IOF	(105.674)	(38.552)
Despesas bancárias	(301.686)	(285.681)
Outras despesas financeiras	(83.504)	(101.368)
	(634.929)	**(661.778)**
	1.605.238	**973.956**

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

22 Imposto de renda e contribuição social

O resultado apurado em operações realizadas com cooperados é isento de tributação e o resultado de atos não cooperados são tributados pelas alíquotas vigentes, conforme demonstrado abaixo:

	2025	2024
Sobras antes dos tributos	**2.143.808**	**1.596.401**
Resultados não tributáveis de sociedades cooperativas	(179.893)	(403.704)
Adições / exclusões temporárias	(175.648)	29.870
Base de cálculo	**1.788.267**	**1.222.567**
Imposto de renda - 15%	268.240	183.385
Adicional do imposto de renda - 10%	154.827	98.257
Imposto de renda	**423.067**	**281.642**
Contribuição social - 9%	**160.944**	**110.031**

23 Transações com partes relacionadas

A estrutura de governança corporativa da Cooperativa compreende a Diretoria, cujas atribuições, poderes e funcionamento são definidos no Estatuto da Cooperativa. Os diretores são os representantes legais da Cooperativa, responsáveis, principalmente pela sua administração e pelo desenvolvimento das políticas e diretrizes gerais. São eleitos pela Assembleia Geral Ordinária, com mandato de 3 (três) anos para o Conselho de Administração com obrigatoriedade de troca de 1/3 dos seus membros, já para o Conselho Fiscal o mandato é de 1 (um) ano com obrigatoriedade de troca de 1/3 dos seus membros.

A Cooperativa efetuou transações com partes relacionadas, incluindo a remuneração por serviços prestados a seus beneficiários do plano de saúde e pagamento de pró-labore. As outras transações são efetuadas em similaridade com o praticado pelo mercado e atividade cooperativista.

24 Instrumentos financeiros e Gerenciamento de riscos

24.1 Avaliação dos instrumentos financeiros

A administração procedeu à análise dos instrumentos financeiros que compõem o ativo e o passivo e concluiu que o valor justo das Disponibilidades, Aplicações financeiras, Créditos Operações com Planos de Assistência à Saúde e Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora e os Passivos Circulantes, principalmente Provisão de Eventos a Liquidar e Débitos de Operações de Assistência à Saúde aproximam-se do saldo contábil, cujos critérios de contabilização e valores estão demonstrados nas demonstrações financeiras, em razão de o vencimento de parte significativa desses saldos ocorrer em data próxima a do balanço.

Em 31 de dezembro de 2025, a Cooperativa não possuía nenhum tipo de instrumento financeiro derivativo.

24.2 Gerenciamento de riscos

A. Risco de crédito

Advém da possibilidade de a Cooperativa não receber os valores decorrentes de operações de vendas ou de créditos detidos em instituições financeiras geradas por operações de investimento financeiro.

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente do saldo devedor de suas contrapartes e análise periódica dos índices de inadimplência. Com relação às aplicações financeiras, a Cooperativa dá preferência a realizar aplicações em instituições renomadas e com baixo risco de crédito.

O valor contábil dos ativos financeiros representa a exposição máxima do crédito. A exposição máxima do risco do crédito na data das demonstrações financeiras é:

	2025	2024
Disponível	171.214	43.425
Aplicações financeiras	11.540.402	10.305.064
Créditos de operações com planos de assistência à saúde	3.221.687	2.870.716
Créditos de oper. de assist. à saúde não relac.com planos de saúde da operadora	2.145.622	1.840.838
Bens e títulos a receber	2.512.508	2.393.902
	19.591.433	**17.453.945**

A política de gerenciamento do risco de crédito sobre as contas a receber está em linha com a resolução normativa da ANS, que estabelece que deve ser constituída provisão para perda decorrente da existência de inadimplência. As operadoras de planos de assistência à saúde devem constituir a Provisão para Perdas Sobre Créditos – PPSC de acordo com os critérios estabelecidos nessa RN detalhado na nota 4.4.

B. Risco de liquidez

Risco de Liquidez é a possibilidade da não existência de recursos financeiros suficientes para que a Companhia honre seus compromissos em razão dos descasamentos entre pagamentos e recebimentos, considerando os diferentes prazos de liquidação de seus direitos e obrigações.

