Unimed
Belo Horizonte



Edna Ferraz de Melo, cooperada da Clínica Médica, e **Natália Taveira Fontes,** colaboradora da Unimed-BH

RELATÓRIO DE GESTÃO

2025

UNIMED-BH

cuidar, transformar e evoluir

O equilíbrio que fortalece a saúde e inspira a vida.



Márcia de Lima Costa, cooperada da Pediatria, e seus filhos, Luiz Felipe e Júlia

cuidar, transformar e evoluir

O equilíbrio que fortalece a saúde e inspira a vida.

Vivemos em um tempo acelerado, em que cuidar é mais do que um ato: é essência. Cuidar de si. Cuidar do outro.

É na presença consciente, no encontro e na escuta generosa que nasce a transformação. Porque cuidar é, também, evoluir, equilibrando inovação e humanidade, fortalecendo a saúde e inspirando a vida.

Seguimos firmes neste movimento: acolher, cuidar de quem cuida e promover bem-estar sempre — para que cada vida receba o que realmente importa.

RELATÓRIO DE GESTÃO

2025

UNIMED-BH

índice

01 **INTRODUÇÃO** **04**
Mensagem da diretoria 05
Sobre o relatório 08

02 **DESTAQUES** **13**

03 **AMBIENTE EXTERNO** **15**

04 **QUEM SOMOS** **19**
Nossa governança 31
Reconhecimentos 47

05 **PARA QUEM GERAMOS VALOR** **56**
Médicos Cooperados 57
Colaboradores 82
Clientes 101
Prestadores 112
Fornecedores 123

06 **SUSTENTABILIDADE** **127**

07 **RESPONSABILIDADE NA GESTÃO** **129**
Estratégia 130
Integridade e conformidade 136
Gestão de riscos 144
Inovação 148
Qualidade 158
Reputação 163
Resultados assistenciais 171
Resultados econômico-financeiros 186

08 **RESPONSABILIDADE SOCIAL** **193**
Contribuições estratégicas 194
Saúde e bem-estar 197
Instituto Unimed-BH 204

09 **RESPONSABILIDADE AMBIENTAL** **216**

10 **PERSPECTIVA FUTURA** **230**

11 **ANEXOS** **236**
Sumário GRI 238
SASB 249
Demonstrativo financeiro 251

INTRODUÇÃO

A Unimed-BH segue comprometida com a transparência. Neste relatório, apresentamos os principais avanços e resultados alcançados em 2025, frutos do trabalho de médicos cooperados, colaboradores e parceiros.

04 INTRODUÇÃO
05 MENSAGEM DA DIRETORIA
08 SOBRE O RELATÓRIO

RELATÓRIO DE GESTÃO
2025
UNIMED-BH



Eduardo Augusto Victor Rocha, médico cooperado da Cirurgia Cardiovascular

01



INTRODUÇÃO

MENSAGEM DA DIRETORIA

GRI: 2-22

Em 2025, reafirmamos nossa capacidade de unir estratégia, inovação e responsabilidade para gerar valor a todos os nossos públicos de relacionamento.

Geraldo Botrel, diretor de Gestão Empresarial;
Garibalde Mortoza, diretor de Mercado;
Frederico Peret, diretor-presidente;
Mercês Fróes, diretora de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade; e
Eudes Arantes, diretor de Gestão Assistencial.

INTRODUÇÃO
01 MENSAGEM DA DIRETORIA
SOBRE O RELATÓRIO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

INTRODUÇÃO

MENSAGEM DA DIRETORIA

O Relatório de Gestão 2025 reúne nossas principais conquistas e resultados, além de traduzir a essência de uma Cooperativa que se mantém sólida, consistente e preparada para o futuro, sem perder de vista seu propósito central: cuidar das pessoas. Reafirmamos nossa capacidade de unir estratégia, inovação e responsabilidade com o intuito de gerar valor para nossos clientes, médicos cooperados, colaboradores, parceiros e toda a sociedade.

Este foi um ano de retomada para o setor de saúde suplementar, mas não foi menos desafiador do que os anos anteriores. Avançamos com equilíbrio e visão de longo prazo ao consolidar práticas de gestão que asseguram sustentabilidade, eficiência e qualidade assistencial, ao mesmo tempo em que fortalecemos nossa governança e ampliamos investimentos em áreas estratégicas. Essa combinação nos permitiu crescer com consistência, atingindo o marco histórico de 1,6 milhão de clientes; expandir nossa área de atuação com a incorporação da Unimed Sete Lagoas; investir na nossa rede própria e modernizar estruturas, garantindo uma experiência cada vez mais integrada e humanizada para nossos clientes.

A solidez financeira alcançada em 2025 é reflexo de uma série de ações, que incluem um trabalho rigoroso na gestão da sinistralidade, no combate ao desperdício e na busca por eficiência operacional.

E, graças aos resultados alcançados, temos conseguido cumprir com o nosso compromisso de valorização contínua do trabalho médico. Prova disso foram os investimentos na Jornada do Cooperado, que promoveram melhorias em todos os pontos de contato do médico ao longo de sua trajetória na Cooperativa. Outro importante avanço foi a evolução da remuneração médica, com reajuste de honorários e a manutenção da proteção social aos nossos cooperados.

Na área assistencial, tivemos uma grande conquista ao nos tornarmos a primeira instituição de saúde do Brasil a receber a Acreditação ONA nível 2 em Rede Assistencial. Esse é um marco importante na história da Unimed-BH, pois atesta que a Cooperativa segue padrões rigorosos de qualidade e segurança, colocando o cuidado no centro de tudo.

INTRODUÇÃO
01 MENSAGEM DA DIRETORIA
SOBRE O RELATÓRIO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Também seguimos inovando de forma estratégica. O fortalecimento do Horizontes Hub, as iniciativas que integram o Consultório 2030 e a ampliação de iniciativas digitais colocaram a Cooperativa à frente das tendências do setor, permitindo cocriar soluções que transformam a jornada dos médicos cooperados e dos nossos clientes, buscando antecipar suas necessidades. A tecnologia, aliada à humanização, é hoje um pilar essencial para entregar uma assistência mais acessível, resolutiva e centrada no cliente, sempre visando aos resultados para os cooperados e para a Cooperativa.

Nosso compromisso com a sustentabilidade também evoluiu. Em 2025, ampliamos nossas ações voltadas à gestão de resíduos, eficiência energética e práticas que reforçam a responsabilidade socioambiental como um valor inegociável. Paralelamente, avançamos em temas fundamentais como diversidade, inclusão e respeito, promovendo um ambiente que valoriza as pessoas. Também iniciamos uma jornada para a sensibilização dos médicos sobre o seu autocuidado.

Cada tema apresentado neste relatório é consequência da escuta dos públicos de relacionamento e os resultados são frutos do empenho coletivo de médicos cooperados, colaboradores e parceiros, que compartilham conosco a missão de cuidar com excelência.

Convidamos você para conhecer, nas próximas páginas, os resultados e iniciativas que reafirmam a Unimed-BH como uma Cooperativa sólida, inovadora e comprometida com o futuro da saúde.

Boa leitura!

Frederico Peret
Diretor-Presidente

Eudes Arantes Magalhães
Diretor de Gestão Assistencial

Geraldo Teixeira Botrel
Diretor de Gestão Empresarial

Mercês Fróes
Diretora de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade

Garibalde Mortoza Júnior
Diretor de Mercado

INTRODUÇÃO

SOBRE O RELATÓRIO

GRI: 2-2; 2-3; 2-5; 3-1

O Relatório de Gestão da Unimed-BH é publicado anualmente e contempla o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Seu escopo abrange todos os recursos próprios da Cooperativa, conforme refletido nas Demonstrações Financeiras.

O conteúdo deste Relatório de Gestão foi desenvolvido em conformidade com as normas da *Global Reporting Initiative (GRI)*, versão 2021, e incorpora elementos da Estrutura do Relato Integrado (IIRC). A GRI e o IIRC são organizações sem fins lucrativos dedicadas à disseminação de padrões para o relato dos desempenhos econômico, ambiental e social, reconhecidos como boas práticas de governança e de processo de geração de valor.

Desde 2024, o Relatório de Gestão também passou a incorporar as boas práticas do SASB Standards. O Sustainability Accounting Standards Board (SASB) desenvolve padrões contábeis de sustentabilidade que contribuem para a convergência e a comparabilidade dos relatórios de sustentabilidade no ambiente corporativo.

Assim como nos anos anteriores, no início de cada capítulo são apresentados os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) aos quais os temas se relacionam. Como avanço em relação a edições anteriores, este relatório também passa a apresentar as metas associadas, que podem ser consultadas ***aqui***.

As informações não financeiras contidas neste relatório não foram submetidas à verificação por terceira parte independente. As demonstrações financeiras, por sua vez, foram auditadas pela Ernst & Young (EY), abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025 (***acesse aqui o documento***).

Para mais informações sobre este relatório, entre em contato pelo e-mail: ***relatoriodegestao@unimedbh.com.br***.

MATERIALIDADE

O estudo de materialidade foi conduzido em 2024 com o objetivo de identificar e avaliar impactos, riscos e oportunidades reais e potenciais, positivos e negativos, oferecendo uma visão atualizada, alinhada ao contexto estratégico da Unimed-BH e às melhores práticas de mercado.

Em 2026, a Unimed-BH realizará novamente o estudo de materialidade, adotando a abordagem de dupla materialidade, ampliando a análise para considerar, de forma integrada, os impactos da organização sobre a sociedade e o meio ambiente, bem como os riscos e oportunidades financeiras associadas aos temas materiais.

O processo de revisão realizado foi estruturado em três etapas principais:

1. REVISÃO DO CONTEXTO

Nesta etapa, foram analisados os aspectos internos e externos que influenciam a atuação da Unimed-BH.

Entre os documentos internos avaliados, destacam-se:

- Demonstrações financeiras;
- Relatório da administração;
- Estatuto social, códigos e políticas;
- Planejamento estratégico;
- Mapa de riscos;
- Estratégia ESG.

INTRODUÇÃO
01 MENSAGEM DA DIRETORIA
SOBRE O RELATÓRIO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

No âmbito externo, foram considerados, entre outros:

- *Sustainability Yearbook S&P – Health Care Providers & Services;*
- *SASB Materiality Map – Managed Care / Health Care Delivery;*
- *The Global Risks Report – World Economic Forum (WEF);*
- *World Economic Forum (WEF) – Shaping the Future of Health and Healthcare.*

2. REVISÃO E PRIORIZAÇÃO DOS IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES

GRI: 2-29

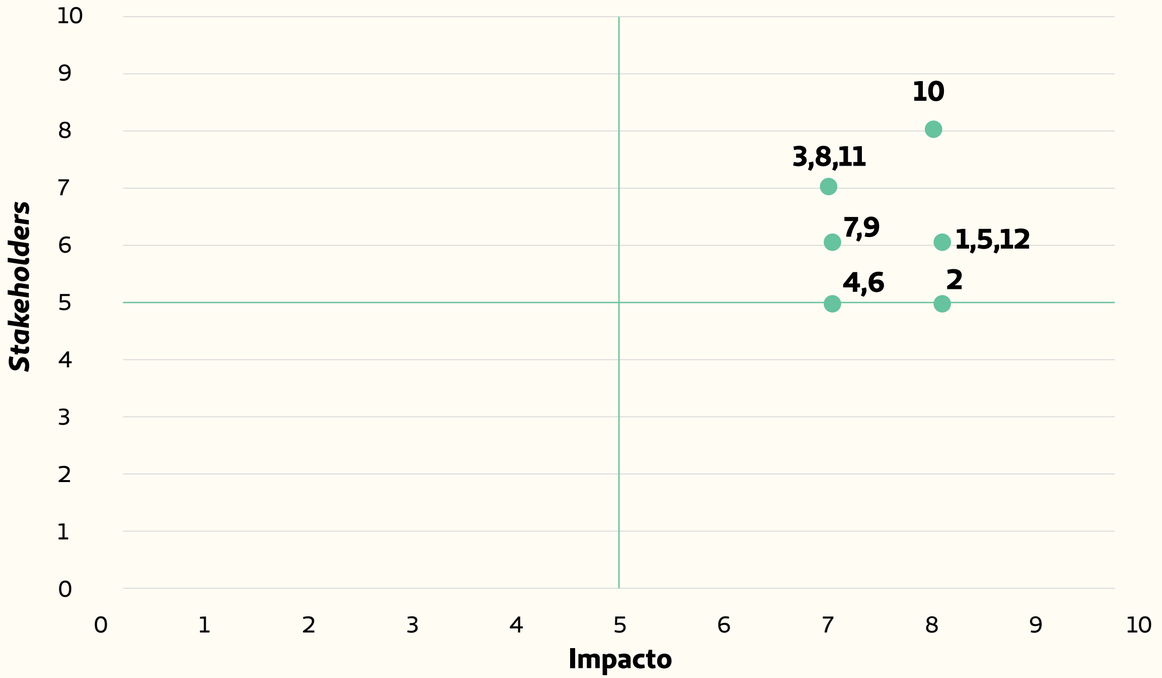
Foram revisados os impactos, riscos e oportunidades, reais e potenciais, positivos e negativos, associados a cada tema material, bem como as notas atribuídas à sua avaliação, considerando critérios de severidade (tamanho, escopo, natureza e probabilidade).

A priorização considerou os resultados de uma pesquisa realizada com 769 *stakeholders*, incluindo médicos cooperados, clientes, colaboradores, representantes da sociedade, fornecedores e prestadores de serviços.

3. VALIDAÇÃO DOS TEMAS REVISADOS

A avaliação e validação dos temas ocorreu por meio de especialistas consultados pela Unimed-BH que avaliaram os temas, sendo posteriormente submetida à apreciação da alta liderança da Cooperativa, que aprovou o processo e seus resultados.

MATERIALIDADE



1. Responsabilidade Ambiental
2. Mudança Climática
3. Capital Humano
4. Responsabilidade Social
5. Desempenho Econômico
6. Experiência do Cooperado
7. Integridade
8. Jornada do Cliente
9. Rede Prestadora
10. Inovação e Transformação Digital
11. Mercado
12. Saúde e Bem-Estar

01 INTRODUÇÃO
MENSAGEM DA DIRETORIA
SOBRE O RELATÓRIO

02 DESTAQUES

03 AMBIENTE EXTERNO

04 QUEM SOMOS

05 PARA QUEM GERAMOS VALOR

06 SUSTENTABILIDADE

07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

08 RESPONSABILIDADE SOCIAL

09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

10 PERSPECTIVA FUTURA

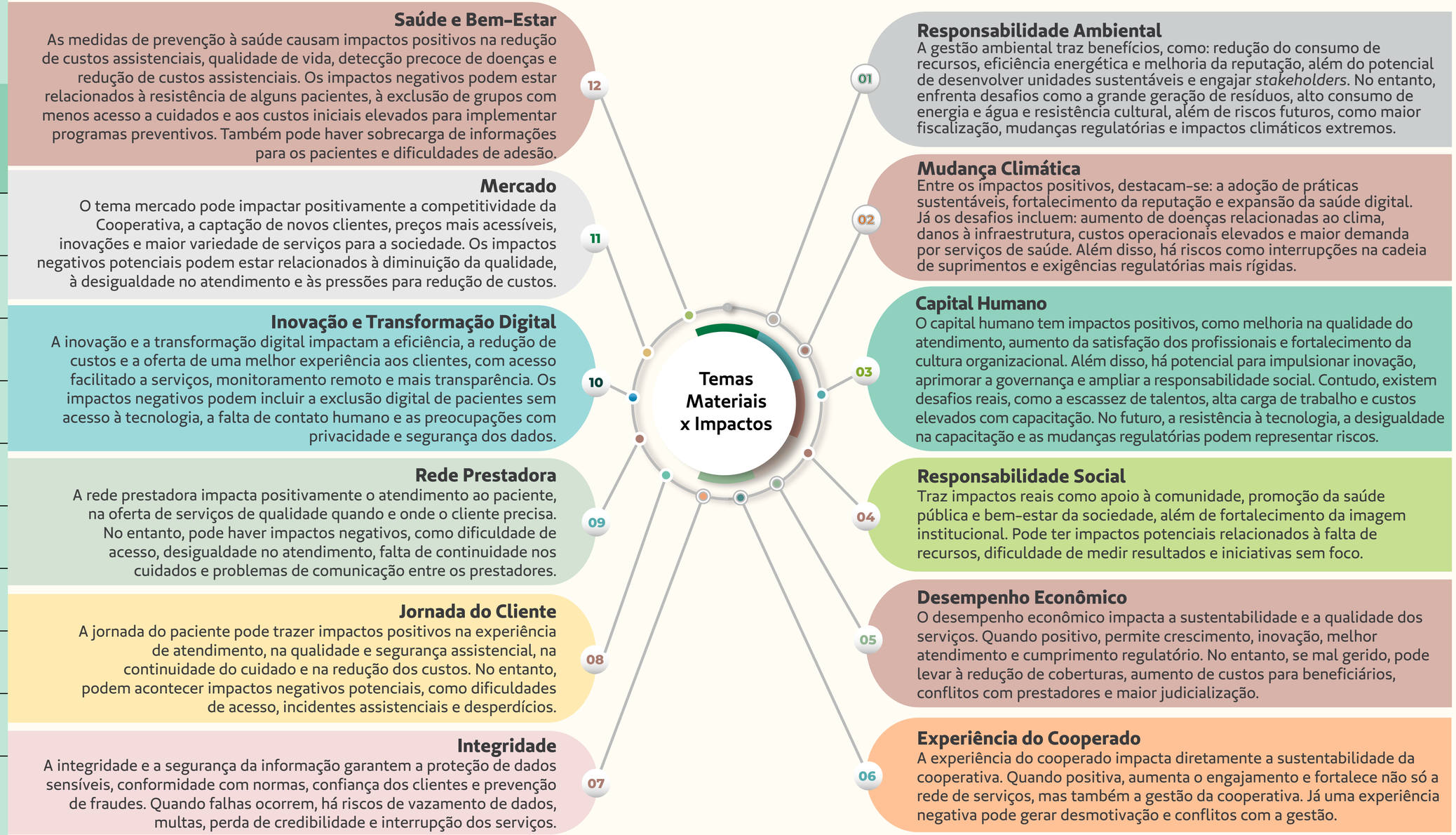
11 ANEXOS

TEMAS MATERIAIS

TEMA MATERIAL	CAPITAL IMPACTADO	INDICADOR DO CONTEÚDO GRI E INDICADORES PRÓPRIOS	ODS
Responsabilidade Ambiental	Natural	302-1, 303-3, 306-1, 306-2	
Mudança Climática	Natural	305-1; 305-2; 305-3	
Capital Humano	Humano	401-1; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 404-1; 404-3; 405-1; 405-2	
Responsabilidade Social	Social e de Relacionamento	Número de projetos e número de pessoas impactadas	
Desempenho Econômico	Financeiro	201-1 e índice de sinistralidade	
Experiência do Cooperado	Social e de Relacionamento	Satisfação do cooperado e remuneração do cooperado	
Integridade	Social e de Relacionamento	205-1; 205-2; 205-3	
Jornada do Cliente	Social e de Relacionamento	Satisfação em relação aos serviços ofertados e índice geral de reclamação	
Rede Prestadora	Social e de Relacionamento	Número de prestadores com selo de excelência	
Inovação e Transformação Digital	Intelectual	Projetos de inovação e transformação digital	
Mercado	Social e de Relacionamento	Evolução da carteira de clientes	
Saúde e Bem-Estar	Social e de Relacionamento	Número de usuários ativos nos programas de saúde e bem-estar	

INTRODUÇÃO
01 MENSAGEM DA DIRETORIA
SOBRE O RELATÓRIO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

TEMAS MATERIAIS X IMPACTOS, RISCOS E OPORTUNIDADES



12 Saúde e Bem-Estar
As medidas de prevenção à saúde causam impactos positivos na redução de custos assistenciais, qualidade de vida, detecção precoce de doenças e redução de custos assistenciais. Os impactos negativos podem estar relacionados à resistência de alguns pacientes, à exclusão de grupos com menos acesso a cuidados e aos custos iniciais elevados para implementar programas preventivos. Também pode haver sobrecarga de informações para os pacientes e dificuldades de adesão.

11 Mercado
O tema mercado pode impactar positivamente a competitividade da Cooperativa, a captação de novos clientes, preços mais acessíveis, inovações e maior variedade de serviços para a sociedade. Os impactos negativos potenciais podem estar relacionados à diminuição da qualidade, à desigualdade no atendimento e às pressões para redução de custos.

10 Inovação e Transformação Digital
A inovação e a transformação digital impactam a eficiência, a redução de custos e a oferta de uma melhor experiência aos clientes, com acesso facilitado a serviços, monitoramento remoto e mais transparência. Os impactos negativos podem incluir a exclusão digital de pacientes sem acesso à tecnologia, a falta de contato humano e as preocupações com privacidade e segurança dos dados.

09 Rede Prestadora
A rede prestadora impacta positivamente o atendimento ao paciente, na oferta de serviços de qualidade quando e onde o cliente precisa. No entanto, pode haver impactos negativos, como dificuldade de acesso, desigualdade no atendimento, falta de continuidade nos cuidados e problemas de comunicação entre os prestadores.

08 Jornada do Cliente
A jornada do paciente pode trazer impactos positivos na experiência de atendimento, na qualidade e segurança assistencial, na continuidade do cuidado e na redução dos custos. No entanto, podem acontecer impactos negativos potenciais, como dificuldades de acesso, incidentes assistenciais e desperdícios.

07 Integridade
A integridade e a segurança da informação garantem a proteção de dados sensíveis, conformidade com normas, confiança dos clientes e prevenção de fraudes. Quando falhas ocorrem, há riscos de vazamento de dados, multas, perda de credibilidade e interrupção dos serviços.

01 Responsabilidade Ambiental
A gestão ambiental traz benefícios, como: redução do consumo de recursos, eficiência energética e melhoria da reputação, além do potencial de desenvolver unidades sustentáveis e engajar *stakeholders*. No entanto, enfrenta desafios como a grande geração de resíduos, alto consumo de energia e água e resistência cultural, além de riscos futuros, como maior fiscalização, mudanças regulatórias e impactos climáticos extremos.

02 Mudança Climática
Entre os impactos positivos, destacam-se: a adoção de práticas sustentáveis, fortalecimento da reputação e expansão da saúde digital. Já os desafios incluem: aumento de doenças relacionadas ao clima, danos à infraestrutura, custos operacionais elevados e maior demanda por serviços de saúde. Além disso, há riscos como interrupções na cadeia de suprimentos e exigências regulatórias mais rígidas.

03 Capital Humano
O capital humano tem impactos positivos, como melhoria na qualidade do atendimento, aumento da satisfação dos profissionais e fortalecimento da cultura organizacional. Além disso, há potencial para impulsionar inovação, aprimorar a governança e ampliar a responsabilidade social. Contudo, existem desafios reais, como a escassez de talentos, alta carga de trabalho e custos elevados com capacitação. No futuro, a resistência à tecnologia, a desigualdade na capacitação e as mudanças regulatórias podem representar riscos.

04 Responsabilidade Social
Traz impactos reais como apoio à comunidade, promoção da saúde pública e bem-estar da sociedade, além de fortalecimento da imagem institucional. Pode ter impactos potenciais relacionados à falta de recursos, dificuldade de medir resultados e iniciativas sem foco.

05 Desempenho Econômico
O desempenho econômico impacta a sustentabilidade e a qualidade dos serviços. Quando positivo, permite crescimento, inovação, melhor atendimento e cumprimento regulatório. No entanto, se mal gerido, pode levar à redução de coberturas, aumento de custos para beneficiários, conflitos com prestadores e maior judicialização.

06 Experiência do Cooperado
A experiência do cooperado impacta diretamente a sustentabilidade da cooperativa. Quando positiva, aumenta o engajamento e fortalece não só a rede de serviços, mas também a gestão da cooperativa. Já uma experiência negativa pode gerar desmotivação e conflitos com a gestão.

INTRODUÇÃO
01 MENSAGEM DA DIRETORIA
SOBRE O RELATÓRIO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

TEMAS MATERIAIS E POLÍTICAS RELACIONADAS

TEMA MATERIAL	POLÍTICAS RELACIONADAS
Responsabilidade Ambiental	Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista
Mudança Climática	Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista
Capital Humano	Gestão de pessoas; Respeito à diversidade, inclusão e valorização das pessoas
Responsabilidade Social	Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista
Desempenho Econômico	Gestão financeira e patrimonial; Custo e eficiência administrativa
Experiência do Cooperado	Relacionamento com o cooperado
Integridade	Compliance; Controles internos e gestão de riscos; Segurança da informação e sigilo
Jornada do Cliente	Gestão de qualidade; Respeito e segurança do paciente; Coordenação do cuidado e integração assistencial; Relacionamento com clientes e mercado
Rede Prestadora	Gestão e manutenção da rede assistencial
Inovação e Transformação Digital	Inovação e propriedade intelectual
Mercado	Relacionamento com clientes e mercado
Saúde e Bem-Estar	Sustentabilidade e responsabilidade social cooperativista

DESTAQUES

Como parte do maior sistema cooperativista do Brasil, há 54 anos a Unimed-BH atua com o propósito de cuidar das pessoas.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025 UNIMED-BH



Jonathan Pereira e Kênia Rodrigues, com sua filha Lizzie, clientes da Unimed-BH

02

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

DESTAQUES

46 municípios na área de atuação

55% de participação de mercado

R$ 7,7 bilhões em contraprestações efetivas

77,98% de sinistralidade

18 unidades próprias na área de atuação

401 prestadores de serviços em saúde

1.387.152 consultas eletivas em nossas unidades

57.163 internações hospitalares na rede própria

1.636.459 clientes

85% dos clientes satisfeitos

83 NPS geral administrativo

5.457 médicos cooperados

85% satisfação dos médicos cooperados

4.418 profissionais na assistência

1.439 colaboradores administrativos

293 lideranças

INSTITUTO UNIMED-BH

Mais de 5,9 mil médicos cooperados e colaboradores incentivadores na campanha 2025 do Programa Sociocultural Unimed-BH

Mais de R$ 19 milhões em incentivo fiscal, destinados a 44 projetos socioculturais

Mais de 4 milhões de pessoas alcançadas em ações presenciais e online

Mais de 40 mil postos de trabalho e renda gerados, direta e indiretamente

AMBIENTE EXTERNO

O ano de 2025 foi marcado por sinais de recuperação e adaptação diante de desafios e pela busca por equilíbrio econômico-financeiro no setor.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025 UNIMED-BH



Thiago Franco Albino, médico cooperado da Geriatria

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

AMBIENTE EXTERNO

O setor de saúde suplementar viveu em 2025 um período de mudanças significativas, marcado por sinais consistentes de recuperação e pela necessidade de adaptação a um cenário dinâmico. Após anos de forte pressão sobre custos e desafios regulatórios que permanecem ainda hoje, as operadoras avançaram na busca por maior equilíbrio econômico-financeiro, enquanto enfrentam transformações estruturais e novas demandas dos clientes. Esse contexto reforça a importância de estratégias voltadas à eficiência, inovação e sustentabilidade, fundamentais para garantir qualidade assistencial e competitividade em um mercado cada vez mais complexo.

BENEFICIÁRIOS E SATISFAÇÃO EM CRESCIMENTO

Conforme dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o segmento atingiu 53,3 milhões de beneficiários em planos de assistência médica, uma taxa de crescimento em torno de 2% em relação ao mesmo período do ano anterior. Os estados de São Paulo, Minas Gerais e Rio de Janeiro registraram o maior ganho em números absolutos nos planos de assistência médica. A participação dos planos coletivos empresariais permanece predominante, com 73% dos planos médicos pagos nesta modalidade.

Os planos de saúde odontológicos também seguem em crescimento, atingindo 35,1 milhões de beneficiários no 3º trimestre de 2025, com mais de 1,46 milhão de vínculos médicos nos últimos 12 meses.

De acordo com levantamento do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS) realizado pelo Vox Populi, a satisfação com os planos de saúde atingiu 85% em 2025, o melhor índice dos últimos dez anos.

A pesquisa evidenciou que, embora a saúde suplementar siga entre os principais desejos da população, ela ocupa agora a 7ª posição no *ranking* de aspirações em 2025, atrás de itens como casa, carro e educação, mas à frente de plano odontológico e seguros. O resultado reflete o desafio de tornar a oferta atraente, acessível e alinhada às necessidades contemporâneas do consumidor.

O que leva uma pessoa a buscar um plano de saúde:

Emprego formal e renda

Percepção de segurança dos planos

Ampliação de redes e verticalização

Fonte: Vox Populi / IESS 2025 e ANS

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Conforme dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o segmento fechou o 3º trimestre de 2025 com números positivos, reforçando a tendência identificada desde o início do ano.

O setor registrou lucro operacional de R$ 9,3 bilhões entre janeiro e setembro de 2025, o maior dos últimos cinco anos, segundo a ANS. Esse valor representa um crescimento de quase 140% em relação ao mesmo período de 2024. O lucro líquido acumulado no período chegou a R$ 17,2 bilhões, praticamente o dobro do registrado no ano anterior.

O resultado se deu em razão da busca por reajustes nos contratos coletivos de livre negociação, associado à redução de fraudes e melhor gestão dos custos assistenciais por parte das operadoras.

OPERADORAS MÉDICO-HOSPITALARES

As operadoras médico-hospitalares constituem o principal segmento do setor e, juntas, alcançaram lucro líquido de R$ 17,2 bilhões no 3º trimestre de 2025, impulsionado pelo aumento do resultado operacional e pela contribuição do resultado financeiro. Já o resultado operacional agregado das operadoras médico-hospitalares atingiu saldo positivo de R$ 8,3 bilhões. O aumento foi mais expressivo nas seguradoras especializadas em saúde, além de medicinas de grupo de grande e médio porte e cooperativas médicas de grande porte. Já as autogestões registraram prejuízo operacional.

RECUPERAÇÃO NÃO É HOMOGÊNEA

Apesar dos números positivos, o cenário ainda é preocupante, segundo apontamento da ANS. Cerca de 7,2 milhões de usuários de planos de saúde estão conveniados a empresas com problemas financeiros – são 49 operadoras listadas em programas de adequação econômico-financeira, 26 em direção fiscal e 41 em processo de cancelamento.

SINISTRALIDADE

A sinistralidade, principal indicador para o desempenho operacional das operadoras médico-hospitalares, atingiu 81,9% no acumulado até o 3º trimestre de 2025 (2,4 pontos percentuais abaixo do apurado no mesmo período do ano anterior). Esse é o menor nível desde 2021, quando a demanda reprimida da pandemia levou à alta no uso dos convênios. A redução da sinistralidade é explicada principalmente pela recomposição das mensalidades, que superou a variação das despesas assistenciais, movimento observado desde 2023.

A **sinistralidade** atingiu

81,9%

no acumulado até o 3º trimestre de 2025, **o menor nível desde 2021**

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

REGULAÇÃO E JUDICIALIZAÇÃO

A judicialização permanece como um dos principais desafios para a saúde suplementar em 2025. As ações judiciais continuam crescendo, refletindo a complexidade do setor e a pressão por coberturas ampliadas. As demandas mais frequentes envolvem medicamentos, tratamentos de alto custo e reajustes contratuais, fatores que impactam diretamente a previsibilidade e os custos das operadoras.

Projeções do IESS/Caminhos da Saúde Suplementar 2035 indicam que o ritmo atual pode levar a um número entre 900 mil e 1,2 milhão de novas ações por ano até 2035, caso não sejam adotadas reformas institucionais.

Esse cenário reforça a importância de estratégias voltadas à sustentabilidade, com maior governança, uso de evidências científicas e evolução regulatória para equilibrar acesso, qualidade e viabilidade econômica.

CONCORRÊNCIA E CONCENTRAÇÃO

O cenário reforça a polarização competitiva: enquanto grandes grupos ampliam margens e participação, operadoras menores enfrentam pressão regulatória e risco de saída do mercado. Esse movimento pode acelerar ainda mais as fusões, aquisições e fechamento de empresas, aumentando a concentração e exigindo estratégias de blindagem para operadoras regionais como a Unimed-BH.

FUSÕES E AQUISIÇÕES

O mercado de saúde continuou em 2025 como um dos setores mais dinâmicos no Brasil em relação a fusões e aquisições. Esse é um movimento comum no segmento que, nos últimos 20 anos, por exemplo, teve média de uma transação a cada 9 dias, de acordo com levantamento da KPMG.

Neste ano, grandes grupos aprimoraram seus produtos e anunciaram expansões, seja com verticalização ou parcerias estratégicas. Exemplo disso é a Dasa e Amil (Ímpar/Rede Américas), que firmaram uma *joint venture* com receita agregada próxima de R$ 10 bilhões, e rede de 25 hospitais e 4,4 mil leitos (aprovada pelo CADE em dez/2024 e com operação concluída em 2025).

INOVAÇÃO E INCORPORAÇÃO TECNOLÓGICA

O setor mantém seu dinamismo com forte incorporação tecnológica, seja nos tratamentos da saúde, por meio de novos medicamentos e equipamentos, seja na telemedicina com o direcionamento de percurso e monitoramento de pacientes. Se, por um lado, isso gera maior precisão, otimização de processos e potencial redução de custos no tempo, por outro, a incorporação de tecnologia em saúde demanda investimentos e incrementa os custos iniciais, o que gera pressão adicional ao sistema.

QUEM SOMOS

Há 54 anos, a Unimed-BH leva assistência de qualidade a 1,6 milhão de clientes em 46 municípios.

19 QUEM SOMOS
31 NOSSA GOVERNANÇA
47 RECONHECIMENTOS

RELATÓRIO DE GESTÃO
2025
UNIMED-BH



Kelly Silva de Sousa,
colaboradora da Unimed-BH

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

QUEM SOMOS

GRI: 2-1

Há 54 anos, a Unimed-BH nasceu com o propósito de gerar trabalho para médicos e garantir aos clientes uma assistência à saúde de qualidade.

Com sede em Belo Horizonte, a Cooperativa atende mais de 1,6 milhão de pessoas em 46 municípios da Região Metropolitana e cidades do entorno. Líder no mercado de saúde suplementar em Minas Gerais, é também a maior operadora fora do eixo Rio-São Paulo e ocupa a sexta posição nacional em número de beneficiários.

A Unimed-BH oferece soluções completas em saúde, com planos individuais e empresariais, sempre guiada pelo propósito "Juntos, com você, cuidando da saúde". Ano após ano, a marca é reconhecida pela excelência e pelo compromisso com seus clientes.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

AS COOPERATIVAS UNIMED

GRI: 2-6

As cooperativas de primeiro grau são aquelas constituídas diretamente por cooperados. Integrando o modelo cooperativista das Unimeds, conta-se, ainda com Federações, constituídas por agrupamento das Unimeds de uma Central Nacional e a Confederação Nacional, que atuam de forma integrada e interdependente. Essa estrutura garante atendimento aos clientes, sustentando um modelo cooperativo com presença no território nacional.

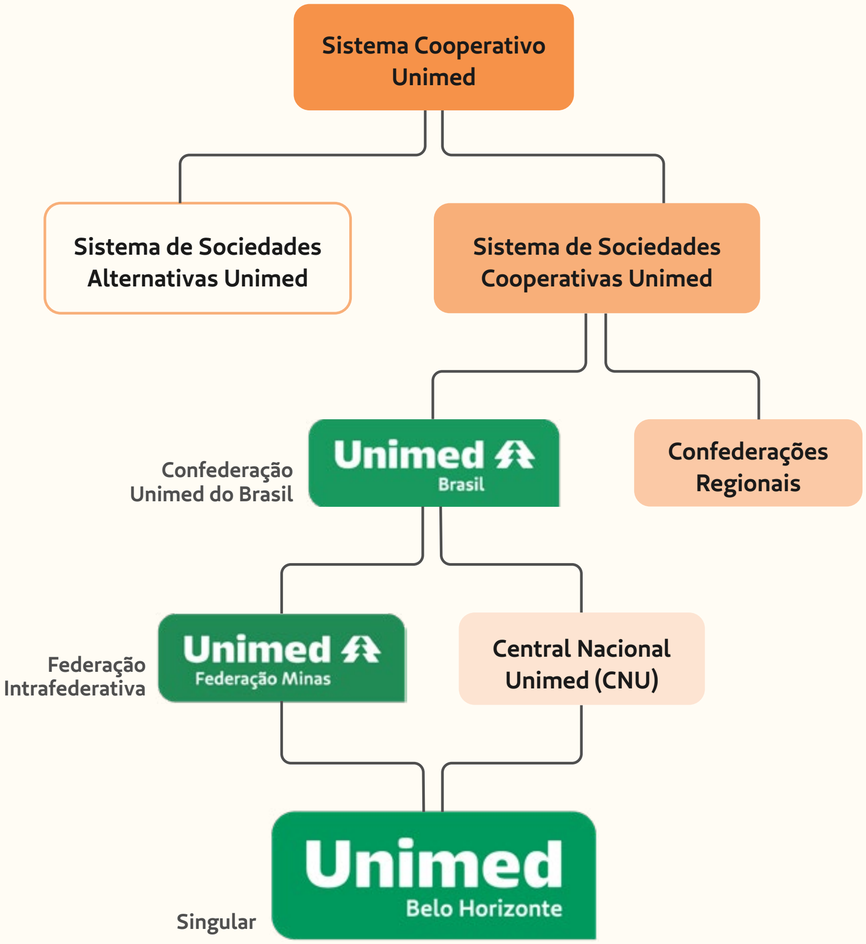
ESTRUTURA DO SISTEMA COOPERATIVISTA MÉDICO

O sistema cooperativista médico é organizado em diferentes níveis para garantir a prestação de serviços, a representatividade e a integração entre as cooperativas. No primeiro grau estão as Singulares, cooperativas que atuam diretamente na prestação de serviços aos associados e aos médicos cooperados, com abrangência em um ou mais municípios, como é o caso da Unimed-BH.

No segundo grau encontram-se as Federações, formadas por Singulares e responsáveis pelo monitoramento das atividades, pela prestação de serviços e pela representação político-institucional das associadas, como faz a Unimed Federação Minas. Além disso, podem operar planos de saúde.

Ainda no segundo grau, está a Central Nacional Cooperativa Única, composta por Federações e Singulares, e, em casos específicos, por uma Central Cooperativa Odontológica. Essa estrutura atua na operação de planos de saúde e na prestação de serviços às associadas, seguindo normas de comercialização e gestão, como ocorre na Central Nacional Unimed (CNU).

Por fim, no terceiro grau, está a Confederação Nacional Única, formada exclusivamente por Federações e pela Central Nacional. Sua função é organizar serviços em maior escala, oferecer suporte às filiadas e representar a marca Unimed de forma político-institucional em todo o território nacional, papel desempenhado pela Unimed do Brasil.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

As cooperativas médicas Unimed são a maior iniciativa em cooperativismo de saúde do mundo e a maior rede associada do Brasil.

171 hospitais próprios

338 cooperativas

116 mil
médicos cooperados

160 mil
empregos diretos

+ 30 mil
hospitais, clínicas e serviços credenciados, além de pronto atendimentos, laboratórios e centros diagnósticos

92%
do território nacional é a abrangência da Unimed

20,4
milhões de clientes

20%
dos médicos no Brasil atendem na Unimed

Fonte: Unimed do Brasil

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

INTERCÂMBIO

O sistema cooperativista médico é reconhecido por sua capilaridade, garantindo aos beneficiários acesso à assistência médica em qualquer região do país. Esse modelo é viabilizado pelo intercâmbio entre Unimeds, uma rede colaborativa que conecta as cooperativas presentes em todas as regiões do Brasil.

O intercâmbio é um dos pilares estratégicos do modelo, permitindo que clientes sejam atendidos fora da área de abrangência da sua Unimed de origem, com agilidade e qualidade. Essa prática assegura a continuidade do cuidado em situações de urgência, viagens ou deslocamentos prolongados, reforçando nosso compromisso com a experiência do cliente e com a segurança assistencial.

Para a Unimed-BH, o Intercâmbio representa não apenas conveniência para os beneficiários, mas também eficiência operacional e ganho financeiro para a Cooperativa e para os cooperados, fortalecendo sua posição como referência dentro do modelo. Em 2025, a Cooperativa seguiu investindo em processos e tecnologia para tornar essa integração ainda mais ágil e transparente, garantindo que cada atendimento reflita os valores do cooperativismo e da excelência assistencial.

R$ 1,19 bilhão

da receita da Unimed-BH provém do intercâmbio.

R$ 294 milhões

milhões da receita de produção dos cooperados provêm de clientes de intercâmbio (isso corresponde a 14% do total da remuneração dos cooperados para o período).

Valores referentes ao ano de 2025.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

OUTRAS RELAÇÕES DE NEGÓCIOS

A Unimed-BH ampliou, em 2025, sua participação em empresas do sistema cooperativo médico. Atualmente, a Cooperativa possui:

6,64%
de participação na Unimed Nacional (CNU)

Cooperativa de 2º grau responsável pela operação nacional dos planos de saúde da marca Unimed e pela viabilização do atendimento via intercâmbio entre as singulares. Em 2025, a CNU passou por um processo de reestruturação financeira, com aporte de capital das cooperativas para fortalecer sua sustentabilidade e manter a integração nacional.

16,48%
na Unimed Participações

Holding do sistema cooperativo médico, principal acionista da Seguros Unimed e hub de novos negócios prioritários e complementares ao ecossistema.

2,59%
na Unimed Seguradora S.A.

Empresa controlada pela Unimed Participações, que comercializa seguro-saúde para pessoas jurídicas, planos odontológicos, seguros de vida, seguros patrimoniais e previdência privada para pessoas físicas e jurídicas. É também gestora do Multicoop, fundo de previdência dos cooperados. Em 2025, a Seguros Unimed ampliou sua atuação com produtos digitais e registrou crescimento expressivo no faturamento, reforçando sua posição como braço estratégico do Sistema.

Essas participações oferecem produtos complementares aos que a Unimed-BH disponibiliza aos seus públicos e contribuem para a sustentabilidade do negócio. Além disso, o resultado dessas operações é incorporado ao Balanço da Unimed-BH.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

MODELO DE NEGÓCIO: AMPLIANDO A ESTRATÉGIA



COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO

A Unimed-BH nasceu como uma cooperativa de 1º grau do Sistema Unimed, organizada conforme a Política Nacional do Cooperativismo (Lei nº 5.764/1971). Com uma gestão participativa, orientada para resultados e para a geração de oportunidades de trabalho e renda aos médicos cooperados, a Cooperativa tem como norte a excelência no atendimento aos clientes: qualidade assistencial, acesso, custo-benefício, informação qualificada e transparência. A Unimed-BH também segue os ***Sete Princípios do Cooperativismo.***

OPERADORA DE SAÚDE

Com a regulamentação dos planos e seguros privados de saúde pela Lei nº 9.656/98, a Unimed-BH viu uma oportunidade estratégica e se estruturou como operadora de planos de saúde. A Cooperativa consolidou sua identidade organizacional, buscou acreditações e investiu em planejamento estratégico de longo prazo, focado em crescimento sustentável e profissionalização da gestão.

GESTORA DE SISTEMA DE SAÚDE

Nos anos 2000, a Unimed-BH deu um passo decisivo na evolução do seu modelo de negócio ao implementar a estratégia de verticalização. Em 2002, os médicos cooperados aprovaram, por meio de consulta plebiscitária, o desenvolvimento de serviços próprios. A partir daí, a Cooperativa passou a atuar como gestora de um sistema de saúde, investindo na criação de unidades assistenciais próprias e na qualificação da rede prestadora, sempre com a premissa da integração em rede.

OUTROS NEGÓCIOS

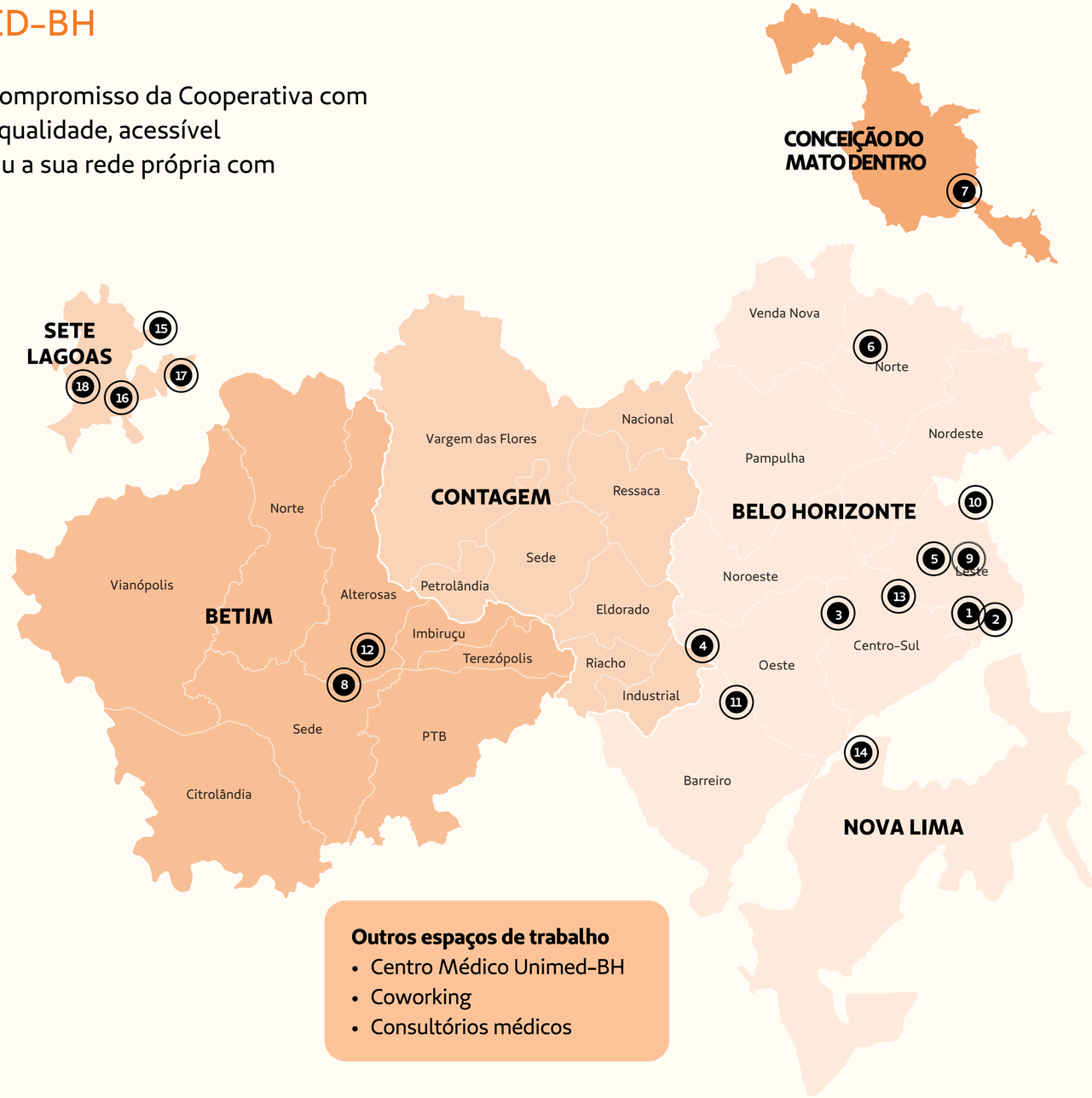
A Unimed-BH reforça seu compromisso com inovação por meio do **Horizontes Hub**, um ecossistema de inovação aberta em saúde que conecta médicos, *startups*, universidades e empresas, promovendo "labs do futuro", novas soluções digitais e uma plataforma de inovação com inteligência artificial, acelerando ideias em modelos tangíveis como o Consultório 2030. ***Clique aqui para conhecer***. No campo sociocultural, o **Instituto Unimed-BH** investe há mais de duas décadas em projetos alinhados à Agenda 2030, com iniciativas em cultura, comunidade, meio ambiente, adoção de espaços públicos e voluntariado. ***Para mais detalhes, clique aqui.***

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

REDE ASSISTENCIAL DA UNIMED-BH

As unidades assistenciais próprias reforçam o compromisso da Cooperativa com o cuidado integral, garantindo atendimento de qualidade, acessível e humanizado. Em 2025, a Unimed-BH expandiu a sua rede própria com a integração da Unimed Sete Lagoas.

1. Serviço de Atenção Domiciliar
2. Serviço de Atendimento Móvel
3. Maternidade Unimed – Unidade Grajaú
4. Unidade Contagem (futuro Hospital Unimed – Unidade Contagem)
5. Hospital Unimed – Unidade Contorno
6. Unidade Pedro I
7. Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Conceição do Mato Dentro
8. Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim
9. Unidade Santa Efigênia
10. Hospital Infantil São Camilo Unimed
11. Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro
12. Hospital Unimed – Unidade Betim
13. Saúde Digital
14. Futuro Hospital Unimed – Unidade Nova Lima
15. Hospital Unimed – Unidade Sete Lagoas
16. Pronto Atendimento – Sete Lagoas
17. Núcleo de Atendimento – Sete Lagoas
18. Serviço Viver Bem – Sete Lagoas



Outros espaços de trabalho

- Centro Médico Unimed-BH
- Coworking
- Consultórios médicos

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



Sede administrativa da Unimed-BH em Sete Lagoas

ESTRATÉGIA DE INVESTIMENTO E EXPANSÃO

A incorporação da Unimed Sete Lagoas foi aprovada pelos médicos cooperados da Unimed-BH e da Unimed Sete Lagoas em Assembleia Geral Extraordinária conjunta, em 30 de março de 2025. A integração ocorreu após a aprovação pelos órgãos regulatórios, em 26 de julho de 2025.

Estrategicamente, o movimento representou uma oportunidade de fortalecimento do Sistema Unimed e do cooperativismo na região de atuação de ambas as Cooperativas.