Para atenuar esse risco, a Cooperativa adota como prática de acompanhamento permanente o fluxo de caixa avaliando a adequação de prazos de recebimentos e pagamentos de operações relativas a plano de saúde, que normalmente são caracterizadas por prazos de recebimentos e pagamentos consideravelmente pequenos.

A previsão de fluxo de caixa é realizada pelo departamento financeiro. Esse departamento monitora as previsões contínuas das exigências de liquidez da Cooperativa para assegurar que ela tenha caixa suficiente para atender as necessidades operacionais, bem como exigências de garantias determinadas

pela ANS. Em 2025 e em 2024 a Cooperativa apresenta capital circulante líquido positivo de R$ 3.223.260 e de R$ 2.267.155, respectivamente.

A Cooperativa, quando disponível, investe o excesso de caixa gerado em depósitos de curto prazo e títulos e valores mobiliários, escolhendo instrumentos com vencimentos apropriados ou liquidez e margem suficientes.

C. Risco de taxa de juros

O risco de taxa de juros advém da possibilidade da Cooperativa estar sujeita a alterações nas taxas de juros que possam trazer impactos os seus ativos captados (aplicados) no mercado.

Para minimizar possíveis impactos advindos de oscilações em taxas de juros, a Cooperativa adota a política de aplicações conservadoras em títulos de renda fixa (CDB, Fundos de investimento e RDC) e títulos públicos (LFT – quando aplicável), aplicados em diversas instituições financeiras.

D. Risco operacional

É o risco de prejuízos diretos ou indiretos decorrentes de uma variedade de causas associadas a processos, pessoal, tecnologia e infraestrutura da Cooperativa e de fatores externos, exceto riscos de crédito, mercado e liquidez, como aqueles decorrentes de exigências legais e regulatórias e de padrões geralmente aceitos de comportamento empresarial. Riscos operacionais surgem de todas as operações da Cooperativa.

O objetivo da Cooperativa é administrar o risco operacional para evitar a ocorrência de prejuízos financeiros e danos à sua reputação, e buscar eficácia de custos para evitar procedimentos de controle que restrinjam iniciativa e criatividade.

A principal responsabilidade para o desenvolvimento e implementação de controles para tratar riscos operacionais é atribuída à alta Administração.

A responsabilidade é apoiada pelo desenvolvimento de padrões gerais da Cooperativa para a administração de riscos operacionais nas seguintes áreas:

- exigências para segregação adequada de funções, incluindo a autorização independente de operações;
- exigências para a reconciliação e monitoramento de operações;
- cumprimento de exigências regulatórias e legais;
- documentação de controle e procedimentos;
- exigências para a avaliação periódica de riscos operacionais enfrentados e a adequação e controles e procedimentos para tratar dos riscos identificados;
- exigências de reportar perdas e as ações corretivas propostas;

- desenvolvimento de planos de contingências;
- treinamento e desenvolvimento profissional;
- padrões éticos e comerciais.

E. Risco da gestão da carteira de investimentos

A Cooperativa limita sua exposição a riscos de gestão da carteira de investimento ao investir apenas em títulos públicos e títulos de renda fixa privados em diversas instituições financeiras como forma de diluir os riscos. A Administração monitora ativamente as aplicações e os rendimentos e não espera que nenhuma contraparte falhe em cumprir com suas obrigações.

F. Risco de Subscrição

Medida de incerteza relacionada a uma situação econômica adversa que contraria as expectativas da Cooperativa no momento da elaboração de sua política de subscrição quanto às incertezas existentes na estimação das provisões técnicas e relativas à precificação.

G. Risco de Mercado

Medida de incerteza relacionada à exposição a perdas decorrentes da volatilidade dos preços de ativos, tais como cotações de ações, taxas de juros, taxas cambiais, preços de commodities e preços de imóveis.

H. Risco Legal

Medida de incerteza relacionada aos retornos de uma operadora por falta de um completo embasamento legal de suas operações; é o risco de não-cumprimento de leis, regras, regulamentações, acordos, práticas vigentes ou padrões éticos aplicáveis, considerando, inclusive, o risco de que a natureza do produto/serviço prestado possa tornar a Cooperativa particularmente vulnerável a litígios.

25 Demonstração de sobras ou perdas de atos cooperativos e não cooperativos

Atendendo ao disposto no artigo 85, da Lei 5.764/1971 e ITG 2004 – Entidades Cooperativas, emitido pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), segue as demonstrações de sobras ou perdas para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024 de atos cooperativos e atos não cooperativos:

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

- Em 2025

	Atos Cooperativos	Atos não Cooperativos	Total
Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde	**63.462.559**	**12.322.720**	**75.785.279**
Receitas com operações de assistência à saúde	**64.141.949**	**12.454.639**	**76.596.588**
Contraprestações líquidas	64.067.588	12.440.200	76.507.788
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	74.361	14.439	88.800
Tributos diretos de operações de planos de assistência à saúde da OPS	(679.390)	(131.919)	(811.309)
Eventos indenizáveis líquidos	**(47.743.402)**	**(9.254.228)**	**(56.997.630)**
Eventos conhecidos ou avisados	(48.246.492)	(9.351.915)	(57.598.407)
Variação das provisões de eventos ocorridos e não avisados	503.090	97.687	600.777
Resultado das operações com planos de assistência de saúde	**15.719.157**	**3.068.492**	**18.787.649**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	**2.169**	**421**	**2.590**
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	**14.182.126**	**2.753.787**	**16.935.913**
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	12.750.965	2.475.894	15.226.859
Receitas com Administração de Intercâmbio Eventual - Assistência Médico Hospitalar	1.219.367	236.768	1.456.135
Outras Receitas Operacionais	211.794	41.125	252.919
(-) Tributos Diretos de Outras Atividades de Assistência à Saúde	(13.640)	(2.649)	(16.289)
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	**(901.793)**	**(175.105)**	**(1.076.898)**
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(498.712)	(96.837)	(595.549)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(403.081)	(78.268)	(481.349)
Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde não Relacionadas com Plano de Saúde da Operadora	(15.581.747)	(3.025.555)	(18.607.302)
Resultado bruto	**13.406.272**	**2.619.391**	**16.025.663**
Despesas de Comercialização	(643.707)	(124.991)	(768.698)
Despesas Administrativas	(13.151.652)	(2.553.697)	(15.705.349)
Resultado financeiro líquido	**926.464**	**678.774**	**1.605.238**
Receitas Financeiras	1.292.912	947.255	2.240.167
Despesas Financeiras	(366.448)	(268.481)	(634.929)
Resultado patrimonial	**826.475**	**160.479**	**986.954**
Receitas Patrimoniais	871.868	169.293	1.041.161
Despesas patrimoniais	(45.393)	(8.814)	(54.207)
Resultado antes dos impostos e participações	**1.363.850**	**779.956**	**2.143.808**
Imposto de renda	-	(423.067)	(423.067)
Contribuição social	-	(160.944)	(160.944)
Participação sobre os lucros	(82.687)	(16.055)	(98.742)
Resultado líquido do exercício	**1.281.161**	**179.893**	**1.461.055**

- Em 2024

	Atos Cooperativos	Atos não Cooperativos	Total
Contraprestações efetivas de plano de assistência à saúde	**60.155.010**	**13.144.006**	**73.299.016**
Contraprestações líquidas	60.840.081	13.293.696	74.133.777
Variação das Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde	(43.862)	(9.584)	(53.446)
Tributos diretos de operações de planos de assistência à saúde da OPS	(641.209)	(140.106)	(781.315)
Eventos indenizáveis líquidos	**(45.748.917)**	**(9.996.242)**	**(55.745.159)**
Eventos conhecidos ou avisados	(45.336.413)	(9.906.109)	(55.242.522)
Variação das provisões de eventos ocorridos e não avisados	(412.504)	(90.133)	(502.637)
Resultado das operações com planos de assistência de saúde	**14.406.093**	**3.147.764**	**17.553.857**
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	**2.905**	**635**	**3.540**
Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora	**4.165.720**	**910.219**	**5.075.939**
Receitas com Operações de Assistência Médico-Hospitalar	3.668.354	801.544	4.469.898
Outras Receitas Operacionais	497.366	108.675	606.041
Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde	**(1.012.021)**	**(221.128)**	**(1.233.149)**
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(438.229)	(95.754)	(533.983)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(117.246)	(25.618)	(142.864)
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(456.546)	(99.756)	(556.302)
Outras Despesas Op. de Assist. à Saúde não Re.s com Plano de Saúde da Operadora	(5.950.669)	(1.300.235)	(7.250.904)
Resultado bruto	**11.612.028**	**2.537.255**	**14.149.283**
Despesas de Comercialização	(257.945)	(56.361)	(314.306)
Despesas Administrativas	(11.841.623)	(2.587.422)	(14.429.045)
Resultado financeiro líquido	**-**	**973.956**	**973.956**
Receitas Financeiras	-	1.635.734	1.635.734
Despesas Financeiras	-	(661.778)	(661.778)
Resultado patrimonial	**998.367**	**218.146**	**1.216.513**
Receitas Patrimoniais	998.367	218.146	1.216.513
Resultado antes dos impostos e participações	**510.827**	**1.085.574**	**1.596.401**