Além disso, a incorporação contribuiu para ampliar os espaços de trabalho aos médicos, elevar a competitividade da Unimed-BH e oferecer uma entrega ainda maior de valor aos clientes, aos cooperados e à sociedade. Foi uma resposta sólida aos desafios do presente e um passo decisivo para a construção de uma Cooperativa ainda mais robusta.

A Unimed-BH também segue investindo na ampliação da sua rede própria, reafirmando o compromisso com a qualidade assistencial e a proximidade com seus clientes. Na cidade de Contagem, localizada próximo a Belo Horizonte, está em andamento a construção de uma nova unidade hospitalar, cuja conclusão está prevista para 2026. O hospital irá facilitar o acesso ao cuidado para mais de 250 mil clientes da cidade e região, complementando a estrutura atual já existente e incorporando tecnologias sustentáveis para evoluir ainda mais a experiência assistencial.

A Cooperativa também prevê para os próximos anos a evolução do imóvel em Nova Lima, na Região Metropolitana de Belo Horizonte, que abrigará um Hospital Geral e Materno Infantil de média complexidade, com cerca de 150 leitos, atendendo a um vetor em crescimento e reforçando a presença da Unimed-BH em áreas estratégicas.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CONHEÇA OS SERVIÇOS OFERECIDOS PELA REDE PRÓPRIA DA UNIMED-BH

HOSPITAL INFANTIL SÃO CAMILO UNIMED
Hospital voltado para o cuidado da criança, com pronto-socorro 24h, unidade de internação, terapia intensiva pediátrica, centro cirúrgico, centro de imagem, serviço de laboratório e de diagnose.

HOSPITAL UNIMED – UNIDADE BETIM
Hospital geral e maternidade com pronto-socorro 24h, unidade de internação, unidade de terapia intensiva adulto, pediátrica e neonatal, serviço de hemodinâmica, centro cirúrgico, centro de imagem e serviço de laboratório.

HOSPITAL UNIMED – UNIDADE CONTORNO
Hospital geral estruturado para atender casos de baixa e média complexidade, com pronto-socorro 24h, unidade de internação adulta, serviço de hemodinâmica, centro de terapia intensiva, centro cirúrgico, centro de imagem e laboratório. Dispõe de heliponto.

HOSPITAL UNIMED – UNIDADE SETE LAGOAS
O Hospital Unimed – Unidade Sete Lagoas é destinado a internações clínicas e cirúrgicas, hospital-dia e procedimentos ambulatoriais, com suporte à assistência de média complexidade. A unidade funciona em regime de 24 horas, garantindo atendimento contínuo aos pacientes internados e aos procedimentos cirúrgicos eletivos, com foco na segurança, qualidade e eficiência do cuidado.

MATERNIDADE UNIMED – UNIDADE GRAJAÚ
Unidade referência em assistência materno-infantil e em urgências obstétricas e ginecológicas. Conta com pronto-socorro obstétrico 24h, leitos para internação, terapia intensiva adulto e neonatal, centro cirúrgico e obstétrico, salas de pré-parto, parto e pós-parto (PPP), laboratório e serviços de imagem, incluindo ultrassonografia para atendimentos de urgência.

CENTRO DE PROMOÇÃO DA SAÚDE (CPS)
Os Centros de Promoção da Saúde Unimed-BH oferecem consultas em grande número de especialidades para o atendimento de toda a família. As consultas são realizadas mediante marcação prévia por meio do sistema de Agendamento on-line pelo site unimedbh.com.br, pelo Aplicativo do Cliente ou nas recepções das unidades.

SAÚDE DIGITAL
A saúde digital atualmente oferta serviços que abrangem atendimentos on-line de urgência para públicos específicos, como adultos, crianças e gestantes, cabine de Saúde Digital, teleinterconsultas nas áreas de Cardiologia e Endocrinologia, teleconsultas eletivas para Endocrinologia e Renovação de Receitas, saúde mental, além de telemonitoramento para diversos grupos, como pediatria, gestantes, pós-alta da Atenção Domiciliar, Saúde nas Empresas e pós-atendimento Telessaúde, e *chatbot* para atendimento ao cliente.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CENTRO DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Os pacientes têm acesso à prestação de serviços de qualidade, voltados para análises diagnósticas por imagem, contribuindo para a precisão e a segurança das decisões médicas. Eles oferecem exames de Raios X, Ultrassonografia, Ecocardiografia, Tomografia computadorizada e Ressonância magnética. Os Centros de Diagnósticos estão localizados no Hospital Unimed – Unidade Betim, Unidade Contagem, Unidade Pedro I, Unidade Santa Efigênia, Hospital Unimed – Unidade Contorno e Maternidade Unimed – Unidade Grajaú.

LABORATÓRIO UNIMED

Para oferecer mais resolutividade e praticidade aos clientes e contribuir na continuidade do cuidado, a Unimed-BH oferece o serviço de exames laboratoriais. Postos de coleta nas unidades Barreiro, Betim, Contagem, Pedro I, Santa Efigênia e Sete Lagoas estão à disposição dos clientes da Cooperativa. Com mais de 350 tipos de exames, conta com uma equipe especializada, cuja atuação estabelece uma interface com as demais equipes assistenciais.

ATENÇÃO DOMICILIAR

A Atenção Domiciliar tem como foco a reintegração do paciente no seu ambiente familiar e social, acelerando o processo de gestão do cuidado para as necessidades de saúde e de sua reabilitação, de forma segura e eficaz. O benefício é oferecido mediante critérios de elegibilidade.

SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A Unimed-BH dispõe de pronto atendimentos e Prontos-socorros voltados para atendimento de urgências e emergências. As unidades que possuem os serviços são: Hospital Unimed - Unidade Betim, Unidade Contagem, Unidade Pedro I, Hospital Infantil São Camilo Unimed, Hospital Unimed – Unidade Contorno, Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, Unidade Santa Efigênia e Unidade Sete Lagoas.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE EMERGÊNCIA

Com foco na prestação do atendimento pré-hospitalar, o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência da Unimed-BH é composto por uma central de regulação de chamados e os atendimentos são realizados por 25 ambulâncias. Realiza também remoções inter-hospitalares para internações, quando necessário, apoiando toda rede da Unimed-BH na sua área de abrangência.

OUTROS ESPAÇOS DE TRABALHO UNIMED-BH

O Centro Médico Unimed, o Coworking e os consultórios próprios são espaços de trabalho dos médicos cooperados, onde os clientes têm acesso a atendimentos em diversas especialidades. As consultas acontecem mediante agendamento prévio, conforme a disponibilidade de cada profissional.

REDE CREDENCIADA

Além da Rede Assistencial Própria, contamos com 401 parceiros que complementam o atendimento, assegurando os pilares de acesso, integralidade do cuidado e qualidade assistencial.

36 hospitais

321 clínicas especializadas e centros de diagnósticos

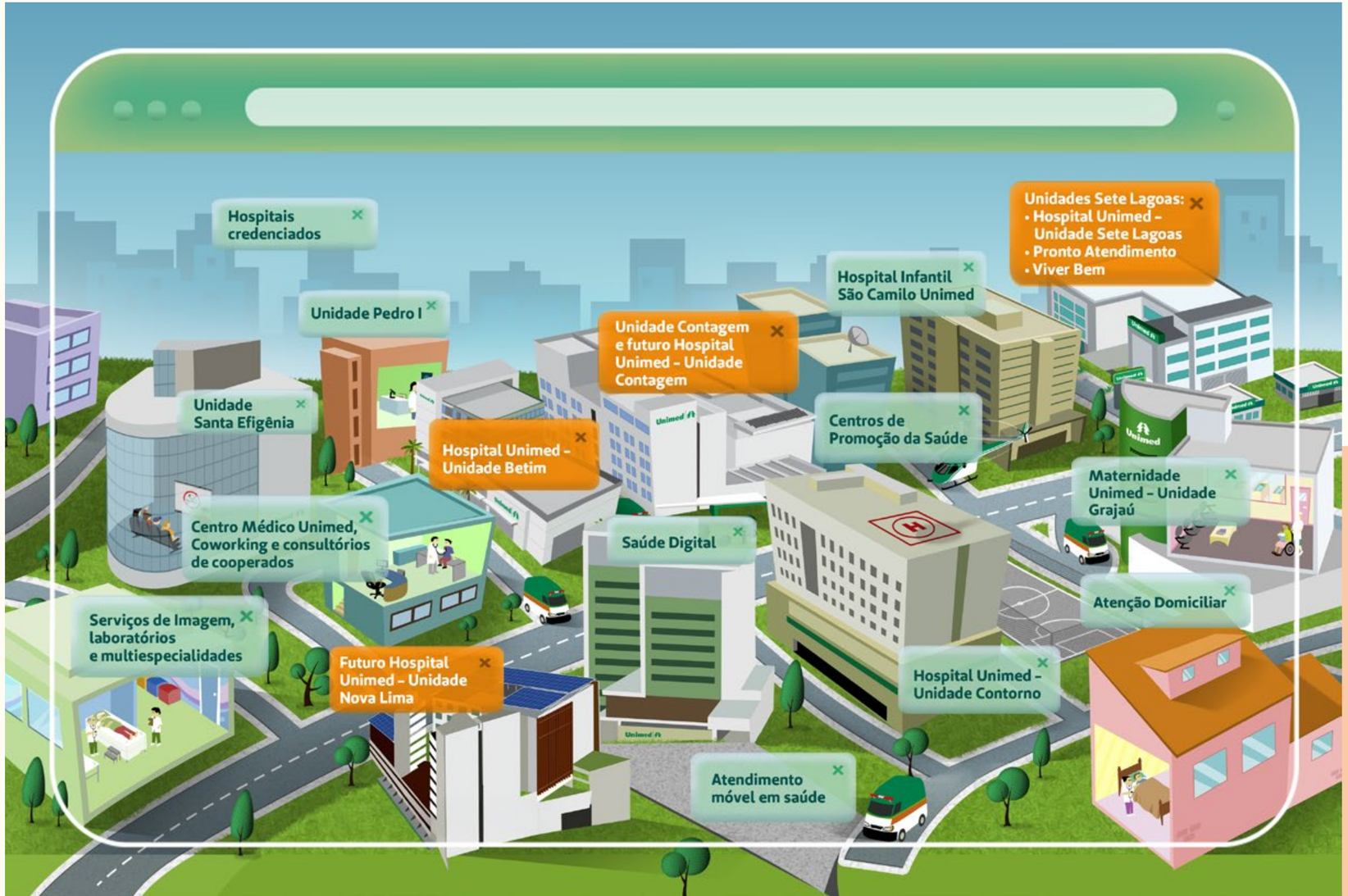
44 laboratórios clínicos e de anatomia patológica

Saiba mais sobre a nossa Rede Credenciada em Prestadores.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ORGANIZAÇÃO DA REDE UNIMED-BH

Com a premissa do cliente no centro do cuidado, nossas unidades estão organizadas de forma a prestar assistência integral, no tempo oportuno.



Nossa rede de serviços, própria e parceira, é construída para integrar e ampliar o cuidado, garantindo que cada cliente da Unimed-BH seja acolhido com excelência e atenção em todas as etapas da sua jornada de saúde.

QUEM SOMOS

NOSSA GOVERNANÇA

GRI: 2-9

Com base em princípios sólidos de governança, a Unimed-BH constrói uma gestão ética e sustentável.



Metas: 16.6, 16.7

A Unimed-BH é uma cooperativa de trabalho médico e segue as diretrizes da Lei nº 5.764/71, que estabelece a Política Nacional de Cooperativismo e define o regime jurídico aplicável às sociedades cooperativas.

Nesse modelo, a Assembleia Geral dos Cooperados representa a instância máxima de decisão e é considerada o principal órgão de governança. É nesse espaço que ocorre a prestação de contas e a deliberação sobre temas relevantes, garantindo que cada cooperado tenha direito a um voto, independentemente do valor de sua participação. Além disso, durante as Assembleias são escolhidos os representantes que irão compor os órgãos de governança da cooperativa.

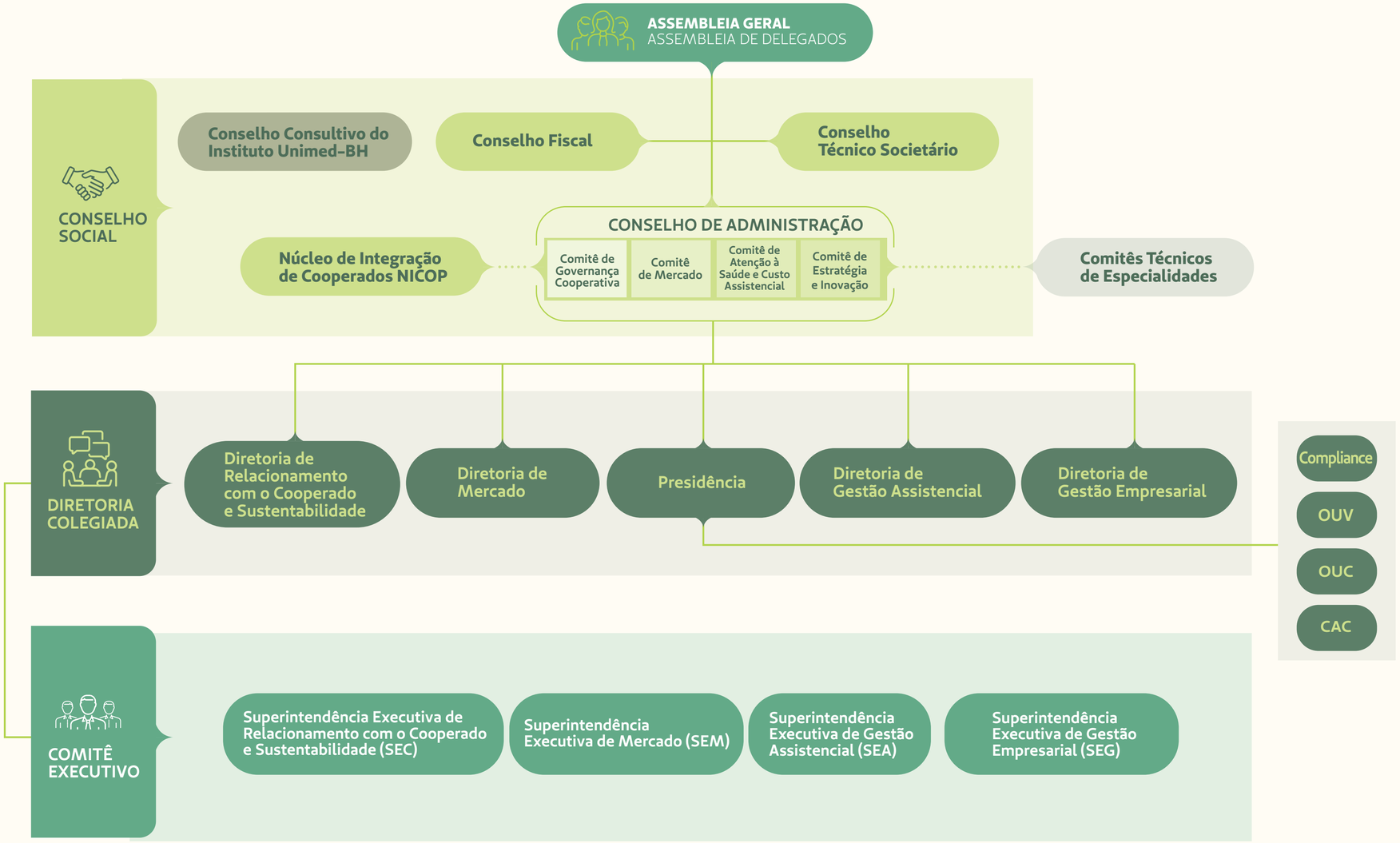
Em 2025, foram realizadas três assembleias:

- Assembleia Geral Ordinária (AGO), em 24 de março, com a participação de 4.550 cooperados;
- Assembleia Geral Extraordinária (AGE) Conjunta entre a Unimed-BH e Unimed Sete Lagoas, em 30 de abril, com a participação de 4.317 cooperados;
- Assembleia Geral Extraordinária (AGE), em 24 de novembro, com a participação de 4.453 cooperados.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ORGANOGRAMA

Os princípios de boa governança orientam a estrutura organizacional da Unimed-BH. Veja como os Órgãos de Governança da Unimed-BH estão estruturados:



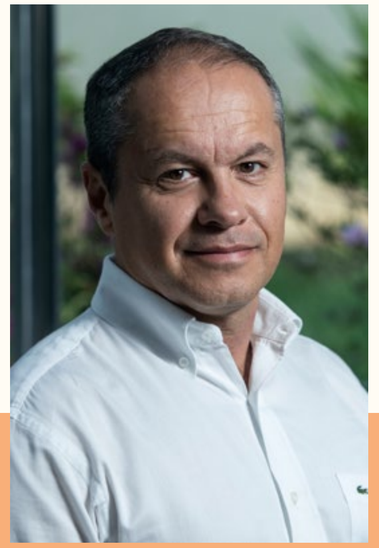
CAC – Coordenação de Auditoria Corporativa **OUV** – Ouvidoria **OUC** – Ouvidoria do Cooperado

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

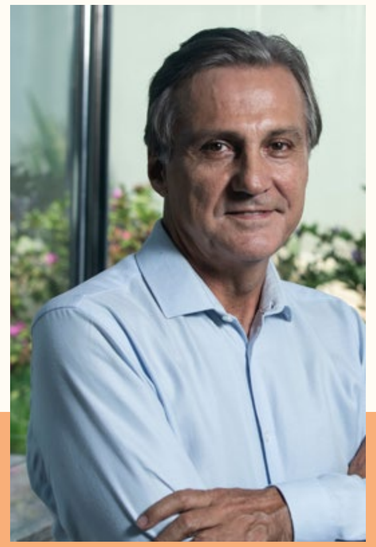
ATRIBUIÇÕES DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E SEUS REPRESENTANTES

DIRETORIA-EXECUTIVA

Composta por cinco cooperados integrantes do Conselho de Administração, com mandato de quatro anos. Responde, de forma colegiada, pela gestão e pelo alcance dos resultados, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração e as deliberações da Assembleia Geral. A atual gestão vem conduzindo a Cooperativa desde as últimas eleições, realizadas em março de 2022, conforme Estatuto Social da Unimed-BH.



FREDERICO PERET
Diretor-presidente



EUDES ARANTES MAGALHÃES
Diretor de Gestão Assistencial



GARIBALDE MORTOZA JÚNIOR
Diretor de Mercado



MARIA DAS MERCÊS QUINTÃO FRÓES
Diretora de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade



GERALDO TEIXEIRA BOTREL
Diretor de Gestão Empresarial

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI: 2-10

Composto por 19 cooperados eleitos com mandato de quatro anos. Delibera sobre a condução dos negócios, assegurando o retorno do investimento no longo prazo, com foco na sustentabilidade. A obrigatoriedade da sua existência é prevista na Lei nº 5.764/71.

O órgão conta com o apoio dos Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração, que levam temas relevantes de forma aprofundada para conhecimento ou discussões. São eles: Comitê de Governança Corporativa; Comitê de Mercado; Comitê de Atenção à Saúde e Custo Assistencial; Comitê de Estratégia e Inovação.

No último ano houve uma evolução em pautas que devem fazer parte das reuniões do Conselho de Administração, visando demonstrar conformidade sobre questões relevantes e estratégicas e deliberar sobre ações envolvendo cooperados.



Membros do Conselho de Administração

MEMBROS DA GESTÃO 2022-2026

Alcebíades Vitor Leal Filho
Artur Oliveira Mendes
Carlos Henrique Diniz de Miranda
Eudes Arantes Magalhães
Frederico José Amedee Peret
Garibalde Mortoza Junior
Geraldo Teixeira Botrel
Gustavo Carlos Heringer
José Celso Cunha Guerra Pinto Coelho
Lidiane Magalhães Lemos
Lucas Viegas Martins
Luiz Antônio dos Reis Lazarini
Luiz Antônio Ferreira
Maria das Mercês Quintão Fróes
Paulo César Gomes Guerra
Paulo Roberto Lima Carreiro
Ronaldo Percopi de Andrade
Sérgio Lages Murta
Silvana Teotônio Simão

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CONSELHO TÉCNICO SOCIETÁRIO

Composto por seis cooperados eleitos com mandato de quatro anos. Instaura e conduz processos administrativos para apurar possíveis infrações às normas internas cometidas por médicos cooperados.

MEMBROS DA GESTÃO 2022-2026

Adelino de Melo Freire Junior
Claudia Teixeira da Costa Lodi
Fernando de Assis Figueiredo Junior
Luiz Antonio Sette e Câmara
Ricardo Castanheira Pimenta Figueiredo
Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos



Membros do Conselho Técnico Societário

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CONSELHO FISCAL

Composto por seis cooperados eleitos com mandato de um ano. Fiscaliza a gestão, as operações financeiras e a prestação de contas, recomendando ou não sua aprovação pela Assembleia Geral. A sua existência é prevista na Lei nº 5.764/71.



Membros do Conselho Fiscal

MEMBROS DA GESTÃO 2025-2026

Celso Gonçalves Becker
Cláudia Navarro Carvalho Duarte Lemos
Humberto de Oliveira Martins
Lincoln Paiva Costa
Marcel Andrade Souki
Maria Helena Cruz Rangel da Silva

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CONSELHO SOCIAL

O Conselho Social é composto por conselheiros, delegados e integrantes do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop). Possui função consultiva, discute macropolíticas e estratégias da Cooperativa, formulando propostas para o Conselho de Administração. Os delegados são 104 cooperados, eleitos de forma proporcional entre as especialidades, com mandato de quatro anos. Quando reunidos em Assembleia de Delegados, julgam os recursos apresentados por cooperados envolvidos em processos administrativos por infração às normas da Unimed-BH.

DELEGADOS MEMBROS DA GESTÃO 2023-2027

ACUPUNTURA
Celso Homero Santos Oliveira

ALERGIA E IMUNOLOGIA
Rozana de Fatima Goncalves

ANESTESIOLOGIA
Alison Rodrigo Lucas
Andre Lorenzon de Oliveira
Claudia Helena Ribeiro da Silva
Eduardo Miranda Lima
Francisco Tadeu da Mota Albuquerque
Marcio Placedino Martins
Renata da Cunha Ribeiro

ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR
Claudio Morais Bueno
Maria Elisabeth Renno de Castro Santos



Delegados do Conselho Social durante a cerimônia de posse

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CARDIOLOGIA
Carlos Eduardo de Souza Miranda
Dinalva Aparecida Mendes
Eduardo Antonio Vilaca Duarte
Fernando Carvalho Neuenschwander
Heberth Cesar Miotto
Jose Walter Mendes Nogueira
Sonia Francisca de Souza

CIRURGIA CARDIOVASCULAR
Fernando Antonio Roquette Reis Filho

CIRURGIA DA MÃO
Bruno Kaehler de Albuquerque Maranhao

CIRURGIA DE CABECA E PESCOÇO
Sergio Luiz Coelho Negri

CIRURGIA GERAL
Antonio Maria Claret Vieira Pinto
Henrique Eloy Bueno Camara
Marcelo Gomes Girundi
Tulio Fernandes Assis

CIRURGIA PEDIÁTRICA
Paulo Fernando Martins Pinheiro

CIRURGIA PLÁSTICA
Amanda Maria Brandi Ferreira
Claudio Salum Castro

CIRURGIA TORÁCICA
Leonardo Cruz Peixoto

CLÍNICA MÉDICA
Adebal de Andrade Filho
Alexandre Fonseca de Castro
Alexandre Ribas de Carvalho
Eloa Nolasco Porto
Guilherme Bruno de Lima Junior
Mariana Moreira Moraes Alves de Azevedo
Ricardo Braga Coelho
Rogerio da Silva Santos
Victor Hugo Lisboa Lopes Rodrigues
Ultimo Libanio da Costa

COLOPROCTOLOGIA
Helio Antonio Silva

DERMATOLOGIA
Flavio Antonio de Barros Figueiredo
Marcus Henrique de Sousa Brito Xavier
Maria de Fatima Melo Borges
Michelle dos Santos Diniz

ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA
Jose Cupertino Pinheiro Chagas Neto

ENDOSCOPIA
Daniel Rachid Martins

GASTROENTEROLOGIA
Vera Lucia Angelo Andrade
Victor de Barros Koehne

GERIATRIA
Barbara Correa de Oliveira

GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA
Cristiana Fonseca Beaumord
Gabriel de Almeida Silva Junior
Humberto Scucato Madeira
Joao Oscar de Almeida Falcao Junior
Lucia Maria de Andrade
Luciano da Silva Teixeira
Marcio Lucio de Miranda Filho
Marcos Roberto Taveira
Maria Virginia Furquim Werneck Marinho
Ricardo da Matta Lopes

HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA
Leticia Rocha Borges

HOMEOPATIA
Alexandre Kaucher Darmstadter

INFECTOLOGIA
Frederico Figueiredo Amancio

MASTOLOGIA
Annamaria Massahud Rodrigues dos Santos

MEDICINA DE FAMÍLIA E COMUNIDADE
Marcos Almeida Quintao

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO
Ana Paula Coutinho Fonseca

MEDICINA INTENSIVA
Camila Armond Isoni Pedra

NEFROLOGIA
Jose de Resende Barros Neto

NEUROCIRURGIA
Alexandre Varella Giannetti

NEUROLOGIA
Ana Paula Goncalves

OFTALMOLOGIA
Alexandre Amaral Yung
Carlos Gustavo Leite Vieira
Fabio Nishimura Kanadani
Mauricio Egidio de Lima
Pedro Ronaldo de Carvalho Filho
Sebastiao Cronemberger Sobrinho

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
Enguer Beraldo Garcia
Flavio de Oliveira Franca
Luiz Renato Drumond Americo
Rodrigo Perroni Cruzeiro
Sergio Magnavita Sabino

OTORRINOLARINGOLOGIA
Eduardo Machado Rossi Monteiro
Ronaldo Kennedy de Paula Moreira
Roberto Eustaquio Santos Guimaraes

PATOLOGIA
Gil Patrus Mundim Pena

PEDIATRIA
Ana Carmen Silva Reis
Andrea Chaimowicz
Carlos Eduardo Mariz Magalhaes
Cristiano Tulio Maciel Albuquerque
Fernando Luiz de Mendonca
Guilherme Teixeira Pereira
Julia Damasio de Castro Coutinho
Luiz Eduardo Parreiras Talamo
Ricardo Sobreira Silva Araujo
Rosangela Maria dos Reis
Rita de Cassia Aguilar Menezes

PNEUMOLOGIA
Mauricio Meireles Goes

PSIQUIATRIA
Paula Aparecida Gomes
Paulo Rafael Fonseca Silva

RADIOLOGIA E DIAGNÓSTICO POR IMAGEM
Felipe Cesar Costa
Leonardo Campos de Queiroz

RADIOTERAPIA
Leonardo Cunha Furbino Pimentel

REUMATOLOGIA
Rejane Pinheiro Damasceno

UROLOGIA
Eyder Leite Ferreira
Wadson Gomes Miconi

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO COM COOPERADOS (NICOOP)

Composto por seis cooperados indicados pelo Conselho de Administração, com mandato de quatro anos. Promove a filosofia cooperativista e o conhecimento técnico-científico entre os cooperados.

MEMBROS DA GESTÃO 2022-2026

Carlos Eduardo Mariz Magalhaes
Carlos Eduardo Diniz Couto
Claudia Ayres Vilela
Jacilea Regina Rodrigues e Rodrigues Pedrosa
Leonardo Agostini Quintao
Sérgio Coube Bogado Junior



Membros do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)



Membros do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH

CONSELHO CONSULTIVO DO INSTITUTO UNIMED-BH

Composto por cinco cooperados indicados pela Diretoria, com mandato de quatro anos. Acompanha as atividades do Instituto Unimed-BH, contribui para as ações de relacionamento com incentivadores dos programas, dissemina os resultados perante a classe médica e a sociedade, auxilia na identificação de parceiros e projetos alinhados aos objetivos do Instituto Unimed-BH.

MEMBROS DA GESTÃO 2022-2026

Bernadete Lopes da Silva
Eduardo Almeida Cunha Filgueiras
Geraldo de Barros Ribeiro
Gui Tarcísio Mazzoni Junior
Tereza Fabiola Leo Fritz

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

COMITÊS TÉCNICOS DE ESPECIALIDADES

Um comitê por especialidade, cada um composto por sete cooperados, sendo dois membros ligados às entidades representativas da especialidade em questão e cinco membros indicados pelo Conselho de Administração. Possuem caráter consultivo, assessorando e apoiando a Cooperativa em estudos, levantamentos, informações, pareceres e reuniões, quando solicitados, e em discussões de ordem técnica e científica, relativos às respectivas especialidades.



Membros dos Comitês de Especialidades na cerimônia de posse

MEMBROS DA GESTÃO 2022-2026

ACUPUNTURA
Carlos Roberto Messeder Esquerdo
Ana Eliza Campos Queiroga de Medeiros
Celso Homero Santos Oliveira
Flavio Marcio Cortes Araujo
Ibrahim Afranio Willi Liu

ALERGIA E IMUNOLOGIA
Rozana de Fatima Gonçalves
Cláudia Rosa e Silva
Claudio Oliveira Ianni
Julia Damazio de Castro Coutinho

ANATOMIA PATOLÓGICA
Maurício Buzelin Nunes
Marcilene Coelho
Gil Patrus Mundim Pena
Moises Salgado Pedrosa
Marcelo Orsini Salome
Marco Antonio Dias
Omar de Paula Ricardo Filho

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ANESTESIOLOGIA
Renato Hebert Guimarães Silva
Marcelo de Paula Passos
Alexandra de Vasconcelos Vieira
Alison Rodrigo Lucas
Claudia Helena Ribeiro da Silva
Marcio Placedino Martins

ANGIOLOGIA E CIR. VASCULAR
Gustavo Braga Murta
Ricardo Jayme Procópio
Francesco Evangelista Botelho
Oswaldo Cruz Junior
Edno Lopes Caldeira
Cristiano Angelo Rampinelli

CARDIOLOGIA
Kleisson Antônio Pontes
Tânia Félix Lorenzato da Fonseca Peixoto
Epotamenides Maria Good God
Ricardo Simões
Dinalva Aparecida Mendes
José Pedro Jorge Filho

CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO
Antonio Albuquerque de Brito
Gustavo Meyer de Moraes
Mauro Becker Martins Vieira
Rafael dos Santos Malheiros
Sergio Luiz Coelho Negri
Alvimar Afonso Barbosa
Enaldo Lopes de Oliveira

CIRURGIA CARDIOVASCULAR
Charles Simão Filho
Renato Bráulio
Fernando Antonio Roquete Reis Filho
Leonardo Ferber Drumond
Daniel Nardi

CIRURGIA GERAL
Livio José Suretti Pires
Jose de Alencar Gonçalves de Macedo
Roberto Carlos de Oliveira e Silva
Jose Guilherme Penido Bueno
Julio Cezar Vieira Franco
Maurício de Castro Zaidan
Jander Toledo Ferreira

CIRURGIA PEDIÁTRICA
Átila Magalhães Victória
Renan Farias Rolim Viana
Eliane Mayumi Nonaka
Guilherme Arantes Rosa Maciel
Izabella Barreto Romualdo Silva
Marco Antonio Viana Gomes
Rodrigo Romualdo Pereira

CIRURGIA PLÁSTICA
Kennedy Rossi Santos Silva
Alfredo Donnabella
Marcelo Versiani Tavares
Eduardo Luiz Nigri dos Santos
Célio José de Oliveira
Virgínia Pereira de Souza

CIRURGIA TORÁCICA
Leonardo Brand
Leonardo Cruz Peixoto
Astunaldo Junior de M. e Pinho
Nilson Figueiredo Amaral
André de Val Barreto
Carla Maria Silva e Alves

CLÍNICA MÉDICA
Aline Camille Yehia
Guilherme Donini Amiato
Jose Ricardo de Oliveira
Ultimo Libanio da Costa
José Francisco Zumpano P. Santos
Luiz Rogerio Gomes Aranha
Valério Trindade Lopes de Moura

COLOPROCTOLOGIA
Juliano Alves de Figueiredo
Paulo Rocha França Neto
Sinara Monica de Oliveira Leite
Hilma Nogueira da Gama M. Gaio
Heraldo Neves Valle Junior
Ramon Pires Maranhão
Magda Maria Profeta da Luz

CRÂNIO-MAXILO-FACIAL
Clarissa Leite Turrer
Geraldo Andrade Capuchinho Junior
Klaus Rodrigues de Oliveira
Mariana Sisto Alessi

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

DERMATOLOGIA
Michelle dos Santos Diniz
Ana Cláudia de Brito Soares
Maria Eliza Pereira dos Santos
Paulo Raimundo Brandão Teixeira
Flavio Antonio de Barros Figueiredo

ENDOCRINOLOGIA
Bárbara Campolina Carvalho Silva
Maria Aparecida Moreira Cosso
Maria Cristina Ferreira Drummond
Barbara Erika Caldeira A. Sousa
Gustavo Castilho de Rezende
Letícia Rodrigues de Alencar

ENDOSCOPIA DIGESTIVA
Elmar José Moreira Lima
Hermes Miranda de Oliveira
Luiz Claudio Miranda da Rocha
Carlos Alberto da Silva Barros
Jairo Silva Alves
Geraldo Henrique Gouvea de Miranda
Patrícia Coelho Fraga Moreira

GASTROENTEROLOGIA
Lincoln Antinossi Cordeiro da Mata
Ana Flávia Passos Ramos
Bruno Squarcio Fernandes Sanches
Francisco Guilherme Cancela e Penna

GERIATRIA E GERONTOLOGIA
Jose Milton Cardoso Junior
Ana Luisa Rugani Barcellos
Ramon Fernando Gual
Bárbara Correa de Oliveira
Estevão Alves Valle

GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA
Eduardo Cunha da Fonseca
Ines Katerina Damasceno Cavallo Cruzeiro
Flávio Santos Vasconcelos Barros
Maria de Fatima Dias de Souza Brito
Luciano Freitas de Souza
William Schneider da Cruz Krettli

HEMATOLOGIA E HEMOTERAPIA
João Paulo de Oliveira Guimaraes
Sérgio Schusterschitz da Silva Araújo
Claudia de Souza
Daniel Dias Ribeiro
Evandro Maranhão Fagundes
Maria Sueli da Silva Namen Lopes
Wellington Morais de Azevedo

HEMODINÂMICA
Manoel Augusto Baptista Esteves
Luciano Lombardi de Lucca
Ricardo Wang
Jamil Abdalla Saad
Marcos Antonio Marino
José Walter Mendes Nogueira
Mauricio de Rezende Barbosa

HOMEOPATIA
Eduardo Almeida Cunha Filgueiras
Rodrigo Leonardo Goulart Gonçalves
Patricia Maria Mourão Passos
Francisco Celso Rocha Miranda
Alexandre Kaucher Darmstadter
Euder Airon Morais

INFECTOLOGIA
Estevão Urbano Silva
Frederico Figueiredo Amancio
Valeria Freire Fonseca
Jorge Luiz Saliba
Tania Moreira Grillo Pedrosa
Marcelo Santos Silva

MASTOLOGIA
Bárbara Pace Silva de Assis Carvalho
Annamaria Massahud R. dos Santos
Aroldo Gonçalves de Carvalho
Kerstin Kapp Rangel
Erika Monteiro Pinheiro Mourão
Regis Leite L'Abbate
Soraya de Paula Paim

MEDICINA DA FAMÍLIA E COMUNIDADE
Douglas Vinícius Reis Pereira
Marcos Almeida Quintão
Jorge Luiz Barbosa Junior
Guibson Roberto Ferreira

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO
Mauricio José Soares
Eugenio Dumont de Paiva Borges
Maria Lygia Vaz de Melo Sá
Ronaldo Felicio da Silva
Ana Paula Coutinho Fonseca
Claudia Fonseca Pereira
Ivana Maria Couy Fonseca

MEDICINA INTENSIVA
Leandro Braz de Carvalho
Maria Aparecida Braga
Camila Armond Isoni Pedra
Joel Teles Correa de Oliveira
Luiz Eduardo Parreiras Talamo
Rogério de Castro Pereira

MEDICINA NUCLEAR
Alvaro Luiz Barroso
Viviane Santuari Parisotto Marino

MEDICINA DO TRABALHO
Vinicio Cavalcante Moreira
Elimar Penido Chagas
Carlos Eduardo Pereira Capuruço
Jaco Lampert
Coriolano Crisostomo de Castro
Daniella Oliveira Bonomi

NEFROLOGIA
Lilian Pires de Freitas do Carmo
José de Resende Barros Neto
Patricia Vasconcelos Lima
Marisa França Ferreira
Lucio Silva
Alexandre Carvalho Pinto Coelho
Fernando das Merces de Lucas Junior

NEUROCIRURGIA
Leonardo Augusto Wendling Henriques
José Aloysio da Costa Val Filho
Gustavo Agra Cariri
Marcello Penholate Faria
Marco Tulio Salles Rezende
Aluizio Augusto Arantes Júnior

NEUROLOGIA
Fidel Castro Alves de Meira
Elizabeth Regina Comini Frota
Eustaquio Claret dos Santos
Paulo Pereira Christo
Rosamaria Peixoto Guimarães

NEUROLOGIA PEDIÁTRICA
Eisler Cristiane Carvalho Viegas
Luisa Lucena Barbosa de Medeiros
Aline Zocrato Alves de Sousa
Susana Satuf Rezende Lelis
Silvia Santiago Cordeiro
Renata dos Santos Horta Rocha

NUTROLOGIA
Alexandre Dias Pinto Coelho
Iris Elena Foscolo Gomes
Juliana de Carvalho Machado
Letícia Castro de Lacerda Gontijo
Marina Carvalho Rassbach

OFTALMOLOGIA
Luiz Carlos Molinari Gomes
Luciene Chaves Fernandes
Aierson Faria Junior
Geraldo de Barros Ribeiro
Alberto Diniz Filho
Edmundo Américo Dias Soares
Márcia de Freitas Faria

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
Agnus Welerson Vieira
Gustavo Pacheco Martins Ferreira
Leonardo Silluzio Ferreira
José Carlos Souza Vilela
Lucio Honório de Carvalho Junior
Marco Antonio Ferreira Junior
Leandro Vaz de Melo Campos

OTORRINOLARINGOLOGIA
Tiago Felipe Vasconcelos Gonçalves
Eduardo Machado Rossi Monteiro
Angela Francisca Marques Guerra
Jacilea Regina Rodrigues e Rodrigues Pedrosa
Marcelo Castro Alves de Sousa

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PATOLOGIA CLÍNICA
Débora Maria Tavares de Andrade
José Euclides Franco Ribeiro
Lucimar Gonçalves Souza de Assunção
Eliane Dias Lustosa Cabral

PEDIATRIA
Marconi Soares de Moura
Marcela Damasio Ribeiro de Castro
Andréa Chaimowicz
Ariete do Perpétuo S. D. de Araujo
Bruno Morais Damião
Margarida Constança S. Delgado
Bárbara Lacerda Bolina Cabral

PERINATOLOGIA
José Augusto de Almeida Barbosa
Rosilu Ferreira Barbosa
Tilza Tavares
Victor Hugo de Mello
Virgílio Jose de Queiroz

PNEUMOLOGIA
Daniel Cruz Bretas
Leonardo Meira de Faria
Marta Gouvea de Miranda
Luiz Fernando Ferreira Pereira
Antonio Bras Pereira Junior
Marcela Gonçalves Trindade Tofani

PSIQUIATRIA
Mauricio Leão de Rezende
Silvana Maria Marzano do Nascimento
Vanuza Fortes Ribeiro
Marco Tulio de Aquino
Alexandre De Araujo Pereira
Ana Carolina Figueiredo Correia

RADIOLOGIA
Luciana Costa Silva
Sergio Ribeiro Andrade
Ivie Braga de Paula
Bernardo Lopes Cançado Fonseca
João Paulo Kawaoka Matushita
Adirson Monteiro de Castro

RADIOTERAPIA
Leonardo Cunha Furbino Pimentel
Marcus Simões Castilho
Mauro Murta de Andrade Filho
Miguel Torres Teixeira Leite
Stella Sala Soares Lima

REUMATOLOGIA
Claudia Lopes Santoro Neiva
Celeste Magna de Araujo Dantas
Rejane Pinheiro Damasceno
Luiz Severiano Ribeiro
Renato Alvarenga Rezende

TRATAMENTO DA DOR
Alexandre Vaz
Gustavo Marcio Silvino Assunção
Marcelo Pereira Bastos
Tereza Cristina Bandeira S. Mendes
Carlos Cezar Nunes

UROLOGIA
Rafael da Silveira de Castilho Jacob
Paulo Eduardo de O. Albarez
Denilson Santos Custodio
Ailton Gomes Faion
Mario Alberto Pacca Carazzai
Wadson Gomes Miconi

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ATUAÇÃO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA EM 2025

6 reuniões do Conselho Social;

24 reuniões do Conselho de Administração;

24 reuniões do Conselho Técnico Societário;

23 reuniões do Conselho Fiscal;

8 reuniões do Nicoop;

5 reuniões do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH;

16 reuniões dos Comitês Técnicos de Especialidades.

A remuneração dos membros da Diretoria e dos Conselhos de Administração, Técnico Societário e Fiscal é fixada por meio de votação durante a Assembleia Geral dos Cooperados, conforme definido no Estatuto Social da Cooperativa.

GRI: 2-19; 2-20

QUEM SOMOS

RECONHECIMENTOS

A Unimed-BH foi destaque entre os reconhecimentos mais relevantes do mercado, reafirmando a sua essência pautada em inovar e cuidar das pessoas.

Metas: 16.6, 16.7

O cuidado com as pessoas, a boa governança, o foco no resultado para as partes interessadas, a inovação e a busca pela sustentabilidade destacaram a Unimed-BH nos *rankings* e premiações mais relevantes do mercado. Cada reconhecimento conquistado é mais do que um símbolo de excelência – é a confirmação de que, quando o propósito guia cada decisão, cria-se valor que alcança toda a sociedade.

UNIMED-BH É A EMPRESA DE SAÚDE MAIS INOVADORA DO BRASIL

A Unimed-BH conquistou o 1º lugar no Prêmio Valor Inovação 2025, na categoria Seguros e Planos de Saúde, e ficou na 42ª posição no *ranking* geral. Esse reconhecimento, um dos mais relevantes do mercado corporativo brasileiro, destaca iniciativas que geram valor por meio de novos produtos, processos e modelos de negócio.

Com uma estratégia integrada, a Cooperativa reafirma seu compromisso em transformar a saúde, aliando tecnologia, sustentabilidade e cuidado centrado no paciente.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ACREDITAÇÃO ONA NÍVEL 2 EM REDE ASSISTENCIAL

A Unimed-BH tornou-se o primeiro serviço de saúde do país a receber a acreditação nível 2 em rede assistencial da Organização Nacional de Acreditação (ONA). A certificação reconhece o compromisso da Cooperativa com a excelência no cuidado, a segurança do paciente e a integração dos serviços prestados aos seus mais de 1,6 milhão de clientes.

Para saber mais sobre essa conquista, veja o capítulo Qualidade.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

AVALIAÇÃO SETORIAL

ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

Pela oitava avaliação consecutiva, conquistamos a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O Índice faz parte do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, que visa a avaliar e aprimorar o desempenho das operadoras de planos de saúde em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade do Mercado e Gestão de Processos de Regulação.

GESTÃO



REVISTA EXAME MELHORES E MAIORES

A Unimed-BH alcançou a 6ª posição entre as maiores operadoras de planos de saúde do Brasil na 52ª edição do anuário Melhores & Maiores da revista Exame, um dos *rankings* de negócios mais respeitados do país. Entre as operadoras com atuação regional, a Cooperativa é a mais bem colocada, reforçando sua relevância e liderança no setor.

ÉPOCA NEGÓCIOS 360º

A Cooperativa conquistou o 6º lugar no *ranking* geral do setor de Saúde no Prêmio Época Negócios 360°, que avalia as melhores empresas brasileiras a partir de extenso levantamento de dados produzido ao longo do ano. A Unimed-BH também foi destaque em outras categorias:

- **6º lugar** no *ranking* geral do setor de Saúde
- **3º lugar** em Visão de Futuro
- **3º lugar** em ESG – Governança
- **8º lugar** em ESG – Socioambiental
- **10º lugar** em Pessoas

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ANUÁRIO VALOR 1000

A Unimed-BH foi destaque no Anuário Valor 1000, do jornal Valor Econômico, figurando entre as maiores operadoras de planos de saúde do país. Na 25ª edição do *ranking*, a Cooperativa conquistou a 7ª posição geral entre os 50 maiores planos de saúde, com base nos resultados financeiros de 2024.

Além da excelente colocação no *ranking* principal, a Unimed-BH se sobressaiu em diversos indicadores financeiros:



5º lugar em Lucro Líquido

7º lugar em Lucro Operacional

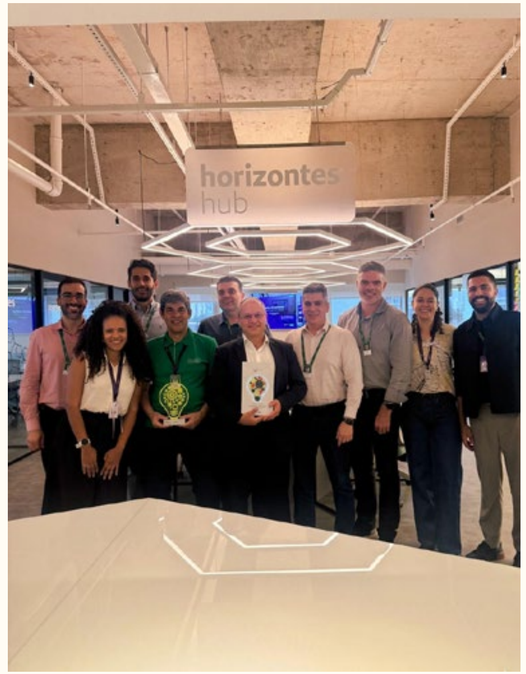
5º lugar em Ativo Total

5º lugar em Patrimônio Líquido

5º lugar em Aplicações Financeiras

INOVAÇÃO

PRÊMIO INOVA+SAÚDE



A Unimed-BH conquistou o 1º lugar na categoria Gestão de Recursos Próprios e recebeu o reconhecimento máximo como Case do Ano pela iniciativa inovadora "Recomendação de Imunobiológicos por Inteligência Artificial", na premiação concedida pela Seguros Unimed com apoio da Unimed do Brasil e da Faculdade Unimed. Esse resultado reforça a capacidade da Cooperativa de unir tecnologia e cuidado para transformar a experiência em saúde.

AS 100 + INOVADORAS NO USO DE TI

A Unimed-BH figurou entre "As 100+ Inovadoras no Uso de TI", iniciativa do IT Forum, um dos reconhecimentos mais relevantes do setor de tecnologia no Brasil. Essa conquista é fruto de um projeto pioneiro que integra inteligência artificial, ciência de dados e atuação multidisciplinar: o case "Transformação Digital na Auditoria Hospitalar: Inteligência Artificial e Dados para Otimizar a Permanência e Qualidade Assistencial".

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

COOPERATIVISMO

PRÊMIO SOMOSCOOP EXCELÊNCIA EM GESTÃO 2025



A Unimed-BH conquistou, pela primeira vez, o nível Ouro na categoria Excelência no Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão 2025. Este é o mais alto nível de reconhecimento do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC), iniciativa da Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB). A categoria Ouro é concedida às cooperativas que se destacam por práticas exemplares de gestão e governança, tornando-se referência em excelência, melhoria contínua e resultados sustentáveis.

ANUÁRIO DO COOPERATIVISMO MINEIRO

O Sistema Ocemg, que reúne Ocemg e Sescoop-MG, lançou a edição 2025 do Anuário do Cooperativismo Mineiro. A Unimed-BH manteve a liderança no setor de saúde, ocupando o primeiro lugar em todas as categorias: receitas, sobras, usuários, ativos, patrimônio líquido, capital social, cooperados e empregados.

HOMENAGEM DA FRENCOOP BH

A Unimed-BH foi homenageada pelo compromisso com a excelência em gestão entre 2013 e 2023, por sua contribuição para o desenvolvimento econômico e social de Belo Horizonte. O reconhecimento ocorreu durante o evento de reinstalação da Frencoop BH – Frente Parlamentar do Cooperativismo na Câmara Municipal de Belo Horizonte (2024-2028).



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

MARCA

30º PRÊMIO TOP OF MIND - MARCAS DE SUCESSO – MINAS GERAIS 2025

A Unimed-BH reafirmou a força da sua marca ao ser novamente reconhecida no Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso Minas Gerais 2025, promovido pela revista Mercado Comum. Na 30ª edição, a Cooperativa se destacou em três categorias: Excelência em Planos de Saúde; Top do Top – Minas Gerais, conquistando o 1º lugar como a marca mais lembrada no estado; e Top dos Tops – Capital, como a 2ª marca mais lembrada em Belo Horizonte. Presente no reconhecimento desde a primeira edição, a Unimed-BH mantém uma trajetória de liderança, sendo premiada em todos os anos.





GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

XXVII PRÊMIO MINAS DESEMPENHO EMPRESARIAL

A trajetória da Unimed-BH foi reconhecida pelo Prêmio Minas Desempenho Empresarial, da revista Mercado Comum. A Cooperativa recebeu o título de Empresa Destaque do Ano em Minas Gerais, enquanto o diretor-presidente, Frederico Peret, foi homenageado como Personalidade Empresarial do Ano, reforçando a liderança e o impacto da Unimed-BH no cenário econômico e social do estado.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



SELO ESG UNIMED

A Unimed-BH foi reconhecida por alcançar uma das melhores pontuações no Selo ESG Unimed, concedido pela Unimed do Brasil. A Cooperativa conquistou o 1º lugar entre as cooperativas de grande porte e a 2ª posição geral entre todas as participantes.

SELO DE INTEGRIDADE DE CONTAGEM

A Unimed-BH foi novamente reconhecida com o Selo de Integridade de Contagem, obtendo a pontuação máxima nos critérios avaliados, que incluem Código de Ética e Conduta, canal de denúncias, práticas de integridade, inclusão e responsabilidade socioambiental. Nesta edição, a Cooperativa também foi destaque no Prêmio Boas Práticas com o case Sustentagame.

COMUNICAÇÃO E MARKETING

PRÊMIO DE COMUNICAÇÃO E MARKETING DA UNIMED FEDERAÇÃO MINAS

A Unimed-BH conquistou o 1º lugar na categoria Ações e Programas de Relacionamento, no Prêmio de Comunicação e Marketing da Unimed Federação Minas. O reconhecimento veio pelo case “Unilovers: a evolução da comunicação com os influenciadores internos”, que reforça nosso compromisso em fortalecer vínculos e engajar pessoas por meio de estratégias inovadoras.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
QUEM SOMOS
04 GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PRÊMIO ABERJE

A Unimed-BH foi vencedora da etapa regional do Prêmio Aberje, promovido pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial, em duas categorias: Público Interno e Esporte e Bem-estar. A premiação reconhece empresas e profissionais que unem criatividade, estratégia e recursos para gerar resultados consistentes e impacto positivo na sociedade por meio da comunicação organizacional.

Categoria Público Interno

Case: Unilover – a inovação da comunicação interna pela autenticidade e colaboração

Categoria Esporte e Bem-estar

Case: Iniciativas Movimento Mude1Hábito Unimed-BH





INICIATIVAS ASSISTENCIAIS

PRÊMIO EXCELÊNCIA DA SAÚDE 2025

A Unimed-BH foi reconhecida com o Prêmio Excelência da Saúde 2025, na categoria Inovação, pelo case “Horizontes Hub e Consultório 2030: novos caminhos para eficiência e escala na saúde”. A iniciativa premiada marca o lançamento do Horizontes Hub, um ecossistema de inovação aberta que conecta médicos, *startups*, empresas e universidades para transformar o futuro da saúde. Por meio da colaboração, da experimentação e do compartilhamento de conhecimento, o projeto aplica as tendências mais inovadoras para promover eficiência e impacto positivo no setor.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
GOVERNANÇA
RECONHECIMENTOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PRÊMIO FLORENCE NIGHTINGALE 2025 COREN-MG

O Programa de Estágio Curricular de Nível Técnico em Enfermagem conquistou o 1º lugar no Prêmio Florence Nightingale 2025, promovido pelo Conselho Regional de Enfermagem de Minas Gerais (Coren-MG). A premiação reconhece iniciativas que impulsionam o desenvolvimento da Enfermagem nas instituições de saúde do Estado. Essa vitória é resultado do esforço coletivo e reafirma nosso compromisso com a formação de profissionais qualificados para o futuro.

RELEVÂNCIA INTERNACIONAL

WORLD'S BEST HOSPITALS 2025 - BRAZIL

Pelo quinto ano consecutivo, a Unimed-BH conquistou um importante reconhecimento internacional: o Hospital Unimed – Unidade Contorno foi listado no *ranking* World's Best Hospitals 2025, da revista norte-americana *Newsweek*. A premiação, realizada em parceria com a Statista Inc., avaliou mais de 2.400 hospitais em 30 países. Entre os 115 hospitais brasileiros mencionados, o Hospital Unimed – Unidade Contorno alcançou a 56ª posição, reforçando sua excelência e seu compromisso com a qualidade assistencial.

PARA QUEM GERAMOS VALOR

Construímos relações sólidas com nossos públicos, pautadas pela colaboração e pela geração de valor, sempre atentos ao impacto que nossas atitudes exercem.

56 PARA QUEM GERAMOS VALOR
57 MÉDICOS COOPERADOS
82 COLABORADORES
101 CLIENTES
112 PRESTADORES
123 FORNECEDORES

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025 UNIMED-BH



Bárbara Abrahão Ferraz, médica cooperada da Pediatria, e seus filhos Matias e Sara

PARA QUEM GERAMOS VALOR

MÉDICOS COOPERADOS

GRI: 3-3

A força da Unimed-BH está na dedicação de seus médicos cooperados, que escolhem o cooperativismo como caminho para a oferta do melhor cuidado.



Metas: 3.4; 4.4; 8.2; 8;5 e 16.7

A Unimed-BH tem na atuação de seus cooperados a base para a construção de uma assistência de excelência. Guiados pelos princípios do cooperativismo, nossos médicos transformam a vocação para o cuidado em resultados concretos para os clientes.

Em 2025, o empenho dos nossos mais de 5,4 mil médicos cooperados – que englobam também os 254 cooperados incorporados da Unimed Sete Lagoas – foi decisivo para seguirmos conquistando avanços na valorização do trabalho médico e na consolidação de uma gestão cada vez mais eficiente e sustentável.

Saiba mais sobre a integração da Unimed Sete Lagoas em Quem Somos.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

JUNTOS CONSTRUÍMOS O FUTURO DA COOPERATIVA

Cuidar das pessoas é a essência da Unimed-BH. E esse propósito é fortalecido quando trabalhamos de forma coletiva, unindo talentos e compartilhando experiências e responsabilidades. Para seguirmos oferecendo um cuidado de excelência aos nossos clientes, é fundamental reconhecer o papel central do médico cooperado.

É com esse entendimento que, nos últimos três anos, temos trabalhado com a Jornada do Cooperado – uma iniciativa que orienta a evolução da Cooperativa e reafirma nosso compromisso com uma gestão cada vez mais participativa.

Mais do que um projeto, a Jornada do Cooperado representa uma visão de futuro: mapeamos oportunidades de melhoria, fortalecemos vínculos ao longo de toda a trajetória do médico na Unimed-BH e garantimos experiências positivas, desde a entrada na Cooperativa até a ressignificação da carreira.

Confira as ações de destaque promovidas em 2025 como parte da Jornada do Cooperado.

INTEGRAÇÃO DE NOVOS COOPERADOS



O treinamento de novos cooperados marca o início da Jornada do Cooperado na Unimed-BH, fortalecendo o cuidado coletivo, com integração estruturada, orientações claras e experiências positivas ao longo de toda a trajetória na Cooperativa

Na etapa de início da atuação dos médicos na Cooperativa, a partir dos momentos de escuta promovidos junto aos cooperados, evoluímos em várias frentes, a começar pelo Edital do processo seletivo, que passou a contemplar na prova o tema Cooperativismo, além de regras que devem ser seguidas pelos médicos após cooperação.

Também avançamos com um processo estruturado para recepção e orientação inicial dos cooperados nas unidades; aprimoramos a comunicação de regras, procedimentos administrativos e informações gerais de forma padronizada; promovemos melhorias no fluxo de envio de documentação à Unimed-BH e na liberação de acesso aos sistemas.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

TRILHA DE DESENVOLVIMENTO DO COOPERADO E CONSELHEIRO

GRI: 2-17

Em 2025, avançamos na Trilha de Desenvolvimento do Cooperado e Conselheiro com o lançamento de novos conteúdos educacionais. Todos os treinamentos podem ser acessados em uma nova versão do Saber Sempre – a plataforma de educação e desenvolvimento dos cooperados da Unimed-BH. Com visual moderno e navegação intuitiva, o ambiente foi redesenhado para tornar o aprendizado dos nossos médicos mais eficiente e agradável.

A plataforma está disponível pelo site e pelo app do Cooperado, no qual os cooperados podem contar com novidades, como:



Com o lançamento da nova plataforma Saber Sempre – mais moderna e intuitiva – os cooperados passaram a contar com uma experiência de aprendizagem aprimorada, reforçada pelos novos conteúdos da Trilha de Desenvolvimento

- Cursos organizados por categorias, facilitando a busca por temas de interesse;
- Acesso facilitado aos certificados e ao Book do Cooperado;
- Ferramentas de busca que permitem explorar todos os conteúdos disponíveis;
- Interface simplificada, com navegação fluida entre os tópicos dos cursos.

Tudo para facilitar o desenvolvimento dos médicos cooperados na Unimed-BH com cada vez mais autonomia e praticidade.

RESULTADOS DE 2025

114 cursos disponíveis

42.916 treinamentos concluídos

3.023 médicos cooperados treinados

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

BOOK DO COOPERADO

O Book do Cooperado – lançado em 2023 com o apoio e protagonismo do Núcleo de Integração com os Cooperados (Nicoop) – segue em atualização contínua para facilitar o acesso dos médicos a informações importantes sobre a Cooperativa e o cooperativismo. Em 2025, a plataforma on-line passou a integrar um Dicionário de Adequações e de Normativas do setor de saúde.



O Book do Cooperado reúne, de forma prática e didática, as principais normas, orientações e benefícios da Cooperativa, facilitando o dia a dia do médico e fortalecendo sua experiência na Unimed-BH

NOVO MODELO DO DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO

Com o novo modelo do Demonstrativo de Pagamento, disponível no Site ou App do Cooperado, a gestão da produção médica foi simplificada. O novo formato do documento foi idealizado em parceria com o Núcleo de Integração com os Cooperados (Nicoop) e detalha os ganhos pela Unimed-BH com objetividade e dinamismo, por meio de representações gráficas que facilitam o entendimento das informações.

O novo demonstrativo apresenta a descrição de todos os proventos e descontos, e oferece aos cooperados a possibilidade de analisar cada produção registrada, exportando as informações para planilhas em Excel.



Divulgação feita aos cooperados sobre o novo Demonstrativo de Pagamento

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

GESTÃO POR INDICADORES



A Gestão por Indicadores oferece aos médicos um painel para acompanhamento de dados estratégicos sobre sua prática, facilitando a identificação de oportunidades de melhoria em seu dia a dia de trabalho

Outro serviço voltado ao acesso facilitado a informações relevantes é a Gestão por Indicadores. Ela consiste em um painel dinâmico que apresenta, mês a mês, dados estratégicos sobre o desempenho dos cooperados na Cooperativa como fonte de informação para o aprimoramento contínuo da prática médica.

A proposta é que os médicos conheçam cada vez mais os resultados do seu trabalho, para que identifiquem oportunidades que possam contribuir com sua atividade e com a Unimed-BH.

Também disponível no Site e Aplicativo do Cooperado, a ferramenta está em evolução contínua e já disponibiliza aos médicos dados divididos em duas vertentes:

- **Satisfação do Cliente:** NPS Geral da Cooperativa e NPS Individual do Cooperado – incluindo memória de cálculo com o detalhamento das respostas dos clientes sobre os atendimentos realizados;
- **Dedicação à Unimed-BH:** Produção Média dos Cooperados, Média Mensal das Consultas Eletivas Realizadas nos últimos 12 meses, Agendas Eletivas Disponibilizadas nos Canais Digitais e Volume Médio de Exames e Terapias Solicitados por Consulta Eletiva.

CONSULTÓRIO 2030: NOSSO OLHAR PARA O FUTURO DA MEDICINA

Em um cenário de crescentes desafios na rotina assistencial — desde o aumento do absenteísmo até a complexidade da gestão dos consultórios — a Unimed-BH segue avançando no apoio aos seus médicos cooperados por meio de iniciativas que tornam o exercício da Medicina mais eficiente, sustentável e centrado no cuidado.

Nesse contexto, o Consultório 2030, um dos labs de inovação do Horizontes Hub, se firmou como uma frente estratégica para o desenvolvimento de soluções digitais desenhadas em parceria com os próprios médicos. Outras inovações estão em desenvolvimento com o objetivo de simplificar processos, ampliar a produtividade e qualificar a experiência de atendimento, fortalecendo ainda mais o compromisso da Cooperativa com a evolução.

Confira em Inovação todas as soluções disponibilizadas pelo Consultório 2030.



O Consultório 2030, lab de inovação do Horizontes Hub, impulsiona soluções digitais com foco na simplificação de processos e na qualificação da experiência dos clientes Unimed-BH

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

INCENTIVO À INOVAÇÃO EM SAÚDE

O Juntos Inovamos.Coop, lançado em 2025 pelo Horizontes Hub, consolidou-se como um importante programa de aceleração de ideias, criado exclusivamente para estimular a participação dos médicos cooperados no desenvolvimento de soluções capazes de fortalecer o futuro da Medicina.

Saiba mais sobre o programa em Inovação.

EVOLUÇÕES DO SISTEMA SOL

O SOL, nossa ferramenta oficial de gestão dos atendimentos médicos, tem passado por várias melhorias para otimizar a rotina no consultório, simplificando e integrando processos para contribuir com a oferta de atendimentos de excelência aos nossos clientes. Diversas melhorias foram implementadas ao longo de 2025 e um destaque foi a automação do formulário de novo local implementada para oferecer mais praticidade e eficiência ao processo de solicitação de autorização para atendimento em novos endereços.

Ao longo de 2025, cerca de 151 melhorias e/ou novas funcionalidades foram disponibilizadas no SOL.

DIÁLOGO E CONSTRUÇÃO COLETIVA

No final de 2025, a Unimed-BH promoveu o 3º Momento Novos Cooperados, um encontro dedicado aos médicos que ingressaram na Cooperativa nos últimos cinco anos, reforçando o compromisso com o diálogo e a construção conjunta.

A iniciativa proporcionou um espaço de troca sobre necessidades, percepções e oportunidades de melhoria, além de apresentar avanços da Jornada do Cooperado, desenvolvidos a partir da escuta desse público, como ampliação das possibilidades de atuação, flexibilização de carga horária e processos mais estruturados de acolhimento nas unidades assistenciais próprias.

A programação incluiu palestra sobre o cenário da Medicina no Brasil e as características do modelo cooperativista, seguida de um momento participativo em que os novos cooperados contribuíram com opiniões e sugestões, fortalecendo a gestão compartilhada e o protagonismo médico na evolução da Cooperativa.



O Momento Novos Cooperados reforça o diálogo e a construção coletiva, reunindo médicos que ingressaram na Cooperativa nos últimos anos para a troca de experiências

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

RESSIGNIFICANDO A CARREIRA





Em 2025, quatro turmas do Programa Longevidade foram concluídas, reunindo mais de 100 cooperados em encontros de reflexão e aprendizado

O ano de 2025 também foi marcado por um importante avanço para a fase de ressignificação da carreira na Jornada do Cooperado. Com o lançamento do Programa Longevidade, apoiamos os médicos com mais de 50 anos na construção de novos propósitos de vida com equilíbrio, bem-estar e planejamento.

Realizado com o apoio do Instituto Unimed-BH, Sistema Ocemg, TGL e Multicoop, o programa despertou grande interesse: mais de 300 inscrições foram recebidas e quatro turmas foram concluídas, reunindo mais de 100 cooperados ao longo do ano. Os encontros, conduzidos por especialistas da Rede Longevidade, promoveram reflexões sobre autoconhecimento, relações, carreira e finanças, em um ambiente de troca e aprendizado.

Em 2026, novas turmas do Programa Longevidade darão continuidade à jornada de ressignificação da carreira dos médicos cooperados, reforçando o compromisso da Unimed-BH com o cuidado integral e a valorização de quem dedica sua vida a cuidar do outro.

Clique aqui para ver o vídeo sobre o encerramento das turmas de 2025 do Programa.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

O CUIDADO COM QUEM NUNCA PARA

A Unimed-BH reforçou seu compromisso com a saúde integral dos médicos cooperados ao lançar a campanha "O cuidado com quem nunca para", uma iniciativa que convida os médicos para refletirem sobre a importância de cuidarem de si, mesmo diante da rotina intensa e das responsabilidades da profissão.

Para inspirar essa reflexão, três médicos compartilharam suas histórias de autocuidado. O anestesiologista Luiz Carlos de Araújo, o Kaká, que encontrou na música um refúgio para cuidar do seu emocional após enfrentar desafios de saúde; a pediatra Filó Camilo do Valle, que ressalta a importância da saúde espiritual para manter o equilíbrio; e o geriatra Thiago Albino, que escolheu a atividade física como aliada para garantir disposição e prevenir doenças.

A campanha é fruto da união da Unimed-BH com o Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais (CRM-MG), a Associação Médica de Minas Gerais (AMMG), o Sindicato dos Médicos (Sinmed-MG), a Federação



Além da Diretoria da Unimed-BH, participaram do evento especial de lançamento da campanha representantes das entidades médicas e cooperativistas: Jordani Campos Machado, diretor representante do COSEMMG, Fábio Guerra, presidente da AMMG, Aylan Melo, presidente da Unimed Federação Minas, Ricardo Hernane de Oliveira, presidente do CRM-MG, Sérgio Murta, diretor-presidente da Fencom e André dos Santos, presidente do Sinmed

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Nacional das Cooperativas Médicas (Fencom), o Conselho Superior das Entidades Médicas de Minas Gerais (COSEMMG) e a Unimed Federação Minas, reforçando que o cuidado com quem cuida é uma responsabilidade compartilhada.

Além das histórias, a campanha conta com um *hotsite* com conteúdos exclusivos, vídeos inspiradores e conteúdos sobre bem-estar físico e mental.

Para conhecer, acesse ***comunicacao.unimedbh.com.br/autocuidado***.



A campanha 'O cuidado com quem nunca para' reforça a importância do autocuidado entre os médicos, compartilhando histórias inspiradoras e unindo entidades médicas e cooperativistas

PARTICIPAÇÃO QUE APROXIMA, CONECTA E TRANSFORMA

A participação ativa dos médicos cooperados é fundamental para o fortalecimento da Unimed-BH e para a construção de uma Cooperativa cada vez mais integrada e colaborativa.

As ações de relacionamento ao longo do ano ampliam conexões, promovem diálogo e aproximam os cooperados da gestão, criando espaços de troca, reconhecimento e desenvolvimento que extrapolam a rotina assistencial.

Cada encontro, seja presencial ou virtual, reforça o valor da escuta e da construção coletiva que sustentam o modelo cooperativista e impulsionam a evolução contínua da nossa jornada compartilhada.

Veja a seguir como avançamos em 2025.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

20º ENCONTRO DE COOPERADOS UNIMED-BH

Em 2025, realizamos uma edição histórica do Encontro de Cooperados, que celebrou os 20 anos do evento com uma programação inédita e inspiradora. Com o tema "Reconectar para cuidar – O equilíbrio que transforma a saúde", o encontro, realizado no Minascentro, proporcionou aos médicos uma experiência completa, com reflexões sobre autocuidado e bem-estar integral.

A programação contou com três espaços temáticos — Corpo, Mente e Alma — que ofereceram propostas interativas e experiências voltadas ao cuidado físico, mental e emocional. No espaço Mente, destaque para a participação do Horizontes Hub, que apresentou soluções inovadoras do Consultório 2030, conectando tecnologia e prática médica.

O conteúdo do evento trouxe nomes de grande relevância nacional, como Drauzio Varella, que abordou saúde e bem-estar dos médicos; Maria Homem, com reflexões sobre comportamento humano e impactos na prática médica; Viviane Mosé, que trouxe uma visão filosófica sobre a medicina como jornada de significados; além de Jairo Bouer, com um bate-papo sobre os pilares da qualidade de vida, e Carla Madeira, que relacionou literatura e medicina em um diálogo sobre presença e escuta.



A edição comemorativa de 20 anos do Encontro de Cooperados contou com palestrantes de referência nacional, como Drauzio Varella, Maria Homem, Viviane Mosé, Jairo Bouer e Carla Madeira, que trouxeram reflexões essenciais sobre saúde, comportamento, bem-estar e a prática médica

Memórias que inspiram. Cuidado que atravessa o tempo

O evento marcou ainda o lançamento de um livro que registra os principais acontecimentos de cada edição ao longo dos 20 anos do Encontro de Cooperados.

Acesse e relembre essa história.

2.571 cooperados participaram presencialmente do 20º Encontro de Cooperados

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS















No Encontro de Cooperados, os participantes viveram uma jornada completa no Espaço Mente, com soluções digitais e IA do Consultório 2030; no Espaço Corpo, dedicado ao cuidado e relaxamento; no Espaço Alma, com arte, expressão e reflexão sobre propósitos; e no Espaço 20 Anos, que resgatou a história e os momentos marcantes do evento

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

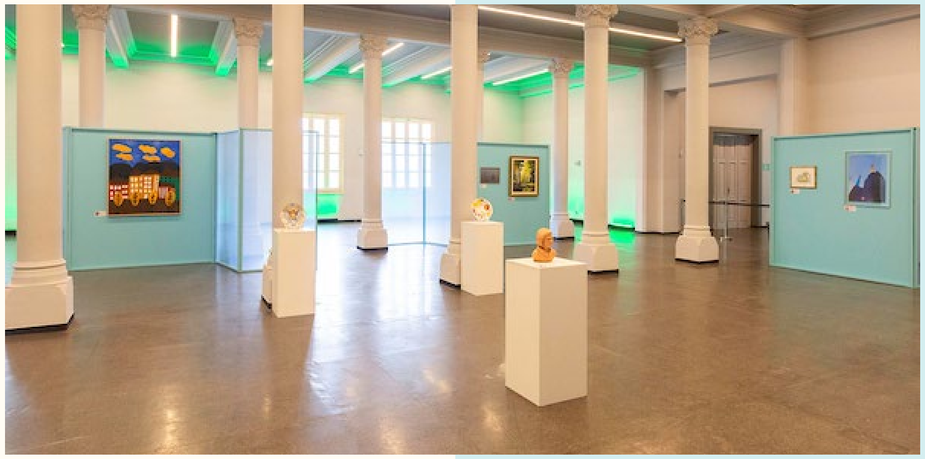
DIA DO MÉDICO

Em 2025, a comemoração do Dia do Médico se uniu à celebração dos 20 anos do Encontro de Cooperados. A Unimed-BH e o Instituto Unimed-BH promoveram três concursos para dar protagonismo aos médicos cooperados, valorizando o seu talento artístico: Concurso de Literatura Academia Mineira de Letras, Concurso de Artes Plásticas Centro Cultural Unimed-BH Minas e Concurso de Música Unimed-BH.

Os vencedores foram reconhecidos durante a programação do evento: momento de autógrafos e distribuição dos livros produzidos com as obras dos cooperados selecionados no Concurso de Literatura Academia Mineira de Letras; uma galeria de artes para exposição dos trabalhos dos cooperados que participaram do Concurso de Artes Plásticas; e a apresentação dos vencedores do Concurso de Música Unimed-BH no coquetel de confraternização.

Clique aqui para conhecer os selecionados nos editais culturais do Instituto Unimed-BH em comemoração ao Dia do Médico.







Para celebrar o Dia do Médico, três concursos culturais — Literatura, Artes Plásticas e Música — valorizaram o talento artístico dos médicos, com obras expostas, livros publicados e apresentações musicais ao vivo no 20º Encontro de Cooperados

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CICLO DE DEBATES

Também em comemoração aos 20 anos do Encontro de Cooperados, a Unimed-BH preparou um evento especial, o Ciclo de Debates - diálogo e conexão para uma Cooperativa mais forte. Em quatro encontros que abordaram temas presentes tanto na rotina assistencial dos cooperados, como em sua atuação como sócios da Cooperativa, foram promovidos debates de alto nível, com convidados de renome nacional.
Confira os temas abordados:



Mercado e Geração de Valor
Palestrante: Anderson Mendes – especialista em Governança Corporativa e consultor em saúde suplementar.
137 cooperados participantes de forma presencial



Ética nas Relações
Palestrante: Professor Clóvis de Barros Filho – doutor e livre-docente pela USP, palestrante e autor.
216 cooperados participantes de forma presencial



Experiência do Paciente e Cuidado Centrado na Pessoa
Palestrante: Marcelo Alvarenga – CEO da ConectaExp e referência nacional no tema.
193 cooperados participantes de forma presencial



"Cuidando de quem cuida": um convite à reflexão sobre o papel do médico como ser humano que também precisa de cuidado
Palestrante: Ana Claudia Quintana Arantes – escritora e geriatra. Nesse encontro foi lançada a campanha "O cuidado com quem nunca para".
2.172 cooperados participantes de forma on-line e presencial

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PROTAGONISMO E VALORIZAÇÃO EM DATAS COMEMORATIVAS

Dia da Mulher – a data foi celebrada com a produção de um vídeo que contou a história de mulheres com trajetórias fortes na Cooperativa. Representaram as cooperadas: a Diretora de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade, Maria das Mercês Fróes, e a cooperada da Cardiologia, Maria Cristina Costa de Almeida.



Clique e confira a homenagem.

Dia das Mães – médicas cooperadas e colaboradoras foram convidadas para um respiro na rotina em um Workshop de Velas Aromáticas. Uma vivência sensorial, criativa e afetiva, pensada para promover bem-estar físico e mental, conexão emocional e expressão pessoal.



Clique e assista ao vídeo comemorativo.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Dia dos Pais – celebramos os vínculos que fazem a diferença em todas as fases da vida com o sorteio de cooperados e colaboradores para participarem de uma noite de boliche com seus filhos. Uma oportunidade de estreitar laços e criar memórias afetivas inesquecíveis.



Clique e assista ao vídeo comemorativo.

Dia das Crianças – cooperados e colaboradores sorteados curtiram com seus filhos um dia com horários exclusivos no Parque Guanabara.



Veja aqui como foi a experiência.

NOVOS COOPERADOS

Outro movimento importante para o fortalecimento da Cooperativa foi a chegada de novos 134 médicos, de 37 especialidades distintas, complementando o quadro societário da Unimed-BH. Selecionados no tradicional Edital de Novos Cooperados, os médicos participaram das cerimônias de posse e integração no final do mês de abril. A partir de então, os novos médicos cooperados vêm atuando nas unidades assistenciais próprias da Unimed-BH, contribuindo para levar o jeito Unimed-BH de cuidar aos nossos clientes.



A Unimed-BH recebeu 134 novos médicos de 37 especialidades, selecionados no Edital de Novos Cooperados de 2025

Veja aqui como foi o momento de posse e integração desses médicos à Cooperativa.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

RECONHECIMENTO À EXCELÊNCIA NO CUIDADO

Desde 2012, a Unimed-BH celebra o desempenho dos médicos cooperados que integram o corpo clínico das unidades próprias por meio do Programa Reconhecer, iniciativa dedicada a valorizar profissionais que se destacam pela qualidade assistencial e pelo compromisso com a melhor experiência dos clientes.

Os homenageados são selecionados com base em critérios objetivos, que incluem conduta profissional exemplar, indicações das lideranças e equipes pelas contribuições relevantes ao cuidado, além de elogios nominais registrados pelos clientes nos canais de atendimento ou diretamente nas unidades. Para receber a homenagem, o cooperado não deve possuir registros de medidas disciplinares no período avaliado.

Clique aqui e confira a lista completa dos cooperados reconhecidos pela atuação em nossas unidades assistenciais próprias.

Também homenageamos os cooperados que atuam em consultório por meio do Unimed-BH Reconhece. A premiação valoriza médicos cooperados pela experiência positiva entregue aos nossos clientes.

Em 2025, 1.578 cooperados foram homenageados com base nas pesquisas de satisfação realizadas com pacientes atendidos em consultas eletivas no ano anterior, considerando critérios de qualidade e percepção positiva do atendimento.

Acesse aqui a lista completa de médicos cooperados que receberam o certificado de reconhecimento em seu endereço.

BEM-ESTAR EM PAUTA



Em uma noite intimista na casa do pianista Túlio Mourão, cooperados e convidados participaram de um tributo ao Clube da Esquina

A Unimed-BH segue fortalecendo sua atuação em saúde integral ao oferecer iniciativas que cuidam do cooperado para além da prática assistencial, com ações que promovem bem-estar e qualidade de vida. Nesse contexto, o Viver Bem Cooperados se consolidou como uma importante iniciativa do calendário anual, proporcionando experiências culturais, gastronômicas e de lazer especialmente preparadas para os médicos.

Em 2025, o programa contou com três ciclos, contemplando 4.494 cooperados que atenderam aos critérios definidos em regulamento e participaram dos sorteios de experiências. A iniciativa reforça o compromisso da Cooperativa em incentivar a importância do equilíbrio entre vida profissional e pessoal.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

FÓRUNS DE IDEIAS

Em formato on-line com transmissão ao vivo pelo Site do Cooperado, os Fóruns de Ideias consolidaram-se como importantes espaços de atualização, diálogo e troca entre cooperados, ampliando o debate sobre temas essenciais à prática médica e o relacionamento com a Cooperativa. Ao longo do ano, a programação abordou assuntos como Reforma Tributária, Declaração do Imposto de Renda, Cenário Econômico-financeiro e perfis de investimento, além de antecipar temas que foram deliberados nas Assembleias Gerais.

Foram realizados nove encontros em 2025, com a presença de 2.839 cooperados, em média, por edição.



Em 2025, foram realizadas nove edições do Fórum de Ideias

UNIMED-BH CONVIDA

De cinema ao ar livre à celebração das tradições juninas com direito a quadrilha e comidas típicas; da degustação guiada de cervejas à noite de música em Betim. No total, cinco edições do Unimed-BH Convida levaram descontração e lazer para 626 pessoas, incluindo cooperados e convidados, no último ano.



O Unimed-BH Convida: 'Raízes & Rimas' reuniu médicos cooperados e convidados em uma noite de música, dança e tradições juninas

BATE-PAPO COM A DIRETORIA

Em grupos limitados a cerca de 15 médicos, três encontros promoveram a troca de ideias de forma espontânea e transparente com a diretoria da Cooperativa.



01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

RELACIONAMENTO COM OS MÉDICOS COOPERADOS EM 2025

9.223 visitas presenciais e on-line aos médicos cooperados foram realizadas pelos analistas de relacionamento

82% de satisfação com o Relacionamento com o Cooperado

98% de satisfação dos cooperados com as visitas recebidas

53.536 contatos telefônicos foram feitos com os analistas de relacionamento para a tratativa de demandas

1.020 atendimentos presenciais foram realizados na Casa do Cooperado

61.990 solicitações, reclamações, informações e elogios recebidos no decorrer do ano pela Gerência de Relacionamento com o Cooperado (GRCO)

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ESCUTAR PARA EVOLUIR

Em 2025, demos sequência à estratégia de escuta ativa dos cooperados com a realização de três ciclos da Pesquisa Pulse. Desde a implantação da metodologia, em 2024, a pesquisa tem gerado insumos valiosos para o aprimoramento dos processos na Cooperativa por meio de *feedbacks* recorrentes sobre as percepções e expectativas dos cooperados.

Conduzida de forma isenta e anônima pela Brain Brand Strategy, a pesquisa oferece uma leitura aprofundada das opiniões dos médicos sobre temas estratégicos, permitindo a identificação de necessidades e oportunidades de melhoria com agilidade e dinamismo.

Resultados alcançados nas pesquisas de 2025:

Abril

85% de satisfação geral dos cooperados com a Unimed-BH

88% de avaliação da atual gestão da Cooperativa

3.376 cooperados respondentes

Agosto

84% de satisfação geral dos cooperados com a Unimed-BH

88% de avaliação da atual gestão da Cooperativa

3.375 cooperados respondentes

Dezembro

86% de satisfação geral dos cooperados com a Unimed-BH

92% de avaliação da atual gestão da Cooperativa

3.649 cooperados respondentes

OUVIDORIA DO COOPERADO

Em três anos de funcionamento, a Ouvidoria do Cooperado recebeu 436 demandas, das quais 315 foram elegíveis para análise do médico ouvidor. Entre os assuntos tratados, estão: a produção médica, os locais de atendimento e o período obrigatório de cumprimento do edital para novos cooperados. Atualmente, o tempo médio de resposta da Ouvidoria para o cooperado é de quatro dias.

Esse importante canal de comunicação pode ser acessado pelo site exclusivo dos cooperados, e surgiu como um compromisso da gestão de criar um instrumento adicional de governança corporativa, funcionando como um canal de segunda instância para os médicos cooperados.

O objetivo da iniciativa é proporcionar aos cooperados a oportunidade de que uma solicitação seja rediscutida após a primeira avaliação feita pela Gerência de Relacionamento com o Cooperado.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

REMUNERAÇÃO

Os médicos cooperados da Unimed-BH possuem um modelo de remuneração voltado para a valorização profissional que oferece benefícios para além do retorno financeiro imediato. Nesse contexto, a remuneração total é estruturada em pilares que abrangem curto, médio e longo prazo, incluindo proteção social e benefícios adicionais.

COMPONENTES DA REMUNERAÇÃO TOTAL

RESULTADO SOCIETÁRIO

REMUNERAÇÃO CURTO PRAZO

Honorários

1. Operacional >> Base
2. Resultado >> Variável

DM NPS

REMUNERAÇÃO MÉDIO PRAZO

Pagamentos complementares vinculados ao resultado

- Distribuição de Sobras do exercício
- Produção Complementar
- Programa de Participação Pontuada

REMUNERAÇÃO LONGO PRAZO

- Fundo de Previdência
- Valorização da Cota Capital

PROTEÇÃO SOCIAL

- Pró-família
- Plano de Saúde

BENEFÍCIOS

- Voucher de aniversário
- Consultorias

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

REMUNERAÇÃO DE CURTO PRAZO

Em 2025, a Unimed-BH anunciou a evolução do modelo de remuneração dos médicos cooperados com duas mudanças que reforçam o compromisso da Cooperativa em valorizar continuamente o trabalho médico.

Em 1º de novembro, os honorários foram reajustados em até 5,38%. Já a remuneração variável ganhou um incremento e pode chegar até 15% a partir de 1º de janeiro de 2026. Foram criadas faixas de bonificação, garantindo diferentes percentuais, a depender do índice de sinistralidade (DM) acumulado nos últimos 12 meses e do atingimento da meta de Net Promoter Score (NPS).

REMUNERAÇÃO DE MÉDIO PRAZO

Distribuição de sobras do exercício: os cooperados aprovaram na Assembleia Geral Ordinária, realizada em março de 2025, a distribuição de R$ 99,998 milhões de sobras referentes ao exercício de 2024.

Produção complementar: os cooperados da Unimed-BH presentes na Assembleia Geral Extraordinária, realizada em novembro de 2025, aprovaram a distribuição de R$160 milhões em produção complementar. O rateio é feito de forma igualitária conforme critérios de elegibilidade.

Programa de Participação Pontuada: o programa valoriza a participação dos médicos nos eventos técnicos, cooperativistas e socioculturais promovidos pela Unimed-BH. Em 2025, um total de 4.562 médicos foram premiados com a isenção da anuidade das entidades médicas.

REMUNERAÇÃO DE LONGO PRAZO

Fundo de Previdência: Em 2025, foi aprovado pelos cooperados na Assembleia Geral Extraordinária, realizada em novembro, o aporte de R$150 milhões na Previdência Unimed, conforme os critérios estabelecidos. Este valor será aportado em março de 2026. Mais informações sobre o fundo podem ser obtidas no site do Multicoop (***acesse aqui***).

Valorização da cota capital: de acordo com a Política Nacional de Cooperativismo (Lei 5.764/71), o teto permitido para a valorização do capital dos cooperados é de 12%. Como a Cooperativa tem apresentado bons resultados, a Unimed-BH tem seguido esse índice. O valor bruto para este repasse em 2025 é R$ 86,3 milhões.

PROTEÇÃO SOCIAL

Pró-família: o programa foi criado há 24 anos para garantir segurança para o cooperado e sua família. Desde 2024, o valor do programa é de R$ 800 mil.

Plano de saúde: a manutenção do modelo do Plano de Saúde oferecido aos cooperados também foi aprovada por mais um ano. Essa é outra proteção social a que os médicos cooperados fazem jus ao ingressar na Cooperativa e que também é viabilizada pelos resultados da Unimed-BH, sendo reavaliada a cada ano.

BENEFÍCIOS

Voucher de aniversário: a Unimed-BH presenteia os médicos cooperados, na data do seu aniversário, com um voucher que pode ser utilizado em diversos parceiros. O cooperado pode optar, ainda, em fazer a doação do valor para o Instituto Unimed-BH.

Consultorias: a Unimed-BH oferece condições especiais para a contratação de consultorias nas áreas de planejamento tributário, previdenciária e para obtenção do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES). Os serviços são prestados pela empresa TGL Consultoria.

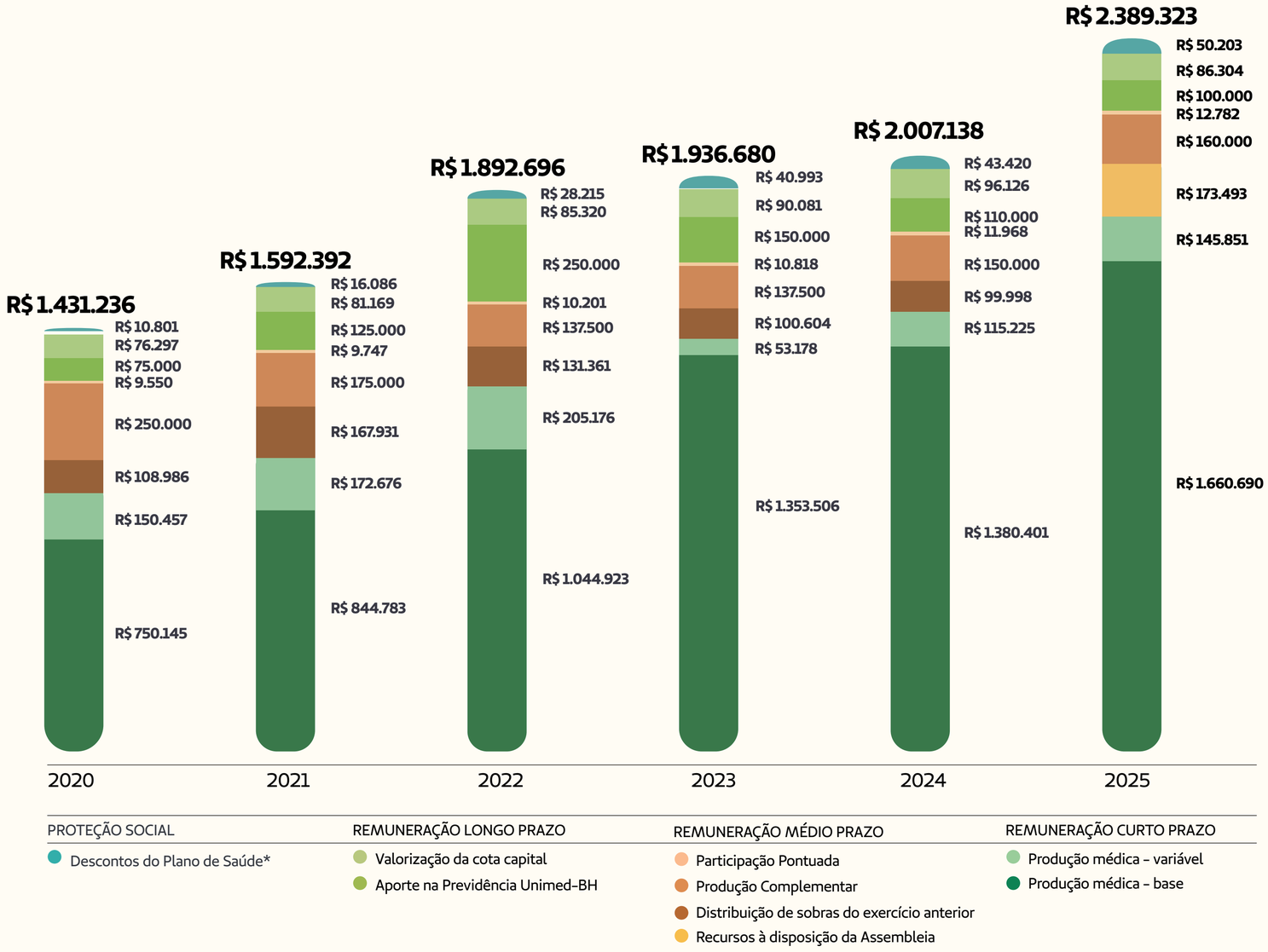
01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

GANHOS GERADOS PARA OS COOPERADOS EM 2025

Graças aos resultados sólidos que conquistamos ano a ano, a Cooperativa tem conseguido garantir o crescimento da remuneração e a manutenção da proteção social aos nossos cooperados. Assim, com um modelo de remuneração inovador, temos avançado na valorização do trabalho médico.

Em 2025, o valor destinado à remuneração dos cooperados ultrapassou o marco de R$ 2,3 bilhões, o que corresponde a um incremento de 19% em relação ao valor registrado em 2024. Com relação aos benefícios, em 2025, R$ 1.039.590,93 foi destinado aos vouchers de aniversário e R$ 91.486,90 foi destinado para as consultorias.

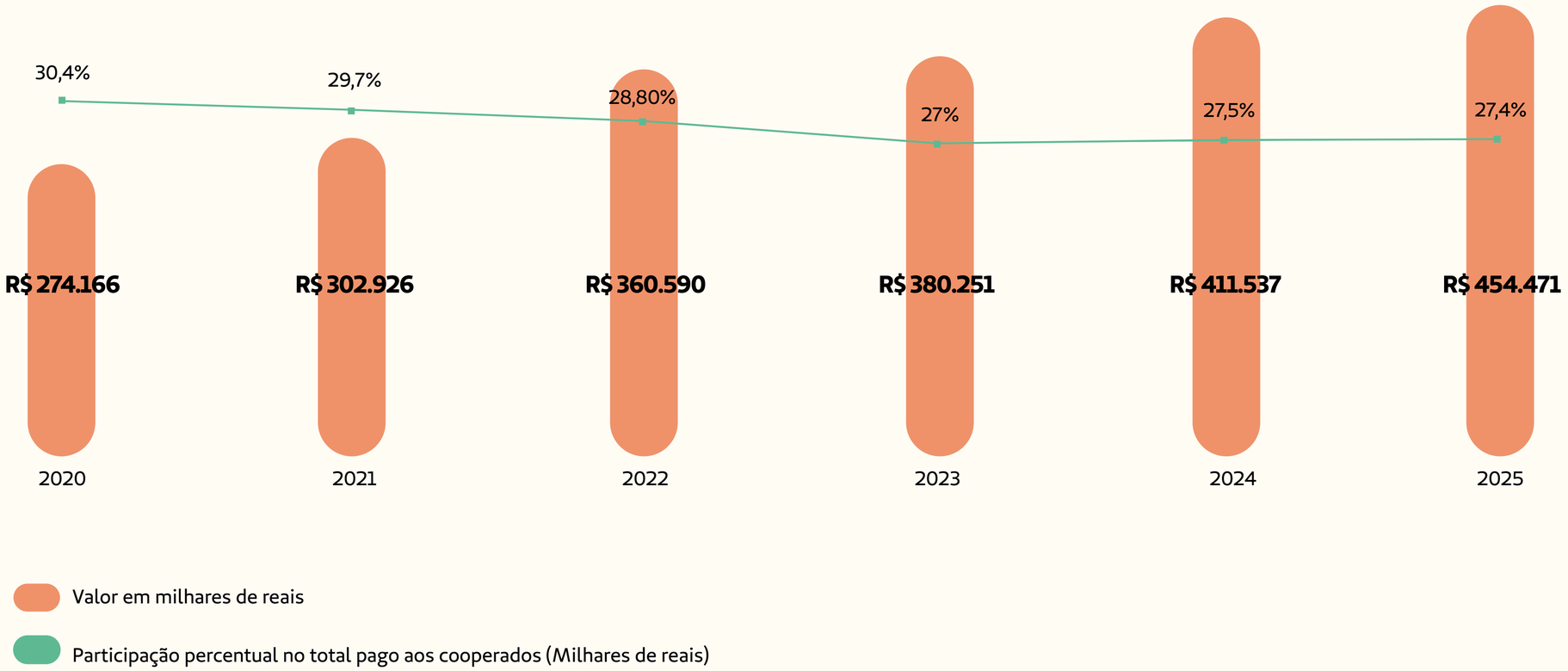
DESTINAÇÃO DE RECURSOS (MILHARES DE REAIS)



* O valor de "Descontos do Plano de Saúde" foi ajustado, em toda a série histórica, considerando a diferença entre Receita e Custo para equilíbrio do plano.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

REMUNERAÇÃO DOS COOPERADOS NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS E PARTICIPAÇÃO NA REMUNERAÇÃO TOTAL PAGA AOS COOPERADOS (MILHARES DE REAIS)

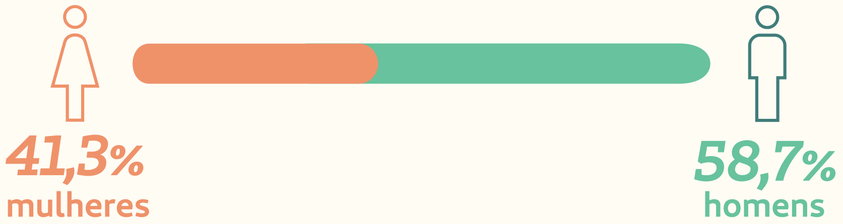


01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

O CONJUNTO DE COOPERADOS EM NÚMEROS

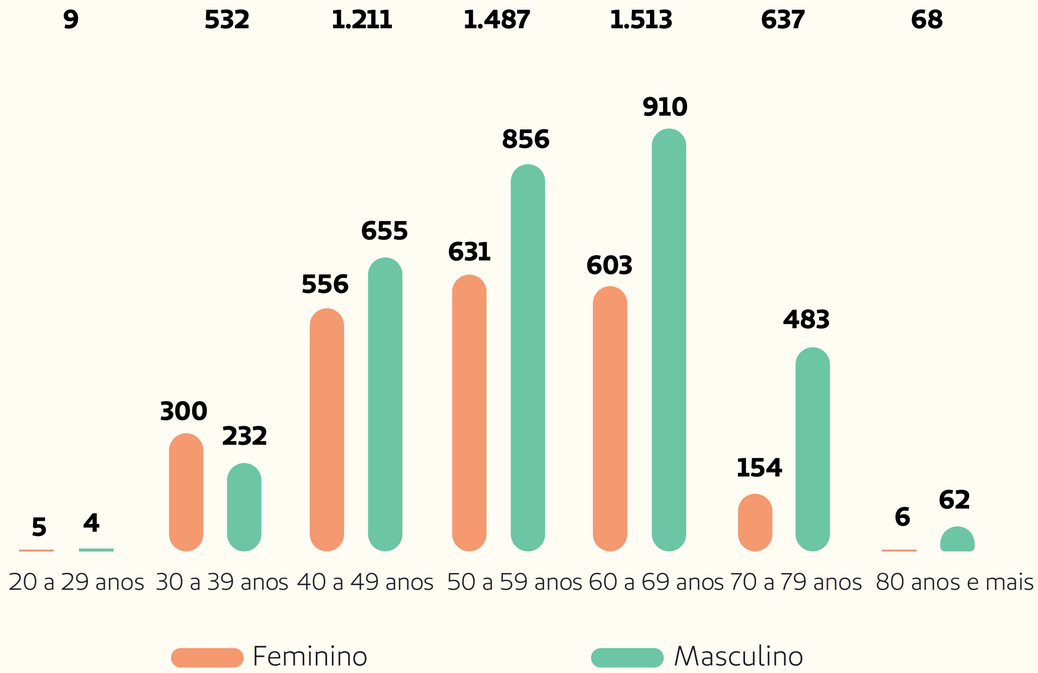
5.457 médicos cooperados ativos em 2025 (sendo que 254 foram integrados da Unimed Sete Lagoas)

PERFIL DOS COOPERADOS



10% se declaram pretos ou pardos, compondo 16% do Conselho de Administração

REPRESENTAÇÃO POR FAIXA ETÁRIA



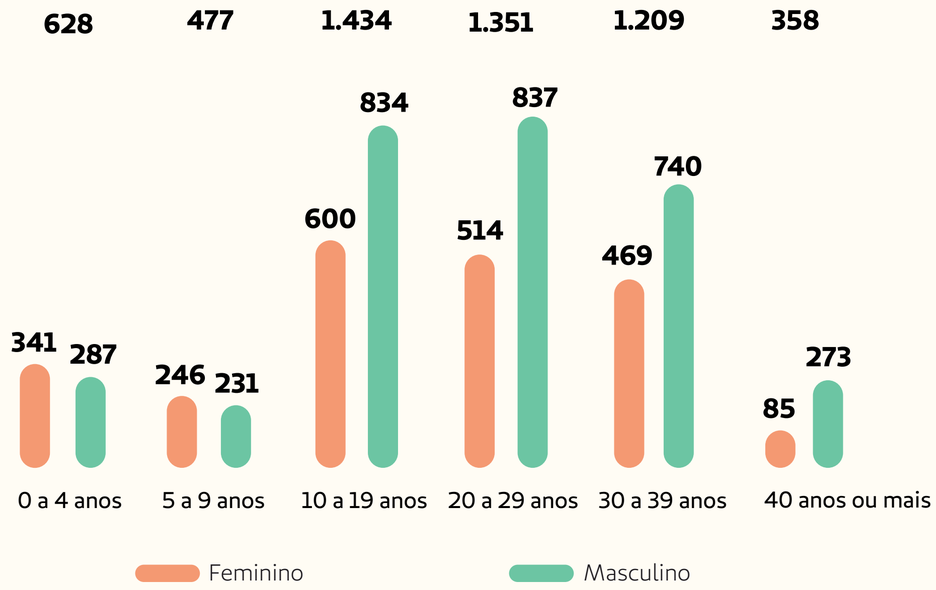


REPRESENTAÇÃO POR ESPECIALIDADE MÉDICA

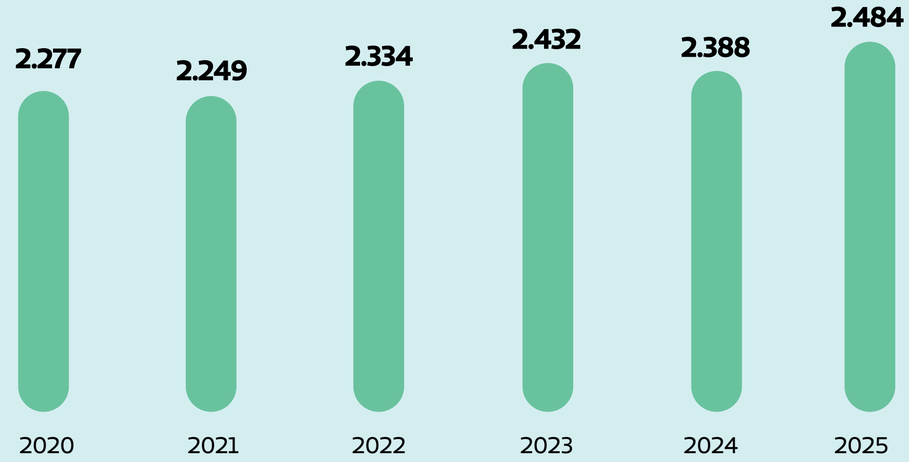
Clique aqui para ver a representação das especialidades por gênero e em relação ao total de cooperados.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

REPRESENTAÇÃO POR TEMPO DE COOPERAÇÃO



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE COOPERADOS ATUANTES NAS UNIDADES ASSISTENCIAIS PRÓPRIAS



PARA QUEM GERAMOS VALOR

COLABORADORES

GRI: 3-3

Nosso compromisso é cuidar das pessoas por meio de iniciativas que fortalecem o pertencimento, a inclusão e o bem-estar.