Unimed de Birigui Cooperativa de Trabalho Médico
Notas explicativas da Administração às Demonstrações contábeis

Exercícios findos em 31 de dezembro de 2025 e de 2024
Em reais

26 Cobertura de seguro

A Administração da Cooperativa adota a política de contratar seguros de diversas modalidades, cujas coberturas são consideradas suficientes pela Administração e agentes seguradores para fazer face à ocorrência de sinistros. As premissas de riscos adotadas, dada a sua natureza, não fazem parte do escopo da auditoria das demonstrações financeiras, consequentemente, não foram examinadas pelos nossos auditores independentes.

27 Reforma tributária de consumo

Em dezembro de 2023 foi promulgada a Emenda Constitucional nº 132, que instituiu a Reforma Tributária do Consumo, posteriormente regulamentada pela Lei Complementar nº 214/2025, a qual prevê a substituição gradual de tributos incidentes sobre o consumo por novos tributos, notadamente o Imposto sobre Bens e Serviços (IBS) e a Contribuição sobre Bens e Serviços (CBS, com implementação gradual a partir de 2026).

A Administração encontra-se em processo de avaliação dos potenciais impactos decorrentes da referida reforma sobre as operações, os resultados, a posição financeira e os fluxos de caixa da Cooperativa, incluindo, entre outros aspectos, possíveis efeitos sobre julgamentos contábeis, estimativas, mecanismos atualmente existentes de creditamento, considerando as disposições legais aplicáveis e os esclarecimentos regulatórios que venham a ser emitidos pelos órgãos competentes, estrutura de preços e contratos com clientes e fornecedores.

Até a data de autorização para a emissão destas demonstrações financeiras, não foi possível mensurar os impactos quantitativos da Reforma Tributária, em função das incertezas relacionadas ao período de transição, à definição das alíquotas aplicáveis e à regulamentação infralegal ainda em desenvolvimento. A Administração continuará acompanhando a evolução da legislação e dos atos normativos complementares, revisando suas análises, estimativas e divulgações conforme aplicável.

28 Eventos subsequentes

Não ocorreram eventos subsequentes entre a data de encerramento do exercício social e a de aprovação das demonstrações financeiras para fins de divulgação, 6 de fevereiro de 2026, que pudessem afetar as informações divulgadas, bem como a situação patrimonial e financeira da Cooperativa.

***

SUMÁRIO **GRI**

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI

Declaração de Uso		**A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.**	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
A organização e suas práticas de relato			
2-1	Detalhes da organização	10,15	
2-2	Entidade incluidas no relato de sustentabilidade da organização	3	
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	3	
2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulações de informações no relatório	
2-5	Verificação externa	3	
Atividades e trabalhadores			
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10,11,12,13,14,15, 29	
2-7	Empregados		
2-8	Trabalhadores que não são empregados	214-217	

Declaração de Uso		A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
Governança			
2-9	Estrutura de governança e sua composição	24-28	
2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	24	
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	6,24,25	
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	24-25	
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	24	
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	3,26	
2-15	Conflitos de interesse	34,36	
2-16	Comunicação de preoucupações cruciais	Na Unimed Birigui, a gestão de risco compreende diversas frentes de trabalho para identificação, análise, avaliação, priorização, tratamento e monitoramento de processos, que possam afetar, positiva ou negativamente, a organização.	
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	24	
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	6,25	
2-19	Políticas de remuneração	É a Assembléia geral que aprova a remuneração de seus agentes, sendo ela fixa para os membros da diretoria e variável – conforme número de reuniões – para os conselheiros	
2-20	Processo para determinação da remuneração	É a Assembleia geral que aprova a remuneração de seus agentes, sendo ela fixa para os membros da diretoria e variável – conforme número de reuniões – para os conselheiros	
2-21	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos		

Declaração de Uso		A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
Estratégia, políticas e prática			
2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	6,34	
2-23	Compromissos de política	34 - 36	
2-24	Incorporação de compromissos de política	34 - 36	
2-25	Processos para reparar impactos negativos	34 - 36	
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	34 - 36	
2-28	Participação em associações	237	
Engajamento de stakeholders			
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	3, 8, 30-32	
2-30	Acordos de negociação coletiva	76-81, 85-88	
Conteúdo sobre temas materiais			
3-1	Processo de definição de temas materiais	8	
3-2	Lista de temas materiais	8	
3-3	Gestão dos temas materiais	34,59,94,126,133,203,221	