Metas: 3.4; 4.4; 4.7; 5.1; 5.5; 8.5; 8.8; 10.2 e 16.7

Na Unimed-BH, cuidar é mais do que um propósito: é a essência que orienta cada decisão. Em 2025, reafirmamos o nosso compromisso com um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e acolhedor, no qual cada colaborador se sinta valorizado e respeitado.

CULTURA ORGANIZACIONAL

A cultura organizacional da Unimed-BH está em constante evolução. No último ano, a estratégia direcionadora deste pilar buscou fortalecer atributos, traduzir conceitos em comportamentos esperados, valorizar as pessoas e ampliar a escuta.

Como destaque, podemos citar:

- **Nossa Cultura, Nosso Jeito de Ser:** em uma ação construída de forma coletiva, colaboradores participaram de uma campanha que teve como objetivo mostrar, de forma autêntica, como a cultura da Cooperativa é vivida no dia a dia.
- **Ouvir + Você:** a terceira edição da pesquisa de clima e engajamento da Cooperativa terminou com participação de mais de 80% dos colaboradores. Uma mudança na plataforma potencializou o número de comentários, contribuindo com insights e percepções que serão direcionadoras para as ações em 2026.
- **Ouvir + Você – Edição lideranças:** pesquisa realizada exclusivamente para os líderes da Unimed-BH, com o objetivo de avaliar a experiência desse público e contribuir na reformulação do programa de mentoria e desenvolvimento.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

» **Bate-papo com a Diretoria:** os encontros, que já acontecem periodicamente, foram ampliados e realizados também nas unidades assistenciais próprias, com o objetivo de incentivar a participação dos públicos que atuam em contato direto com os clientes.



Em nove edições, a iniciativa percorreu todas as unidades assistenciais e sede administrativa

» **Iniciativas para líderes:** foram realizadas duas edições do Momento da Liderança, reunindo lideranças de todas as áreas para o compartilhamento dos resultados da Cooperativa, e o Encontro de Líderes, encontro de celebração das conquistas e direcionador de ações do próximo ano.



O Encontro de Líderes reuniu mais de 300 lideranças em sua última edição



Edição do Momento da Liderança realizado em junho, na sede da Cooperativa

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

COLABORAÇÃO QUE GERA RESULTADOS

O Unilover — Programa de Influenciadores Internos — chegou ao final da sua primeira edição em novembro de 2025. A iniciativa se consolidou com uma nova forma de fazer comunicação, colocando as pessoas que vivem as experiências e a nossa cultura como protagonistas.

+80 vídeos produzidos

+2 mil comentários publicados na Intranet

+70 participações em campanhas e matérias



Veja como foi o evento de encerramento da turma de 2024/2025.

O Programa Unilover foi reconhecido em premiações ao longo do ano.

Saiba mais no capítulo Reconhecimentos.









Os Unilovers participaram de três encontros presenciais em 2025, além de reuniões on-line mensais para alinhamento das atividades

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ATRAÇÃO E RETENÇÃO: CONECTANDO TALENTOS AO NOSSO PROPÓSITO

A jornada do colaborador na Unimed-BH começa pelas ações de atração e seleção, um pilar estratégico que garante a formação de equipes alinhadas à cultura organizacional e ao propósito de cuidar da vida e da saúde das pessoas.

A estratégia de atração inclui atuação integrada em diversos canais, com destaque para o LinkedIn, principal plataforma de interação com novos talentos. A presença digital é reforçada por conteúdos que mostram experiências reais, posicionando a Unimed-BH como uma organização que valoriza pessoas e oferece desenvolvimento.

Além das redes sociais, a Cooperativa disponibiliza a página Trabalhe Conosco em seu site, que centraliza oportunidades e facilita a experiência do candidato. Parcerias com plataformas especializadas ampliam a captação de profissionais.

+1.400 novas admissões em 2025

Destas, +200 contratações foram para apoiar as áreas assistenciais durante o período de sazonalidade das doenças respiratórias

60 novas admissões de pessoas com deficiência, que contribuíram para fortalecer nossa cultura baseada no respeito e na valorização das diferenças

Saiba mais detalhes sobre os dados de admissão e desligamentos/turnover na página 100.

OPORTUNIDADES PARA NOVOS TALENTOS

Estamos comprometidos com a melhoria contínua dos processos seletivos internos e externos, para garantir qualidade, assertividade e uma experiência acolhedora para cada candidato.

VOCÊ PROTAGONISTA DA SUA CARREIRA

Em 2025, disponibilizamos mais de 170 oportunidades internas nas áreas assistenciais e corporativas, reafirmando nosso compromisso com a valorização dos colaboradores. Essa iniciativa vai além da movimentação interna: ela promove transparência, confiança e incentiva cada colaborador a assumir o protagonismo do seu desenvolvimento.



01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

DECOLA – PROGRAMA DE ESTÁGIO ACADÊMICO

Em uma edição dedicada a cursos da área médica, 40 novos estagiários acadêmicos de Enfermagem, Farmácia e Biomedicina foram selecionados para se desenvolverem profissionalmente na Cooperativa.

PROGRAMA DE ESTÁGIO TÉCNICO EM ENFERMAGEM

Mais de 40 novos estagiários técnicos fizeram parte do programa voltado à qualificação e ao desenvolvimento de estudantes de nível técnico em Enfermagem com foco no atendimento, qualidade e segurança assistencial.



PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

O Programa Aprendiz combina aprendizado teórico e prático para preparar jovens para o mercado de trabalho, sendo uma importante porta de entrada para o primeiro emprego.

Em 2025, o programa recebeu mais de 96 participantes, admitidos por meio de indicações de colaboradores e médicos cooperados. Desses, 30 aprendizes foram selecionados entre os alunos de dois projetos do Instituto Unimed-BH: a Escola de Artes e o Programa Jovens Profissionais.

A formação é conduzida pelas instituições parceiras: Fundação CDL (Belo Horizonte e Contagem) e Instituto Ramacrisna (Betim).

Ao final do ano, 25 aprendizes foram contratados, o que traduz em prática o nosso propósito de gerar oportunidades que transformam vidas e fortalecem a comunidade.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

GESTÃO DO DESEMPENHO

GRI: 404-3

A Gestão do Desempenho é uma ferramenta de diálogo e estímulo ao desenvolvimento. A avaliação, realizada anualmente, busca compreender o quanto a cultura e o jeito de ser da Unimed-BH estão presentes no comportamento dos colaboradores, guiando sua conduta e atuação no dia a dia. Ela também é um importante direcionador para estimular o crescimento na Cooperativa.

Em 2025, 4.823 profissionais estavam elegíveis para participar da avaliação de desempenho, número que representa 86% dos colaboradores ativos da Cooperativa.



PARTICIPAÇÃO POR NÍVEL DE CARGO



01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

RESPEITO E INCLUSÃO COMO PRÁTICA

A Unimed-BH atua de forma consistente na construção de um ambiente de trabalho pautado pelo Respeito, garantindo que cada pessoa possa ser quem é, com autenticidade e livre de qualquer preconceito, discriminação ou julgamento.

Em 2025, as iniciativas seguiram evoluindo e contribuindo diretamente para reforçar a essência da Cooperativa como um espaço respeitoso e inclusivo.



O Dia de Pertencer, realizado em novembro, reuniu participantes do Grupo de Afinidade da Unimed-BH, com a presença de convidados externos

PERTENCIMENTO DA TEORIA À PRÁTICA

Ao celebrar seu primeiro ano de atividades, o Grupo de Afinidade da Unimed-BH passou a se chamar “Pertencer”, nome escolhido pelos próprios integrantes para traduzir seu propósito central: criar um espaço onde todos se sintam acolhidos, reconhecidos e valorizados.

Significado do acrônimo:

P. **Pluralidade:** valorizamos a diversidade de vozes e experiências.

E. **Empatia:** reconhecemos e respeitamos as vivências do outro com escuta atenta, presença e abertura para compreender sem pressupor.

R. **Respeito:** cultivamos relações baseadas na consideração e valorização das diferenças.

T. **Transformação:** promovemos mudanças positivas e conscientes no ambiente organizacional.

E. **Escuta:** ouvimos com atenção e abertura para aprender com o outro.

N. **Narrativas:** reconhecemos o poder das histórias individuais e coletivas como forma de gerar pertencimento.

C. **Conexão:** fortalecemos vínculos e criamos espaços seguros de troca.

E. **Educação**: promovemos o aprendizado contínuo, o compartilhamento de saberes e a construção coletiva de conhecimento.

R. **Reconhecimento:** celebramos identidades, trajetórias e conquistas.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

OUTROS PROJETOS QUE MARCARAM O ANO

- **Capacitação da equipe de Pessoas:** com foco na evolução contínua dos processos de gestão, as áreas de Saúde e Segurança e Recrutamento e Seleção foram capacitadas para conduzir suas atividades de forma mais inclusiva e equitativa. O treinamento abordou práticas voltadas para profissionais com deficiência e pessoas LGBTQIAP+.
- **VemSer:** realização da 20ª edição do programa, que tem como objetivo desenvolver e empoderar pessoas com deficiência, preparando-as para o mercado de trabalho e oferecendo possibilidade de efetivação na Cooperativa.
- **Curso de formação em Libras:** a iniciativa capacitou mais de 50 colaboradores para ampliar a comunicação efetiva e fortalecer a experiência de pessoas com deficiência auditiva dentro da Cooperativa. Voltado para profissionais de atendimento ao cliente, o curso teve duração de quatro meses e foi realizado junto à Associação de Surdos de Contagem, parceira que integra o banco de instituições sociais cadastrados pelo Instituto Unimed-BH.

TRILHAS DE EDUCAÇÃO E CAPACITAÇÃO CONTÍNUA

Diversas ações envolveram os públicos administrativos e assistenciais:

- **Nome Social:** iniciativa de sensibilização do time para o acolhimento respeitoso a pessoas transgênero. Com o curso, reforçamos a compreensão sobre a importância de respeitar o nome social.
- **Respeito e Inclusão:** como parte do movimento institucional, a Cooperativa disponibilizou trilhas on-line de educação com cinco temáticas essenciais: Diversidade, Inclusão, Grupos Minorizados, Vieses e Liderança Inclusiva. O objetivo é ampliar conhecimento e transformar aprendizados em condutas que reforcem um ambiente de trabalho ético, equitativo e alinhado à nossa cultura.

Confira o vídeo de lançamento da campanha, com convite especial da superintendente executiva de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade, Rosana Chaves.

- **Workshop de Escuta Ativa com Profissionais com Deficiência:** a iniciativa promoveu atividades de compartilhamento de vivências e percepções, gerando insights para aprimorar e fortalecer práticas internas.



Campanha de lançamento das novas trilhas on-line sobre Respeito e Inclusão

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
05 COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CELEBRAR TAMBÉM É CUIDAR: EXPERIÊNCIAS QUE FORTALECEM CONEXÕES

A Unimed-BH reafirma seu compromisso com a valorização dos colaboradores por meio de ações que celebram conquistas e momentos significativos.

Ao longo do ano, datas comemorativas e eventos especiais foram marcados por ações que aproximam pessoas e reforçam o sentimento de pertencimento.

DIA DA MULHER

A valorização profissional das mulheres que compõem a Cooperativa foi celebrada com um vídeo apresentando as trajetórias inspiradoras de uma colaboradora, uma cooperada e uma diretora. Foi realizada uma edição especial do Bate-Papo com a Diretoria exclusiva para mulheres e uma ação nos canais sorteou cestas especiais para presentear histórias.



Colaboradoras participaram de um café especial com a diretora de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade, Mercês Fróes

DIA DA ENFERMAGEM E DO PROFISSIONAL DE SAÚDE

Foi realizada uma ação em reconhecimento aos mais de 3,3 mil colaboradores da Unimed-BH que atuam junto aos clientes. Com uma programação focada no cuidado, a iniciativa reforçou a importância do bem-estar e convidou todos a adotarem uma rotina mais leve e saudável.



A valorização dos profissionais de saúde contou com ações presenciais e entrega de brindes

DIA DAS MÃES

Em 2025, colaboradoras e médicas cooperadas foram convidadas a celebrar a sua essência com a maternidade em uma oficina de produção de velas personalizadas. No vídeo de homenagem, três mulheres compartilharam seus relatos que mostram que não existe um único jeito de ser mãe.

Clique para ver o vídeo.



Oficina de velas aromáticas integrou colaboradoras e cooperadas

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

DIA DOS PAIS

A Unimed-BH celebrou os vínculos criados pela presença dos pais na vida dos filhos, envolvendo médicos cooperados e colaboradores, e promoveu momentos de conexão com sessões exclusivas no boliche.

Clique para ver o vídeo.

VOUCHER DE FIM DE ANO

Os colaboradores receberam um voucher de boas festas para que pudessem aproveitar as festividades de fim de ano de acordo com as tradições familiares de cada um.

TEMPO DE CASA

Reconhecimento dos profissionais que completaram 5, 10, 15, 20, 25, 30 e 35 anos de atuação na cooperativa.



Colaboradores que completaram 5 anos de Tempo de Casa em edição especial do Reconhecer

MÊS DAS CRIANÇAS

Por mais um ano, a Cooperativa realizou uma ação exclusiva no Parque Guanabara para filhos de médicos cooperados e colaboradores. Outra ação foi uma apresentação circense na sede da Cooperativa, com entrega de livros de colorir personalizados para as crianças. Nos canais de comunicação, os colaboradores puderam compartilhar suas melhores memórias de infância e participar de sorteios especiais.





Cerca de 500 pessoas, entre médicos cooperados e colaboradores, tiveram a oportunidade de levar seus filhos para momentos de diversão em família

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ARRAIÁ DO CUIDADO

A Cooperativa promoveu um "Arraiá do Cuidado" para reconhecer as equipes pelo empenho no período de sazonalidade respiratória e pelo processo de certificação da ONA em rede. O momento de celebração reforçou vínculos e destacou a importância de cada pessoa na construção da excelência assistencial.

Assista ao vídeo manifesto que marcou o início da campanha.



Ação movimentou as unidades em uma corrente de reconhecimento às equipes

Para saber mais sobre a conquista da certificação ONA em rede, acesse o capítulo Qualidade.

DESENVOLVIMENTO ALINHADO À ESTRATÉGIA

GRI: 404-1

Com foco no desenvolvimento contínuo das pessoas, a Unimed-BH estrutura suas ações educacionais por meio do Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP), garantindo alinhamento às estratégias corporativas e às necessidades individuais. O PDP considera o direcionamento do planejamento estratégico da Cooperativa, as diretrizes dos Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI), além de avaliações periódicas, clima organizacional, evolução da cultura, inovações, normas regulamentadoras, requisitos legais, acreditações e certificações. Em 2025, as ações contemplaram:

290 iniciativas de desenvolvimento para colaboradores, terceiros e corpo clínico, com mais de 34 mil participações

163 mil cursos concluídos pelos colaboradores na plataforma Persona e 9 mil cursos realizados pelo corpo clínico e terceiros por meio da plataforma Saber Sempre

276.094 horas de treinamento, sendo 166.868 horas para colaboradores assistenciais e 109.226 horas para colaboradores administrativos

15.676 horas de treinamentos em temas relacionados à diversidade e inclusão

5.102 horas de treinamento em temas relacionados à experiência do cliente

13.080 horas de treinamento direcionadas às lideranças e 263.014 horas para demais colaboradores

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

TRILHA DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

Em 2025, mais de 120 novos colaboradores das áreas de atendimento participaram da trilha de aprendizagem integrada ao *onboarding*. A iniciativa desenvolve competências de humanização, experiência do cliente e autodesenvolvimento, abordando temas como empatia, comunicação, postura profissional, gestão das emoções, *compliance* e práticas específicas do ambiente hospitalar. Reconhecida pelo seu impacto, a iniciativa foi premiada no Prêmio Ser Humano, realizado pela Associação Brasileira de RH (ABRH) em 2025.

TRILHA DE ENFERMAGEM

Em 2025, mais de 560 novos colaboradores, entre técnicos e enfermeiros, participaram da Trilha de Enfermagem. A iniciativa utiliza treinamentos gamificados para apresentar as principais técnicas e rotinas da área assistencial, garantindo integração e preparo para um atendimento seguro e qualificado.

WORKSHOP *EXPERIÊNCIA DO PACIENTE*

Entre março e julho de 2025, 951 profissionais de enfermagem participaram do *workshop* realizado em parceria com uma consultoria de educação corporativa. Com nota NPS (Net Promoter Score) de 92, a ação abordou cultura centrada no paciente, comunicação efetiva, gestão de crises, protocolos e humanização e relacionamento com familiares, fortalecendo práticas assistenciais seguras.

TRILHA VIDA

Voltada para profissionais de enfermagem, a Trilha VIDA tem como objetivo acolher, preparar e engajar, desenvolvendo competências essenciais para um cuidado centrado no cliente. Todo o conteúdo é baseado nos protocolos assistenciais da Unimed-BH, assegurando práticas alinhadas à excelência e à segurança.



Mais de 560 colaboradores recém-admitidos, entre técnicos de enfermagem e enfermeiros, participaram da formação

PROGRAMA DE COMUNICAÇÃO PARA CORPO CLÍNICO

O programa aprimora habilidades de comunicação do corpo clínico para interações com pacientes, equipes e familiares. Com abordagem teórica e prática, inclui simulações e outras atividades em dois módulos: Comunicação com Pacientes e Familiares e Comunicação entre Profissionais, totalizando 19 turmas.

CINE CUIDADO SEGURO

Realizada entre setembro e novembro, a ação reuniu mais de 3 mil colaboradores e terceiros em 150 turmas. Com sessões interativas, abordou metas internacionais de segurança do paciente e as práticas de prevenção de infecções, reforçando o compromisso com a cultura de segurança e a excelência assistencial no cuidado ao paciente.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

LIDERANDO HOJE COM O OLHAR PARA O FUTURO

Em 2025, o programa de desenvolvimento de lideranças foi reposicionado e passou a se chamar Lidera.

Os objetivos do programa são claros:

- Formar líderes que vivam a identidade organizacional da Unimed-BH, impulsionem mudanças reais e desenvolvam suas equipes;
- Criar experiências que desafiem e estimulem novas formas de pensar e agir;
- Preparar líderes para atuar de forma coerente com o planejamento estratégico e a sustentabilidade do negócio.

lidera
Jornada da Liderança Unimed-BH

A jornada de 2025 abordou temas essenciais para a liderança contemporânea, como Autoconhecimento, Desenvolvimento de Equipes, Sucessão, Cultura de Dados, Respeito e Inclusão, Segurança Psicológica, Comunicação e Conversas de Desenvolvimento.

Ampliando as iniciativas de desenvolvimento, a Cooperativa também firmou parceria com a Ocemg para oferecer um programa voltado a profissionais que assumem a posição de liderança pela primeira vez. O objetivo é incrementar o repertório desses profissionais, apoiando o início da jornada e fortalecendo competências essenciais para a gestão de pessoas, tomada de decisão e atuação estratégica.

COMPROMISSO COM A CULTURA DE SEGURANÇA E CUIDADO

A Unimed-BH atua de forma proativa para prevenir e reduzir impactos na saúde e na segurança do trabalho em suas operações e serviços. Para isso, identifica riscos, realiza inspeções e treinamentos, além de implementar programas de monitoramento e protocolos de emergência que minimizam a exposição a riscos.

Em 2025, a Cooperativa avançou significativamente nessa frente, consolidando sua cultura de cuidado com a criação da Gerência de Saúde e Segurança. Essa estrutura reforça o compromisso com ambientes seguros e saudáveis, alinhando as práticas às melhores referências do setor.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CULTURA DE SEGURANÇA E GESTÃO DE RISCOS

GRI: 403-1

A Unimed-BH mantém uma frente atuante pela segurança e gestão de riscos ocupacionais. Em 2025, destacaram-se ações como a revisão de processos críticos com definição clara de responsabilidades, a criação de grupos de trabalho para aprimoramento de metodologias de inspeção e o fortalecimento de práticas que consolidam a cultura de segurança em todas as áreas, garantindo conformidade e prevenção.

Outras iniciativas que contribuíram para isso foram:

- Atualização da matriz do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), com desdobramento previsto para 2026;
- Revisão da Norma de Gestão de Terceiros;
- Gestão ativa de 46 obras, com 191 mobilizações, 46 integrações e acompanhamento de 20 ações preventivas;
- Inserção da ergonomia como frente corporativa, com elaboração de 389 documentos técnicos e execução de 1.253 melhorias *in loco*;
- Evolução do modelo de admissão e acompanhamento de PCD's, incorporando avaliação biopsicossocial.

A Unimed-BH tem aprimorado a gestão de riscos ocupacionais por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), com o objetivo de identificar perigos, possíveis lesões ou impactos à saúde e implementar medidas preventivas conforme a classificação de risco e a prioridade de cada situação. Esse processo é conduzido pela Gerência de Saúde e Segurança do Trabalho em parceria com a Gerência de Sustentabilidade.

SAÚDE OCUPACIONAL, BEM-ESTAR E ENGAJAMENTO

GRI: 403-6

Com foco na saúde integral dos colaboradores, corpo-clínico e terceiros, a Unimed-BH ampliou sua estrutura e modernizou processos para oferecer cuidado físico e emocional.

- Implantação de sistema com automações inteligentes movido por IA para gestão de atestados e melhoria no acompanhamento do absenteísmo.
- Realização de mais de 10 mil consultas ocupacionais em 2025 e criação de um consultório da Saúde Ocupacional no prédio da sede da Cooperativa.
- Aplicação de 4.900 vacinas contra influenza e acompanhamento de 310 afastamentos pelo INSS, com suporte social.
- Relançamento do Programa Plenamente, com atendimento 24h, telepsicologia, pronto atendimento emocional e suporte jurídico, financeiro e social, além de protocolos de retorno ao trabalho com abordagem multidisciplinar.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CAPACITAÇÃO QUE FORTALECE A PREVENÇÃO

GRI: 403-5

As ações de capacitação são essenciais para desenvolver uma postura ativa e consciente em relação à saúde e à segurança. Ao promover conhecimento sobre normas, práticas seguras e gestão de riscos, esses treinamentos fortalecem a responsabilidade individual e coletiva, reduzindo incidentes e garantindo ambientes mais saudáveis.

- Realização de 382 turmas de treinamento, capacitando 1.892 colaboradores em normas regulamentadoras.
- Condução de 11 simulados de emergência.
- Promoção da SIPAT – O Cuidado nos Une, com palestras para lideranças e ações de engajamento.
- Sensibilização dos colaboradores em datas do calendário de saúde, como: Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul.

O resultado desse conjunto de iniciativas se reflete em números:

- N.º total de acidentes de trabalho: 227
- N.º de acidentes de trajeto: 59
- N.º de acidentes na atividade fim: 168
- N.º e índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho: 0
- N.º de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória: 0



A *live* sobre saúde mental, realizada em setembro, abordou de forma didática os sinais do adoecimento mental e o potencial de redes de apoio para intervenção quando necessário



A Gincana do Cuidado mobilizou os colaboradores no autocuidado e no cuidado com o próximo e angariou mais de 6 toneladas de alimentos doados para instituições sociais apoiadas pelo Instituto Unimed-BH

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PERFIL DO NOSSO TIME

GRI: 2-7; 2-8

Número total de colaboradores:

5.857

1.439 colaboradores
atuam transversalmente nas áreas administrativas em processos de Recursos Humanos, Comunicação, Marketing, Jurídico, Serviços Compartilhados, Tecnologia e Inovação.

4.418 colaboradores
dedicados à assistência aos clientes, com atuação em unidades hospitalares e ambulatoriais.



- **293** pessoas em cargos de gestão
- **1.842** pessoas em cargos técnicos
- **3.714** pessoas em cargos operacionais
- **1.560** profissionais terceirizados
- **8** pessoas em cargos de apoio
- **91** profissionais em contrato temporário

Dados apurados em 31/12/2025

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CRESCENDO COM A FORÇA DA PLURALIDADE

GRI: 405-1

De acordo com as categorias de autodeclaração racial, os nossos colaboradores se identificam como:

EVOLUÇÃO DO QUADRO GERAL

Cor	2022	2023	2024	2025
Amarela	127	115	130	141
Branca	1.798	1.777	1.816	1.956
Indígena	6	7	6	8
Parda	2.700	2.652	2.674	2.929
Preta/Negra	686	729	771	809
Cafuzo	-	-	1	1
Mulato	-	-	17	13
Não informado	22	31	-	-
Total Geral	**5.339**	**5.311**	**5.415**	**5.857**

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Ao todo, temos 294 colaboradores com deficiência, representando 5% do nosso quadro. Em 2025, aumentamos em 8,7% a contratação de profissionais com esse perfil em relação ao ano anterior.

DIFERENTES GERAÇÕES EM UM SÓ TIME

Em relação à idade, 55% dos colaboradores têm entre 30 e 45 anos, seguidos por 19% na faixa de 46 a 59 anos e 16% de 25 a 29 anos.

Faixa Etária	2023	2024	2025
Até 18 anos	10	18	14
De 19 a 24 anos	468	447	482
De 25 a 29 anos	860	891	960
De 30 a 45 anos	3.118	3.070	3.235
De 46 a 59 anos	850	937	1.099
A partir de 60 anos	40	52	67
Total Geral	**5.311**	**5.415**	**5.857**

NOSSAS LIDERANÇAS

Temos 296 lideranças nos níveis de supervisão, coordenação, gestão e superintendência. A força feminina representa 71% das lideranças da Cooperativa.

DISTRIBUIÇÃO DE LIDERANÇAS POR GÊNERO

Gênero	2023	2024	2025
Mulheres	183	185	209
Homens	79	76	84
Total Geral	**262**	**261**	**293**

DISTRIBUIÇÃO DE LIDERANÇAS POR RAÇA/COR

Cor	2023	2024	2025
Amarela	7	7	6
Branca	162	156	169
Parda	83	88	104
Preta/Negra	10	10	14
Total Geral	**262**	**261**	**293**

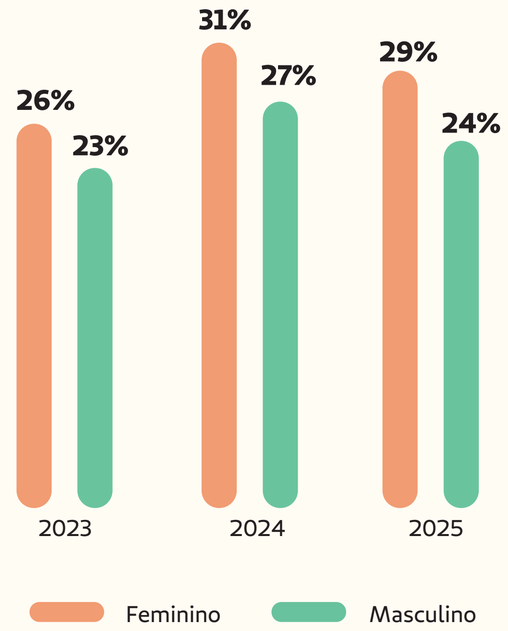
01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
05 COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ADMISSÕES E ROTATIVIDADE

GRI: 401-1

Em 2025, foram contratados 1.609 profissionais, sendo 79% mulheres e 21% homens. A taxa de rotatividade no ano foi de 28%, sendo 29% de mulheres e 24% de homens, com total de 1.622 saídas e demissões.

ROTATIVIDADE POR GÊNERO, RAÇA E FAIXA ETÁRIA



Turnover por faixa etária	2023	2024	2025
Até 18 anos	70%	56%	75%
De 19 a 24 anos	43%	59%	46%
De 25 a 29 anos	31%	40%	36%
De 30 a 45 anos	24%	27%	25%
De 46 a 59 anos	18%	17%	20%
A partir de 60 anos	10%	14%	19%

Turnover por cor	2023	2024	2025
Amarela	21%	31%	23%
Branca	23%	30%	27%
Indígena	43%	92%	31%
Mulato	21%	29%	15%
Parda	21%	29%	27%
Preta/Negra	25%	34%	32%

RELAÇÕES SINDICAIS

A Unimed-BH valoriza o bom relacionamento com entidades sindicais e associações de classe e reconhece a importância da atuação dessas instituições como representantes de interesses dos seus colaboradores. As relações entre a Cooperativa e esses públicos são pautadas pelo respeito mútuo e pelo diálogo.

PARA QUEM GERAMOS VALOR

CLIENTES

GRI: 3-3

Em 2025, atingimos o marco de 1,6 milhão de clientes e reforçamos o nosso compromisso em sempre atuar com o foco no cliente.



Metas: 3.4; 16.6 e 17.17

A Unimed-BH mantém o compromisso permanente de assegurar a satisfação de seus mais de 1,6 milhão de clientes, oferecendo assistência de excelência, iniciativas voltadas à promoção da saúde e uma ampla rede de serviços e soluções, sempre com o objetivo de proporcionar a melhor experiência.

Ao longo de 2025, a Unimed-BH avançou significativamente na jornada de seus clientes, com iniciativas que reforçam a integração entre tecnologia, conveniência e cuidado humanizado. Veja os destaques:

- **Lançamento da ferramenta Onde Ir:** essa funcionalidade do aplicativo do cliente utiliza inteligência artificial para orientar o paciente para o atendimento mais adequado, sugerindo opções como consulta on-line, pronto atendimento, consulta presencial, consultas eletivas e saúde mental. ***Saiba mais sobre a ferramenta em Inovação.***
- **Autosserviços:** implementação de funcionalidades como a segunda via do boleto e autorizações. Um diferencial relevante foi a possibilidade de o cliente empresarial gerar boletos também nos finais de semana e fora do horário comercial, garantindo autonomia e comodidade em momentos que antes dependiam do expediente.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

- **Acesso e autonomia:** evolução na instalação dos totens de autoatendimento nas unidades assistenciais próprias, oferecendo mais facilidade e agilidade no atendimento.
- **Agendamento digital:** melhorias na usabilidade do aplicativo do cliente e a inclusão de novos recursos tornaram mais intuitivo o processo de marcação de consultas. Como resultado, registramos um aumento de 23% de agendamentos por esse canal em relação a 2024, alcançando o marco de 2,8 milhões de consultas marcadas.
- **Treinamento e capacitação:** outra iniciativa alinhada à diretriz estratégica da Jornada do Cliente foi o *workshop* de Experiência do Paciente. A iniciativa envolveu cerca de 900 colaboradores das equipes de Enfermagem das unidades próprias, incluindo atenção domiciliar, atendimento móvel, internação e pronto atendimento. Os conteúdos abordaram temas como comunicação efetiva, gestão de crises, protocolos e humanização, relacionamento com acompanhantes e familiares, trabalho em equipe e segurança assistencial, preparando os profissionais para oferecer um cuidado cada vez mais humanizado.



Colaboradores do Hospital Unimed – Unidade Betim no *workshop* de Experiência do Paciente

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
05 COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CAMPANHAS PUBLICITÁRIAS

As campanhas de publicidade da Unimed-BH têm por objetivo posicionar a marca junto ao mercado, com o propósito torná-la conhecida e reconhecida por seus valores e diferenciais competitivos, contribuindo para a construção de uma reputação favorável da Cooperativa.

Em 2025, destacamos estratégias de comunicação que foram desenvolvidas para diferenciar a marca em meio à intensificação da concorrência e aproximá-la emocionalmente de seus clientes, *prospects* e parceiros.

CAMPANHA DIFERENCIAIS





Com a intensificação das ações da concorrência no primeiro trimestre de 2025, a campanha Diferenciais se apresentou como uma estratégia de blindagem.

A campanha relembra aos clientes e à comunidade que a Unimed-BH é uma presença sólida e confiável há mais de 50 anos. Ao longo desse tempo muitos planos vieram e se foram, assim como outros chegarão e partirão, mas apenas a Unimed-BH esteve ao lado de seus clientes e da cidade durante mais de 50 anos com qualidade e compromisso em evoluir sempre.

A mensagem reforça o vínculo duradouro construído pela cooperativa e apresenta os motivos pelos quais a Unimed-BH é a escolha de mais de 1,6 milhão de pessoas: os múltiplos atributos que tornam a marca forte, diferenciada e inconfundível na área de atuação.

Outro importante apoio para fortalecer a solidez da Cooperativa são as campanhas de vendas, que apresentam sempre condições comerciais especiais para atrair novos clientes e reforçar seu compromisso com a saúde de qualidade.

ONDE IR

Em outubro de 2025, a Unimed-BH apresentou ao mercado a ferramenta Onde Ir, um importante direcionador de percurso. Um momento para reforçar que a Cooperativa investe continuamente em tecnologia voltada para o cuidado, promovendo escolhas seguras e precisas para atender cada vez melhor os clientes.



Ao longo do ano, outras diversas campanhas educativas também levaram informação para clientes e comunidade em geral. Um exemplo é campanha de combate às arboviroses, que apresentavam dicas de prevenção e cuidado com a casa.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CAMPANHA DE FINAL DE ANO

Em 2025 exploramos assuntos universais, capazes de nos conectar não só com os nossos clientes, mas com o público em geral.

A campanha abordou as incertezas da atualidade em razão das rápidas mudanças que vivemos e como nossos sentimentos são compartilhados diante delas. Ao final, entendemos que partilhar a vida é a beleza da humanidade. Afinal, nossas vidas são grandes demais para serem vividas sozinhas.

Clique para assistir ao vídeo.



ATUAÇÃO NAS REDES SOCIAIS

A Unimed-BH vem ampliando de forma consistente sua atuação e presença nas redes sociais, fortalecendo o diálogo com as novas gerações e reforçando seu compromisso com uma comunicação transparente e alinhada às tendências contemporâneas.

Além disso, a Cooperativa realiza o acompanhamento contínuo de todas as manifestações registradas nesses canais, assegurando que cada interação receba a tratativa adequada pelas áreas responsáveis, o que contribui para a agilidade no atendimento, para a melhoria da experiência do cliente e para o fortalecimento da reputação institucional.

Em 2025, a presença digital da Unimed-BH evoluiu de forma significativa. De janeiro a dezembro, considerando Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok e YouTube, o monitoramento que avalia a saúde da marca registrou média de 92%, com 71% de aderência e mais de 3,7 milhões de interações totais — somando curtidas, comentários, compartilhamentos, salvamentos, cliques e visualizações.

Saiba mais sobre a presença digital da Unimed-BH em Reputação.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PARCERIAS PARA O CLIENTE

A Unimed-BH firmou diversas parcerias para promover o cuidado integral com corpo e mente, oferecendo descontos exclusivos e acesso a serviços que proporcionam bem-estar completo.

- **Meia-entrada Cineart:** oferece meia-entrada exclusiva para os clientes. O desconto é válido para todos os cinemas da rede.
- **Descontos em farmácias:** Drogaria Araujo; Drogaria Pacheco; Drogaria São Paulo; Droga Raia e Drogasil. São descontos especiais para os clientes Unimed-BH.
- **Desconto em corridas:** cliente Unimed-BH tem descontos em corridas realizadas pelos nossos parceiros.

No ***site da Unimed-BH*** é possível conferir todos os benefícios para os clientes.

Dia do Cliente

No Dia do Cliente, comemorado no dia 15 de setembro, realizamos uma ação institucional que reforçou nosso propósito de cuidar. Oferecemos benefícios exclusivos para os clientes, incluindo 50% de desconto no combo médio de pipoca e refrigerante durante 15 dias, além do reforço da campanha que garante 50% de desconto nos ingressos de cinema, proporcionando experiências diferenciadas e fortalecendo o vínculo com a marca.

CLIENTES CORPORATIVOS

A Unimed-BH trabalha para manter uma carteira de clientes corporativos que, além de compartilharem os valores da Cooperativa, contribuam para sua sustentabilidade a longo prazo. Esse segmento, formado por empresas que oferecem planos de saúde aos seus colaboradores e associados, representa mais de 87% da nossa base, o que reforça sua importância estratégica e a necessidade de um acompanhamento constante voltado ao fortalecimento do relacionamento.

Durante todo o ano, apoiamos essas empresas na realização de iniciativas voltadas à promoção da saúde de seus colaboradores. Um diferencial relevante é a atuação próxima e qualificada da nossa equipe de consultores, preparada para oferecer todo o suporte necessário.

Entre as ações direcionadas exclusivamente a esse público, destacam-se: soluções em saúde que auxiliam na gestão das carteiras; implantação de contratos personalizados; programas de promoção da saúde realizados *in company*; e o Espaço Empresa.

Em 2025, foram 5.553 visitas realizadas aos clientes corporativos.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PRESENÇA E APROXIMAÇÃO

Em 2025, a Unimed-BH realizou várias ações estratégicas de relacionamento. O Café com Prosa, realizado em parceria com Setra-BH e Sintram, reuniu profissionais de RH das empresas associadas, com *workshop* interativo para discutir soluções voltadas para a redução do uso de pronto atendimento, do absenteísmo e da sinistralidade.

Já na Imersão Indústria – FIEMG, evento com a presença de mais de 3500 empresários, executivos e especialistas do setor industrial, investimos em um estande do Mude1Hábito, com roleta de brindes e abordagem comercial, resultando na captação de novos leads e reforço de marca.

Em 2025 também foi realizado o Unimed-BH Conecta – Sarau Mineiro, que reuniu clientes corporativos com o objetivo de estreitar os relacionamentos. O evento contou com a participação de 124 pessoas de 51 empresas, em uma noite inteiramente dedicada a celebrar a cultura, a arte e os sabores de Minas, reforçando a essência acolhedora e afetiva que marca o cuidado oferecido pela Unimed-BH.



Presença destaque na Imersão Indústria – FIEMG com nosso estande Mude1Hábito



O evento Unimed-BH Conecta – Sarau Mineiro reuniu clientes corporativos

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO NAS UNIDADES PRÓPRIAS

A Unimed-BH, reafirmando seu compromisso com o cuidado e o bem-estar dos clientes, desenvolveu ao longo do ano diversas iniciativas nas unidades assistenciais próprias com o propósito de oferecer aos pacientes uma experiência mais acolhedora e positiva.

A escuta sensível de colaboradores do HU – Contorno indicou o impacto do isolamento prolongado e da rotina hospitalar na saúde mental de um dos pacientes da unidade. Então, **um passeio terapêutico** foi cuidadosamente planejado para proporcionar um momento de conexão com a natureza, resgate de memórias afetivas e fortalecimento do vínculo com a equipe de cuidado.



Para marcar o Dia das Crianças, as unidades preparam várias surpresas para levar aos pequenos clientes momentos de alegria e leveza. No Hospital Infantil São Camilo Unimed, as crianças e famílias receberam a visita do Batman e da **Flora**, a mascote do Instituto Unimed-BH, que levaram esperança e carinho.



Já no HU-Betim, as equipes transformaram o ambiente com uma decoração alegre e entraram na **brincadeira do "cabelo maluco"** com os bebês da Unidades de Internação Pediátrica e Neonatal.



As crianças que estavam no Hospital Infantil São Camilo Unimed, no Hospital Unimed – Unidade Betim, na Unidade Contagem e no pronto atendimento Sete Lagoas receberam um kit com o livro de colorir e lápis de cor. O livro "Colorindo a Cidade" foi criado pela Unimed-BH como um convite para crianças e adultos explorarem pontos icônicos de Belo Horizonte e de outras cidades da região metropolitana por meio da arte de colorir.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ESCUTA DO CLIENTE

Ouvir nossos clientes é fundamental para garantir a melhoria contínua. Por isso, a Unimed-BH acompanha diversos indicadores que medem a satisfação dos beneficiários em relação aos serviços oferecidos. A divulgação transparente desses resultados também é indispensável, pois representa um passo essencial na busca pela excelência no atendimento.

INDICADORES DE RECLAMAÇÃO

A Unimed-BH monitora os índices de reclamação para implementar melhorias que visam aprimorar a experiência do cliente. Entre os principais dados de 2025, estão:

- **Reclame Aqui:** nota de 6,1 no site, sendo considerada regular. Foram 4.721 reclamações recebidas, com uma taxa de resposta de 93,1%%.
- **Índice Geral de Reclamação (IGR):** fechou o ano em 29,17, posicionando-se 31% abaixo do setor que, segundo a Agência Nacional de Saúde (ANS), fechou em 42,36 em 2025. O IGR é um indicador acompanhado durante o ano pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Trata-se do número médio de reclamações de beneficiários de planos privados de saúde que recorreram à ANS, no período dos doze meses do ano-base, tendo como referência cada 100 mil beneficiários do universo de beneficiários analisados.
- **Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs):** foram registradas 7.602 NIPS com uma taxa de resolutividade de 97,76%, evidenciando a eficiência no atendimento às demandas dos clientes. Os principais motivos de reclamação estiveram relacionados a agendamentos, autorizações e reembolsos, e ações corretivas foram implementadas para mitigar recorrências.

RESULTADOS DE EXCELÊNCIA

A experiência do cliente continua sendo um dos pilares estratégicos da Unimed-BH. Em 2025, os indicadores de satisfação reforçam essa prioridade: o NPS Ponderado da Cooperativa: totalizou 83 pontos, refletindo a confiança e a proximidade que a marca construiu ao longo dos anos.

Outra avaliação é feita anualmente por meio de pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha, identificando o grau de satisfação dos clientes com a Unimed-BH.

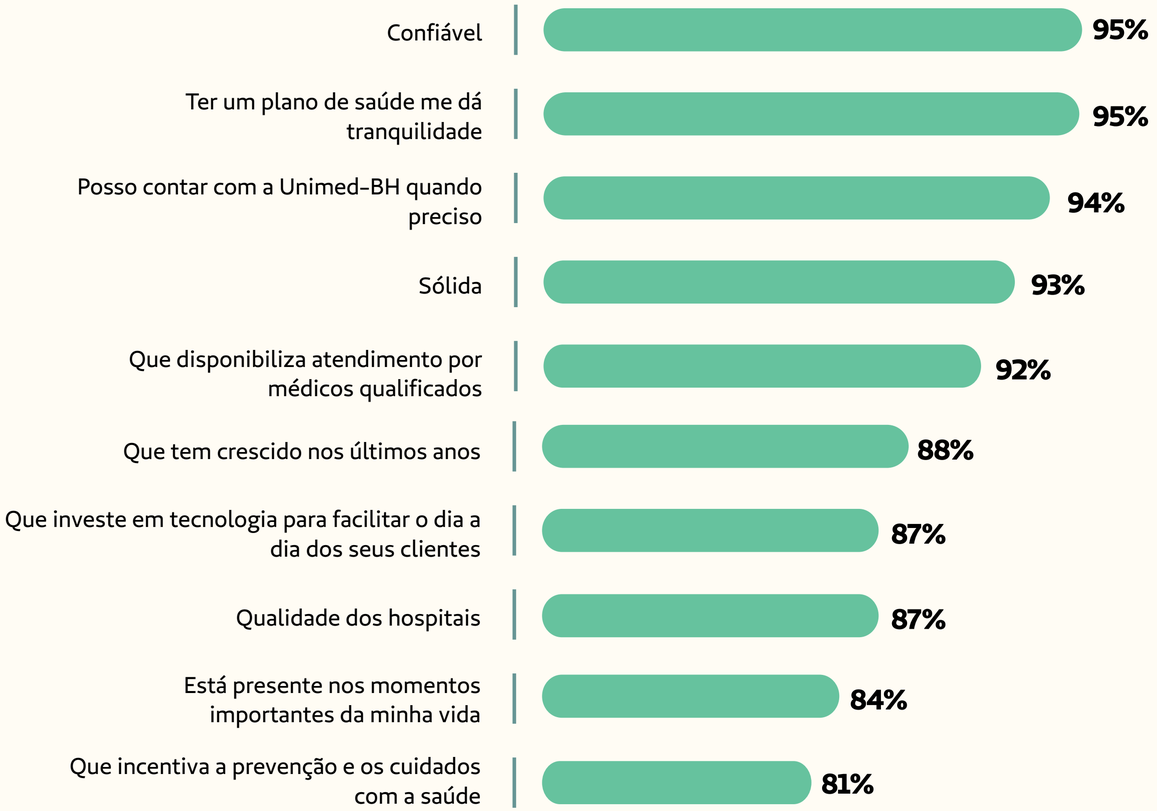
83 pontos de NPS geral.

85% dos clientes declaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos com a Unimed-BH.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PERCEPÇÃO DA MARCA

A percepção da marca segue elevada, com índices de Confiabilidade (95%), Tranquilidade (95%) e Proximidade (94%), atributos que demonstram o compromisso com qualidade, tecnologia e a melhor assistência.

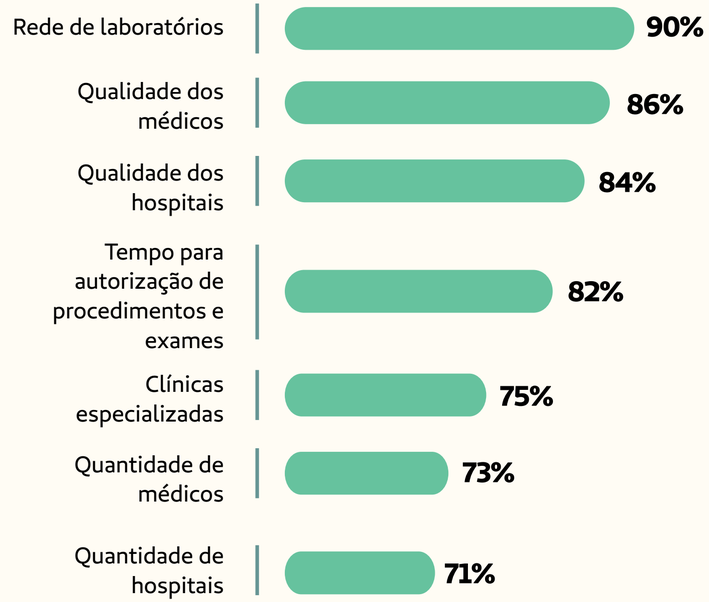


Fonte: pesquisa Datafolha 2025

GRAU DE SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS OFERTADOS PELA UNIMED-BH

De acordo com pesquisa realizada em 2025, 90% dos clientes se declararam satisfeitos com a rede de laboratórios; 86% dos clientes ressaltaram sua satisfação com a qualidade dos médicos e 84% com a qualidade dos hospitais credenciados.

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS OFERTADOS



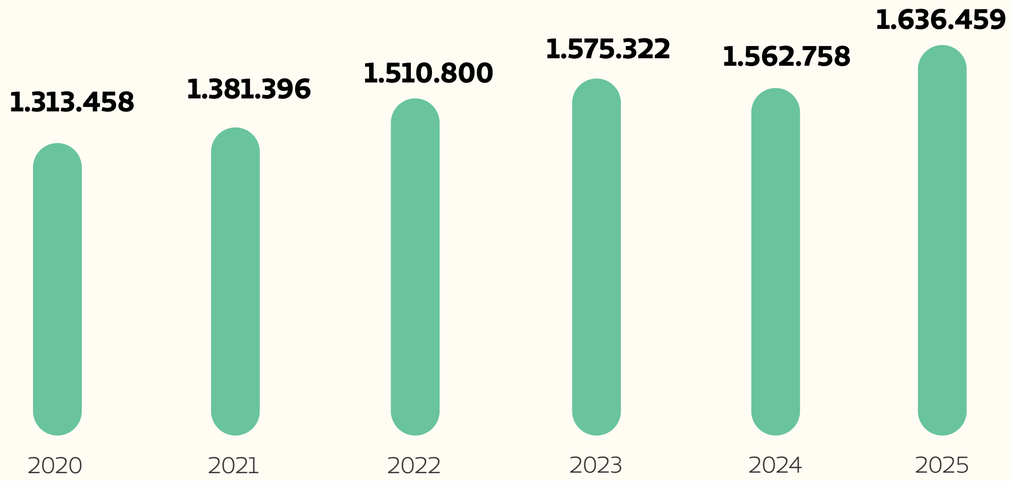
Fonte: pesquisa Datafolha 2025

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

EVOLUÇÃO DA CARTEIRA

GRI: 3-3

A Cooperativa encerrou o ano de 2025 com 1.636.459 clientes, reafirmando sua posição como uma das maiores cooperativas médicas do país e referência em cuidado integral à saúde. Este ano marca também a chegada de 47.791 novos clientes após a incorporação da Unimed Sete Lagoas.



MAIS OFERTAS EM BUSCA DO CUIDADO COMPLETO

Sempre atenta às tendências do mercado e ao fortalecimento da sua marca, a Unimed-BH oferece também planos odontológicos em parceria com empresas como Odontoprev e Unimed Odonto. Ao final de 2025, esses produtos somaram 371.695 clientes.

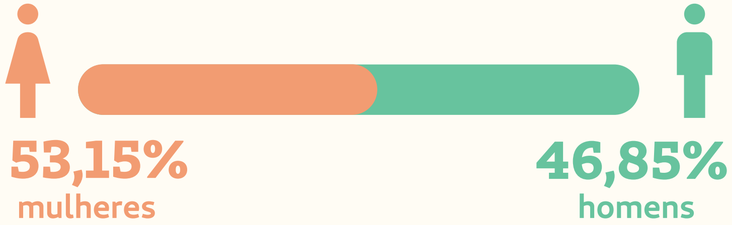
A Cooperativa disponibiliza ainda serviços de transporte aeromédico por meio da Unimed Aeromédica, que encerrou o ano com 912.731 clientes.

Mantendo o projeto iniciado em 2024, a Plataforma Seguros — fruto da parceria comercial com a Unimed Seguros — oferece um portfólio ampliado de seguros complementares voltados para clientes, cooperados e colaboradores.

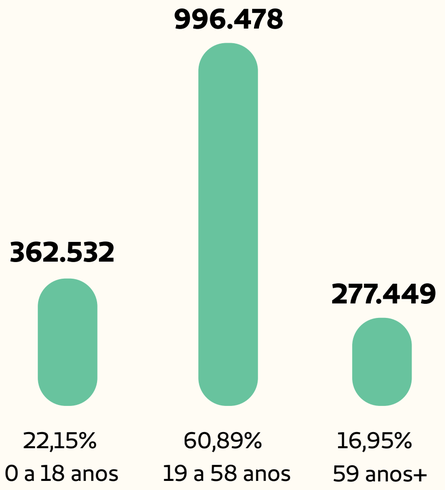
Neste ano, foi lançado o Seguro Empresarial, reforçando a diversidade de produtos incrementais e garantindo soluções alinhadas às necessidades dos diferentes perfis de clientes, fortalecendo e consolidando a parceria entre as marcas como vetor de expansão.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

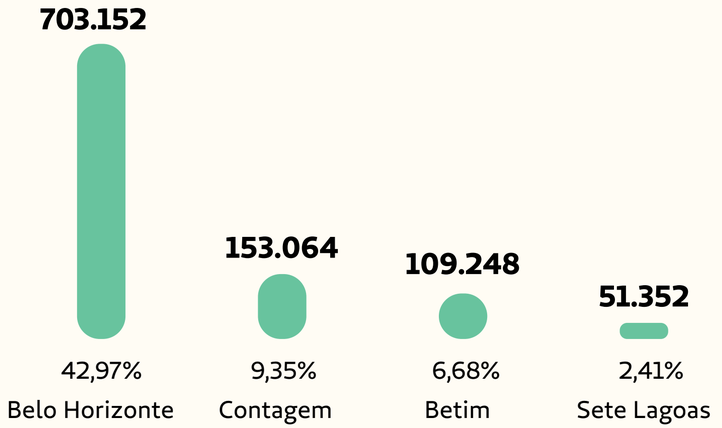
PERFIL DO CLIENTE



FAIXA ETÁRIA

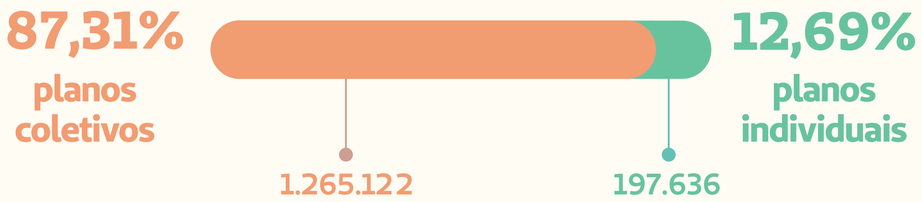


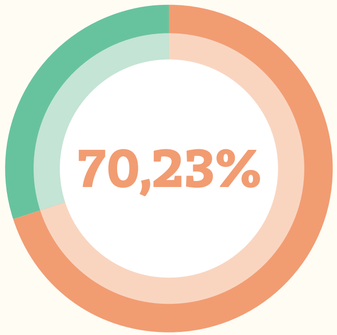
PRINCIPAIS CIDADES



Essas quatro cidades representam mais de 61% da nossa carteira

TIPO DE PLANO





dos clientes são rede ampla (possuem os planos Unipart, Unimax, entre outros)

PARA QUEM GERAMOS VALOR

PRESTADORES

GRI: 3-3

A construção de um sistema de saúde cada vez mais integrado e resolutivo depende de parcerias sólidas e de uma rede assistencial preparada para atender às necessidades dos clientes.



Metas: 3.4; 16.6 e 17.17

Em 2025, a Unimed-BH reforçou sua estrutura, deixando-a ainda mais robusta e abrangente com a incorporação da Unimed Sete Lagoas e a integração das unidades assistenciais que atendem à cidade de Sete Lagoas e região.

A incorporação representou mais do que expansão geográfica: reafirmou o compromisso da Cooperativa com uma assistência qualificada, próxima e centrada no cliente. Após o processo, a Unimed-BH passou a atuar em 46 municípios, incluindo 12 novas cidades, garantindo capilaridade e acesso facilitado aos serviços de saúde.

Atualmente, os clientes contam com 401 prestadores de saúde, totalizando 622 unidades assistenciais distribuídas de forma estratégica para assegurar agilidade e resolutividade em cada etapa da jornada de cuidado.

Para saber mais sobre os números da rede assistencial própria, consulte Quem Somos.

São 401 prestadores — entre hospitais, clínicas e laboratórios — que, somados aos serviços próprios, formam a Rede Assistencial da Unimed-BH.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

REDE CREDENCIADA AMPLIADA E INTEGRAÇÃO ESTRATÉGICA

Ao longo do ano, são realizados ajustes planejados na rede a fim de garantir eficiência e uma assistência de qualidade aos clientes. Em 2025, foram quatro serviços descredenciados por baixo volume de atendimento ou encerramento de atividades. Em paralelo, foram firmados contratos com cinco novos prestadores e fortalecidas parcerias existentes, ampliando significativamente atendimentos em consultas médicas, exames e terapias multidisciplinares, como Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Terapia Ocupacional.

Além disso, a Unimed-BH potencializou sua rede com ações direcionadas para áreas com alta demanda por atendimento. Avançamos na contratação de serviços em especialidades com histórico de maior dificuldade de agendamento, credenciamos um Hospital Dia para oferta de serviços em psiquiatria e quatro novas unidades especializadas no cuidado de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Também fortalecemos os serviços de telemedicina, com foco em psiquiatria, neurologia e fonoaudiologia, assegurando acesso qualificado e comodidade aos clientes.

Essas iniciativas reforçam o olhar cuidadoso da Unimed-BH com sua rede assistencial, visando oferecer a melhor experiência em saúde, alinhada às exigências regulatórias e às necessidades dos beneficiários.

UNIDADES CREDENCIADAS QUE INTEGRAM A REDE UNIMED-BH

36 hospitais gerais e especializados

321 clínicas especializadas e centros de diagnósticos por imagem

44 laboratórios clínicos e de anatomia patológica

55.532 consultas eletivas

622.726 consultas em pronto-socorro

30.799.609 exames

129.435 internações hospitalares

3.356.508 terapias

Números não incluem os atendimentos realizados na Rede Própria e em intercâmbio.

Saiba mais sobre os grandes números assistenciais da Unimed-BH em Resultados Assistenciais.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

RELACIONAMENTO ESTRATÉGICO COM A REDE

Em 2025, a Unimed-BH reafirmou seu compromisso com a proximidade, a transparência e a geração de valor para a rede prestadora. Mais do que manter canais abertos, investimos em iniciativas que fortalecem a confiança e promovem uma gestão integrada, capaz de antecipar necessidades e construir soluções conjuntas.

PRESENÇA QUE GERA VALOR

As visitas e reuniões de alinhamento consolidaram-se como um dos pilares mais relevantes da nossa atuação junto à rede prestadora. Entre janeiro e dezembro, foram 1.054 visitas presenciais e 525 reuniões estratégicas, totalizando 1.579 interações com os prestadores. Esses encontros vão muito além do acompanhamento operacional: são momentos de diálogo qualificado, nos quais são apresentados e discutidos relatórios gerenciais detalhados, indicadores de desempenho e oportunidades de melhoria. Essa prática reforça nossa presença no mercado, fortalece a marca Unimed-BH e cria um ambiente propício à inovação e ao crescimento conjunto.



Para estreitar ainda mais os laços, foram promovidas três edições do Café com o Prestador, encontros de representantes dos prestadores com a Diretoria da Unimed-BH. Ao todo foram 48 participantes. Esses eventos aproximam pessoas e permitem debates sobre temas estratégicos e alinhamento de expectativas.

Ao longo de 2025 foram realizadas 1.579 interações com prestadores, incluindo visitas e reuniões estratégicas.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ESCUTA ATIVA E RESOLUTIVIDADE

O Fala Prestador manteve-se como um canal referência para gestão das demandas das unidades que integram a rede. Foram tratadas 22.189 solicitações, com 82,45% de cumprimento no prazo, sendo as principais relacionadas a dúvidas sobre faturamento e glosas. A pesquisa de satisfação registrou 2.339 respostas, com índice de aprovação de 88,49%.

Em 2025, o canal Fala Prestador registrou 22.189 solicitações, uma redução de 22% em relação às 28.542 ocorrências de 2024. Essa queda não representa menor interação, mas sim um avanço na qualidade do relacionamento com a rede credenciada.

O resultado reflete uma estratégia consistente de antecipação de informações, que reduziu a necessidade de abertura de demandas para esclarecimentos. Ao longo do ano, intensificamos o envio de comunicados segmentados, publicamos notícias atualizadas no Portal e no aplicativo do prestador e promovemos a evolução do SOL (sistema de gestão de atendimento), garantindo processos mais ágeis e transparentes.

Essas ações fortaleceram a comunicação direta e ampliaram a autonomia dos prestadores, consolidando um modelo de relacionamento mais eficiente e proativo.

EVOLUÇÃO DIGITAL E SUPORTE CONTÍNUO

A transformação digital seguiu avançando com a migração do faturamento para o sistema SOL, após fase de piloto e homologação, acompanhada de treinamentos para garantir a adaptação da rede.

O Portal do Prestador também evoluiu, incorporando funcionalidades como gerenciamento de *mailing*, controle de usuários e exportação de dados. Em 2026, estão previstas novas melhorias nos módulos e na navegabilidade do Portal e do aplicativo.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

AGENDA DIGITAL: INOVAÇÃO QUE TRANSFORMA A GESTÃO ASSISTENCIAL

A grande novidade do ano foi a implantação do sistema Agenda Digital, uma ferramenta inovadora, que trouxe mais agilidade e conveniência para a rede credenciada, modernizando a gestão de consultas, otimizando a ocupação das agendas e melhorando a jornada do cliente Unimed-BH.

A Agenda Digital incorpora funcionalidades que elevam a eficiência operacional e fortalecem a relação com a rede. Entre os diferenciais, estão a personalização completa das agendas, os lembretes automáticos e as opções de confirmação ou cancelamento de consultas pelo WhatsApp, garantindo maior aderência e redução de absenteísmo. O resultado é uma experiência fluida para clientes e um modelo de gestão que reforça o nosso compromisso com a inovação, a qualidade e a sustentabilidade.

O processo é 100% integrado, permitindo que prestadores e médicos cooperados disponibilizem horários em tempo real, enquanto clientes realizam agendamentos com autonomia e conveniência.

30 prestadores já utilizam a Agenda Digital, garantindo uma experiência mais fluida para pacientes e maior eficiência para os serviços.

FEV/2025
A Agenda Digital está disponível para rede de prestadores credenciados desde fevereiro de 2025.

Atualmente, são **30** prestadores ativos no sistema

+90 mil horários de consulta já foram ofertados aos clientes diretamente no app Unimed-BH.

O sistema conta com uma régua de confirmação automática (alertas via e-mail/SMS), reduzindo significativamente as faltas não justificadas.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



AVALIAÇÃO ANUAL DA REDE

A Unimed-BH segue aprimorando, ano após ano, sua relação com a rede credenciada, mantendo a escuta ativa como um pilar central de gestão. A pesquisa anual de satisfação, realizada de forma contínua e estruturada, permite compreender a experiência dos prestadores, reconhecer avanços, identificar desafios e orientar melhorias que tornam os processos mais eficientes e o relacionamento mais transparente.

Na edição de 2025, o levantamento contou com 228 entrevistas e avaliou os principais pontos do relacionamento com os prestadores, incluindo negociações contratuais, auditoria de contas, processos de autorização, auditoria assistencial e desospitalização. O estudo também analisou a efetividade dos canais de comunicação, o atendimento dos consultores de relacionamento e a percepção dos prestadores sobre o posicionamento da Unimed-BH em comparação ao mercado.

Os resultados demonstram estabilidade em um patamar elevado: a satisfação geral alcançou 90%, mantendo o excelente desempenho registrado no ano anterior.



Já a avaliação dos processos da Gerência de Rede apresentou avanço significativo, atingindo 92% — um crescimento de 5 pontos percentuais e um índice superior ao da satisfação geral. Esse movimento reforça a efetividade das melhorias implementadas e a capacidade de resposta da Cooperativa às demandas da rede.

Mais do que mensurar indicadores, a pesquisa se consolida como uma ferramenta estratégica de gestão. A partir de seus resultados, a Unimed-BH direciona ações que fortalecem a parceria com os prestadores, aprimoram fluxos internos e contribuem para elevar a qualidade dos serviços oferecidos aos clientes, reafirmando seu compromisso com a excelência assistencial e com a inovação contínua.

90% é a taxa de satisfação dos nossos prestadores com a Unimed-BH.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

SELO DE EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL: RECONHECENDO QUALIDADE E ESTIMULANDO EVOLUÇÃO

Referência em qualificação assistencial, o Selo de Excelência Unimed-BH reafirmou, em 2025, seu papel como instrumento de reconhecimento e incentivo à melhoria contínua. Mais do que uma certificação, a iniciativa traduz o compromisso da Cooperativa com padrões cada vez mais elevados de cuidado, segurança e experiência do cliente.

Neste ciclo, 86 prestadores foram avaliados em seis categorias: Hospitalar, Oncologia, Radioterapia, Nefrologia, Anatomia Patológica e Imagem. Dentre eles, 70% atingiram os critérios para recomendação, recebendo troféus de 3, 4 ou 5 estrelas.

A entrega aconteceu durante o Encontro Excelência Assistencial, um momento que vai além da premiação: é uma oportunidade de integração, troca de experiências e valorização do esforço coletivo para transformar a jornada do cliente.

Os prestadores classificados também receberam relatórios detalhados, que servem como guia para planos de melhoria, além de incentivos financeiros proporcionais à sua performance. Essa combinação reforça o caráter estratégico do Selo, que não se limita à celebração, mas promove evolução contínua.

Com o conceito “Excelência com propósito: o cuidado que transforma a jornada do cliente”, o evento reforçou a importância do cuidado em cada etapa da assistência em saúde. Para a Unimed-BH, excelência com propósito é integrar qualidade assistencial, eficiência e sustentabilidade, compreendendo que cada avanço e inovação deve ter o objetivo de melhorar a jornada dos clientes.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

AVANÇOS NA AVALIAÇÃO

A edição de 2025 trouxe avanços nos critérios de avaliação do Selo de Excelência, incluindo dimensões como segurança assistencial, indicadores clínicos e gerenciais, experiência do cliente medida pelo Net Promoter Score (NPS), uso de protocolos baseados em evidências e acreditações nacionais e internacionais reconhecidas pela ISQua – Sociedade Internacional para a Qualidade em Cuidados de Saúde.

Os resultados do Selo de Excelência Assistencial são divulgados no Guia de Rede da Unimed-BH, permitindo que os clientes conheçam o desempenho institucional de cada prestador.



SELO DE EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL EM NÚMEROS

HOSPITALAR	ONCOLOGIA	SERVIÇOS DE IMAGEM	NEFROLOGIA	RADIOTERAPIA	ANATOMIA PATOLÓGICA
16 PRESTADORES	8 PRESTADORES	43 PRESTADORES	4 PRESTADORES	3 PRESTADORES	12 PRESTADORES

60 UNIDADES ASSISTENCIAIS PREMIADAS NO SELO DE EXCELÊNCIA

Acesse a lista de contemplados

Clique aqui para assistir ao vídeo de cobertura do Encontro Excelência Unimed-BH

86 *UNIDADES ASSISTENCIAIS PARTICIPANTES*

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

REDE PREPARADA PARA O DESAFIO

Em 2025, a Unimed-BH realizou treinamentos voltados para os critérios do Selo de Excelência Assistencial com o objetivo de garantir que todos os prestadores estivessem alinhados às diretrizes atualizadas dos manuais, assegurando transparência, padronização e preparo para as auditorias. O primeiro encontro aconteceu em abril, na sede da Cooperativa e contou com a participação de mais de 130 profissionais.

Para ampliar o alcance e reforçar os conteúdos, foi realizado um segundo treinamento em julho, dessa vez em formato on-line, garantindo a participação de um público ainda mais expressivo.

As capacitações também reafirmaram o alinhamento estratégico com o Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES), responsável pelas auditorias do processo, assegurando que todos os envolvidos estivessem preparados para atender aos padrões de qualidade exigidos.

PRÊMIO EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

No cuidado em saúde, a excelência, de fato, só é alcançada quando alinhada àquilo que mais importa: a experiência do cliente.

Com essa premissa, a Unimed-BH realizou, durante o Encontro Excelência 2025, a quarta edição do Prêmio Experiência do Cliente, reconhecendo os hospitais que se destacaram na percepção dos pacientes.

A avaliação é baseada no Net Promoter Score (NPS), indicador que mede a satisfação e a qualidade dos serviços sob a ótica do cliente, reforçando o compromisso com uma jornada segura, acolhedora e humanizada. O prêmio contempla duas etapas essenciais do cuidado: Internação e Pronto Atendimento, valorizando quem entrega excelência em cada momento da assistência.

Mais do que um reconhecimento, o Prêmio Experiência do Cliente é um incentivo para que toda a rede continue evoluindo, colocando o cliente no centro das decisões e garantindo que cada etapa da jornada seja marcada por qualidade, cuidado e propósito.

Confira os hospitais premiados neste ano:

Categoria Internação

1º lugar
Neocenter Maternidade



2º lugar
Hospital Infantil
São Camilo Unimed

3º lugar
Hospital Unimed
Unidade Betim



2º e 3º lugares

Categoria Pronto Atendimento

1º lugar
Hospital Infantil
Padre Anchieta



2º lugar
Hospital Infantil
São Camilo Unimed

3º lugar
Hospital Felício Rocho



2º e 3º lugares

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

COMO O CLIENTE ENXERGA A REDE CREDENCIADA

A satisfação do cliente segue como um dos principais direcionadores estratégicos da Unimed-BH. Em 2025, foram registradas 16.698 manifestações, uma redução de 33% em relação ao ano anterior, reflexo de ações consistentes para aprimorar processos e fortalecer a experiência do usuário. Dentre essas manifestações, 3.390 estavam relacionadas à rede credenciada, representando uma queda de 24%.

Esse resultado é fruto de iniciativas conjuntas que têm como foco a qualificação da assistência e a ampliação do acesso. Como consequência, o Net Promoter Score (NPS) da rede credenciada atingiu 77 pontos, mantendo-se na zona de excelência.

Atualmente, a nota de NPS é divulgada no Guia de Rede Unimed-BH, permitindo que os clientes conheçam a avaliação de cada prestador e tenham mais transparência na escolha dos serviços. Além de informar, essa métrica tem se consolidado como uma ferramenta estratégica para direcionar melhorias internas.

A análise qualitativa dos comentários dos clientes oferece *insights* valiosos, possibilitando ajustes personalizados e reforçando a experiência positiva do paciente. Esse acompanhamento contínuo impulsiona iniciativas internas, garantindo que cada etapa da jornada seja marcada por qualidade, cuidado e propósito.

Em 2025, as manifestações dos clientes relacionadas à rede credenciada tiveram redução de 24%, refletindo avanços na experiência do usuário e na qualificação dos processos da rede.

A partir de janeiro de 2026, a rede prestadora de Sete Lagoas passará a integrar a pesquisa NPS, ampliando a abrangência da ferramenta como termômetro da experiência do paciente. E, para garantir a efetividade do processo, a Unimed-BH iniciou, em dezembro, treinamentos presenciais com os prestadores da região, assegurando conhecimento sobre a metodologia e alinhamento às práticas de excelência.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

AVANÇOS ESTRATÉGICOS NOS MODELOS DE REMUNERAÇÃO BASEADOS EM VALOR

O ano de 2025 foi marcado por movimentos inovadores que reforçam a transformação da Unimed-BH nos modelos de remuneração da rede credenciada, evidenciando nosso compromisso com a saúde baseada em valor, os melhores resultados assistenciais ao paciente e a sustentabilidade do sistema.

Mais do que mudanças pontuais, houve uma evolução qualitativa dos modelos já implantados, com ampliação de escopo, refinamento dos mecanismos de incentivo e fortalecimento do monitoramento de desempenho clínico e operacional. Mantivemos os modelos alternativos ao *fee-for-service* e avançamos em sua maturidade e integração com a gestão assistencial da rede prestadora.

Um avanço relevante foi a consolidação do novo modelo de remuneração das terapias sequenciais de Psicologia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional, implantado em 2024. Estruturado a partir da classificação do tratamento conforme o CID do paciente, o modelo estimula financeiramente a efetividade terapêutica, por meio de planos de cuidado adequados à condição clínica que favorecem a evolução funcional do paciente e alta terapêutica no momento adequado, com melhora do quadro clínico. A iniciativa promove acesso qualificado, experiência positiva para o beneficiário e maior racionalidade no uso dos recursos assistenciais.

Outra evolução foi a expansão do reconhecimento da performance em fisioterapia hospitalar para a esfera intrafederativa, com a aprovação do modelo de pagamento junto à Federação Unimed Minas. Essa conquista representa um marco na disseminação de práticas orientadas à qualidade e à performance, fortalecendo o alinhamento técnico e institucional entre as Cooperativas Unimed.

Na Oncologia, demos um salto de maturidade com a atualização do modelo alternativo ao *fee-for-service*, vigente desde 2020. A nova versão ampliou o conjunto de condições clínicas contempladas, simplificou fluxos operacionais e trouxe oportunidades financeiras equilibradas, mantendo o foco central em garantir o acesso do beneficiário às melhores práticas e a tecnologias custo-efetivas e clinicamente adequadas. Esse aprimoramento reforça o compromisso da Unimed-BH com o melhor cuidado, com a sustentabilidade em Oncologia e com a adoção responsável da inovação em saúde.

Na rede hospitalar, o Modelo de Estímulo à Eficiência Operacional Clínica evoluiu e, em 2025, passou a compor os indicadores variáveis do Selo de Excelência Hospitalar, incentivando uma gestão orientada à entrega de valor, com melhores desfechos clínicos e uso eficiente dos recursos.

Essas inovações se somam à ampliação e ao refinamento dos modelos já implantados, como as Linhas de Cuidado, que permanecem como pilares estratégicos: Pós-Acidente Vascular Encefálico, Tratamento Conservador da Doença Renal Crônica Não Dialítica e Programa Cuidado por Inteiro do Idoso.

O Programa Cuidado por Inteiro do Idoso consolidou o reconhecimento nacional da Unimed-BH, que foi escolhida, pelo segundo ciclo consecutivo, para participar do Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), reforçando a robustez do modelo e seu alinhamento às melhores práticas internacionais.

PARA QUEM GERAMOS VALOR

FORNECEDORES

Nossa relação com fornecedores é baseada em responsabilidade e confiança para garantir excelência nos serviços prestados.



Metas: 16.6, 17.16 e 17.17

Acreditamos que uma cadeia de suprimentos sólida e responsável é essencial para o sucesso da Unimed-BH. Por isso, nossa relação com fornecedores é estratégica, garantindo segurança ao paciente, cumprimento dos prazos e qualidade nos serviços prestados.

Esse relacionamento tem como base o Código de Conduta e Relacionamento da Cooperativa, cuja adesão é obrigatória para a formalização de contratos. A seleção de novos fornecedores segue critérios rigorosos, como qualificação técnica, experiência, conformidade com a legislação vigente e alinhamento aos processos da Unimed-BH, fundamentados nos princípios da ISO 9001:2015, na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e princípios de Sustentabilidade (ESG). Esses aspectos são monitorados continuamente por meio de avaliações de desempenho.

Com foco no futuro, a Cooperativa incentiva a adoção de boas práticas de sustentabilidade entre seus fornecedores, por meio de cláusulas contratuais e verificações em visitas técnicas. Essa iniciativa busca inspirar ações voltadas à responsabilidade social, preservação ambiental e promoção da transparência corporativa.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

EM 2025:

7.640 fornecedores ativos

1.627 novos fornecedores cadastrados

759
negociações de contratos e aditivos, que geraram mais de 215 mil compras realizadas por meio de contratos

20.484
compras spot (compras de imediato, pontuais e de baixo valor agregado)

91,2%
das compras foram realizadas por meio de contrato, o que possibilita melhores negociações e maior agilidade ao processo

ACOMPANHAMENTO ATIVO

Parte essencial da gestão de fornecedores, a Avaliação de Desempenho continua sendo um instrumento estratégico para a Unimed-BH conhecer de perto a cadeia de valor da qual faz parte. Em 2025, todos os questionários de avaliação foram atualizados, com ajustes nos requisitos e na distribuição de pesos, em conjunto com os gestores técnicos, para melhor refletir o desempenho operacional de cada linha de fornecimento.

As avaliações seguem periodicidade semestral e estabelecem um desempenho mínimo esperado de 70%. Ao longo do ano, foram avaliados mais de mil fornecedores, e sete foram inativados por desempenho inferior ao mínimo exigido.

O monitoramento de requisitos específicos é realizado por gestores técnicos das áreas administrativa e assistencial, que acompanham mensalmente — ou conforme a demanda — o desempenho por meio de sistema especializado. São observados requisitos como suporte técnico, cumprimento de prazos, qualidade, transparência e pós-venda, sempre considerando o nível de criticidade e área de atuação. Também são analisados os Registros de Não Conformidade (RNC), que somaram 1.112 em 2025, além da atualização da documentação cadastral, previdenciária e trabalhista, quando aplicável.

O Painel de Acompanhamento do Status do Fornecedor permite aos gestores técnicos acompanharem, em tempo real, avaliações consolidadas, histórico dos Índices de Desempenho do Fornecedor (IDF) e registros de não conformidades. Esse panorama possibilita direcionar fornecedores com desempenho abaixo de 70% para ações corretivas antes do fechamento semestral do IDF.

Não houve alterações nos critérios de seleção de fornecedores nem no Código de Conduta, que permanece como referência obrigatória para formalização de contratos.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
PARA QUEM GERAMOS VALOR
05 MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



Evento Conexão Sustentável estreitou laços com os fornecedores da Unimed-BH

CONEXÕES SUSTENTÁVEIS: EVOLUÇÃO E ENGAJAMENTO

Em 2025, a Unimed-BH deu continuidade ao diagnóstico de maturidade em sustentabilidade com fornecedores, iniciado em 2024, reforçando nosso compromisso com práticas responsáveis nos pilares ambiental, social e de governança. Esse movimento, que seguirá em 2026 com contratos novos e em renovação, tem como objetivo compreender como nossos parceiros aplicam a sustentabilidade em seus processos e estimular avanços conjuntos.

Com base nos resultados da pesquisa realizada, a Unimed-BH promoveu dois encontros do Conexão Sustentável, reunindo cerca de 110 fornecedores. Os eventos foram espaços de troca de experiências e boas práticas que podem alavancar negócios e fortalecer a sustentabilidade na cadeia. Entre os temas abordados, destacaram-se *compliance,* gestão de riscos, descarte adequado de resíduos e iniciativas sociais, como inclusão e saúde do colaborador.

Essas ações reforçam nossa visão de que sustentabilidade é um caminho coletivo. Em 2026, novos encontros serão realizados para ampliar conexões e evoluir nessa agenda estratégica.

CENTRO DE OPERAÇÃO E LOGÍSTICA

No último ano, o Centro de Operação e Logística (COL), localizado na cidade de Betim, consolidou avanços na gestão logística, garantindo maior eficiência, rastreabilidade e suporte às unidades.

O giro de estoque reduziu em 7%, enquanto os dias de estoque aumentaram em 10%, movimento estratégico para assegurar estoque de segurança, reduzir rupturas e atender às exigências regulatórias durante a transição. Foram mantidas em todos os meses a assertividade dos pedidos e a satisfação das unidades em 99%, reforçando o compromisso com a excelência operacional.

Entre os principais resultados, registrou-se um crescimento de 41% em itens que recebem etiquetas de identificação, garantindo maior rastreabilidade e controle de validade. Neste ano, teve início um processo fundamental: a identificação dos medicamentos que apresentam riscos aos pacientes por meio das etiquetas dos produtos, reforçando o compromisso com a segurança e a qualidade no cuidado.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
MÉDICOS COOPERADOS
COLABORADORES
CLIENTES
PRESTADORES
FORNECEDORES
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



Colaboradoras mostram melhoria desenvolvida pelo Centro de Operação e Logística

Outro avanço relevante foi a redução de SKUs (*Stock Keeping Unit*), no termo em inglês, que significa unidade de manutenção de estoque, código único criado por uma empresa) em 13%, alinhada à estratégia de padronização, simplificando a gestão e a armazenagem. Essas ações contribuíram para a redução do risco de rupturas e maior disponibilidade de itens críticos.

Com foco em melhoria contínua e gestão eficiente, o Centro de Operação e Logística reforçou, em 2025, o processo de inventário rotativo e a conferência na separação, contribuindo para acuracidade e a confiabilidade do estoque.

Essas iniciativas consolidaram um ano de evolução, excelência operacional e preparação para os próximos desafios, garantindo segurança, qualidade e eficiência para toda a rede.

SUSTENTABILIDADE

Além da geração de valor para todos os públicos com os quais nos relacionamos, nosso compromisso com a sustentabilidade está fundamentado nos pilares ambiental, social e de governança (ESG) — princípios essenciais que norteiam nossas decisões e práticas de negócio.

Metas: 16.6



Henrique Carneiro Gontijo, médico cooperado da Medicina Intensiva

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade na Unimed-BH é conduzida de forma integrada e estratégica, a partir da atuação coordenada nas frentes de governança, social e ambiental. Esse direcionamento orienta a tomada de decisões e a gestão dos processos.

Com uma estrutura de governança sólida, asseguramos que nossas práticas e o relacionamento com os diversos públicos sejam conduzidos com ética, integridade e transparência.

Ao integrar a responsabilidade social à nossa gestão, promovemos um ambiente de trabalho pautado pelo respeito, pela diversidade e pela inclusão.

Nessa frente, o Instituto Unimed-BH contribui para o bem-estar das comunidades em nossa área de atuação, fortalece o negócio ao ampliar o acesso à cultura, ao voluntariado e à qualidade de vida, além de fomentar a geração de trabalho e renda nas cidades onde atua, viabilizando projetos socioculturais.

Na frente ambiental, avançamos continuamente na mitigação dos impactos de nossas operações, incentivando uma cultura de uso consciente dos recursos naturais e de descarte adequado de resíduos, sempre em favor de um futuro mais sustentável para todos.

Todos esses movimentos conduzem uma trajetória de transformação contínua e compromisso com o amanhã, contribuindo para uma sociedade mais equilibrada.



Nos capítulos a seguir, veja as ações adotadas pela Unimed-BH em cada uma das frentes.

RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

A governança corporativa integra os fundamentos da Sustentabilidade e se traduz, na Unimed-BH, em um compromisso contínuo com práticas éticas e com a transparência na gestão.

129 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
130 ESTRATÉGIA
136 INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
144 GESTÃO DE RISCOS
148 INOVAÇÃO
158 QUALIDADE
163 REPUTAÇÃO
171 RESULTADOS ASSISTENCIAIS
186 RESULTADOS ECONÔMICOS-FINANCEIROS

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025 UNIMED-BH



Marina Oliveira Coura, médica cooperada da Clínica Médica

RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

ESTRATÉGIA

Com uma estratégia robusta, a Unimed-BH promove alinhamento entre médicos cooperados e colaboradores para impulsionar inovação e garantir sustentabilidade.

Para acompanhar as transformações do setor de saúde suplementar, aprimorar processos e impulsionar a inovação, a Unimed-BH manteve em 2025 o compromisso com a evolução contínua do seu Planejamento Estratégico, com participação ativa da alta liderança.

No início do ano, membros dos Conselhos de Administração, Técnico Societário e Fiscal, além de representantes do Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop) e do Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH, participaram de um encontro para alinhamento da estratégia da Cooperativa, reforçando a importância da governança para direcionar as decisões e garantir a sustentabilidade do negócio.

Entre as iniciativas, destacou-se a revisão da matriz SWOT (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) definida em 2024, com ajustes pontuais para 2025. A partir dessa análise, os objetivos estratégicos foram revisitados e consolidados no Mapa Estratégico.

Outro avanço foi o aprimoramento dos compromissos do Conselho de Administração, que orientam a gestão atual com foco em criar legados. O conjunto, antes composto por 20 compromissos, passou a contar com 21 diretrizes. A principal mudança foi a divisão do compromisso sobre desperdícios e fraudes em dois pontos distintos, garantindo maior foco e profundidade de atuação. Essa decisão reforça a integridade e a transparência como prioridades para a Cooperativa.

A Matriz de Materialidade 2024 foi utilizada como uma das bases para a revisão do Mapa Estratégico da Cooperativa, garantindo o alinhamento com os temas prioritários na visão dos *stakeholders* da Unimed-BH.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



Conselhos da Unimed-BH se reuniram para alinhamento das estratégias

MAPA ESTRATÉGICO: AVANÇOS E DIRECIONAMENTO

Em 2025, o Mapa Estratégico foi revisado para assegurar coerência com o ciclo 2024-2026 e incorporar ajustes relevantes que fortalecem nossa atuação. Essa ferramenta traduz a estratégia em objetivos concretos, que posteriormente são desdobrados em indicadores, metas, projetos e planos de ação, permitindo que todas as áreas trabalhem de forma integrada e orientada para os mesmos resultados.

O mapa organiza os objetivos em seis dimensões estratégicas fundamentais: Aprendizagem e Crescimento, Processos Internos, Mercado, Financeira, Cooperado e Cliente, com foco no crescimento sustentável da Unimed-BH.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Entre os destaques da evolução do mapa estão:

- Integração do combate às fraudes como objetivo estratégico, reforçando a prevenção e mitigação de riscos.
- Ênfase na velocidade da mudança, com destaque para a aceleração da transformação digital, ampliando eficiência e preparando a Cooperativa para cenários cada vez mais dinâmicos.

Essas atualizações refletem a capacidade de adaptação do planejamento, que se mantém estruturado, mas flexível para ajustes diante do ambiente competitivo e das necessidades dos públicos da Unimed-BH.

NOSSAS VERTICAIS ESTRATÉGICAS

As cinco Verticais Estratégicas que foram definidas em 2024 permaneceram como direcionadores centrais em 2025:

- **Jornada do Cooperado**
  Aumentar a satisfação, engajamento e adesão do cooperado à Unimed-BH.
- **Jornada do Cliente**
  Evoluir a estratégia de interação da Unimed-BH com seus clientes, com o objetivo de ofertar serviços em uma jornada integrada, visando aos melhores resultados em: experiência, escalabilidade, resolutividade e eficiência de despesa.
- **Rede Assistencial**
  Gerir a rede de forma mais eficiente e inovadora, visando oferecer a melhor assistência e experiência ao nosso beneficiário.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

» **Governança Corporativa**
Consolidar e expandir a atuação em sustentabilidade, em diversas frentes, e reforçar a gestão de riscos estratégicos.

» **Expansão e Influência**
Promover proativamente a agenda de defesa de interesses da Unimed-BH junto ao Sistema Unimed, ANS e Entidades Médicas e ampliar os negócios da Cooperativa por meio de incorporação de novos territórios e diversificação.

Para avançar ainda mais, em 2025 incorporamos duas novas Verticais Estratégicas, ampliando o alcance para além das fronteiras da Cooperativa:

» **Horizontes Hub**
Consolidar parcerias estratégicas para impulsionar tecnologias digitais, inteligência artificial e tendências que antecipem o futuro da saúde por meio do Horizontes Hub. Viabilizar oportunidades de cocriação e coinvestimento por meio do Horizontes Studio.

» **Instituto Unimed-BH**
Ampliar o voluntariado corporativo envolvendo médicos cooperados e colaboradores, evoluir na avaliação de impacto social, expandir projetos para territórios estratégicos e gerar valor para as partes interessadas.

Ao incluir essas frentes, a Unimed-BH reconhece que sua responsabilidade e sua capacidade de transformação ultrapassam a sua área de atuação assistencial e alcançam o desenvolvimento da sociedade e o avanço da saúde em todo o país.

Elementos transversais

Para garantir sinergia entre as Verticais Estratégicas, o modelo conta com três elementos transversais que asseguram alinhamento e padronização, sempre com foco em melhoria contínua: Gestão de Pessoas, Processos e Tecnologia da Informação.



Reunião Squad Jornada do Cliente

EVOLUÇÃO DO MODELO DE SQUADS

A formação dos Squads[1] para desdobramento da estratégia, iniciada em 2024, avançou em 2025 com excelentes resultados.

A partir das diretrizes do Comitê Executivo e da Diretoria, os Squads são responsáveis por definir OKRs (*Objectives and Key Results* ou Objetivos e Resultados-chave, em português) e acompanhar projetos estratégicos e operacionais que contribuam para a estratégia. Em 2025, o formato amadureceu: as equipes demonstraram maior domínio do método de trabalho, do uso do Stratws (software de gestão estratégica adotado pela Cooperativa) para transparência do acompanhamento de OKRs e do processo de desdobramento das iniciativas para as áreas. O modelo tornou-se mais fluido, colaborativo e aderente à cultura organizacional.

[1] Os Squads são grupos multidisciplinares com representantes de diferentes áreas para cada Vertical Estratégica, com o objetivo de aumentar produtividade, engajamento, agilidade e qualidade das iniciativas.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Foram mantidos Squads para as Verticais Jornada do Cooperado, Jornada do Cliente e Rede Assistencial, com OKRs e iniciativas específicas, mensuráveis e verificáveis. Para as demais Verticais, o acompanhamento foi feito no Stratws, com resultados apresentados nas reuniões mensais de alinhamento estratégico com o Comitê Executivo da Unimed-BH.

A composição dos Squads permite que diversas áreas tenham representantes diretamente envolvidos na estratégia, o que garante o desdobramento das ações na operação, reforçando a maturidade do nosso modelo de gestão.

NOSSO PROPÓSITO, VALORES E CRENÇAS

A identidade organizacional da Unimed-BH traduz a essência cooperativista, a dedicação ao cuidado com as pessoas e o compromisso com um setor de saúde sustentável. Também reafirma a valorização do trabalho médico e a busca pela satisfação dos diversos públicos com os quais nos relacionamos.

Desde 2020, adotamos o conceito de propósito, que combina visão e missão para expressar quem somos de forma clara e engajar nossos colaboradores. Nesse movimento, definimos dois arquétipos que orientam nossas práticas: Um Só Time e Foco do Cliente.

Nossa Cultura Organizacional é dinâmica e reflete o compromisso com a promoção da saúde e a força do trabalho coletivo. Ela é construída por todos e vivenciada no dia a dia. Cada valor, crença e comportamento compõe o nosso jeito de ser e de cuidar. Esses elementos formam a base da nossa Identidade Organizacional e orientam como queremos ser percebidos pelos clientes e pela sociedade.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Em 2025, iniciamos um novo estudo para a evolução da nossa cultura, com o objetivo de fortalecer ainda mais a conexão entre estratégia e comportamento organizacional. Esse movimento busca atualizar os elementos culturais para acompanhar as transformações do setor e as expectativas dos nossos públicos.
Essa etapa seguirá em 2026, aprofundando análises e reflexões que irão embasar um novo ciclo de desenvolvimento cultural para a Cooperativa.

Propósito

Juntos, com você, cuidando da saúde.

Valores

- Compromisso com os clientes.
- Inovação contínua.
- Qualidade com custo acessível.
- Governança ambiental, social e corporativa.
- Ética nos relacionamentos.
- Fortalecimento do cooperativismo.

Crenças

- O sucesso da Unimed-BH depende de satisfazer o cliente.
- Agilidade e simplicidade são a melhor forma de trabalhar.
- Qualidade e preços competitivos são compatíveis.
- Cumprir o que foi acordado.
- Os interesses da Cooperativa Unimed-BH se sobrepõem aos interesses individuais ou de grupos.
- A manifestação da opinião constrói relações de confiança.
- A decisão colegiada visando ao bem comum é soberana.

Em uma campanha de comunicação interna, com os colaboradores como protagonistas, disseminamos os principais aspectos da cultura organizacional.

Saiba mais em Colaboradores.

RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

INTEGRIDADE E CONFORMIDADE

GRI: 3-3

A Unimed-BH reafirma seu compromisso com ética e integridade por meio de uma Política de Compliance que orienta práticas responsáveis e relações transparentes.



Metas: 4.7; 5.3; 16.5; 16.6 e 16.7

Por meio de uma atuação sustentável na Unimed-BH, contribuímos para o desenvolvimento da sociedade e a construção de um legado para as gerações futuras. Nesse sentido, estamos comprometidos com as boas práticas de Governança, Integridade e Compliance, realizadas juntamente com os demais pilares ESG – Ambiental e Social.

Como referência para nossa atuação, a Política de Compliance da Unimed-BH, devidamente complementada pelo Programa de Compliance, estabelece as premissas que orientam as ações da Cooperativa, fortalecendo nossa cultura de ética, transparência e conformidade. Esse movimento conta com o patrocínio da Alta Liderança e é sustentado por um conjunto robusto de normas externas e internas, incluindo leis, políticas corporativas, códigos de conduta e relacionamento, além de boas práticas reconhecidas no mercado.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PROGRAMA DE COMPLIANCE UNIMED-BH

PATROCÍNIO DA ALTA DIREÇÃO

INTEGRIDADE

Conjunto Normativo
e Diagnósticos do Programa

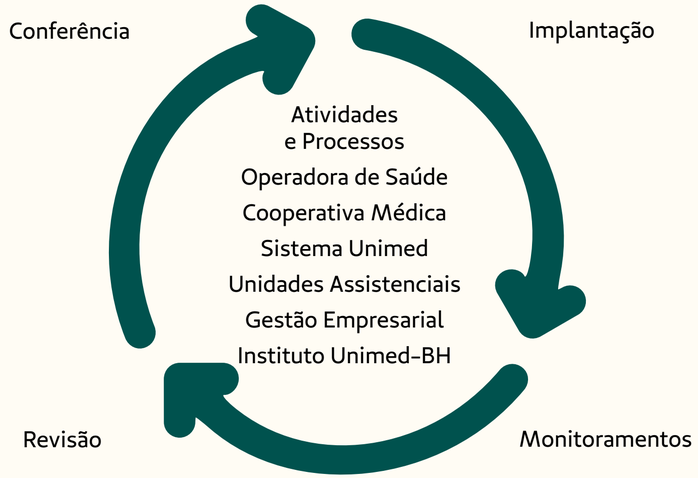


CONJUNTO NORMATIVO

- LEIS E NORMAS
- ESTATUTO SOCIAL
- REGIMENTO DOS CÓDIGOS E CANAL CONFIDENCIAL
- POLÍTICAS CORPORATIVAS
- CÓDIGOS DE CONDUTA E RELACIONAMENTO
- PROCEDIMENTOS INTERNOS
- BOAS PRÁTICAS

CONFORMIDADE

Mapeamento do conjunto normativo



REPORTE

CULTURA DE ÉTICA E INTEGRIDADE

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CÓDIGO DE CONDUTA E RELACIONAMENTO

Para fortalecer e disseminar os valores e princípios éticos da Cooperativa, o Código de Conduta e Relacionamento da Unimed-BH é referência para todos os públicos de relacionamento. O documento é revisado, em geral, a cada dois anos com a finalidade de atualização de diretrizes e melhoria contínua de aplicabilidade do conteúdo. A última revisão foi realizada em 2025 mediante contribuições de diversas áreas do negócio. Este guia é organizado em quatro documentos, sendo um principal e outros três direcionados para públicos específicos:

- Código de Conduta e Relacionamento Unimed-BH
- Código de Conduta e Relacionamento com Fornecedores
- Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores
- Código de Conduta e Relacionamento com Clientes Corporativos

Clique aqui e acesse os Códigos de Conduta no site da Unimed-BH.

POLÍTICAS CORPORATIVAS

GRI: 2-23; 2-24

Como parte do nosso compromisso com a transparência, as Políticas Corporativas são documentos públicos, divulgados em nossos principais canais de comunicação, que descrevem diretrizes específicas, normas e orientações. São 21 Políticas que guiam as atividades desempenhadas na Cooperativa e que têm interface com nossos públicos de relacionamento — clientes, colaboradores, médicos cooperados, prestadores de serviço e fornecedores.

Clique aqui e acesse as nossas Políticas no site da Unimed-BH.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS





BOAS PRÁTICAS DE CONDUTA E COMPORTAMENTO

GRI: 2-15

Como direcionadores de boas práticas de conduta e comportamento entre colaboradores, temos disponíveis em nossos canais de comunicação cartilhas de orientações.

» **Cartilha de Orientação sobre violência, discriminação e assédio:** reforça que não são admitidas práticas de assédio moral ou sexual, discriminação, preconceitos, coerção, abusos, ameaças e/ou agressões na Unimed-BH e orienta sobre o comportamento esperado nos relacionamentos em todos os nossos negócios e unidades.

» **Cartilha de Orientação sobre Conflito de Interesses:** esclarece que vínculos e interesses pessoais são relevantes e precisam ser informados de maneira transparente, além de esclarecer sobre as medidas a serem adotadas caso um vínculo relevante seja identificado.

INTEGRIDADE NOS ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA

Pelo segundo ano consecutivo, os membros do Conselho de Administração e Diretoria preencheram a Declaração de Vínculos Relevantes a fim de monitorar o risco de conflito de interesses e garantir uma atuação idônea dos órgãos de governança. Em 2025, a novidade foi a inclusão da relação dos clientes corporativos com contratação via licitação no formulário para verificação mais aprofundada de algum vínculo relevante entre as partes.

MONITORAMENTOS

GRI: 205-1

Um monitoramento relevante que integra os processos da Cooperativa consiste nas diligências (*due diligence*), processo prévio e também recorrente por meio do qual são avaliadas a natureza e a extensão dos riscos de integridade, corrupção e imagem envolvidos nos relacionamentos entre a Unimed-BH e terceiros. Além das diligências há monitoramentos referentes a Lista de Trabalho Escravo, ao Declara SUS e avaliações internas de conflitos de interesse por meio do preenchimento anual da Declaração de Vínculos Relevantes por parte de todos os colaboradores e conselheiros. Há, também, monitoramento constante da regularidade regulatória, especialmente das unidades assistenciais.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

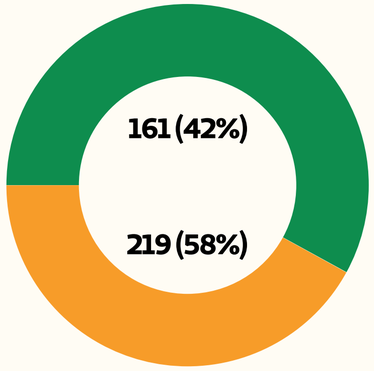
CANAL CONFIDENCIAL

GRI: 2-16

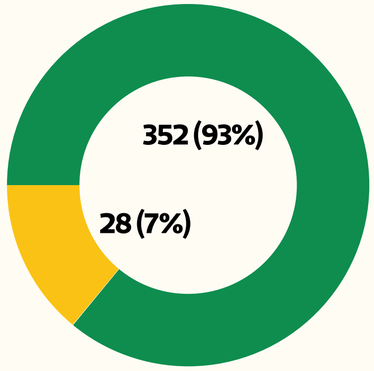
O Canal Confidencial da Unimed-BH é específico para recebimento de denúncias relacionadas ao descumprimento do Código de Conduta ou demais atos ilegais cometidos pelas partes envolvidas com o negócio. O Canal está disponível para todos os públicos de relacionamento da Cooperativa e para a sociedade em geral.

Para qualquer pessoa que recorrer a este espaço, é assegurado o anonimato do denunciante e a confidencialidade sobre as informações e dados pessoais citados no relato. A plataforma é gerenciada por uma empresa terceirizada, especializada e independente. Em 2025, foram registrados 380 relatos, 352 já foram finalizados e os demais estão em tratativa, conforme indicadores de monitoramento.

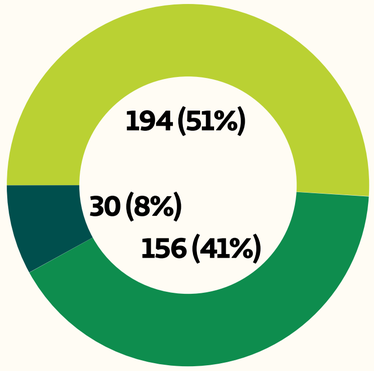
IDENTIFICAÇÃO



STATUS



IMPACTO





O Canal Confidencial da Unimed-BH pode ser acessado ***on-line*** ou pelo número 0800 729 1011.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CULTURA DE COMPLIANCE

GRI: 205-2

Para fortalecer e disseminar a cultura de *compliance* junto ao público interno, diversas iniciativas são realizadas ao longo do ano. Dentre as ações, destacamos:

ROTA DA SUSTENTABILIDADE

Trilha educacional que reúne todos os cursos alinhados ao letramento das equipes em relação às temáticas de governança, social e ambiental. Em 2025, registramos 67,1% dos colaboradores treinados em todos os cursos da Rota da Sustentabilidade. Para engajar o público interno, são realizadas ações de incentivo.

SUSTENTAGAME

Para disseminar os conhecimentos em Sustentabilidade entre nossos colaboradores e corpo clínico, o Jogo da Sustentabilidade mobilizou o público interno durante dois meses de 2025 com atividades e desafios que somavam pontos para a participação em sorteio de premiações. A temática de Integridade e Ética esteve entre a pauta, que também abordou as frentes Ambiental e Social. Mais de 1.800 colaboradores e médicos do corpo clínico participaram.