Declaração de Uso		A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
Desempenho econômico			
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	227	
201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	232-236	
201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	242	
201-4	Apoio financeiro recebido do governo	A Unimed Birigui não recebe apoio financeiro do governo	
Presença de mercado			
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	85	
202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	Todos os membros da alta administração pertencem à comunidade local	
Impactos econômicos indiretos			
203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	227	
203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	229-237	
Práticas de compras			
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	225	

Declaração de Uso		A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
Combate à corrupção			
205-1	Operações avaliadas quanto a riscos	221, 225	
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	34-36, 77	
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve casos de corrupção	
Energia			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	199, 207, 213, 226	
302-2	Consumo de energia fora da organização	226	
302-3	Intensidade energética	213	
302-4	Redução do consumo de energia	199, 207, 211, 213	
302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	199, 211, 13	

Declaração de Uso		A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
Água e efluentes			
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	55, 155, 156, 192, 198, 211, 213	
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	155, 156, 192, 198, 211, 213	
303-3	Captação de água	213	
303-4	Descarte de água	213	
303-5	Consumo de água	211	
Emissões			
305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	17, 305	
305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	37, 11	
305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	94.364, 50	
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Aguardando fechamento	
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Aguardando fechamento	
305-6	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	Aguardando fechamento	
305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	17, 305	

Declaração de Uso		A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
Resíduos			
306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	198, 205, 209	
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	55, 198	
306-3	Resíduos gerados	211-212	
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	211-212	
306-5	Resíduos destinados para disposição final	211-212	
Avaliação de fornecedores			
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	226	
308-2	Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Não houve	
Emprego			
401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	87	
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	88	
401-3	Licença maternidade/paternidade	No período avaliado, foram registradas 4 colaboradoras em licença-maternidade. Destaca-se que 100% das profissionais retornaram às suas atividades após o término da licença e permanecem no quadro de colaboradores até o presente momento, demonstrando o compromisso da instituição com a retenção de talentos, a equidade de oportunidades e o apoio à maternidade. Obs: Não teve licença paternidade.	

Declaração de Uso		A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
Relações de trabalho			
402-1	Prazo minimo de aviso sobre mudanças operacionais	A Unimed Birigui realiza um trabalho de comunicação proativa com os seus colaboradores, e, sempre que ocorrem mudanças significativas, todos são informados com, no mínimo, 15 dias de antecedência.	
Saúde e segurança do trabalhador			
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	90, 192–193	
403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigações de incidentes	90-92	
403-3	Serviços de saúde do trabalho	90-92	
403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos Trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	80	
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	91-92	
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	91-92	
403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relação de negócios	91-92	
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	90	
403-9	Acidentes de trabalho	27	
403-10	Doenças profissionais	90-92	

Declaração de Uso		A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
Capacitação e educação			
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	83	
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	80	
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	A Gestão de Desempenho é um rito fundamental da jornada do colaborador, baseada nas competências essenciais da Unimed. O processo promove diálogo estruturado, feedbacks consistentes e alinhamento de expectativas, subsidiando a construção dos Planos de Desenvolvimento Individual (PDI). No período reportado, 100% dos colaboradores ativos foram contemplados por avaliações formais de desempenho.	
Diversidade e igualdade de oportunidades			
405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	78, 88	
405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	85	
Não discriminação			
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	No período reportado, não foram registrados casos de discriminação na organização. Consequentemente, não houve necessidade de adoção de medidas corretivas relacionadas a esse tema.	
Comunidades locais			
412-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	57	
412-2	Operações com impactos negativos significativos reais e potenciais – nas comunidades locais	Não houve	

Declaração de Uso		A Unimed Birigui reportou as informações citadas neste índice de conteúdo GRI para o período de 01/01/2025 até 31/12/2025, com referência aos padrões GRI.	
Standard GRI	**Divulgações**	**Páginas e/ou observações**	**Omissões**
Avaliação social de fornecedores			
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	225 - 226	
414-2	Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	225 - 226	
Saúde e segurança do consumidor			
416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	121 - 124	
416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	121 - 124	
Privacidade do cliente			
418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perdas de dados de clientes	38–40, 209	

ANS - nº 345776

Unimed
Birigui