Pergunte ao Compliance

Para esclarecer dúvidas sobre diretrizes corporativas, além de solicitar avaliação de *compliance* em situações específicas, os colaboradores podem abrir chamado diretamente para a área de Sustentabilidade. Em 2025, foram atendidas 187 demandas internas.

SEMANA DA INTEGRIDADE

Para marcar o Dia Internacional de Combate à Corrupção, tradicionalmente é realizada a Semana da Integridade. Como parte da programação, a "Vendinha Pegue e Pague" levou para as unidades a oportunidade de realizar a compra de picolé ou brigadeiro sem um intermediário para o pagamento, mensurando a postura ética das pessoas. Os recursos arrecadados foram destinados à realização de ações sociais do Instituto Unimed-BH.



"Vendinha Pegue e Pague" levou para as unidades a oportunidade de realizar a compra de picolé ou brigadeiro sem um intermediário para o pagamento



Colaboradores integrantes do Grupo de Trabalho da Sustentabilidade visitaram o galpão de reciclagem da Redesol-MG, cooperativa de catadores parceira da Unimed-BH. A ação foi uma oportunidade para fortalecer esse tema e mostrar que conduta ética e íntegra também envolve nossos hábitos de descarte

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



A Unimed-BH recebeu mais uma vez o Selo de Integridade de Contagem

RECONHECIMENTO PÚBLICO

Por mais um ano, a Unimed-BH recebeu o Selo de Integridade de Contagem. A Cooperativa obteve a nota máxima em todos os requisitos de avaliação que considera. Entre os critérios, estão, a oferta pela empresa de um Código de Ética e Conduta; de um canal de comunicação para recebimento de denúncias; comprometimento com práticas de integridade, procedimentos, treinamentos e monitoramento; além da adoção de medidas de inclusão, responsabilidade ambiental e social. Nesta edição, também foi realizado o Prêmio Boas Práticas, em que a Unimed-BH foi reconhecida com o case do Sustentagame.

COMPLIANCE NO POSICIONAMENTO EXTERNO

O que valorizamos e praticamos no ambiente interno da Cooperativa repercute também no posicionamento externo da cooperativa. Dessa forma, o LinkedIn é usado como canal para visibilidade por meio de publicações mensais com temáticas que abrangem nossas condutas e premissas. Entre os temas abordados em 2025, destacamos: Canal Confidencial, Fraude na Saúde Suplementar, Trabalho Escravo, Assédio, Período eleitoral e Neutralidade política.

ASSUNTOS REGULATÓRIOS

A atuação da Unimed-BH em conformidade com todas as leis, regulamentações e diretrizes aplicáveis ao nosso negócio é conduzida por uma área específica. Em 2025, essa condução ganhou relevância na estrutura organizacional com a criação da Coordenação de Assuntos Regulatórios. Esse movimento ampliou a relevância de processos já incorporados à rotina da Cooperativa.

Entre os destaques, temos o monitoramento estruturado de regulamentações que passaram por atualização e de Consultas Públicas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), além do acompanhamento de Projetos de Lei em tramitação no Senado e na Câmara. Iniciativas como essas possibilitam a antecipação e a adequação da Cooperativa frente às diretrizes legais, parte essencial na gestão da nossa cultura de *compliance*.

Em 2025, foram mapeadas 127 consultas públicas e 166 normativas nos âmbitos federal, estadual e municipal, incluindo órgãos reguladores, com destaque para a ANS e para o Ministério da Saúde. Nesse contexto, a Coordenação de Assuntos Regulatórios auxiliou na condução de 35 planos de ações para a conformidade legal da Unimed-BH.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PROTEÇÃO E PRIVACIDADE DE DADOS

Em conformidade com as diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº 13.709/2018), a Cooperativa manteve, ao longo de 2025, uma atuação contínua no fortalecimento da governança em privacidade, assegurando o tratamento adequado, transparente e seguro das informações dos titulares de dados.

O Canal de Comunicação do Titular de Dados da Unimed-BH permaneceu ativo e amplamente acessível, assegurando aos cidadãos o pleno exercício dos direitos previstos na LGPD. No período analisado, foram registradas 140 demandas, das quais 35 corresponderam a solicitações formais de Relatório do Titular, emitidos em conformidade com a LGPD.

REVISÃO DA POLÍTICA DE PRIVACIDADE

Em 2025, foi conduzida a revisão da Política de Privacidade da Cooperativa, com atualização de conteúdo, trazendo mais clareza nas informações sobre a utilização e a finalidade do tratamento de dados pessoais, além da inclusão de uma seção específica dedicada à Transferência Internacional de Dados. A nova versão da Política de Privacidade foi disponibilizada nos canais institucionais, reforçando o compromisso da Unimed-BH com transparência e conformidade regulatória.

JUDICIALIZAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

A cobertura assistencial obrigatória a ser garantida pelos planos privados de assistência à saúde é estabelecida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) através do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e das Diretrizes de Utilização. Na Unimed-BH, cumprimos à risca o que é estabelecido pela ANS, pela legislação e normatização e pelos contratos vigentes.

Por outro lado, temos os anseios dos clientes por solicitações que não possuem cobertura regulatória, legal e contratual. O compromisso da Cooperativa ao longo dos últimos anos vem sendo atuar na redução da judicialização. Para isso, fomentamos o uso de ferramentas internas para a solução de conflitos, tal como a Ouvidoria.

Além disso, firmamos parcerias com os órgãos públicos, como o Termo de Cooperação Técnica com o Tribunal de Justiça e Minas Gerais (TJMG) e o Acordo de Cooperação com a Defensoria Pública do Estado de Minas – DPMG, para tratamento de conflitos no âmbito pré-judicial, buscando, quando pertinente, conciliações por meio de acordos e fortalecendo, com informações técnicas e qualificadas, o posicionamento da Unimed-BH perante o Poder Judiciário e a sociedade.

RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

GESTÃO DE RISCOS

Em 2025, fortalecemos nossa gestão de riscos para garantir conformidade, integração e respostas ágeis, reforçando a confiança e a sustentabilidade do negócio.

Em um cenário marcado por desafios regulatórios, tecnológicos, econômicos e políticos, a capacidade de antecipar, monitorar e mitigar riscos é fundamental para a sustentabilidade do negócio e para a confiança dos nossos públicos de relacionamento. Em 2025, a Unimed-BH avançou na consolidação das práticas de Gestão de Riscos, garantindo maior integração entre processos assistenciais e corporativos.
As ações realizadas reforçam a conformidade regulatória, a melhoria contínua e a capacidade de resposta a eventos críticos.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

METODOLOGIA E FERRAMENTAS

A metodologia de Gestão de Riscos foi consolidada em 2025 com a inclusão de critérios ambientais e estratégicos na avaliação dos riscos da Cooperativa. Essa evolução trouxe uma análise mais abrangente, permitindo decisões proativas e alinhadas ao planejamento corporativo. O sistema Perinity, usado para a gestão dos riscos, foi aprimorado com novos recursos, como alertas automáticos, *dashboards* em tempo real e integração com inteligência artificial para mapeamento de riscos, garantindo agilidade e precisão no monitoramento.

INDICADORES E MONITORAMENTO

RISCOS OPERACIONAIS

Foram gerenciados 1.470 riscos, representando aumento de 3,7% em relação a 2024. Esse crescimento resulta da ampliação do monitoramento e da melhoria na identificação de riscos em processos críticos, em linha com a evolução da maturidade da gestão de riscos.

Em 2025, houve intensificação das análises nas unidades e serviços próprios, com mais integração entre áreas assistenciais, administrativas e de suporte, permitindo capturar riscos antes não mapeados. O aumento reflete maior capacidade preventiva e reforça o compromisso da Unimed-BH com a mitigação e o controle residual, assegurando conformidade regulatória, segurança assistencial e eficiência operacional.

RISCOS ESTRATÉGICOS

A implantação do processo de riscos corporativos se deu com 20 riscos estratégicos e 87 fatores de risco mapeados e com o envolvimento direto das lideranças responsáveis pelo gerenciamento de cada um deles.

INDICADOR DE MATERIALIZAÇÃO

O indicador de materialização foi ampliado para todas as áreas com o objetivo de avaliar a ocorrência dos riscos e monitorar a mobilidade destes, bem como a efetividade dos controles e das ações preventivas implementadas para mitigação. O acompanhamento é realizado também por meio do sistema Perinity, garantindo rastreabilidade e integração com a gestão corporativa de riscos.

Para saber sobre os Riscos Ocupacionais, veja o capítulo de Colaboradores.

CONTINUIDADE DO NEGÓCIO E GESTÃO DE CRISES

Em 2025, a Unimed-BH avançou na consolidação do Plano de Continuidade Operacional (PCO), com registro estruturado dos acionamentos de contingência e implantação de metodologia para avaliação de eficácia dos planos, assegurando a manutenção dos processos essenciais em cenários críticos e promovendo aprendizado contínuo. O PCO evidencia o compromisso da Cooperativa em preparar suas unidades para enfrentar situações adversas, minimizando impactos e preservando a eficiência operacional e a continuidade do negócio.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Paralelamente, o Plano de Capacidade Plena (PCP) foi expandido para novas unidades ambulatoriais – Unidade Pedro I, Unidade Contagem e CPS Barreiro – além da Unidade Santa Efigênia, já contemplada em 2024. O treinamento transversal para Capacidade Plena e Contingência Ambulatorial foi lançado para reforçar a preparação das equipes. Nos hospitais, o HU - Contorno também foi implantado o PCP, ampliando a avaliação da capacidade assistencial em situações de alta demanda e definindo ações direcionadas em caso de intercorrências.

No segundo semestre, foi realizada a revisão da metodologia, que evoluiu de Gestão de Crises para Prevenção e Gestão de Crises, trazendo uma abordagem mais integrada e preventiva, com nova estrutura de governança e implantação da régua para avaliação de impactos, garantindo maior agilidade e precisão nas decisões.

Essa integração amplia a capacidade da Cooperativa de se antecipar a cenários adversos e responder com agilidade e segurança, garantindo assistência, conformidade regulatória e preservação da reputação. Cada iniciativa buscou gerar valor, reduzir vulnerabilidades e apoiar decisões estratégicas, consolidando práticas que fortalecem a resiliência organizacional e a segurança assistencial.

ADERÊNCIA REGULATÓRIA E GOVERNANÇA

Em 2025, a Unimed-BH manteve sua atuação alinhada às diretrizes regulatórias, com monitoramento contínuo das Resoluções Normativas RN 518 e RN 630 (antiga RN 507), assegurando conformidade e eficiência nos processos. O painel de Governança criado para monitorar os riscos da RN 518 foi atualizado com indicadores mais robustos, ampliando a transparência e o controle sobre obrigações regulatórias.

A melhoria do processo de gestão de riscos contribuiu para a conquista da certificação Ouro no nível Excelência do PDGC – Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas.

Além disso, as unidades e serviços próprios da Unimed-BH conquistaram, de maneira inédita no Brasil, a acreditação Nível 2 em rede assistencial pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), cujo Manual traz a Gestão de Riscos como um requisito de alta relevância, com peso significativo na dimensão de Segurança do Paciente e Gestão Organizacional. Esse requisito avalia a capacidade da instituição de identificar, analisar e mitigar riscos que possam impactar a assistência, a continuidade operacional e a conformidade regulatória.

A robustez da Gestão de Riscos na Unimed-BH contribuiu diretamente para essa conquista, garantindo:

- **Segurança do paciente e continuidade dos serviços**, por meio de planos estruturados de contingência e indicadores de materialização;
- **Resiliência organizacional**, com processos preparados para responder a crises e eventos adversos;
- **Governança corporativa sólida**, alinhada às melhores práticas nacionais e aos padrões exigidos pela ONA.

Saiba mais sobre nossas certificações em Qualidade.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CAPACITAÇÃO E CULTURA

O fortalecimento da cultura de Gestão de Riscos foi intensificado em 2025, com treinamentos que alcançaram 97,3% de adesão de colaboradores. Também foram realizados *workshops* práticos em riscos operacionais e estratégicos. Além disso, a Cartilha de Gestão de Riscos em 6 Passos permaneceu como referência para disseminação da cultura e foi lançado o SustentaGame, o Jogo da Sustentabilidade. A iniciativa promoveu uma atividade gamificada para disseminar conceitos das frentes de Governança, Social e Ambiental — incluindo a temática de Gestão de Riscos. Foram mais de 1.800 colaboradores e médicos cooperados engajados com o jogo.





Colaboradores e lideranças médicas participaram do Workshop Gestão de Riscos na Prática

Uma campanha de Comunicação dedicada a abordar os riscos no dia a dia e os riscos assistenciais também foi destaque entre as iniciativas de fortalecimento da temática entre os colaboradores. Exemplos reais foram pautados pela participação dos Unilovers, influenciadores internos da Cooperativa, como estratégia para disseminar o tema entre o público interno (***saiba mais em Colaboradores***).

Os avanços em 2025 demonstram uma estruturação mais madura de Gestão de Riscos na Unimed-BH, com respostas mais ágeis a crises e eventos adversos; integração estratégica com riscos contextualizados no planejamento corporativo e engajamento das equipes, bem como a ampliação da cultura de prevenção e sustentabilidade.





RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

INOVAÇÃO

GRI: 3-3

Unindo inovação, cuidado e impacto social, a Unimed-BH transforma a saúde com tecnologia, sustentabilidade e foco no paciente.



Metas: 3.4; 9.4; 9.5 e 16.7

Com uma abordagem transversal e integrada, a Unimed-BH mantém um compromisso com a transformação do setor de saúde, unindo inovação, cuidado e impacto social. A Cooperativa se destaca por uma estratégia de inovação robusta, que combina tecnologia, sustentabilidade e cuidado centrado no paciente, transformando o modelo assistencial e otimizando a gestão.

A Cooperativa investe em inteligência artificial, novos modelos de cuidado e parcerias estratégicas para gerar soluções para melhorar, dia a dia, a experiência dos seus mais de 1,6 milhão de clientes, além de médicos cooperados e colaboradores.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
07 INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

MODELO DE INOVAÇÃO COMPLETO: DA IDEIA AO NOVO NEGÓCIO

A Unimed-BH consolidou um modelo diferenciado de inovação, capaz de ir desde melhorias simples e contínuas até a criação de novos negócios. Esse ecossistema é sustentado por múltiplos elementos:

» **Cultura de inovação integrada à estratégia:** a inovação é um dos valores da Cooperativa e está conectada ao Planejamento Estratégico por meio de programas, iniciativas, eventos e práticas de melhoria contínua capilarizados por toda a cooperativa.

» **Radar de tendências:** estudos contínuos em parceria com agências especializadas mantêm a Cooperativa atualizada sobre transformações globais e locais em saúde.

» **Área de tecnologia sólida e em constante evolução:** a Unimed-BH conta com uma estrutura tecnológica sólida e em constante modernização, com diversos profissionais dedicados. Essa base sustenta a transformação digital da Cooperativa, garantindo estabilidade e segurança aos serviços e possibilitando projetos complexos e distribuídos, o que a torna referência em *benchmarking* no setor de saúde.

» **Estrutura avançada de dados e inteligência artificial:** a Unimed-BH conta com uma estrutura avançada de dados, sendo reconhecida internacionalmente pela forma como armazena, organiza e transforma informações em inteligência aplicada. Essa capacidade tem permitido acelerar a criação de modelos e o uso de inteligência artificial para ampliar autosserviços ao cliente e gerar eficiência interna. Hoje, já são mais de 30 modelos em operação. Além disso, a Cooperativa está preparada e já desbravando a nova fronteira da IA generativa que, no contexto da saúde, representa a possibilidade de oferecer suporte clínico mais ágil, jornadas personalizadas para pacientes e automação de processos complexos.



Espaço do Horizontes Hub

» **Conexão com o ecossistema externo:** por meio do Horizontes Hub, a Unimed-BH estabelece parcerias estratégicas, acelera soluções com *startups*, promove cultura de pilotos e amplia as oportunidades de novos negócios. A Unimed-BH também já realizou vários projetos e promoveu diferentes modelos de parceria com universidades e instituições de ensino, como o Centro de Inovação em Inteligência Artificial para a Saúde (CI-IA Saúde), sediado na UFMG, fortalecendo a integração entre academia e mercado.

» **Pesquisa e avaliação de tecnologias:** desde 2003, o NATS Unimed-BH é referência nacional na avaliação de tecnologias em saúde, apoiando pesquisas acadêmicas e projetos de mestrado e doutorado, além de gerar evidências para a tomada de decisão.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
07 INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

HORIZONTES HUB



Lab Consultório 2030 é um dos espaços de experimentação presentes no Horizontes Hub

O Horizontes Hub, primeiro hub brasileiro de inovação em saúde, reúne inovação aberta, novos negócios e labs de experimentação de tendências e novidades tecnológicas. Sua proposta é expandir a atuação da cooperativa no ecossistema de inovação e contribuir com a transformação do setor. Em maio de 2025, a Cooperativa inaugurou o espaço físico do Hub, que passou a operar com três ambientes de inovação, chamados de 'labs de futuro':

Lab Consultório 2030, voltado para aproximar médicos de novas tecnologias digitais.

Lab Meta-Saúde, com dispositivos vestíveis, equipamentos inteligentes e experiências com realidade virtual e impressão 3D que facilitam o cuidado com a saúde e bem-estar.

Lab IA na Saúde, com demonstrações práticas de inteligência artificial generativa, pode melhorar e agilizar os atendimentos de saúde, coletar informações, interagir com o paciente para entender os seus sintomas e apoiar no direcionamento do tipo de atendimento mais adequado para cada caso.

Desde o seu lançamento, o Horizontes Hub concluiu o investimento em duas *startups* que também ofertam produtos no seu *marketplace*. A primeira delas foi a SOI, uma *startup* de oncologia (oncotech) que apresenta uma plataforma com soluções de inteligência artificial para apoiar médicos a tornar os tratamentos oncológicos mais seguros e precisos, equilibrando qualidade e

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
07 INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

sustentabilidade. Já a Dr. Scriba é uma *startup* que oferece assistente de voz com IA para agilizar o trabalho médico, automatizando a criação de registros e documentos de saúde, como prontuários, receitas e atestados.

A iniciativa também conta com uma plataforma digital de inovação aberta, que conecta empresas da rede Unimed-BH a *startups*, universidades e pesquisadores, permitindo o lançamento de desafios e a avaliação de pesquisas com potencial de aplicação prática.

Por meio do Horizontes Hub, a Unimed-BH também atua na criação e no investimento em novos negócios com o Horizontes Studio, um estúdio de novos negócios responsável por desenvolver parcerias e operar um *marketplace* com soluções e produtos digitais e de inteligência artificial na saúde. Além disso, é por meio do studio que são viabilizadas as frentes de Corporate Venture, ou seja, investimentos em *startups* como a Dr. Scriba, e parcerias estratégicas.

PARCERIA ABERTTA SAÚDE

Em maio de 2025, foi anunciada uma parceria entre o Horizontes Hub e a Abertta Saúde, autogestão em saúde dedicada aos empregados da ArcelorMittal no Brasil e seus dependentes, para gerar R$ 60 milhões de investimentos em negócios inovadores na área da saúde.

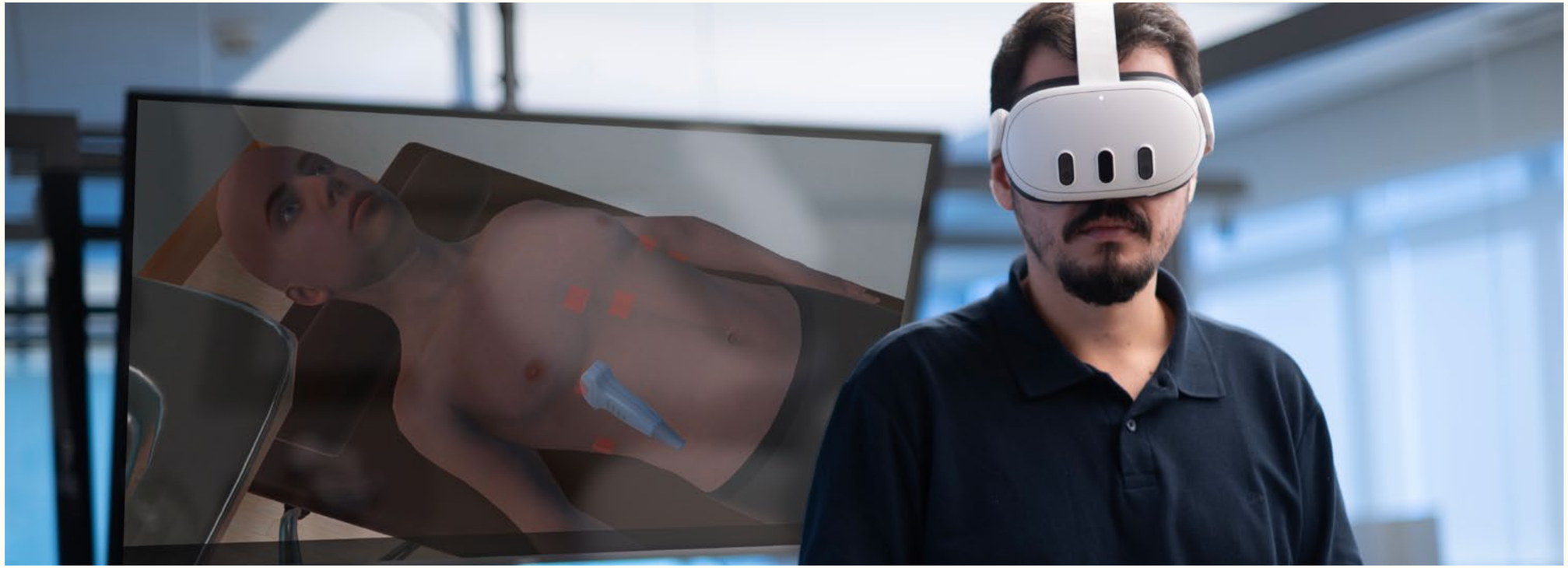
A iniciativa será realizada nos próximos quatro anos e está aberta à adesão de outras empresas do setor, fundos de investimento e companhias de tecnologia interessadas em se tornar parceiras.

O recurso será direcionado a *startups* que atuam em diferentes frentes da saúde, como experiência do paciente, saúde mental e bem-estar, medicina preventiva, atenção primária, novos modelos de saúde corporativa, gestão de pacientes crônicos, automação de prontuários médicos, educação médica, inteligência artificial, internet das coisas e eficiência na gestão de operadoras, hospitais e consultórios.



O diretor-presidente da Unimed-BH, Frederico Peret, e o diretor-presidente da Abertta Saúde, Werner Dalla, selaram a parceria

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
07 INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



O Consultório 2030 é uma das iniciativas do Horizontes Hub

CONSULTÓRIO 2030

Absenteísmo, custos crescentes, tempo excessivo dedicado à gestão de um consultório e às tarefas burocráticas são apenas alguns dos exemplos de desafios enfrentados por médicos em sua atuação. Pensado em apoiar os cooperados a equacionar essas e outras questões da rotina de atendimentos, o Horizontes Hub lançou oficialmente, em outubro de 2025, as primeiras ferramentas desenvolvidas no Consultório 2030.

A iniciativa conta com a participação ativa dos cooperados para codesenvolver e disponibilizar soluções que tornam os consultórios médicos mais viáveis, sustentáveis e preparados para a transformação na saúde.

Para isso, conecta tecnologias digitais, inteligência artificial e inovação. O foco é reforçar a autonomia do médico, oferecendo ferramentas que ampliam seu desempenho profissional, otimizam seu tempo e melhoram a experiência de atendimento para seus pacientes, impulsionando a eficiência e a qualidade do cuidado.

O Consultório 2030 é uma das iniciativas do Horizontes Hub e integra a Jornada do Cooperado, uma frente estratégica que visa aprimorar continuamente a experiência do médico em todos os pontos de contato com a Cooperativa.

Saiba mais sobre a Jornada do Cooperado em Médicos Cooperados.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
07 INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

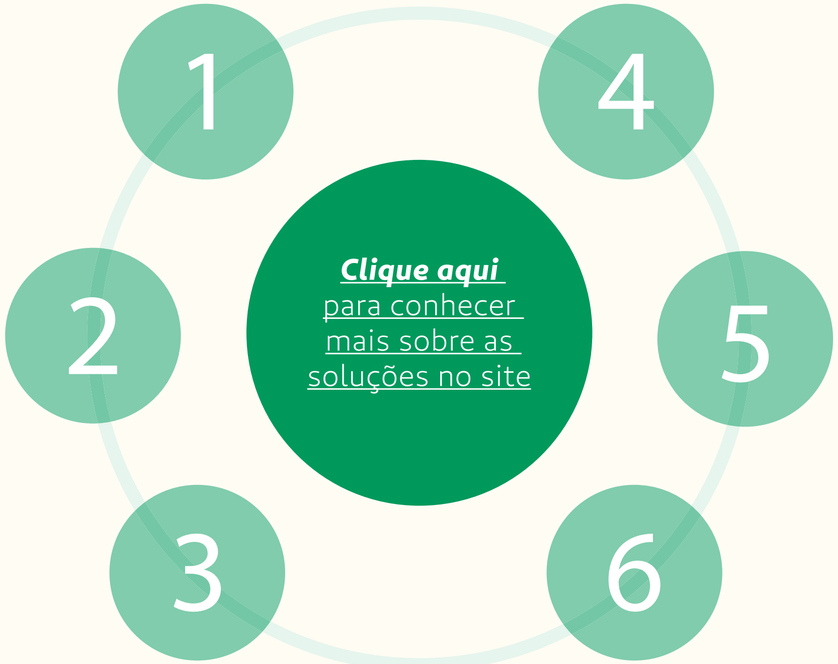
Conheça as soluções do Consultório 2030

Auto Check-In

Sistema automatizado de recepção, em que o próprio paciente registra sua chegada e confirma seus dados na Unimed-BH de forma ágil e segura. Com essa solução, é possível automatizar o processo de chegada do paciente, melhorando a experiência e liberando a secretária para outras tarefas.

Coworking Médico

Em parceria com a MedMax Consultórios, a solução oferece condições exclusivas para cooperados interessados em contratar um consultório equipado, moderno e com toda a estrutura para o melhor atendimento aos seus pacientes.



Agenda Digital

Sistema que permite criação e disponibilização de horários de consultas com lembretes automáticos e opções de confirmação e cancelamento diretamente no WhatsApp do paciente. Permite total personalização para as preferências e necessidades de cada médico. Os horários ficam visíveis para os clientes que já utilizam o aplicativo da Unimed-BH para agendar suas consultas.

Telemedicina

Teleconsultas diretamente no SOL — o sistema de gestão de atendimento utilizado pelos médicos da Unimed-BH. A ferramenta de Telemedicina permite a geração de links automáticos, flexibilidade na configuração e acesso a informações e dados do paciente para apoio ao médico.

Novo Prontuário

Sistema em fase piloto que agrega diversos serviços e informações para facilitar a rotina do médico cooperado e deixar a consulta mais centrada no paciente: visualização unificada dos atendimentos; assistente de voz e inteligência artificial para registro da consulta; emissão de receita e outros documentos de forma fácil e digital, entre outras funcionalidades.

Copilotos de Inteligência Artificial

Novos recursos de *chat* inteligente que oferecem respostas imediatas na forma de conversas naturais. Permite ao médico cooperado a consulta de protocolos da Cooperativa, histórico do paciente, dúvidas frequentes, entre outras informações, sem precisar interromper a consulta. O recurso será disponibilizado em breve.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
07 INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

JUNTOS INOVAMOS.COOP

A Unimed-BH, por meio do Horizontes Hub, lançou, em 2025, o Juntos Inovamos.Coop, o primeiro programa do Brasil de aceleração de ideias voltado para médicos.

O programa recebeu 59 ideias com potencial para se tornarem produtos, serviços ou até novos empreendimentos no setor de saúde e bem-estar. O objetivo é fomentar a inovação, estimular a criação de novos negócios e valorizar a carreira médica por meio do empreendedorismo.

As cinco equipes participantes com as ideias mais bem avaliadas passaram por mentorias, workshops e contaram com uma rede de apoio formada pelo Horizontes Hub e seus parceiros para o desenvolvimento das ideias apresentadas durante o programa.

Todas as equipes tiveram a oportunidade de estabelecer parcerias e captar investimentos, além de lançar seus produtos no mercado com visibilidade para parceiros e investidores.

Após o processo de aceleração, as *startups* criadas a partir das ideias selecionadas foram apresentadas ao público durante do 20º Encontro de Cooperados.

Saiba mais em Médicos Cooperados.



Clique aqui e assista ao vídeo de lançamento do programa



A iniciativa "Plataforma para reduzir permanência desnecessária", da *startup* Virtus, foi o destaque do Programa Juntos Inovamos.Coop. Trata-se de uma plataforma de gestão clínica que reduz desperdícios relacionados à atuação médica e diagnostica gargalos operacionais com dados acionáveis para melhorar o fluxo de leitos. Na foto, a equipe recebe o troféu durante o 20º Encontro de Cooperados Unimed-BH.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
07 INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

COLABORADORES COMO AGENTES DE INOVAÇÃO

Além da edição específica para os médicos cooperados, a Unimed-BH deu seguimento ao Juntos Inovamos, iniciativa realizada há 10 anos, voltada para os colaboradores da Cooperativa.

Em 2025, o programa passou a incluir uma fase de implementação participativa das ideias aprovadas e premiadas. Assim, o Juntos Inovamos, que já contava com etapas de desenvolvimento e avaliação, ampliou seu impacto com uma nova etapa em que os próprios colaboradores se tornam protagonistas na execução de suas propostas, com o impulso da equipe do Horizontes Hub e a mentoria de profissionais de diferentes áreas da empresa.

Ao longo de 2025, 13 equipes de colaboradores trabalharam em ideias, contribuindo para avanços em temas estratégicos, como: autosserviços digitais, transformação dos consultórios médicos, uso de agentes de inteligência artificial e novos recursos e funcionalidades no aplicativo da Unimed-BH.



Por meio do programa, colaboradores trabalharam em ideias, contribuindo para avanços em temas estratégicos

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Juntos inovamos

Ideias finalistas e sinergia de estratégias

PRONTUÁRIO UNIFICADO

SAFE TRANSITION – PASSAGEM DE PLANTÃO

Novo fluxo de passagem de plantão, incluindo transcrição inteligente de áudio no prontuário para melhorar a segurança da informação e otimizar o trabalho da equipe.

INTERCONSULTA MOBILE

Plataforma digital para conectar médicos especialistas a interconsultas em unidades próprias, agilizando o atendimento presencial ou on-line.

SUBSTITUIÇÃO DE AVENTAIS E CAMISOLAS DESCARTÁVEIS NÃO CIRÚRGICOS POR AVENTAIS REUTILIZÁVEIS POR HIDRORREPELÊNCIA

Implementar aventais com hidro repelência e chip para rastreamento, reutilizáveis até 50 vezes.

LETRASAÚDE

Proposta de capacitação digital para profissionais de saúde, utilizando a metodologia 70-20-10 e gamificação.

CONSULTÓRIO 2030

EVOLUÇÃO DA VISÃO ASSISTENCIAL PARA O COOPERADO, A PARTIR DAS FUNCIONALIDADES DO SOL

Implementar novas funcionalidades no SOL para facilitar a visualização do histórico e dados de saúde do paciente pelo médico, em atendimentos prévios realizados por outros médicos.

IVS – ÍNDICE DE VULNERABILIDADE DA SAÚDE

Identificar clientes vulneráveis com base em índice de saúde e endereço, direcionando-os para cuidados diferenciados e reduzindo custos.

PORTFÓLIO DE IA

FACILITA AÍ

Copiloto para médicos cooperados e analistas da GRCO, utilizando IA para reunir e fornecer respostas instantâneas a partir de bases de dados distintas.

INTELIGÊNCIA GENERATIVA NA TRATATIVA DE RECLAMAÇÕES

Auxiliar e agilizar as respostas às manifestações de clientes, através da IA generativa, para respostas mais rápidas em casos já tratados anteriormente.

VISITA MÉDICA FÁCIL

Automatização do lançamento de visitas médicas no prontuário, facilitando o registro e o faturamento dessas visitas sem intervenção manual.

FIGITAL 360º

Integração da jornada para pacientes que iniciam seu atendimento na telessaúde e precisam ser encaminhados ao atendimento presencial.

AVI

MEU CUIDADO

Linha de cuidado para hipertensos, oferecendo orientações e alertas sobre necessidade de agendamentos de consultas e exames diretamente pelo aplicativo.

TRILHAS PÓS-PA

Solução proativa para orientar pacientes de ortopedia sobre próximos passos e alternativas ao pronto atendimento após atendimento no PA.

PREVENTIVAMENTE

Ferramenta acoplada ao aplicativo, que utiliza IA para identificar riscos de adoecimento mental e propor abordagens personalizadas para cada cliente.

EVOLUÇÃO DA PLATAFORMA DE ENSINO COOPERADO E COLABORADORA | **JORNADA SAÚDE MENTAL** | **ONDE IR** | **CUIDADO INTEGRADO**

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
07 INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ONDE IR

O Onde Ir representa um marco na jornada de transformação da Unimed-BH. A solução orienta o percurso assistencial, com segurança e rapidez, melhorando a experiência do cliente e garantindo, ao mesmo tempo, a sustentabilidade do negócio.

Com uso da inteligência artificial, baseando-se em respostas dadas pelo usuário e no conhecimento prévio sobre riscos em saúde, o sistema recomenda, após a interação com o cliente sobre seus sintomas, a melhor opção para atendimento entre consulta on-line, ida a um pronto atendimento ou consulta presencial com hora marcada.

A solução é resultado de um trabalho de inovação com envolvimento de diversas áreas da Unimed-BH e colaboração do Horizontes Hub, com o objetivo de tornar a jornada digital dos clientes ainda mais eficiente e humanizada. Depois de uma fase piloto realizada com colaboradores da Unimed-BH e seus dependentes, o Onde Ir foi disponibilizado, em setembro, para todos os clientes da Cooperativa.



Reconhecimento

O trabalho desenvolvido em Inovação ao longo do ano rendeu à Unimed-BH o 1º lugar no Prêmio Valor Inovação Brasil 2025, na categoria Seguros e Planos de Saúde. ***Saiba mais sobre o Onde Ir em Clientes.***

RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

QUALIDADE

Seguimos firmes na busca pela qualidade, garantindo cuidado seguro e eficiente e reafirmando nosso compromisso com a excelência em saúde.



Metas: 3.4 e 16.6

A busca contínua pela qualidade é uma diretriz estratégica da Unimed-BH, orientando nossas ações para oferecer a melhor assistência em saúde, com segurança e eficiência. Em 2025, avançamos de forma significativa nessa jornada, consolidando conquistas históricas e reafirmando nosso compromisso com a excelência e com nosso propósito de cuidar cada vez melhor de nossos clientes.

ACREDITAÇÃO ONA NÍVEL 2 EM REDE ASSISTENCIAL

O ano de 2025 marcou um capítulo histórico para a saúde brasileira: a Unimed-BH tornou-se a primeira instituição do país a conquistar a acreditação ONA Nível 2 – Acreditado Pleno em Rede Assistencial. Esse reconhecimento reforça nosso protagonismo e compromisso com padrões elevados de qualidade, segurança do paciente e melhoria contínua.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

A conquista abrange todas as nossas unidades assistenciais próprias e administrativas, consolidando um modelo integrado e padronizado de cuidado. Essa jornada, iniciada em 2022, contou com o engajamento das equipes médicas, assistenciais e administrativas, que contribuíram significativamente para promover as melhorias necessárias e gerar aprimoramento do cuidado aos nossos clientes.

A Acreditação ONA trouxe avanços importantes para a Unimed-BH, como a evolução na atuação em rede, padronização de processos nas unidades, fortalecimento da governança clínica, melhorias na experiência do cliente, maior eficiência operacional e organizacional e foco na identificação e gestão de riscos.

As auditorias foram realizadas de forma independente em cada unidade nos meses de maio e junho de 2025. Em 2026, serão realizadas duas auditorias de manutenção para garantir a perenidade dos padrões conquistados.

A ONA é responsável pelo desenvolvimento e pela gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde, com metodologia reconhecida pela Sociedade Internacional para a Qualidade do Cuidado em Saúde (ISQua, sigla em inglês), associação parceira da Organização Mundial de Saúde.



Diretoria da Unimed-BH recebe certificado da acreditação ONA

Unimed-BH é pioneira na acreditação ONA em Rede Assistencial no Brasil

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

RN 630

A normativa da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), anteriormente denominada RN 507, foi atualizada e passou a se chamar RN 630, mantendo os critérios essenciais e incorporando ajustes que reforçam a qualidade das operadoras. Em setembro de 2025, a Unimed-BH passou pela primeira auditoria de manutenção do ciclo iniciado em 2024, e mantivemos o nível máximo da acreditação: Nível I – Ouro.

O foco da auditoria externa deste ano foi a Dimensão 1, e a cooperativa obteve 100% de conformidade, alcançando a melhor nota histórica da Unimed-BH nessa dimensão. Esse marco demonstra a robustez dos nossos processos organizacionais e comprova a excelência do modelo de governança e compromisso com a qualidade e a segurança assistencial.

Desde 2014, a Unimed-BH é acreditada pelo programa da Agência Nacional de Saúde (ANS), com base em outras Resoluções Normativas que avaliam a qualidade das operadoras de planos de saúde. Nos últimos cinco anos, a cooperativa obteve o nível máximo (Nível I) nessa avaliação tão relevante da agência reguladora.

Em 2025, alcançamos 100% de conformidade na Dimensão 1 da RN 630, registrando a melhor nota histórica da Unimed-BH nessa dimensão.

SELO DE EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL UNIMED-BH



O Hospital Infantil São Camilo Unimed conquistou 5 estrelas e ficou em segundo lugar nas categorias Internação e Pronto Atendimento no Prêmio Experiência do Cliente, no evento do Selo de Excelência



O Hospital Unimed – Unidade Betim também garantiu 5 estrelas no Selo de Excelência Assistencial Unimed-BH

A Unimed-BH se destaca por iniciativas inovadoras que promovem a qualidade em toda a rede prestadora. Entre elas, o Selo de Excelência Assistencial reconhece instituições que atingem padrões elevados de segurança e desempenho, incentivando a melhoria dos serviços. Em 2025, realizamos mais uma edição do programa para a rede. Nesse ano, foram premiadas 60 unidades de saúde, que passaram por rigoroso processo de auditoria e receberam de 3 a 5 estrelas, em seis categorias: Anatomia Patológica, Radioterapia, Nefrologia, Serviço de Imagem, Oncologia e Hospitalar.

Os hospitais da Unimed-BH obtiveram resultados excelentes:

- Hospital Unimed – Unidade Betim e Hospital Infantil São Camilo Unimed alcançaram a classificação máxima de 5 estrelas.
- Hospital Unimed – Unidade Contorno e Maternidade Unimed – Unidade Grajaú foram reconhecidos com 4 estrelas.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

No Prêmio Experiência do Cliente, vinculado ao Selo, o Hospital Infantil São Camilo Unimed ficou em segundo lugar nas categorias Internação e Pronto Atendimento, enquanto o Hospital Unimed – Unidade Betim conquistou o terceiro lugar em Internação. Essa premiação reconhece os prestadores que se destacaram ao longo do ano com base no NPS (*Net Promoter Score*), metodologia que reflete a percepção dos clientes sobre a qualidade dos serviços.

Veja mais em Rede Prestadora.

PILARES QUE SUSTENTAM A EXCELÊNCIA

A área de Qualidade da Gerência de Rede da Unimed-BH atua para garantir padrões elevados de atendimento, integrando estratégias voltadas para Qualidade Assistencial, Segurança do Paciente, Conformidade Regulatória e Satisfação dos Clientes. Mais do que executar processos técnicos, atua como protagonista na consolidação de uma cultura de melhoria contínua na rede prestadora, impulsionando a excelência nos serviços prestados e fortalecendo a confiança na marca.

A equipe realiza visitas periódicas à rede credenciada, que inclui hospitais, clínicas, laboratórios e consultórios de médicos cooperados, com o objetivo de avaliar e qualificar os serviços. Essas inspeções seguem roteiros baseados em legislação e boas práticas em saúde, adaptados ao perfil de cada prestador, garantindo padronização e rigor técnico.

As avaliações ocorrem de forma anual ou bienal e abrangem tanto pessoas físicas (consultórios de médicos cooperados), quanto pessoas jurídicas (instituições de saúde). Esse trabalho contribui para manter altos índices de qualificação da rede.

Rede credenciada: 2.671 locais, incluindo prestadores jurídicos credenciados e consultórios de médicos cooperados distribuídos em toda a área de abrangência da operadora, incluindo Sete Lagoas e região.

Quantidade de locais visitados em 2025: 2.768

Avaliações realizadas: 4.551

Qualificação da rede: 90% para pessoa jurídica credenciada e 98% para pessoa física (médicos cooperados)

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS (PDGC)

A Unimed-BH atingiu o mais alto patamar no Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) em 2025, conquistando a certificação Ouro no nível Excelência. Esse reconhecimento reflete a maturidade avançada em gestão e governança e é resultado de um trabalho integrado da Coordenação de Processos e Qualidade, envolvendo diversos setores na busca por melhorias nos processos.

O PDGC é uma ferramenta de autoavaliação que incentiva a adoção de boas práticas de gestão e governança, promovendo a sustentabilidade do negócio. Desenvolvido por meio de uma parceria entre o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop) e a Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), o programa utiliza um modelo referencial baseado em padrões de excelência reconhecidos internacionalmente, categorizando as cooperativas em “Primeiros Passos para a Excelência”, “Compromisso com a Excelência”, “Rumo à Excelência” e nível “Excelência”, todas nas faixas ouro, prata e bronze.

A Unimed-BH conquistou a certificação Ouro no nível Excelência do PDGC.



O diretor-presidente, Frederico Peret, representou a Unimed-BH na entrega do Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão 2025

RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

REPUTAÇÃO

Com ética e transparência, a Unimed-BH fortalece relações e consolida sua referência no cooperativismo médico e na saúde.

O mundo está cada vez mais interconectado e a gestão da imagem e da reputação organizacional tornou-se um desafio complexo que exige visão estratégica e atuação consistente.

No setor de saúde suplementar, as organizações são diretamente impactadas por esse cenário dinâmico. No cotidiano, enfrentam questões críticas como a judicialização, o aumento dos custos assistenciais, as novas expectativas dos clientes e os períodos de alta demanda, como a sazonalidade respiratória — temas frequentemente repercutidos na imprensa e nas redes sociais.

Diante desses desafios, a Unimed-BH reafirma seu compromisso com a transparência e a ética na relação com seus diversos públicos e adota uma postura que fortalece sua posição como referência no cooperativismo médico e na prestação de serviços de saúde.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

RELACIONAMENTO COM AS PARTES INTERESSADAS

A Unimed-BH conta com áreas especializadas para se relacionar com seus diversos públicos: médicos cooperados, colaboradores, clientes (individuais e empresariais), rede prestadora, Sistema Unimed, fornecedores, imprensa e sociedade. Cada uma dessas áreas desenvolve ações e utiliza canais específicos para garantir proximidade e atender às demandas de forma eficaz.

Esse trabalho assegura qualidade no serviço e satisfação dos públicos, fatores que contribuem diretamente para a construção da imagem institucional e para a reputação sólida da Unimed-BH.

Somam-se a isso as pesquisas qualitativas que são realizadas com diversos públicos, visando a entender a reputação por meio de questões que verificam se a empresa é considerada “Séria” e “Ética”.

RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA

O relacionamento com a imprensa é um pilar estratégico para a gestão da reputação e para o fortalecimento da marca Unimed-BH como referência no setor de saúde suplementar. Essa frente exige planejamento integrado, inteligência de comunicação e iniciativas que reforcem credibilidade e autoridade.

Nesse contexto, a assessoria de imprensa atua de forma proativa, desenvolvendo estratégias que incluem: sugestão de pautas alinhadas ao posicionamento institucional, ações de relacionamento com jornalistas, encontros em redações em momentos-chave, além do envio de *press kits* que reforçam o compromisso da cooperativa com a comunidade.

Outro vetor essencial é consolidar a imagem da Unimed-BH como fonte confiável e qualificada para a imprensa. Para isso, os médicos cooperados desempenham papel estratégico como porta-vozes técnicos, oferecendo expertise e credibilidade em pautas relacionadas à saúde, fortalecendo a presença da Cooperativa nos principais veículos e ampliando sua influência no debate público.

Mais do que informar, essa atuação constrói percepção de valor, gera confiança e posiciona a Unimed-BH como protagonista em temas relevantes para a sociedade.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PRINCIPAIS AÇÕES DE RELACIONAMENTO





Em abril, mês em que se celebra o Dia do Jornalista e Dia da Saúde, a Unimed-BH promoveu ações em redações para celebrar a data: cabines interativas, mensagens de bem-estar e brindes para profissionais da imprensa





Para marcar o encerramento do ano, a cooperativa promoveu um almoço com alguns dos principais jornalistas da região metropolitana e de Sete Lagoas, áreas de atuação da Unimed-BH



Jornalistas da imprensa mineira foram convidados a conhecer o espaço do Horizontes Hub, com o objetivo de ver de perto os projetos que estão sendo desenvolvidos

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PRINCIPAIS PAUTAS DIVULGADAS DURANTE O ANO

Os assuntos noticiados pela imprensa estão alinhados à estratégia da Unimed-BH. Entre os principais temas trabalhados na mídia, estão:

Incorporação da Unimed Sete Lagoas pela Unimed-BH

A estratégia do anúncio incluiu nota exclusiva para veículo da grande imprensa de Belo Horizonte, entrevistas com o diretor-presidente, Frederico Peret, e um trabalho cuidadoso de relacionamento com a mídia de Sete Lagoas. Veja a matéria publicada no jornal O Tempo.



Clique aqui e acesse

Acreditação ONA em Rede Assistencial conquistada pela Unimed-BH

A acreditação certificou a excelência da rede de serviços próprios da Unimed-BH e teve divulgação proativa realizada pela cooperativa. Acesse a matéria divulgada no jornal Diário do Comércio no botão abaixo.



Clique aqui e acesse

Operadora de planos de saúde mais inovadora do Brasil

Em agosto, a Unimed-BH foi reconhecida como a operadora de planos de saúde mais inovadora do Brasil no Prêmio Valor Inovação do jornal Valor Econômico e o tema repercutiu na imprensa. Leia a matéria veiculada no portal Valor Econômico.



Clique aqui e acesse

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

AMPLIAÇÃO DA PRESENÇA DOS MÉDICOS COOPERADOS NA MÍDIA

Com 55% de participação de mercado, a Unimed-BH é uma referência na área da saúde nos 46 municípios onde atua. Por isso, a Cooperativa se compromete em levar informação de qualidade para a população. Este ano, a presença dos médicos cooperados na mídia cresceu em 36%, atingindo 343 entrevistas concedidas pelos especialistas.



Henrique Patrus Mundim, médico cooperado da Cardiologia, em entrevista à Rádio Itatiaia

ESPECIALIDADES MAIS DEMANDADAS PELA IMPRENSA NO ANO / POR INSERÇÃO

- 107 Infectologia
- 43 Clínica Médica
- 27 Geriatria
- 25 Cardiologia
- 24 Pneumologia
- 16 Dermatologia
- 14 Medicina de Família e Comunidade
- 12 Pediatria

PRINCIPAIS NÚMEROS

84 releases divulgados

5.932 menções à Unimed-BH e ao Instituto Unimed-BH

2.368 inserções sobre a Cooperativa

92% de matérias positivas. As negativas se mantiveram em 1% e as neutras foram 7%.

A mídia on-line foi a que mais repercutiu e divulgou as pautas da Unimed-BH, seguida pelos veículos impressos, rádio e TV. Entre os veículos que mais nos contataram, estão Rádio e Portal Itatiaia e jornal O Tempo.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

REDES SOCIAIS

Em 2025, a presença digital da Unimed-BH evoluiu de forma significativa. A novidade do ano foi a entrada da Cooperativa no TikTok, como parte da estratégia para seguir tendências do mercado e se conectar com a Geração Z. Logo nos primeiros meses, foram alcançados resultados relevantes, gerando engajamento e fortalecendo a conexão da marca com o público jovem. O perfil registrou mais de 29,6 mil interações totais — entre curtidas, comentários, compartilhamentos, salvamentos, cliques e visualizações — além de 88% de positividade, 93% de aderência e 7.708 seguidores no primeiro ano de atuação.



As campanhas “Unimed-BH, sempre com você”, “Já parou pra pensar?”, “Dia 1 – Mude1Hábito” e “A vida é grande demais pra se viver sozinho” fizeram parte da estratégia digital da Cooperativa

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

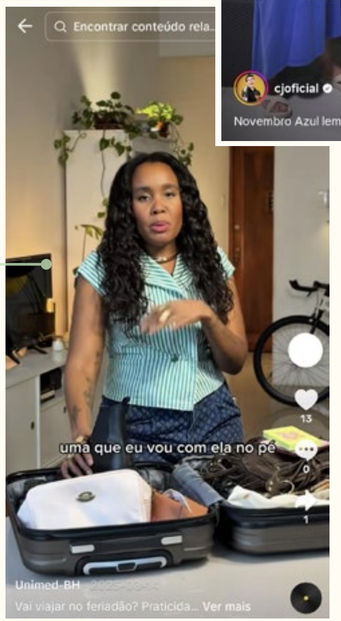


Em 2025, a Cooperativa também evoluiu com a presença no **LinkedIn** como marca empregadora, alcançando mais de 2,5 milhões de interações totais – incluindo curtidas, comentários, compartilhamentos, salvamentos, cliques e visualizações — além de atingir mais de 65 mil assinantes na *newsletter*. A plataforma registrou, ainda, taxa de engajamento de 30,15%, positividade de 89% e aderência de 93,3%. Divulgação de vagas e conteúdos institucionais, como premiações, ações de diversidade e inclusão, tecnologia e inovação, ESG e a repercussão de ações internas contribuíram para os resultados e impulsionaram o perfil a alcançar 228.415 seguidores.

Além disso, o **marketing de influência** trouxe resultados expressivos em 2025, registrando mais de 4,1 milhões de visualizações, mais de 1,9 milhão de impressões, mais de 1,7 milhão de alcance e mais de 134 mil interações totais. A aderência e a positividade dos comentários também superaram 81%, reforçando a efetividade das mensagens.







01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

MONITORAMENTO DA MARCA

A Unimed-BH possui um robusto trabalho de monitoramento da marca nas redes sociais. A Cooperativa utiliza indicadores para mensurar a saúde de marca nessas plataformas a fim de assegurar uma boa reputação e uma estratégia de divulgação aderente aos objetivos do negócio.

De janeiro a dezembro, considerando Instagram, Facebook, LinkedIn, TikTok e YouTube, o monitoramento que avalia a saúde da marca registrou média de 92%, com 71% de aderência e mais de 3,7 milhões de interações totais — somando curtidas, comentários, compartilhamentos, salvamentos, cliques e visualizações.

GESTÃO DE CRISE

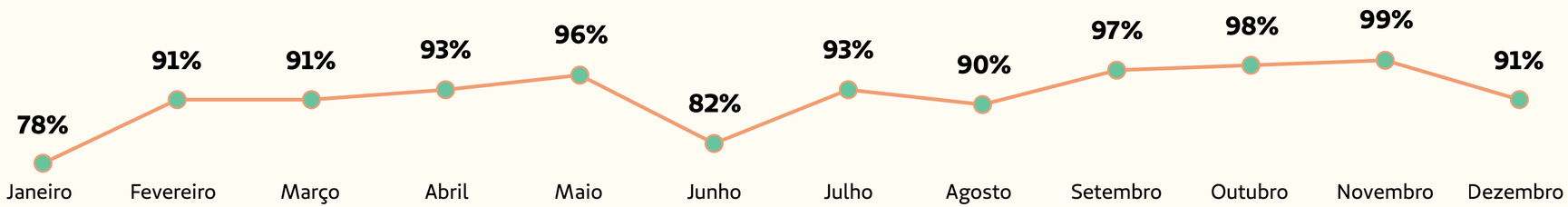
O modelo de gestão de crises passou por processo de revisão com reformulação da classificação e redefinição de fluxos e responsabilidades, dando clareza sobre o que deve ser tratado no Comitê de Crise e a natureza dos assuntos, podendo chegar ao nível estratégico da organização.

O Comitê de Crise da Unimed-BH, composto por várias áreas da Cooperativa, é uma importante ferramenta para o gerenciamento de crise, atuando prontamente durante situações inesperadas, com objetivo de mitigar riscos à imagem da cooperativa. Em 2025, o Comitê foi acionado três vezes para lidar com questões assistenciais e administrativas que poderiam ter impacto na reputação da marca.

Conheça mais sobre o trabalho de Gestão de Riscos no capítulo com esse tema.

INTERAÇÕES DIGITAIS

A saúde dos comentários, um indicador específico para monitorar e analisar interações digitais, mede o impacto do conteúdo publicado e as reações dos usuários nas redes sociais, sendo parte importante para mensuração do índice de Saúde da Marca.



RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

RESULTADOS ASSISTENCIAIS

Manter o compromisso com um cuidado seguro e de qualidade é essencial para garantir resultados assistenciais consistentes.



Metas: 3.4 e 16.6

Em 2025, o cenário epidemiológico exigiu atenção redobrada. Nas primeiras 24 semanas do ano, os casos de Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG) foram 30% superiores ao mesmo período de 2024. Em Belo Horizonte, as internações por pneumonia apresentaram aumento significativo, chegando a 43% acima do registrado no ano anterior.

Para enfrentar esse contexto, a Unimed-BH colocou em prática um planejamento para a sazonalidade respiratória, intensificou campanhas de prevenção, reforçou orientações aos clientes, implementou ações junto aos médicos e promoveu ações educativas voltadas para redução de riscos. Além disso, foram realizados treinamentos, atualização de protocolos e remanejamentos operacionais, garantindo que as equipes estivessem preparadas para lidar com a elevação da demanda assistencial.

Essas medidas reafirmam o compromisso da Cooperativa com a segurança, a qualidade dos serviços e a sustentabilidade do modelo assistencial, mesmo diante de desafios.



Mônica Nunes Vieira, cooperada da Medicina de Família e Comunidade, e Lenilda Martins de Souza Viana, cliente da Unimed-BH

PRINCIPAIS NÚMEROS

7.467.168 consultas eletivas

468.312 consultas em pronto atendimento on-line

4.425.471 terapias

2.279.262 consultas em pronto-socorro

220.165 internações hospitalares

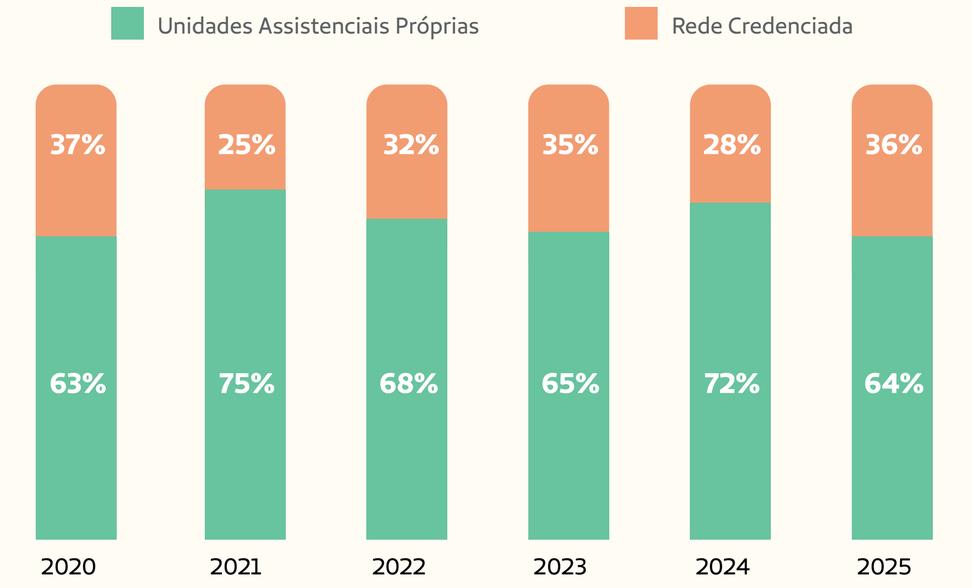
42.667.977 exames

Os dados relatados correspondem aos atendimentos de clientes Unimed-BH e de outras singulares dentro da nossa rede e de clientes Unimed-BH fora da rede em 2025

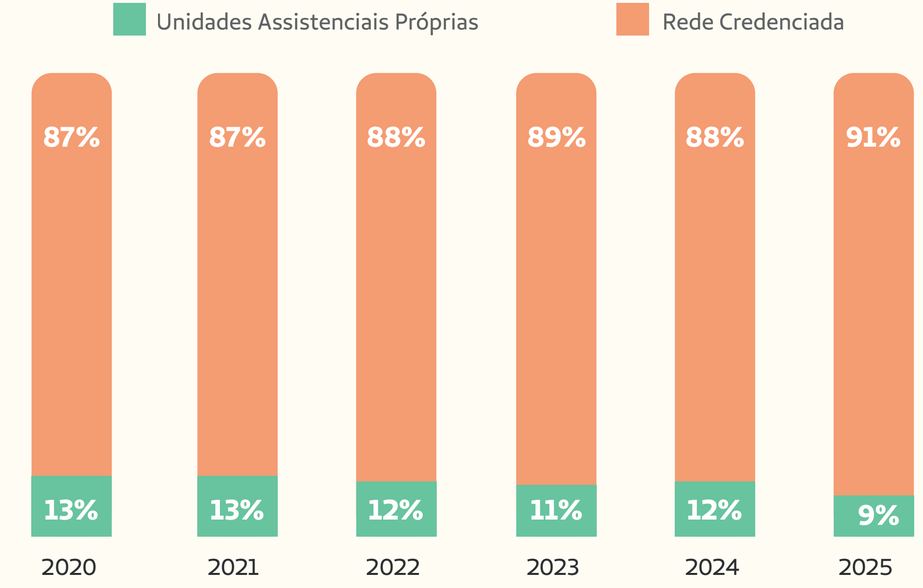
01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

EVOLUÇÃO DOS NOSSOS NÚMEROS ASSISTENCIAIS

PERCENTUAL DE CONSULTAS EM PRONTO-SOCORRO — PARTICIPAÇÃO DA REDE PRÓPRIA E REDE CREDENCIADA



EXAMES E TERAPIAS (AMBULATORIAIS E HOSPITALARES) — PARTICIPAÇÃO NA REDE PRÓPRIA E CREDENCIADA

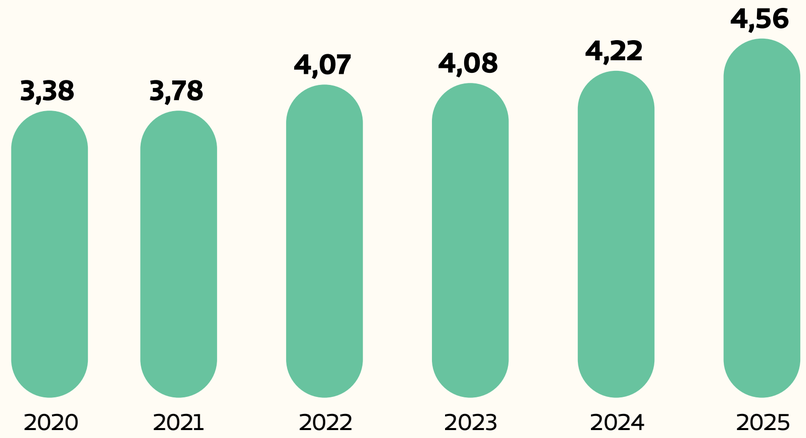


01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

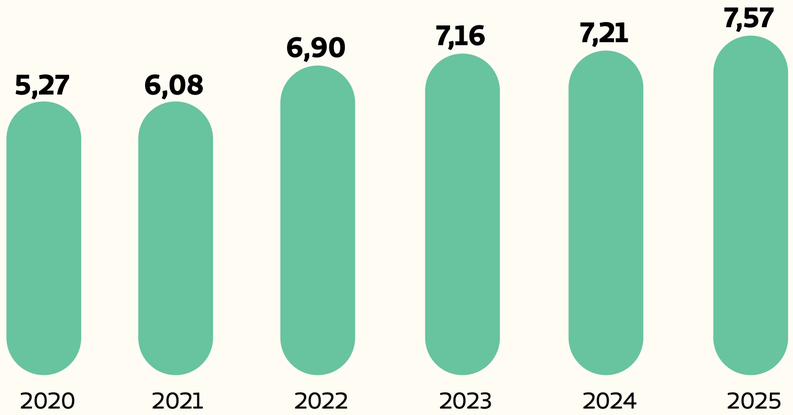
CONSULTAS MÉDICAS ELETIVAS POR CLIENTES

Em 2025, o indicador reforçou a tendência de crescimento contínuo registrada desde 2021, evidenciando o aumento gradual da utilização de consultas eletivas pelos clientes. Esse índice representa a relação entre o número de consultas médicas eletivas realizadas no período e a quantidade de clientes ativos na carteira, considerando tanto o total geral quanto o segmento de pessoas com 60 anos ou mais.

CONSULTAS ELETIVAS POR CLIENTE

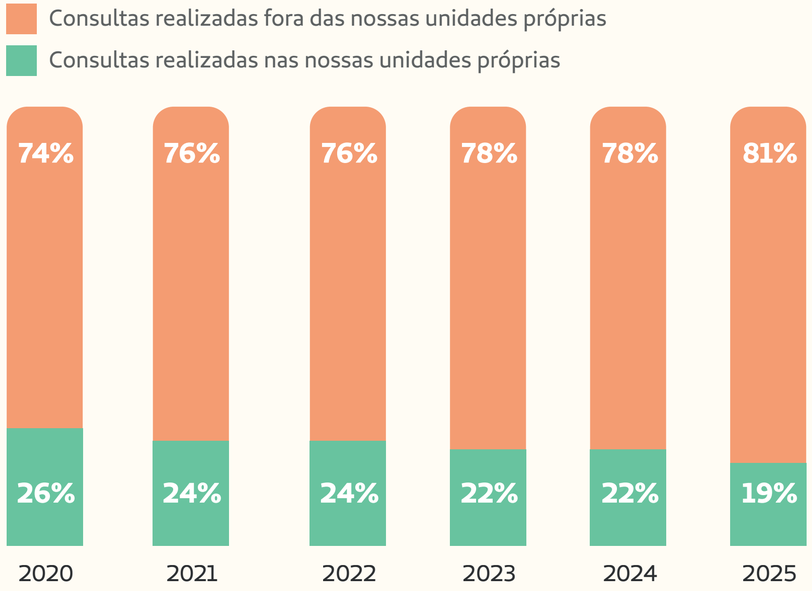


CONSULTAS ELETIVAS POR IDOSO



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

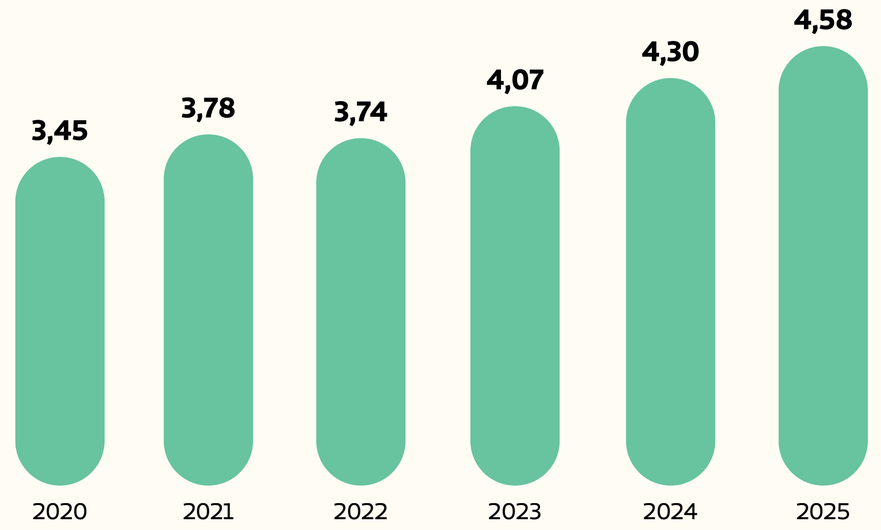
PERCENTUAL DE CONSULTAS ELETIVAS – PARTICIPAÇÃO DA REDE PRÓPRIA, REDE CREDENCIADA E CONSULTÓRIOS MÉDICOS



COMPLEMENTARES POR CONSULTA MÉDICA ELETIVA

O indicador representa a relação entre a quantidade de exames complementares solicitados em atendimentos eletivos e o número de consultas eletivas realizadas no mesmo período. Não inclui pedidos feitos durante internações ou em serviços de urgência e emergência.

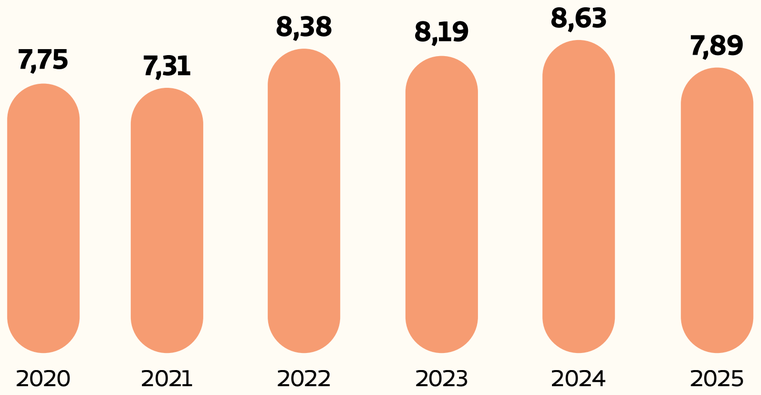
Nos últimos períodos, observou-se elevação no volume de exames por consulta eletiva. Trata-se de um movimento presente no setor. Esse crescimento exige atenção, pois pode indicar pressão assistencial e financeira, com possíveis impactos no aumento da sinistralidade.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

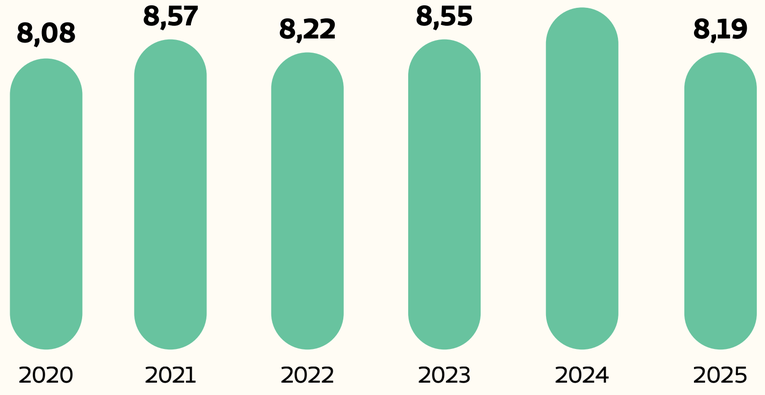
PERCENTUAL DE CLIENTES QUE CONSULTARAM OUTRO MÉDICO DA MESMA ESPECIALIDADE EM ATÉ 45 DIAS

Esse indicador expressa o percentual de beneficiários distintos, atendidos por cada médico cooperado, que se consultaram com outro médico da mesma especialidade em até 45 dias. Em 2025, observa-se uma queda, retornando a patamar semelhante ao de 2021 e interrompendo a tendência de alta registrada entre 2022 e 2024.



PERCENTUAL DE RETORNO A SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA EM ATÉ TRÊS DIAS

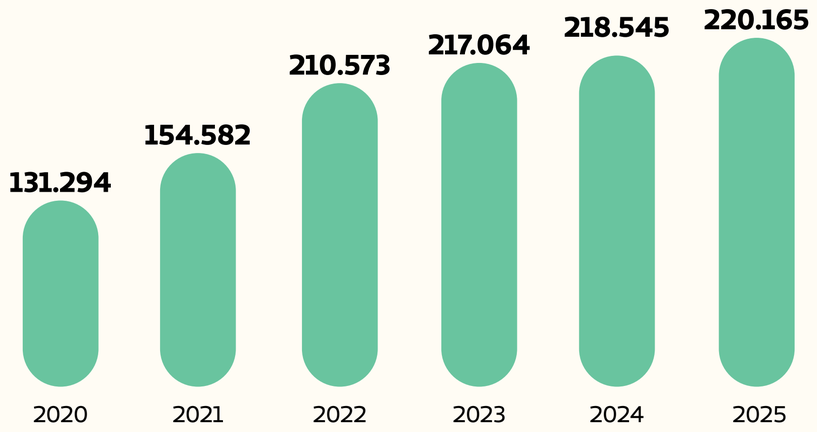
Em 2025, o indicador apresentou redução, retornando a níveis próximos aos observados em 2022 e 2023, após o pico registrado em 2024. A queda sugere uma normalização na procura por atendimentos de urgência e emergência em curto intervalo, após um ano marcado por condições excepcionais que elevaram o retorno em até três dias.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

INTERNAÇÕES

Em 2025, o volume de internações se manteve dentro da variação observada nos últimos anos. O leve aumento em relação a 2024 indica estabilidade do indicador, reforçando que, mesmo diante de oscilações sazonais no perfil epidemiológico, a necessidade de internação permanece relativamente constante na população atendida.

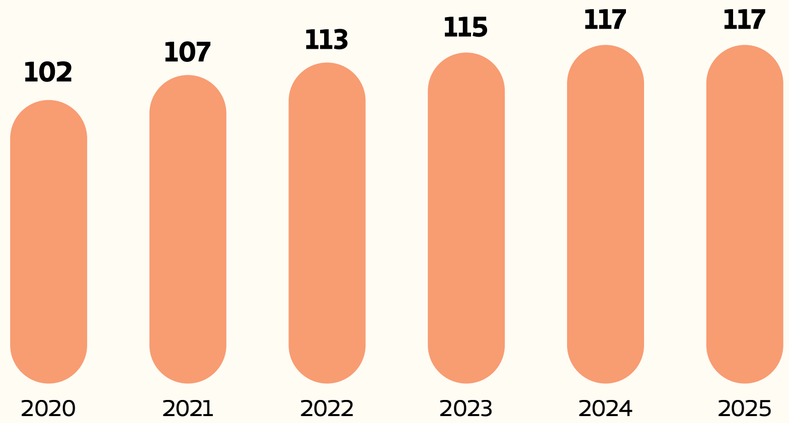


NÚMERO DE INTERNAÇÕES POR MÉDIA DE CLIENTES

O cálculo do número de internações por clientes segue a metodologia da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que considera internações por 1.000 beneficiários.

Em 2025, o indicador repetiu o número de 2024, resultado alinhado ao patamar observado nos últimos anos. A estabilidade reforça a manutenção do perfil assistencial da carteira, com desempenho dentro da média histórica e ligeiramente inferior ao registrado no setor.

INTERNAÇÕES X 1.000 BENEFICIÁRIOS



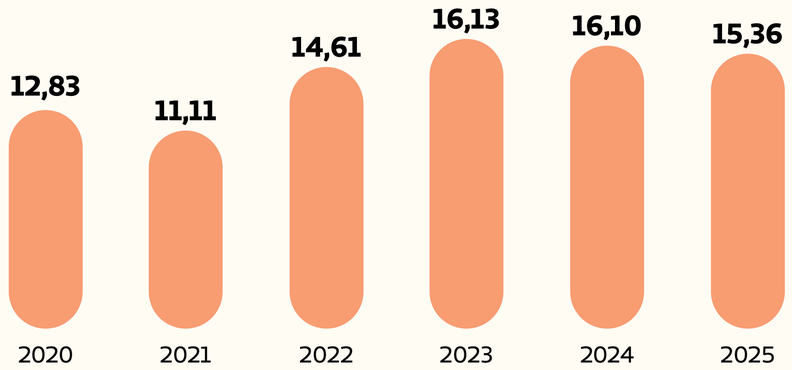
01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PERCENTUAL DE INTERNAÇÕES – PARTICIPAÇÃO DA REDE PRÓPRIA E REDE CREDENCIADA

Em 2025, o percentual de internações realizadas na rede própria e na rede credenciada manteve-se exatamente no patamar observado nos últimos quatro anos: 31% das internações ocorreram nas Unidades Assistenciais Próprias e 69% na rede credenciada. A estabilidade reforça a consistência do comportamento assistencial da carteira e a distribuição consolidada do fluxo de pacientes entre as duas redes.

PERCENTUAL DE INTERNAÇÕES POR CONDIÇÕES SENSÍVEIS À ATENÇÃO PRIMÁRIA (ICSAP)

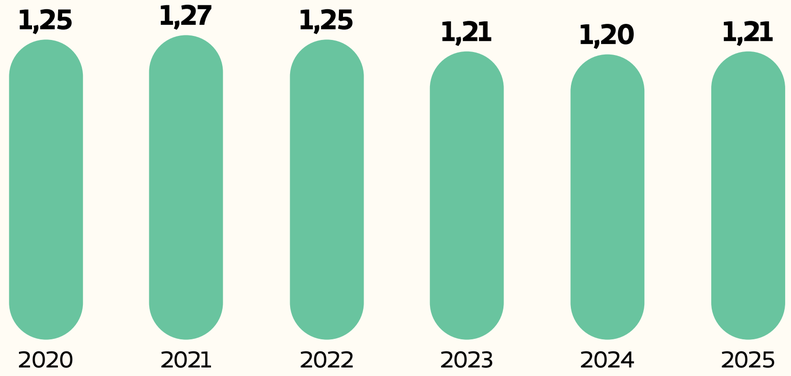
O cálculo expressa o percentual de internações de clientes por condições sensíveis à atenção primária (ICSAP). Essas condições representam um conjunto de agravos à saúde, e as internações são passíveis de redução por meio de intervenções no nível primário de atenção à saúde.



RAZÃO DO TEMPO DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR EM RELAÇÃO À REFERÊNCIA

Desde 2023, a Unimed-BH reporta esse dado considerando a metodologia *Diagnosis Related Groups* (DRG), em português Grupo de Diagnósticos Relacionados. Segundo o sistema, ter um tempo hospitalar adequado é fundamental para a experiência positiva do paciente e sua segurança, além de contribuir para os melhores resultados na instituição de saúde. Os valores demonstram o compromisso da Cooperativa com uma gestão de leitos eficiente e boas práticas clínicas.

RAZÃO DO TEMPO DE PERMANÊNCIA HOSPITALAR EM RELAÇÃO AO PREVISTO NO DRG



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CUIDADO INTEGRADO

Em 2025, a Unimed-BH avançou de maneira expressiva na consolidação do Cuidado Integrado, estruturando jornadas assistenciais orientadas para a identificação precoce de desvios que possam impactar a entrega dos melhores desfechos assistenciais aos seus beneficiários.

Esse direcionamento permitiu a implantação de intervenções mais oportunas, contribuindo para a redução de desperdícios, o estímulo à inovação e a ampliação da satisfação do cliente. Ao apoiar decisões fundamentadas em dados e fortalecer a colaboração entre equipes assistenciais e lideranças, a iniciativa reforçou de forma consistente a governança clínica.

Nesse contexto, o uso de ferramenta de inteligência artificial e da plataforma de monitoramento Hub do Cuidado Integrado foram fundamentais para ampliar nossa capacidade de acompanhar processos em tempo real. Essas soluções possibilitaram respostas mais ágeis dos serviços, elevando a qualidade do cuidado e fortalecendo a segurança do paciente.

Como parte dessa evolução, os protocolos assistenciais foram desenvolvidos com base nas melhores evidências científicas disponíveis, garantindo maior padronização, consistência e previsibilidade no cuidado. Entre os protocolos publicados pela Unimed-BH, aqueles referentes a Acidente Vascular Cerebral (AVC), Pneumonia, Infecção do Trato Urinário, Diarreia Aguda e Asma Infantil foram incorporados à ferramenta de inteligência artificial para gerenciamento em tempo real.

Protocolo de Asma infantil apresenta resultados

A evolução do protocolo de Asma Infantil exemplifica os benefícios de uma governança clínica estruturada e aplicada de forma sistemática. Por meio do monitoramento contínuo e da atuação integrada com as unidades assistenciais, foi possível reduzir em mais de 40% as internações evitáveis por asma, aumentando a eficiência operacional e qualificando a tomada de decisão. Esses resultados demonstram o impacto positivo alcançado quando as práticas assistenciais são orientadas por dados e quando as equipes dispõem do suporte necessário para intervir de maneira imediata diante de possíveis desvios.

No eixo da reorganização dos fluxos assistenciais e da experiência do cliente, uma entrega de grande destaque em 2025 foi a reestruturação da jornada do cliente com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Após a revisão completa do processo, a nova jornada passou a operar com foco na garantia de acesso oportuno. Como resultado, reduziu-se em 86% o tempo médio entre a solicitação médica e o início das terapias, aumentando a resolutividade e proporcionando maior satisfação às famílias acompanhadas.

Para fortalecer ainda mais a atuação das equipes com base em dados, foi concluída, ao final de 2025, a implantação do primeiro *Command Center* do Cuidado Integrado, com foco no público idoso. Essa ferramenta permite identificar, em tempo real, a população acima de 60 anos da Unimed-BH no momento da sua utilização da rede de urgência/emergência e hospitalar (tanto unidades próprias quanto credenciadas).

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

O *Command Center* reúne informações essenciais sobre coordenação do cuidado, padrões de uso dos serviços e histórico de experiência do cliente, possibilitando intervenções oportunas a partir do momento em que o beneficiário acessa a rede assistencial. Com isso, torna-se possível redirecionar o paciente conforme suas necessidades, otimizando o acesso ao cuidado mais adequado, aprimorando a experiência do cliente e reduzindo desperdícios decorrentes do uso inadequado dos serviços.

Estes três exemplos, a gestão do protocolo de asma, a otimização da jornada TEA e o *Command Center* do público idoso, sintetizam a essência do Cuidado Integrado: integrar processos, reduzir variabilidade assistencial, ampliar a segurança, aumentar a eficiência e assegurar que cada cliente receba o cuidado certo, no momento adequado. A partir de resultados concretos, torna-se evidente a força de um modelo assistencial baseado em evidências e dados, sustentado por uma governança clínica robusta, monitoramento inteligente de desvios e atuação coordenada entre equipes.

Dessa forma, o ano de 2025 representa um marco no fortalecimento da cultura de cuidado orientado por dados na Unimed-BH, preparando o terreno para a expansão de novas jornadas e protocolos assistenciais em 2026.

SAÚDE DIGITAL



Helena Soares de Souza Santos, Cooperada da Medicina de Família e Comunidade/Saúde Digital

Desde sua criação, a Saúde Digital da Unimed-BH vem se consolidando como um dos principais vetores de transformação do modelo assistencial da cooperativa. Em 2025, a marca de mais de 2 milhões de consultas on-line foi alcançada, reforçando seu papel estratégico na ampliação do acesso, na qualificação da jornada do cuidado e na sustentabilidade do sistema.

A Saúde Digital mantém uma oferta integrada de atendimentos on-line de urgência para adultos, crianças e gestantes, renovação de receitas, teleinterconsultas em Cardiologia e Endocrinologia, teleconsultas eletivas e projetos de Cuidado Integrado, com destaque para iniciativas de telemonitoramento e acompanhamento remoto de condições crônicas.

A Jornada de Saúde Mental, serviço digital de teleinterconsulta de psiquiatria oferecido no aplicativo da Unimed-BH, passou a estar disponível para 100% da carteira de clientes, estruturada a partir de um modelo de estratificação de risco e coordenação do cuidado. Com sua inclusão, tornou-se possível direcionar adequadamente os clientes atendidos em pronto atendimento, minimizando internações desnecessárias e garantindo continuidade do cuidado na linha digital.
O serviço apresenta NPS de 95, evidenciando elevado nível de satisfação dos clientes.

O Bem Digital, plano de saúde da Unimed-BH que oferece consultas on-line 24h sem coparticipação pelo aplicativo e atendimento presencial de urgência e emergência quando necessário, manteve trajetória de crescimento em volume de clientes atendidos e alcançou NPS de 89, se fortalecendo como um serviço bem avaliado e alinhado às necessidades assistenciais da carteira.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Em paralelo, foi iniciada a implantação de uma APS Digital (Atenção Primária à Saúde por telemedicina), com cuidado personalizado e exclusivo para a carteira de um cliente corporativo, reforçando a coordenação do cuidado, a personalização da assistência e a lógica de saúde baseada em valor.

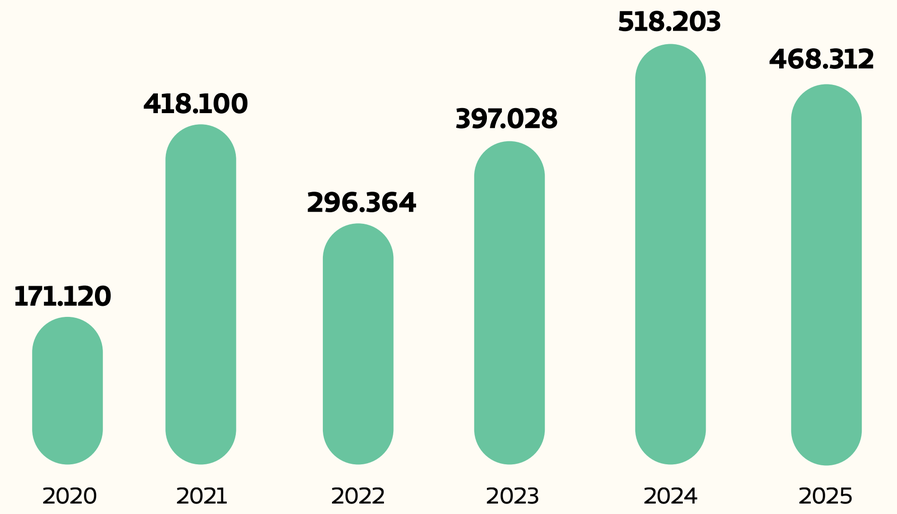
Em 2025, teve início o piloto da Jornada de Neurodesenvolvimento, estruturada com atendimentos realizados por pediatras treinados e neuropediatras, qualificando o percurso assistencial, reduzindo a fragmentação do cuidado e ampliando a experiência das famílias atendidas.

Outro avanço estratégico foi a implantação do Onde Ir, um algoritmo de Inteligência Artificial desenvolvido para orientar o cliente dentro do ecossistema de saúde, com direcionamento assertivo para baixa e alta urgência e saúde mental. O projeto contabiliza mais de 12 mil percursos completos, com taxa de adesão de 84,75% e mais de 99% de assertividade, contribuindo para decisões mais seguras e redução de encaminhamentos inadequados.

Como resultado desse conjunto de iniciativas, a Saúde Digital da Unimed-BH apresenta NPS acumulado de 89 e resolutividade de 93% dos atendimentos em até 72 horas, reafirmando seu papel estratégico na qualificação do cuidado, na experiência do cliente e na sustentabilidade do modelo assistencial da Cooperativa.

CONSULTAS ON-LINE REALIZADAS POR ANO

Em 2025, o volume de consultas on-line permaneceu elevado, mesmo após a mudança de metodologia implementada em 2024, que ajustou os critérios de apuração utilizados até 2023. A variação em relação ao ano anterior deve ser analisada à luz desse novo modelo de contabilização, que impacta a comparabilidade histórica, mas confirma a consolidação do atendimento digital como um dos principais canais de acesso dos clientes.



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A Unimed-BH segue investindo no aprimoramento da experiência dos clientes, garantindo satisfação e fortalecendo a confiança no cuidado prestado.

Em 2025, a Gerência de Experiência do Paciente, iniciada no Hospital Unimed – Unidade Contorno, passou a atuar também no Hospital Unimed – Unidade Betim e está em fase de expansão na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e no Hospital Infantil São Camilo Unimed.

Entre as iniciativas implementadas para melhoria da experiência do cliente, destacam-se os totens de autoatendimento, que oferecem mais autonomia e agilidade na jornada do paciente.

O reconhecimento internacional também marcou o ano: a Unimed-BH foi selecionada pelo The Beryl Institute para apresentar a jornada do paciente no pronto atendimento do Hospital Unimed – Unidade Contorno durante o congresso Elevate PX, realizado em Las Vegas, nos EUA, entre 31 de março e 2 de abril de 2025. O hospital foi o único representante brasileiro no evento, reforçando o alinhamento às melhores práticas globais.

Mesmo diante de desafios como a sazonalidade respiratória, o NPS de internação nos hospitais próprios registrou 73 pontos em 2025, valor próximo ao observado em 2024 (75 pontos). Já o NPS do pronto atendimento apresentou crescimento de 12 pontos, alcançando 62 em 2025. Esses resultados reforçam o compromisso da Cooperativa com uma experiência cada vez mais humanizada, inovadora e centrada no paciente.

Além disso, os hospitais da rede própria também apresentaram resultados positivos no Prêmio Excelência Assistencial Unimed-BH.

Leia mais em Rede Prestadora.



Totens de autoatendimento no Hospital Unimed - Unidade Betim

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

SEGURANÇA ASSISTENCIAL

Em 2025, a Unimed-BH também consolidou a atuação do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) e da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) de forma transversal, promovendo a integração em rede desses dois serviços. Essa iniciativa possibilitou o desenvolvimento de protocolos assistenciais voltados para a segurança do paciente e para a sustentabilidade da Cooperativa.

Na governança clínica, a Cooperativa avançou com a implantação e o gerenciamento de protocolos assistenciais que serviram de apoio ao médico cooperado, ampliando as ferramentas que contribuíram para garantir a qualidade assistencial.

Na cadeia medicamentosa, implementou a dispensação totalmente eletrônica e a checagem eletrônica à beira leito, ampliando a segurança assistencial e colaborando com a sustentabilidade ambiental, por meio da eliminação das prescrições impressas.



Compromisso com qualidade e segurança assistencial é marca da Cooperativa. Na foto, Sabrina Cavaglieri, cooperada da Oftalmologia, durante atendimento em consultório.

Ainda em 2025, a Cooperativa conquistou a acreditação ONA Nível 2 em rede assistencial, um feito inédito entre as instituições de saúde brasileiras. Todas essas ações foram fundamentais para manter a prestação de serviços com qualidade assistencial e sustentabilidade.

Saiba mais sobre a acreditação em Reconhecimentos.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

SEGURANÇA DO PACIENTE

O Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) mantém a missão de promover e coordenar ações que garantam a segurança do paciente em todas as etapas da jornada assistencial, em conformidade com as diretrizes da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

Em 2025, consolidou a transversalidade de sua atuação nas unidades, com resultados expressivos, como a padronização de processos internos, a implementação de boas práticas e melhorias de forma integrada em unidades com perfis semelhantes, além do fortalecimento da integração entre os Núcleos e as áreas assistenciais, evoluindo de maneira colaborativa e estratégica.

Também promoveu o II Simpósio de Segurança do Paciente e Prevenção de Infecções, reunindo lideranças de todas as unidades assistenciais para debater desafios e avanços, tanto no cenário externo quanto na Unimed-BH. Esse encontro reforçou o compromisso com a excelência e a inovação na segurança do cuidado.

Metas Internacionais de Segurança do Paciente

A Unimed-BH segue as Metas Internacionais de Segurança do Paciente estabelecidas pela Joint Commission International (JCI), em colaboração com a Organização Mundial da Saúde (OMS), com o objetivo de melhorar continuamente a assistência, minimizando eventos adversos. São elas:

- Identificar o paciente corretamente;
- Melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde;
- Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos;
- Assegurar cirurgias com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto;
- Reduzir os riscos de infecções associados aos cuidados de saúde;
- Reduzir o risco de danos decorrentes de quedas ao paciente;
- Reduzir o risco de lesão por pressão.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CONTROLE DE INFECÇÕES





Representantes do projeto Guardiões da Higienização da Maternidade Unimed Unidade Grajaú.

Em 2025, o controle de infecção consolidou seu papel estratégico na promoção da segurança assistencial, fortalecendo a transversalidade das ações por meio do engajamento da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) em toda a rede.

A integração das equipes foi determinante para ampliar iniciativas como o programa de higienização das mãos e o projeto “Guardiões da Higienização”, implementado nas quatro unidades hospitalares. Essa sinergia permitiu padronizar indicadores conforme as diretrizes da ANVISA, promover mais interface entre áreas assistenciais, apoio e direção técnica, e reforçar a corresponsabilidade na prevenção das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS).

O trabalho conjunto resultou em protocolos unificados, maior envolvimento das lideranças, integração das equipes e fortalecimento da cultura de prevenção. A apresentação sistemática dos indicadores e das tratativas necessárias contribuiu para reduzir taxas de infecção e garantir excelência nos processos de acreditação, tanto no selo de qualidade da Unimed-BH quanto na Organização Nacional de Acreditação (ONA).

GOVERNANÇA CLÍNICA

Em 2025, o trabalho de Governança Clínica da Unimed-BH manteve-se integrado à rotina das áreas, com a implementação de novos protocolos assistenciais: Asma Infantil, Acidente Vascular Cerebral, Diarreia (adultos e pediatria), Pneumonia (idosos), Infecção do Trato Urinário (idosos) e Infecção das Vias Aéreas Superiores.

O processo de mensuração da adesão do corpo clínico aos protocolos foi automatizado, permitindo o monitoramento em tempo real. Essa iniciativa otimizou a rotina das áreas e contribuiu para a melhoria contínua, o fortalecimento da qualidade assistencial, o aumento da segurança do paciente e a redução de desperdícios.

Os indicadores definidos passaram a ser acompanhados com maior agilidade, possibilitando uma avaliação mais eficaz dos resultados e o monitoramento pela gestão, com vistas à condução da governança clínica e à tratativa oportuna de possíveis desvios.

RESPONSABILIDADE NA GESTÃO

RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

GRI: 3-3

Em 2025, a Unimed-BH seguiu reforçando sua solidez, apoiada por uma gestão rigorosa dos recursos coletivos.



Metas: 8.2, 16.6 e 17.17

O desempenho econômico-financeiro de 2025 refletiu a solidez da Unimed-BH: as contraprestações efetivas (correspondentes à receita líquida) tiveram o melhor resultado da história, enquanto a sinistralidade permaneceu sob controle, em 77,98%, mesmo diante de desafios, como o período de sazonalidade respiratória e a alta demanda por incorporações de novas tecnologias e medicamentos. Os resultados demonstram a efetividade das ações de gestão do custo assistencial.

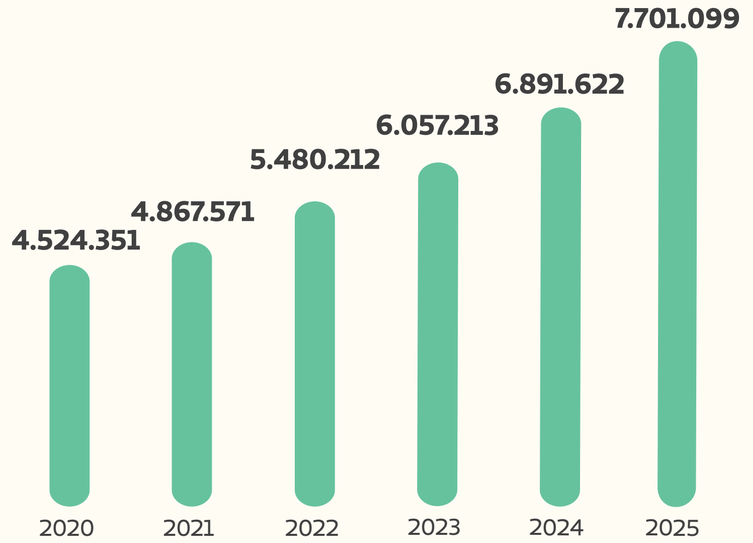
Ao longo do ano, a Cooperativa manteve o equilíbrio entre receitas e despesas, assegurando margem operacional saudável, evolução do Patrimônio Líquido e valorização do Capital Social, além de reforçar provisões técnicas, ampliar ativos para sustentar investimentos estratégicos e aumentar a remuneração dos cooperados.

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS

Em 2025, as contraprestações efetivas atingiram R$ 7,7 bilhões, representando crescimento de 11,75% em relação a 2024. Esse desempenho foi impulsionado, principalmente, pelo desempenho dos contratos empresariais, contribuindo para fortalecer a receita líquida proveniente dos planos de saúde. A estratégia comercial, aliada à gestão eficiente dos custos assistenciais, consolidou a sustentabilidade financeira da Cooperativa e reforçou sua capacidade de investimento em qualidade e inovação.

EVOLUÇÃO DAS CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS (MILHARES DE REAIS)



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

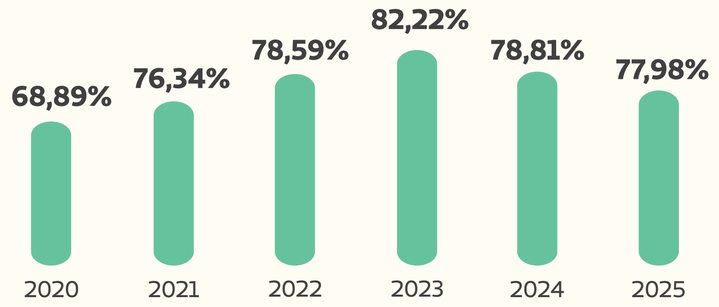
SINISTRALIDADE (DESPESAS MÉDICAS)

Conter o avanço da sinistralidade continua sendo um dos principais desafios da Cooperativa, e os resultados de 2025 reforçam a consistência das ações implementadas nos últimos anos. Em 2025, o indicador registrou 77,98%, desempenho abaixo do percentual alcançado em 2024, sinalizando equilíbrio entre receita e despesas assistenciais.

Em 2025, a Unimed-BH avançou na gestão do custo assistencial com a implementação de diversas ações voltadas para a redução de desperdícios. Entre as principais iniciativas, destacam-se:

- a divulgação de alertas direcionados aos médicos cooperados no sistema de gestão de atendimento, com foco em boas práticas de solicitações;
- auditoria das guias com excesso de exames, evitando procedimentos desnecessários e mantendo a qualidade do cuidado;
- avaliação cuidadosa do uso de biossimilares para imunobiológicos;
- melhorias nos processos de autorização do intercâmbio, assegurando maior agilidade e controle;
- ajustes nas regras para remoção de clientes pelas ambulâncias, otimizando recursos e priorizando casos críticos.

EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE DESPESAS MÉDICAS



A sinistralidade atingiu o menor índice registrado desde 2021.

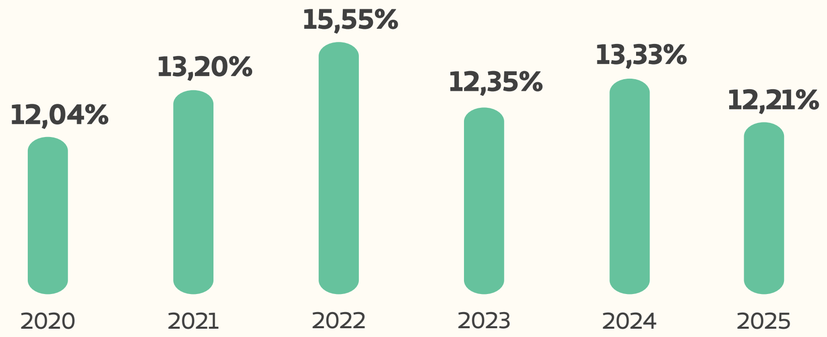
01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

DESPESAS ADMINISTRATIVAS E DE COMERCIALIZAÇÃO

Em 2025, as Despesas Operacionais (DA + DC) tiveram queda, fechando em 12,21%, 1,12 p.p. abaixo de 2024, refletindo a continuidade da gestão estratégica dos gastos e sendo impactadas pela receita de planos crescente. Mesmo com o crescimento da carteira, os indicadores permaneceram controlados, demonstrando eficiência na administração das despesas e na execução das estratégias comerciais.

Vale destacar que, para a composição do indicador, estão incluídos os gastos vinculados ao Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (Fates), conforme exigência contábil da Norma ITG 2004, que estabelece critérios específicos para a contabilidade de cooperativas, incluindo a obrigatoriedade de registrar fundos como o Fates no patrimônio líquido. Essa prática assegura transparência e conformidade regulatória, preservando a robustez financeira e a capacidade de investimento da Cooperativa.

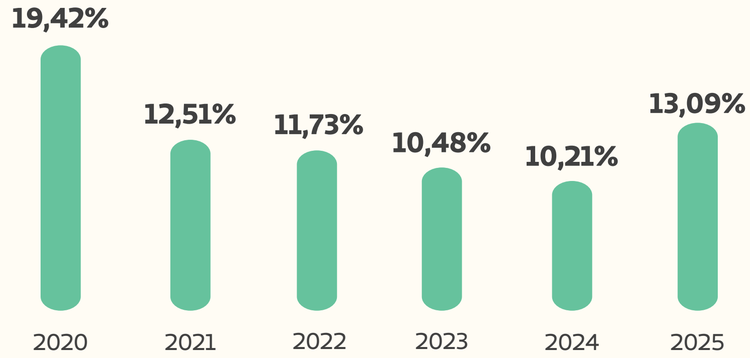
PERCENTUAL DAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS + DESPESAS DE COMERCIALIZAÇÃO SOBRE AS CONTRAPRESTAÇÕES EFETIVAS



EBITDA

A Margem EBITDA demonstra a capacidade da Unimed-BH de gerar recursos na operação, desconsiderando juros, impostos, depreciação e amortização. Em 2025, o indicador fechou em 13,09%, uma evolução de 2,88 p.p em relação a 2024, impulsionado pelo incremento das contraprestações efetivas, pelo controle dos custos assistenciais e pela gestão eficiente das despesas administrativas, que permanecem sob controle.

EVOLUÇÃO DA MARGEM EBITDA

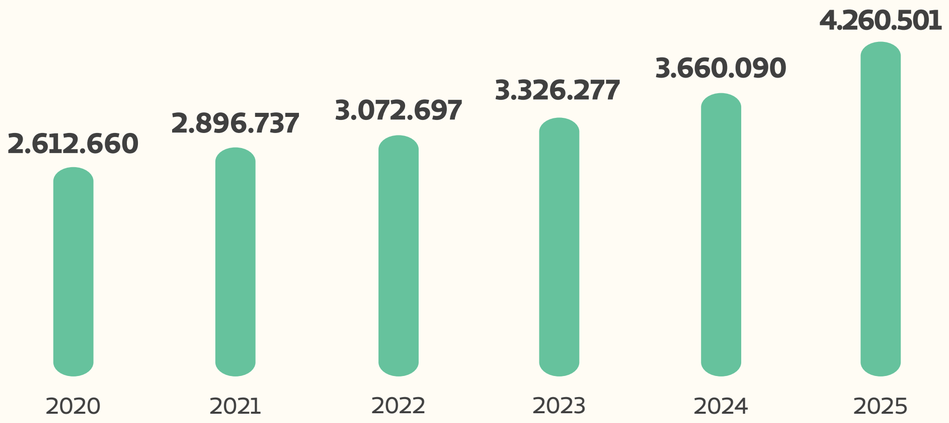


01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PATRIMÔNIO LÍQUIDO

O Patrimônio Líquido segue em trajetória de crescimento, acompanhando a tendência observada nos últimos exercícios. Em 2025, atingiu R$ 4,26 bilhões, representando variação positiva em relação ao ano anterior. Esse desempenho reflete a consistência do resultado líquido, a evolução da Cota Capital com o ingresso de novos cooperados e o incremento dos juros ao capital, reforçando a solidez financeira da Cooperativa e sua capacidade de investimento em projetos estratégicos.

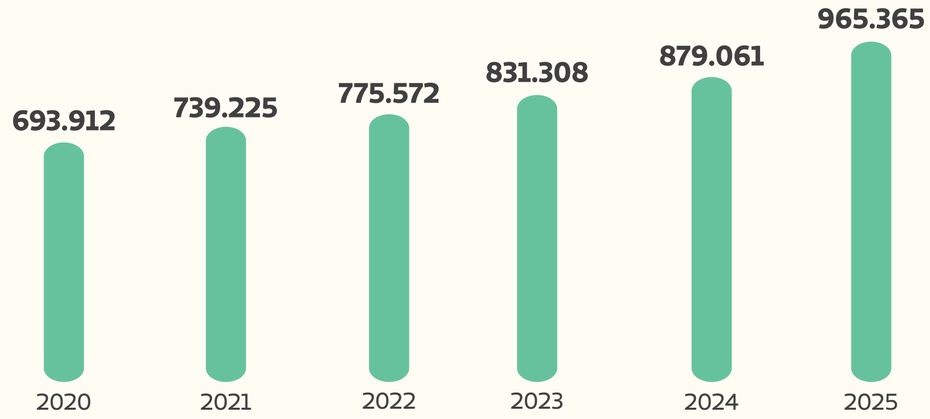
EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (MILHARES DE REAIS)



CAPITAL SOCIAL

O Capital Social da Cooperativa segue valorizado, reforçando a solidez do modelo cooperativista e a confiança dos médicos na Unimed-BH. Em 2025, o saldo chegou a R$ 965 milhões, impulsionado pelo ingresso de novos cooperados e pela política de remuneração ao capital, que prevê juros de até 12% ao ano, conforme a Lei 5.764/71. Essa evolução reflete a sustentabilidade do negócio e a capacidade de gerar segurança aos seus cooperados, mantendo o equilíbrio entre crescimento e responsabilidade financeira.

EVOLUÇÃO DO CAPITAL SOCIAL (MILHARES DE REAIS)

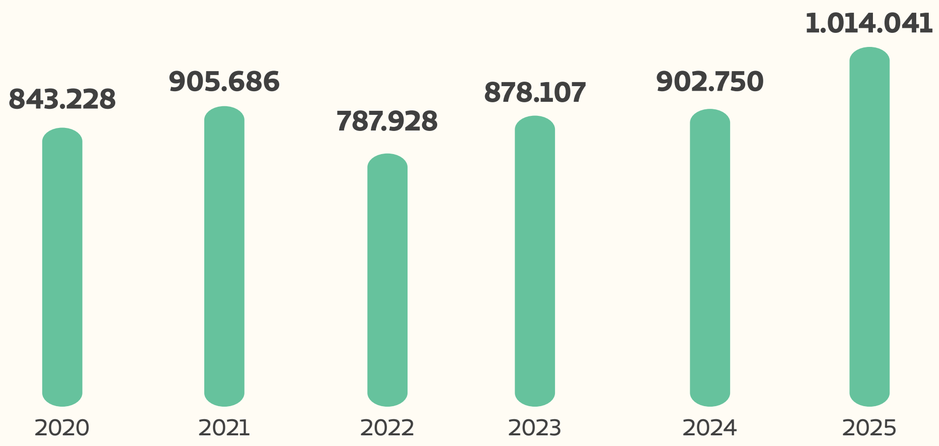


01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões técnicas permanecem como um dos pilares da solvência financeira da Cooperativa, garantindo liquidez para honrar compromissos futuros e atender às exigências regulatórias. Em 2025, o saldo alcançou R$ 1,01 bilhão, acompanhando a expansão da carteira e a evolução das contraprestações. A gestão rigorosa dessas provisões assegura estabilidade e reforça a credibilidade da Unimed-BH junto aos órgãos reguladores e ao mercado.

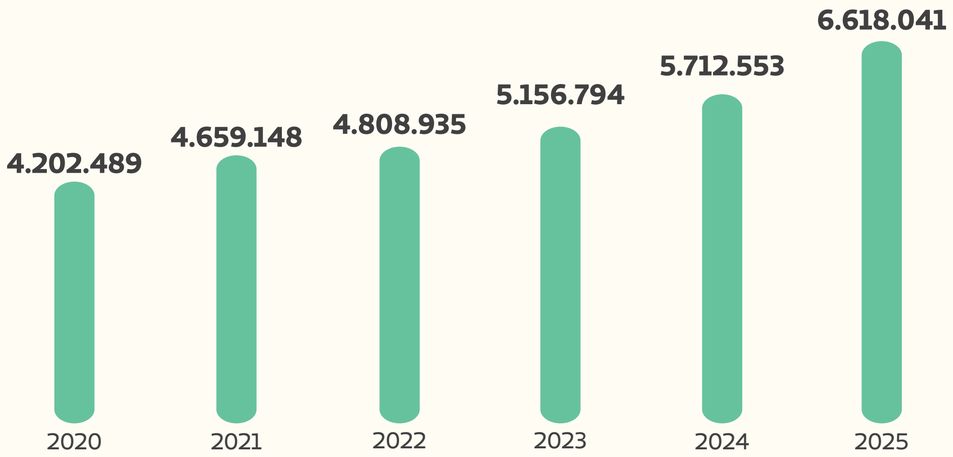
EVOLUÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS (MILHARES DE REAIS)



ATIVOS

A robustez dos ativos da Unimed-BH sustenta sua estratégia de longo prazo e viabiliza investimentos em infraestrutura e inovação. Em 2025, o total foi de R$ 6,62 bilhões, refletindo aportes direcionados à ampliação da rede própria, como as obras do Hospital Unimed – Unidade Contagem e os preparativos para o futuro Hospital Unimed – Nova Lima, além de investimentos em tecnologia e projetos digitais que fortalecem a experiência do cliente, a jornada do cooperado e a eficiência operacional.

EVOLUÇÃO DOS ATIVOS (MILHARES DE REAIS)



01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
ESTRATÉGIA
INTEGRIDADE E CONFORMIDADE
GESTÃO DE RISCOS
INOVAÇÃO
QUALIDADE
REPUTAÇÃO
RESULTADOS ASSISTENCIAIS
RESULTADOS ECONÔMICO-FINANCEIROS
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

GESTÃO DOS RECURSOS COLETIVOS

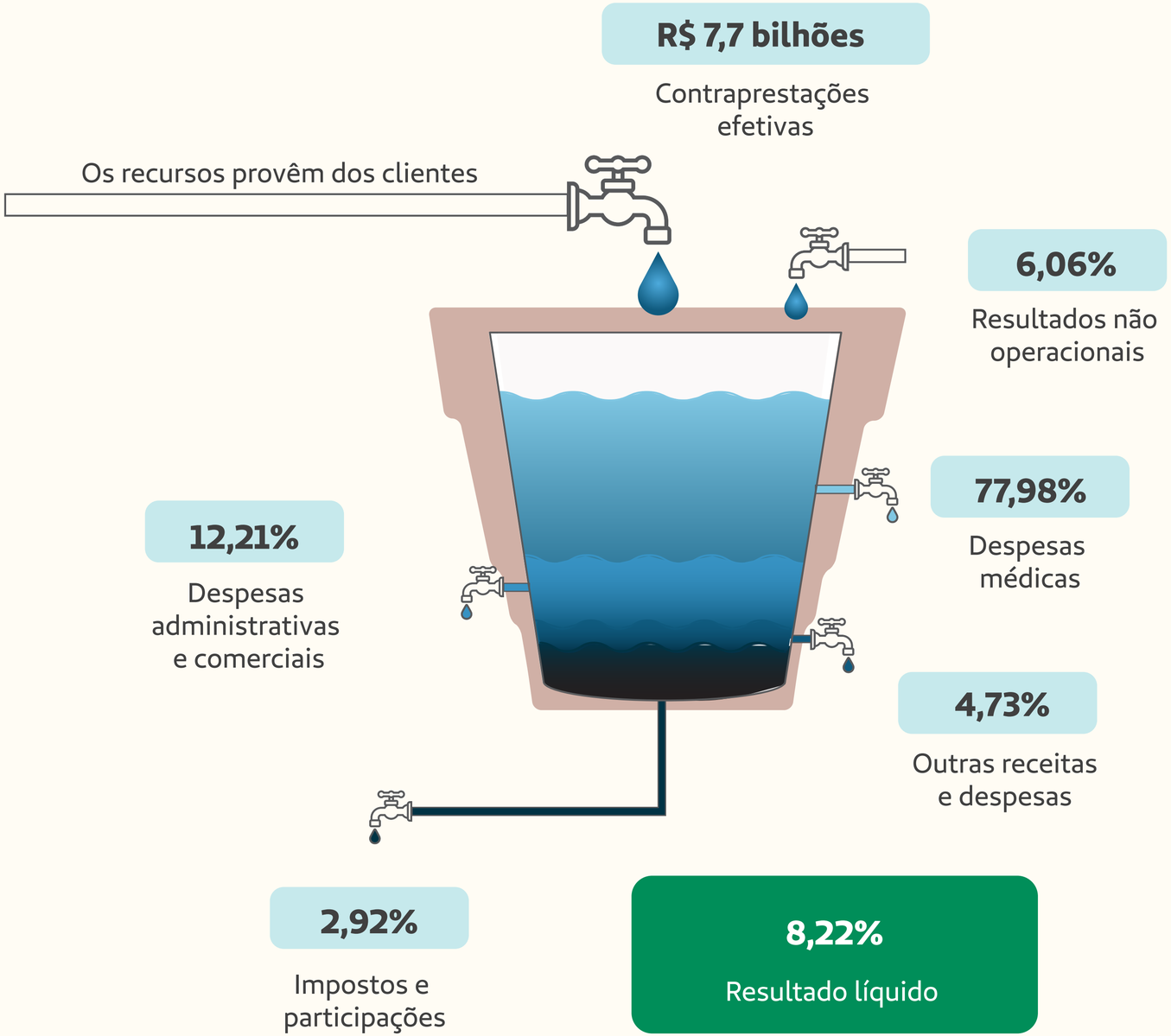
GRI: 201-1

Com um modelo de negócio baseado na cooperação, a Unimed-BH tem, na gestão coletiva, a sua principal força. O gerenciamento dos recursos pode ser explicado por meio da metáfora da caixa d'água que abastece um condomínio.

A receita advinda de clientes abastece o reservatório e o consumo se dá pelo atendimento assistencial aos clientes e pelas despesas feitas para a manutenção do negócio em funcionamento.

Assim, havendo uma boa gestão dos recursos, atingimos bom desempenho no Resultado Operacional e no Resultado Líquido, que são destinados ou distribuídos, ao final de cada exercício, aos médicos cooperados.

Confira a Demonstração de Valor Adicionado (DVA) e outras informações no anexo Demonstrações Financeiras.



RESPONSABILIDADE SOCIAL

Mais do que cuidar da saúde, reforçamos todos os dias o nosso compromisso em gerar impacto social positivo, promovendo bem-estar, inclusão e desenvolvimento para as comunidades.

193 RESPONSABILIDADE SOCIAL
194 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
197 SAÚDE E BEM-ESTAR
204 INSTITUTO UNIMED-BH

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025 UNIMED-BH



Alunos de Danças Urbanas da Escola de Artes Instituto Unimed-BH e participantes do Festival Somos Comunidade

RESPONSABILIDADE SOCIAL

CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS

A Unimed-BH acredita que a solidez da Cooperativa está diretamente vinculada ao impacto positivo que gera na sociedade, pois o seu crescimento só faz sentido quando contribui para o bem-estar coletivo.



Metas: 17.16 e 17.17

A Unimed-BH entende que sua atuação envolve um compromisso contínuo com práticas que fortalecem a governança, a sustentabilidade e a responsabilidade social. Valorizando o princípio cooperativista de Interesse pela Comunidade, reafirmamos nosso papel como agentes de impacto positivo, buscando impulsionar o desenvolvimento das comunidades em que estamos presentes.

Isso se materializa na adesão a compromissos locais e globais e no apoio a projetos socioculturais e socioambientais que levam transformação para a vida de milhares de pessoas.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

COMPROMISSOS COLETIVOS

Desde 2012, a Unimed-BH é signatária do Pacto Global da ONU, iniciativa que conecta organizações a uma rede internacional comprometida com princípios relacionados aos direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção. Em 2025, ampliamos esse compromisso ao aderir também ao Movimento Mente em Foco, que integra a agenda do Pacto Global e promove a saúde mental no ambiente corporativo, reforçando o nosso propósito de cuidar da saúde em todas as suas dimensões.

Mantivemos nossa atuação na Rede Desafio 2030, participando da coordenação e do comitê gestor, alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). Além disso, passamos a integrar o Desafio Resíduos, iniciativa do projeto Hospitais Saudáveis, que convida hospitais e sistemas de saúde no Brasil para melhorar a gestão de resíduos, com foco na geração, redução, reutilização, reciclagem e destinação correta. O objetivo é contribuir para a sustentabilidade no setor de forma alinhada com ações globais de combate às mudanças climáticas.

MINAS PELA PAZ

Seguimos como mantenedores do Instituto Minas pela Paz, organização da sociedade civil de interesse público (OSCIP) criada pelo Conselho Estratégico da Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais (FIEMG). A organização atua na formação profissional de indivíduos privados de liberdade e na inclusão no mercado de trabalho de jovens em situação de vulnerabilidade e adolescentes em cumprimento de medidas socioeducativas, contribuindo para a reintegração social e a redução da violência.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

FOCO EM GOVERNANÇA

Em 2025 seguimos fortalecendo nossas práticas de governança e integridade. Respondemos aos indicadores do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, promovido pelo Instituto Ethos, e do Pacto Brasil pela Integridade Empresarial, iniciativa da Controladoria-Geral da União. O objetivo é que as empresas que atuam no país assumam voluntariamente o compromisso público com a integridade empresarial e com a adoção de ações concretas para colocá-la em prática.

Continuamos associados ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), fortalecendo nossos padrões de governança e participando de eventos e iniciativas conjuntas para aprimorar a transparência e a responsabilidade corporativa.

A Unimed-BH também participa do Conselho Consultivo da Alliance for Integrity, iniciativa multissetorial que reúne representantes dos setores público e privado, bem como da sociedade civil, com o objetivo de promover a integridade, a transparência e as práticas éticas no ambiente de negócios.

No âmbito dessa participação, a cooperativa contribui para o planejamento e a implementação de ações estratégicas definidas em memorandos de entendimento, voltadas ao fortalecimento das capacidades de *compliance* e integridade de pequenas e médias empresas e de sua cadeia de fornecedores. Essas ações incluem iniciativas de capacitação e treinamentos, desenvolvidos de forma colaborativa com grandes organizações, entre elas a Unimed-BH, reforçando o compromisso institucional com a prevenção da corrupção e a promoção de condutas éticas no sistema econômico.

Essas adesões reforçam nosso compromisso com práticas éticas e transparentes.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

SAÚDE E BEM-ESTAR

Na Unimed-BH, cuidar da saúde é incentivar bem-estar, hábitos saudáveis e informação de qualidade.



Metas: 3.4; 4.7; 10.2 e 11.7

Para a Unimed-BH, cuidar da saúde vai muito além da assistência. É também promover práticas que proporcionem qualidade de vida para nossos clientes, colaboradores, médicos cooperados, parceiros e sociedade. Realizamos isso por meio de iniciativas que estimulam hábitos saudáveis e atividades físicas, além do compartilhamento de informações qualificadas.

Contribuir para a promoção da saúde é nosso compromisso como empresa do segmento da saúde suplementar e signatária do Pacto Global. Ao nos dedicarmos aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), dentre eles o ODS 3 - Saúde e bem-estar, estamos fortalecendo também o nosso propósito.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

MOVIMENTO MUDE1HÁBITO



O Movimento Mude1Hábito promove ações de saúde e bem-estar

O Movimento Mude1Hábito é um conjunto de iniciativas que convida o público para repensar a rotina e adotar novos hábitos em busca de promoção da saúde e prevenção de doenças. Os projetos são desenvolvidos em duas frentes de atuação, sendo uma digital e outra presencial, e o objetivo de ambas é estimular um estilo de vida mais saudável para a população.

PLATAFORMA CIRCUITO MUDE1HÁBITO

Em 2025, a plataforma Circuito Mude1Hábito ampliou a abrangência dos desafios. Além de oferecer aulas gratuitas on-line de diversas atividades físicas e palestras relacionadas à promoção da saúde, foram incluídas temáticas como educação financeira, levando o bem-estar para outras áreas da vida.

O acesso é aberto ao público e os usuários podem participar de um programa de benefícios em que são recompensados pelas atividades realizadas. A plataforma conquistou uma grande comunidade de usuários, com o marco de mais de 1,6 milhão de engajamento/mês no ano.

+ 10 mil usuários ativados

+19 mi de engajamentos no ano

1.6 mil pessoas premiadas nos desafios

875 inscrições de eventos patrocinados disponibilizadas

94% dos usuários satisfeitos com o projeto

Entre as atividades mais acessadas em 2025, o Desafio Dia1, realizado entre julho e agosto, abordou ações para vencer a procrastinação na mudança de hábitos e contou com mais de 2 milhões de engajamentos no período e 550 pessoas premiadas. Já o Desafio Saúde Financeira, realizado em novembro em parceria com a Sicoob Credicom, teve 600 pessoas premiadas e mais de 1,4 milhão de acessos no período.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CIRCUITO MUDE1HÁBITO NAS PRAÇAS



Aulão do Circuito Mude1Hábito na Praça Floriano Peixoto

Além de proporcionar experiências presenciais, o Circuito Mude1Hábito nas praças promove atividades constantes na Praça Floriano Peixoto, em Belo Horizonte, adotada pela Unimed-BH desde 2010. A programação mensal oferece aulas gratuitas de alongamento e caminhada orientada, Tai Chi Chuan e, ainda, iniciação e fortalecimento à corrida, com foco principalmente no público 60+. Ao longo de 2025, o Circuito Mude1Hábito nas praças registrou:

259 inscritos, 48% a mais que em 2024

54 participantes ativos, em média

4 aulões temáticos, com média de 117 participantes por evento



Participantes da 2ª edição do Mude1Hábito Experience ao final da aula de Funcional

MUDE1HÁBITO EXPERIENCE

A 2ª edição do Mude1Hábito Experience reforçou a importância da promoção de práticas saudáveis em prol de uma vida com mais bem-estar. A cada edição dessa ação, mais médicos cooperados, colaboradores, clientes, parceiros e pessoas da comunidade se envolveram criando conexões, explorando novas práticas e fortalecendo o compromisso com o autocuidado.

A programação de 2025 aconteceu no Espaço 356 – Arena RM, a maior arena de esportes de raquete de Belo Horizonte, e contou com aulas de Funcional, Yoga, Tai Chi Chuan, Iniciação ao Beach Tennis, Low Pressure Fitness e Dança. O evento dobrou sua capacidade e reuniu mais de 400 pessoas, sendo que 74% dos participantes avaliaram a experiência como excelente.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PATROCÍNIO ÀS CORRIDAS

A Unimed-BH manteve-se presente nas maiores e mais tradicionais provas de Belo Horizonte e região metropolitana, com estandes e atividades, como os alongamentos orientados pelos professores do Circuito Mude1Hábito. Também contamos com nosso serviço de ambulância para suporte durante as provas. Ao todo, 18 corridas foram patrocinadas, alcançando mais de 98 mil pessoas.

PARCERIA COM O INSTITUTO CORRE PRA VER

Para além da promoção da saúde, as corridas também fazem parte do compromisso da Unimed-BH com a inclusão. Isso se materializa por meio do patrocínio ao Instituto Corre Pra Ver, iniciativa que facilita a prática de corrida e caminhada para pessoas com deficiência visual, conectando-as a guias voluntários. Proporcionar a adoção de hábitos saudáveis para públicos diversos é contribuir para o bem-estar social.



Integrantes do Corre Pra Ver durante a Volta Internacional da Pampulha

FELIZIDADE MINAS SHOPPING

Parceria da Unimed-BH com o Minas Shopping, a iniciativa tem programação gratuita e acontece de segunda a quinta-feira, das 10h às 11h, com orientação de educadores físicos com foco na qualidade de vida. Ampliando o escopo do projeto, inicialmente voltado ao público 55+, agora podem participar pessoas de todas as idades.



Participantes do Felizidade se reúnem para atividades

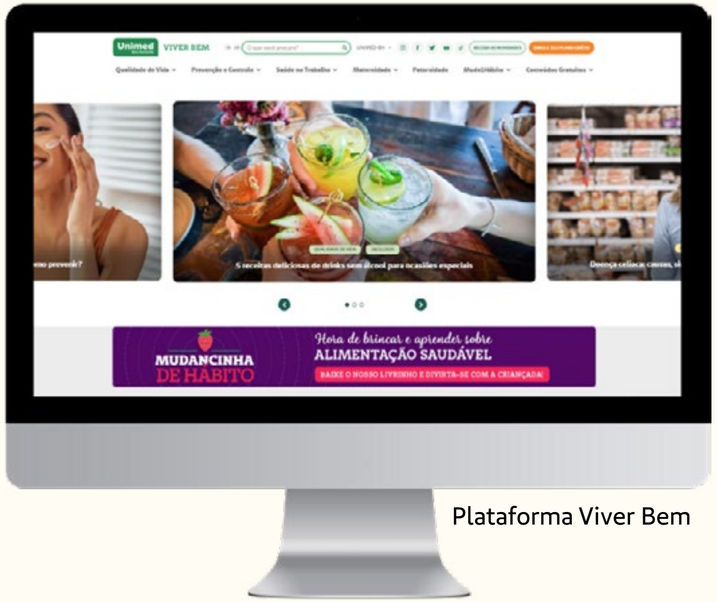
220 inscritos

150 participantes ativos, em média (aumento de 87,5% em relação a 2024)

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

VIVER BEM: INFORMAÇÃO QUE FAZ A DIFERENÇA

Em 2025, o Viver Bem completou quatro anos e consolidou sua trajetória como um dos principais canais de conteúdo da Unimed-BH, contando com um acervo de mais de 600 publicações.



Plataforma Viver Bem

5,2 mi de acessos nas páginas do blog

4,7 mi de usuários ativos

Pelo segundo ano consecutivo, a plataforma de conteúdos de saúde conquistou a marca de mais de 5 milhões de acessos. Por meio de informação confiável e gratuita — validada por especialistas das áreas de saúde da Cooperativa — a Unimed-BH reafirma seu posicionamento como referência em saúde e destaca seu propósito de cuidar. Bem-estar e qualidade de vida devem começar com informação segura.



Ao longo do ano, o Viver Bem é um canal de suporte de diversas campanhas institucionais e assistenciais. Em 2025, destaca-se o Mês da Mulher, em que quatro médicas cooperadas contribuíram com a produção de artigos sobre temas relevantes para o bem-estar feminino: Carreira e Autoconhecimento, Dupla Jornada, Pressão Estética e Menopausa.

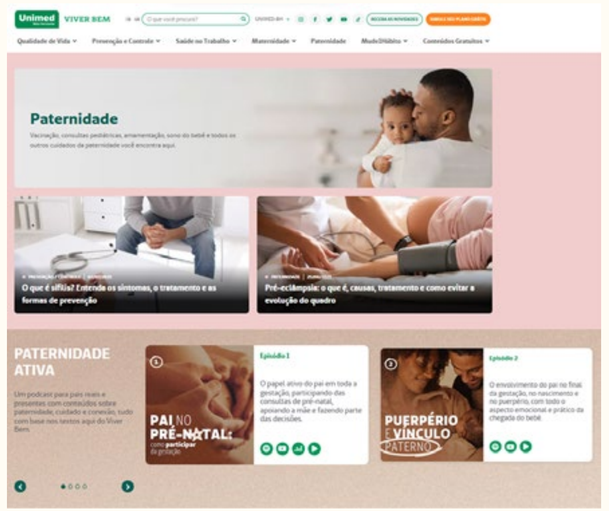
01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

A página do Mude1Hábito dentro do Viver Bem foi reformulada em 2025 para rrefletir a identidade visual da campanha do movimento. Além disso, foi incluído um carrossel com artigos do Viver Bem, incentivando os visitantes a adotarem mudanças positivas em sua rotina.



Durante a campanha do Dia 1, alcançamos um marco expressivo: mais de 1 milhão de acessos à página do Mude1Hábito no Viver Bem.

A aba de Paternidade, lançada em agosto de 2024, ganhou uma nova forma de oferecer conteúdo: quatro episódios em áudio do podcast Paternidade Ativa. A série foi desenvolvida a partir de artigos do Viver Bem e convida os pais para assumirem o protagonismo nos cuidados com a saúde e o bem-estar dos filhos.



+100 mil usuários acessaram a página durante a campanha de lançamento do podcast.

+60 mil visitas. Crescimento expressivo da categoria Paternidade no Viver Bem: aumento superior a 50% em usuários ativos e novos visitantes no mês de agosto.

+9% de engajamento do público masculino.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

SABER PRA CUIDAR

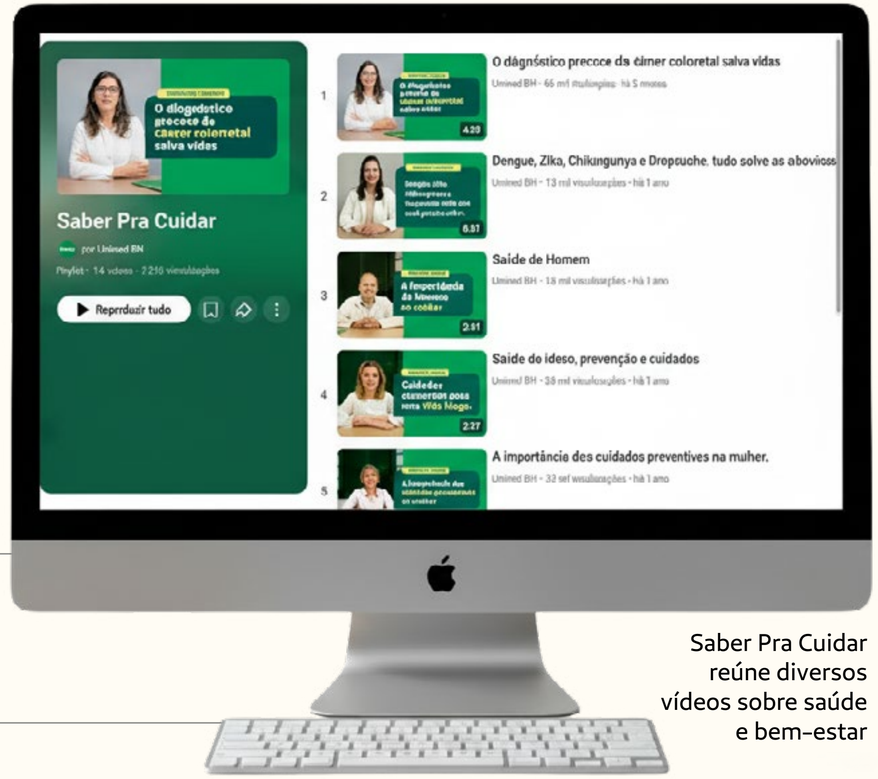
Em 2025, continuamos avançando na produção de conteúdo audiovisual para o canal da Unimed-BH no YouTube. A plataforma possibilita a disseminação de informação de forma dinâmica e amplia o acesso aos conteúdos desenvolvidos, em sua maioria, com o apoio de médicos cooperados.

Os vídeos, alocados na editoria Saber Pra Cuidar, abordaram temas diversos, como as arboviroses, alimentação saudável, saúde do coração, câncer colorretal e sífilis.

18 publicações: 6 vídeos longos e 12 vídeos curtos

+1.225 horas assistidas vindas de tráfego orgânico

10 mil inscritos no canal



Saber Pra Cuidar reúne diversos vídeos sobre saúde e bem-estar

Somos referência em saúde

Os médicos cooperados da Unimed-BH também são convidados para atuarem como fontes técnicas de referência sobre os mais diversos assuntos relacionados à saúde, tanto em entrevistas para a imprensa, quanto em redes sociais.

Saiba mais sobre essa atuação em Reputação.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

INSTITUTO UNIMED-BH

GRI: 3-3

A atuação do Instituto Unimed-BH reflete o DNA cooperativista que orienta nossa história e reafirma nossa crença de que é possível transformar realidades por meio da união e da responsabilidade social.



Metas: 3.4; 3.d; 4.1; 4.3; 4.4; 4.5; 4.7; 8.3; 8.4; 8.5; 8.6; 10.2; 10.3; 11.3; 11.4; 11.6; 11.7; 12.5; 12.6; 12.8; 16.6; 17.16 e 17.17

Com foco sociocultural e socioambiental, as iniciativas do Instituto Unimed-BH fortalecem e fomentam a ocupação de espaços públicos, estimulam o voluntariado e ampliam oportunidades para acesso à cultura, geração de trabalho e renda, experiências de aprendizado e empreendedorismo. Temos consciência da importância de cuidar do entorno das nossas unidades administrativas e assistenciais, buscando sempre construir caminhos para uma sociedade mais sustentável.

22 ANOS DE UMA ENTREGA COLETIVA

No dia 12 de abril, mais de 1,4 mil pessoas se reuniram na Praça Floriano Peixoto para celebrar os 22 anos do Instituto Unimed-BH. A data também marcou a comemoração dos 15 anos de adoção da praça.

A programação trouxe experiências voltadas ao bem-estar e à integração, com atividades físicas do Circuito Mude 1Hábito e apresentações culturais, como o Coral Infantil Sabra e o Coral Unimed-BH, que reforçam valores de diversidade e conexão com a comunidade. Foram contempladas iniciativas apoiadas pelo Instituto, incluindo projetos artísticos e ações que promovem engajamento sociocultural, além de momentos lúdicos e interativos para o público. O Bloco Saúde e a Escola de Artes também marcaram presença.

Os médicos cooperados, colaboradores da Unimed-BH e convidados marcaram presença como voluntários. Ao todo, 51 pessoas doaram seu tempo e trabalho, atuando em diferentes ações, garantindo uma comemoração organizada e divertida. Alguns voluntários contribuíram com o plantio de mudas para revitalização dos canteiros da Floriano Peixoto, em um gesto de cuidado e celebração aos 15 anos de adoção da praça.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

A sustentabilidade fez parte da comemoração com o Espaço Socioambiental. Os parceiros Redesol-MG e Reciclar Utilidades e Sustentabilidade receberam lixo eletrônico de pequeno porte, promoveram a conscientização ambiental junto ao público, realizaram atividades educativas e distribuíram mudas de plantas.



Evento de celebração do aniversário foi realizado na Praça Floriano Peixoto

A FLORA CHEGOU!

Em 2025, o Instituto Unimed-BH deu as boas-vindas à sua mascote, Flora. Inspirada nos alunos da Escola de Artes Instituto Unimed-BH, a bailarina chegou para fortalecer nossa conexão com a comunidade, clientes, colaboradores e cooperados.

A escolha do nome foi coletiva. As sugestões vieram diretamente dos alunos da Escola de Artes. Depois, os nomes passaram por uma votação inicial durante o Dia C, realizado pelo Sistema Ocemg, e no Instagram do Instituto Unimed-BH. A partir desse primeiro filtro, a decisão ficou a cargo dos cooperados e colaboradores da Unimed-BH, que escolheram entre os cinco nomes mais votados durante a jornada.



A mascote foi apresentada durante o Dia C, na Praça da Assembleia

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PROGRAMA SOCIOAMBIENTAL

O Programa Socioambiental do Instituto Unimed-BH é pautado pelos princípios da economia circular, promovendo a reutilização e reciclagem de materiais e a conscientização ambiental dos públicos de relacionamento da Cooperativa.

Desde 2013, o projeto Cooperativa Sustentável fomenta a cadeia produtiva da coleta seletiva e reciclagem de resíduos em Belo Horizonte e região metropolitana. Em 2025, o Instituto Unimed-BH seguiu em parceria com a Redesol-MG, que reúne 13 cooperativas e associações, envolvendo cerca de 260 cooperados/associados em oito municípios mineiros (Baldim, Belo Horizonte, Caeté, Nova União, Sabará, São José da Lapa, Sete Lagoas e Vespasiano).

O Instituto Unimed-BH também apoia as atividades administrativas e de gestão da Redesol-MG, contribuindo para melhoria contínua dos processos da Cooperativa, que segue responsável pela coleta de resíduos recicláveis em 13 unidades da Unimed-BH.

Saiba mais em Responsabilidade Ambiental.

Outro destaque é o projeto Costura Criativa, voltado para geração de trabalho e renda entre os cooperados da Redesol-MG. A iniciativa transforma banners e lonas, doados por parceiros e recolhidos nas unidades da Unimed-BH, em sacolas, pastas e *nécessaires*.

Um importante avanço em prol do meio ambiente foi o desenvolvimento do projeto-piloto Bloquinhos Sustentáveis, em parceria com o projeto "Conexão Cultural – Bordado, Dança e Exposições". A iniciativa, baseada nos princípios da economia circular, reaproveitou papéis utilizados em testes de qualidade das autoclaves nas unidades assistenciais, transformando-os em bloquinhos confeccionados manualmente.



Voluntária distribui mudas durante ação de conscientização na Praça Floriano Peixoto

A instituição parceira aceitou o desafio de aprender uma nova atividade de papelaria, ampliando possibilidades de geração de trabalho e renda. O projeto piloto incluiu etapas como oficina de capacitação, experimentação do processo produtivo, desenho do modelo de negócio e precificação do portfólio.

Na fase inicial, que conta com a participação da Solventum, foram produzidos cerca de 200 bloquinhos, distribuídos no Encontro de Cooperados e em ações do Instituto Unimed-BH junto a públicos de relacionamento.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



Atividades do Museu dos Brinquedos, projeto patrocinado pelo Instituto Unimed-BH

PROGRAMA SOCIOCULTURAL UNIMED-BH

A solidez e a presença das ações do Instituto Unimed-BH na comunidade são motivo de orgulho para a Unimed-BH. Esse trabalho só é possível com a união e incentivo de médicos cooperados e colaboradores que ajudam a viabilizar cada um dos projetos que promovem a transformação social. Em 2025, essa rede do bem ganhou ainda mais força, reunindo o número histórico de 5.950 incentivadores.

O Programa Sociocultural Unimed-BH é o mecanismo de gestão de incentivo fiscal e doações sociais da Cooperativa, reconhecido como uma das maiores iniciativas de captação de recursos por meio de pessoas físicas no país.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Os recursos captados são provenientes da adesão de médicos cooperados e colaboradores ao Programa e de parte do imposto de renda devido da Cooperativa. Os valores arrecadados fomentam diversas iniciativas socioculturais, como projetos inscritos nas Leis Federal e Municipal de Incentivo à Cultura, em Belo Horizonte, e nos Fundos Municipais do Idoso e da Crianças e Adolescente, na capital mineira, em Contagem e em Sete Lagoas, e contribuem para a manutenção de projetos próprios do Instituto Unimed-BH, como a Escola de Artes.

Em 2025, a campanha arrecadou mais de R$ 17 milhões somente de pessoas físicas. Esses recursos foram destinados ao patrocínio de 33 projetos socioculturais com execução prevista para 2026. Cerca de 400 projetos foram submetidos à avaliação para patrocínio. A seleção de projetos seguiu critérios da política de patrocínios do Instituto Unimed-BH, alinhada às diretrizes estratégicas da Unimed-BH.

Saiba mais sobre o Patrocínio a projetos socioculturais.

+19 milhões em incentivo fiscal e fundos da criança, do adolescente e do idoso destinados a projetos socioculturais a serem executados em 2026

+5,9 mil médicos cooperados e colaboradores fizeram adesão ao Programa Sociocultural Unimed-BH em 2025

+94% das adesões realizadas com renovação automática para os próximos 5 anos

60 projetos foram executados em 2025, com recursos arrecadados no ano anterior

+4 milhões de pessoas alcançadas em ações presenciais e on-line

+40 mil postos de trabalho e renda diretos e indiretos

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

AMPLIAÇÃO DA REDE SOLIDÁRIA

Desde 2024, também é possível a contribuição de públicos externos, por meio da plataforma Doe Cidadania, com doações diretas ou incentivadas pelo Imposto de Renda.

Outra modalidade de contribuição, o Boleto do Bem, incentiva os clientes Unimed-BH a pagarem seus boletos do plano via Pix, por meio do QR Code. Esta opção de pagamento gera economia das taxas bancárias para a Cooperativa, que se compromete a repassar 50% do valor economizado para o apoio às iniciativas realizadas pelo Instituto Unimed-BH.





Jovens concluem curso de Gastronomia no Instituto de Hospitalidade e Artes Culinárias (Inhac)

INCLUSÃO E FORMAÇÃO

Seguindo as diretrizes estratégicas de diversidade e inclusão, o Instituto Unimed-BH apoia e patrocina iniciativas voltadas para a pessoa idosa por meio do Fundo do Idoso e da Lei Federal de Incentivo à Cultura. Entre os projetos patrocinados estão: Festival Ocupa +, Festival Sabiá, Casa do Beco, Travessia 60+ e Jornada Estar: Educação em Longevidade, que promovem cultura, bem-estar e integração social.

O Instituto também é patrocinador do projeto Plano Anual do Instituto de Hospitalidade e Artes Culinárias (Inhac) e do Centro de Referência do Queijo Artesanal (CRQA). A iniciativa garante a manutenção de ações educativas, formativas e socioculturais, valorizando a cultura mineira. Um dos destaques é o Curso de Gastronomia, oferecido gratuitamente para jovens em situação de vulnerabilidade social, com foco na formação técnica e na geração de trabalho e renda.

A formação permeia a atuação do Instituto Unimed-BH, presente em projetos próprios e incentivados, reafirmando o compromisso com a inclusão, a capacitação e o desenvolvimento social.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CUIDADO COM A COMUNIDADE

O Instituto Unimed-BH segue promovendo transformação social nas comunidades em que está presente. Com o apoio de médicos cooperados e colaboradores, por meio do Programa Sociocultural e de recursos próprios da Cooperativa, fortalecemos iniciativas que impulsionam o desenvolvimento sociocultural e socioambiental, beneficiando a população de Belo Horizonte e da região metropolitana.



Alunas da Escola de Artes Instituto Unimed-BH durante evento de encerramento do ano



Alunas do curso de Percussão da Escola de Artes Instituto Unimed-BH

ESCOLA DE ARTES INSTITUTO UNIMED-BH

Desde 2007, o Instituto Unimed-BH realiza o projeto sociocultural Escola de Artes Instituto Unimed-BH na comunidade do Morro das Pedras, em Belo Horizonte, oferecendo aulas de dança e percussão para crianças e jovens. Em 2025, a iniciativa atendeu mais de 170 alunos de 31 escolas públicas de Belo Horizonte e gerou 23 postos de trabalho diretos, fortalecendo a inclusão social e a valorização da cultura local.

Além das aulas, os estudantes participaram de apresentações fora da comunidade, ampliando experiências e oportunidades. O projeto conta com a parceria do Camaleão Grupo de Dança, do Grupo Cultural Arautos do Gueto e da Escola Municipal Hugo Werneck, onde as atividades são realizadas.

Em 2025, foi conduzido um levantamento histórico do projeto e uma pesquisa piloto de avaliação de impacto social junto a beneficiários e familiares. Esses dados servirão de base para melhoria contínua do projeto e efetividade no objetivo de transformação social.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

SOMOS COMUNIDADE

Patrocinado pelo Instituto Unimed-BH, o Projeto Somos Comunidade promove o engajamento de crianças e jovens por meio da arte, da cultura e da educação. Em 2025, a iniciativa contemplou a formação continuada do Grupo Somos, composto por bailarinos participantes de edições anteriores, além da oferta de oficinas de maquiagem artística, tranças afro e comunicação e organização criativa. As atividades beneficiaram diretamente mais de 6 mil pessoas, ampliando o acesso à cultura, à formação artística e às possibilidades de geração de renda, contribuindo para o fortalecimento comunitário.

Além das formações, o projeto ampliou sua atuação com a circulação de apresentações artísticas em diversos municípios, como Belo Horizonte, Betim, Contagem, Lagoa Santa e Nova Lima. A iniciativa reafirma ainda compromissos sociais e ambientais. Os figurinos são confeccionados com materiais reaproveitáveis e grande parte dos serviços é realizada por artistas e profissionais do Morro das Pedras, fortalecendo a economia local.



Percussionistas do projeto Somos Comunidade, patrocinado pelo Instituto Unimed-BH

CHEGANDO A NOVOS TERRITÓRIOS

O Instituto Unimed-BH seguiu com o propósito de ampliar a abrangência de sua área de atuação, com destaque para as iniciativas em Contagem, Sete Lagoas, Betim e Nova Lima.

Em Contagem, fortalecemos nossa presença com o patrocínio a dois projetos sociais realizados em parceria com a instituição social CDM Projetos Sociais de Alto Impacto na comunidade Aglomerado Frigo Diniz e entorno. Os projetos foram viabilizados por meio do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e do Adolescente de Contagem, com recursos destinados pelo Instituto Unimed-BH e pela CNH Industrial, cliente corporativo da Unimed-BH. Essa união de esforços tem como propósito o cuidado com as comunidades, reforçando o compromisso e investimento que gera impacto social. Foram beneficiados 235 jovens no ciclo 24/25. O projeto segue em 2026 ampliando a participação da comunidade.

Foi firmado, ainda, contrato de patrocínio para apoio à primeira edição do Festival de Inverno de Sete Lagoas, a ser realizado em julho de 2026. Também registramos nosso apoio ao projeto Travessia 60+, por meio do Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa Idosa de Sete Lagoas, para continuidade do trabalho realizado junto à comunidade local em situação de vulnerabilidade social.

Diferentes iniciativas socioculturais ocuparam espaços públicos. Em Betim, aconteceram apresentações do Festival Jazzinho, Tambor na Praça, Somos Comunidade e Escola de Música Sabra, que realizou uma série de concertos especiais, com participação dos alunos de Canto Coral, de Prática de Orquestra e do Coral Unimed-BH. Já em Nova Lima, foram realizadas apresentações do projeto de musicalização da Sabra, além de espetáculos do Armatrux e do Somos Comunidade.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

INDO MAIS LONGE COM O VOLUNTARIADO

O Programa de Voluntariado do Instituto Unimed-BH reafirma nosso compromisso com a cidadania e os princípios cooperativistas, mobilizando médicos cooperados, colaboradores e parceiros para promover saúde, bem-estar e qualidade de vida nas comunidades onde atuamos. Em 2025, o programa passou por uma reestruturação estratégica, com foco na ampliação da abrangência, aumento do número de voluntários e fortalecimento do alinhamento às diretrizes corporativas.

Para garantir gestão eficiente e integrada, foi implantada uma plataforma que permitirá, a partir de 2026, o gerenciamento sistemático das ações, projetos, campanhas e doações. A ferramenta possibilitará geração de indicadores, recadastramento de instituições e voluntários, além de oferecer um espaço dedicado à participação em iniciativas promovidas pela Cooperativa e parceiros.





RESULTADOS DE 2025:

1.144 voluntários engajados em ações e campanhas

88 médicos cooperados doaram vouchers de aniversário, que foram destinados para as ações solidárias na compra de alimentos para instituições sociais e famílias em vulnerabilidade

+14 mil pessoas beneficiadas

21 instituições Sociais e **4** projetos parceiros atendidos com ações de voluntariado e/ou doações

8 municípios alcançados

5.917 itens doados, mais de 6 toneladas de alimentos





01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

EXPERIÊNCIAS DE APRENDIZADO

Neste ano, parte do trabalho de aprimoramento do Programa de Voluntariado Corporativo também envolveu a formação de voluntários, criando as Experiências de Aprendizado. Os encontros, pensados para promover trocas, reflexões e capacitação, contribuem para uma atuação mais engajada e eficaz. Mais de 60 voluntários participaram das ações de experiência:

- Webinar Educação Financeira na Prática (parceria com Sicoob Credicom)
- Webinar Saúde Emocional na Adolescência (parceria com Faculdade Ciências Médicas de Minas Gerais)
- Oficinas Técnicas de Recreação e Atividades Educativas (parceria com Museu dos Brinquedos)

COMPARTILHANDO CONHECIMENTO

Em 2025, o Instituto Unimed-BH estruturou, como parte do Programa de Voluntariado, a ação Roda de Conversa, realizada junto à comunidade do Morro das Pedras com envolvimento de familiares e alunos da Escola de Artes Instituto Unimed-BH. A iniciativa tem como objetivo ampliar o cuidado com as comunidades atendidas, promovendo saúde e bem-estar por meio de informação e orientação sobre temas definidos em conjunto com as famílias dos alunos, como impacto da exposição excessiva às telas eletrônicas, importância da vacinação e saúde da mulher.

As rodas utilizam uma abordagem baseada em orientação, conforto e segurança, diversidade e inclusão, fortalecendo vínculos e estimulando práticas saudáveis. Como novidade, foram implementadas atividades lúdicas realizadas por voluntários com as crianças durante os encontros, garantindo maior atenção e engajamento dos pais.

Em 2025, foram realizadas três edições da Roda de Conversa e para 2026 a atividade será continuada.



Voluntários participaram de ação de plantio de mudas na Praça Floriano Peixoto

ADOÇÃO DE ESPAÇOS PÚBLICOS

Desde 2010, a Unimed-BH adota duas praças em Belo Horizonte — Praça Floriano Peixoto, no bairro Santa Efigênia, e Praça da Saúde, no bairro Grajaú — uma parceria público-privada com a Prefeitura de Belo Horizonte. Em 2025, o Instituto deu continuidade à iniciativa, que prevê manutenção da infraestrutura e da jardinagem destes espaços públicos. A adoção das praças é feita por meio do programa Adoro BH e favorece a promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida das pessoas, além do cuidado com meio ambiente.

Como parte do Programa de Voluntariado Corporativo, foram promovidas duas ações de replantio na Praça Floriano Peixoto, com participação de 40 voluntários e mais de 5 mil mudas de espécies nativas plantadas. Parte das mudas foram doadas pelo viveiro do Jardim Botânico de Belo Horizonte.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

OPORTUNIDADE QUE ABRE CAMINHOS

O Programa Jovens Profissionais é uma jornada gratuita de capacitação empreendedora jovem, de cunho social, preparatória para o mercado de trabalho, realizada pelo Instituto Unimed-BH em parceria com a Associação Junior Achievement de Minas Gerais (JAMG).

A iniciativa promove a qualificação profissional de jovens entre 16 e 18 anos e conta com a participação de médicos cooperados e colaboradores como voluntários, que compartilham seu tempo e conhecimento para a formação dos alunos.

Neste ano, o Jovens Profissionais também teve o apoio da Faculdade Unimed, da Faculdade de Ciências Médicas de Minas Gerais, da Odontoprev, do Horizontes Hub e do Sicoob Credicom/Instituto Sicoob Credicom.

Os participantes que concluem a formação são convidados a participar de processos seletivos na Unimed-BH, como o Programa Jovem Aprendiz, que proporciona aos adolescentes uma oportunidade única de imersão no mercado de trabalho. Em 2025, 29 ex-participantes do Programa Jovens Profissionais foram contratados na Cooperativa, evidenciando o ciclo da educação e empregabilidade.

EM 2025, O PROGRAMA REGISTROU:

231 inscritos

143 formandos

44 voluntários, entre médicos cooperados, colaboradores e convidados

145 horas de capacitação/voluntariado

15 municípios alcançados: Belo Horizonte, Betim, Capim Branco, Contagem, Ibirité, Igarapé, Juatuba, Nova Lima, Ribeirão das Neves, Sabará, Santa Luzia, São Joaquim de Bicas, Sarzedo, Taquaraçu, Vespasiano.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
RESPONSABILIDADE SOCIAL
08 CONTRIBUIÇÕES ESTRATÉGICAS
SAÚDE E BEM-ESTAR
INSTITUTO UNIMED-BH
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ESCUTA E RELACIONAMENTO

Desde 2017, o Instituto Unimed-BH realiza a Pesquisa Ouvir para Cuidar com seus principais *stakeholders*, com o objetivo de compreender a percepção sobre sua atuação e mensurar o impacto das iniciativas. Ao longo de quatro edições, já foram ouvidas mais de 6,6 mil pessoas, fortalecendo a transparência e a melhoria contínua.

Em 2025, além das devolutivas para os públicos envolvidos nas escutas anteriores, a pesquisa passou por uma revisão metodológica em parceria com o Centro de Desenvolvimento e Planejamento Regional da Faculdade de Ciências Econômicas da Universidade Federal de Minas Gerais (Cedeplar/UFMG). Como resultado, foram entregues três produtos: uma base de dados consolidada, um relatório técnico com diagnóstico e um plano de ação para continuidade.

Também foi realizada uma pesquisa piloto junto à Escola de Artes Instituto Unimed-BH, com aplicação presencial de questionário estruturado por voluntários da Unimed-BH durante o evento Natal e Mostra Artística, realizado no dia 22 de novembro. A amostra contemplou pais/responsáveis e alunos acima de 14 anos, gerando uma versão preliminar de relatório que será aprofundada em 2026.

Entre os principais ganhos, destacam-se: aprimoramento da avaliação de impacto social, maior transparência, redução de riscos, alinhamento às diretrizes estratégicas, visibilidade da transformação social e fortalecimento da imagem institucional, reafirmando nosso pioneirismo e inovação também no terceiro setor.



INSTITUTO UNIMED-BH COMO FOCO ESTRATÉGICO

Em 2025, o Instituto Unimed-BH passou a ter uma diretriz específica no Planejamento da Unimed-BH, demonstrando a integração das iniciativas ao negócio. Estavam incluídos entre as ações estabelecidas no plano de trabalho dessa vertical estratégica:

- **Programa de Voluntariado**: ampliar o voluntariado corporativo, envolvendo médicos cooperados e colaboradores, gerando engajamento nas ações.
- **Ouvir para Cuidar:** evoluir na avaliação de impacto social das ações do Instituto Unimed-BH.
- **Área de atuação do Instituto:** evoluir com as ações para os territórios de interesse da Cooperativa.
- **Cliente Corporativo:** gerar valor para os clientes corporativos, tangibilizando as atividades do Instituto Unimed-BH.

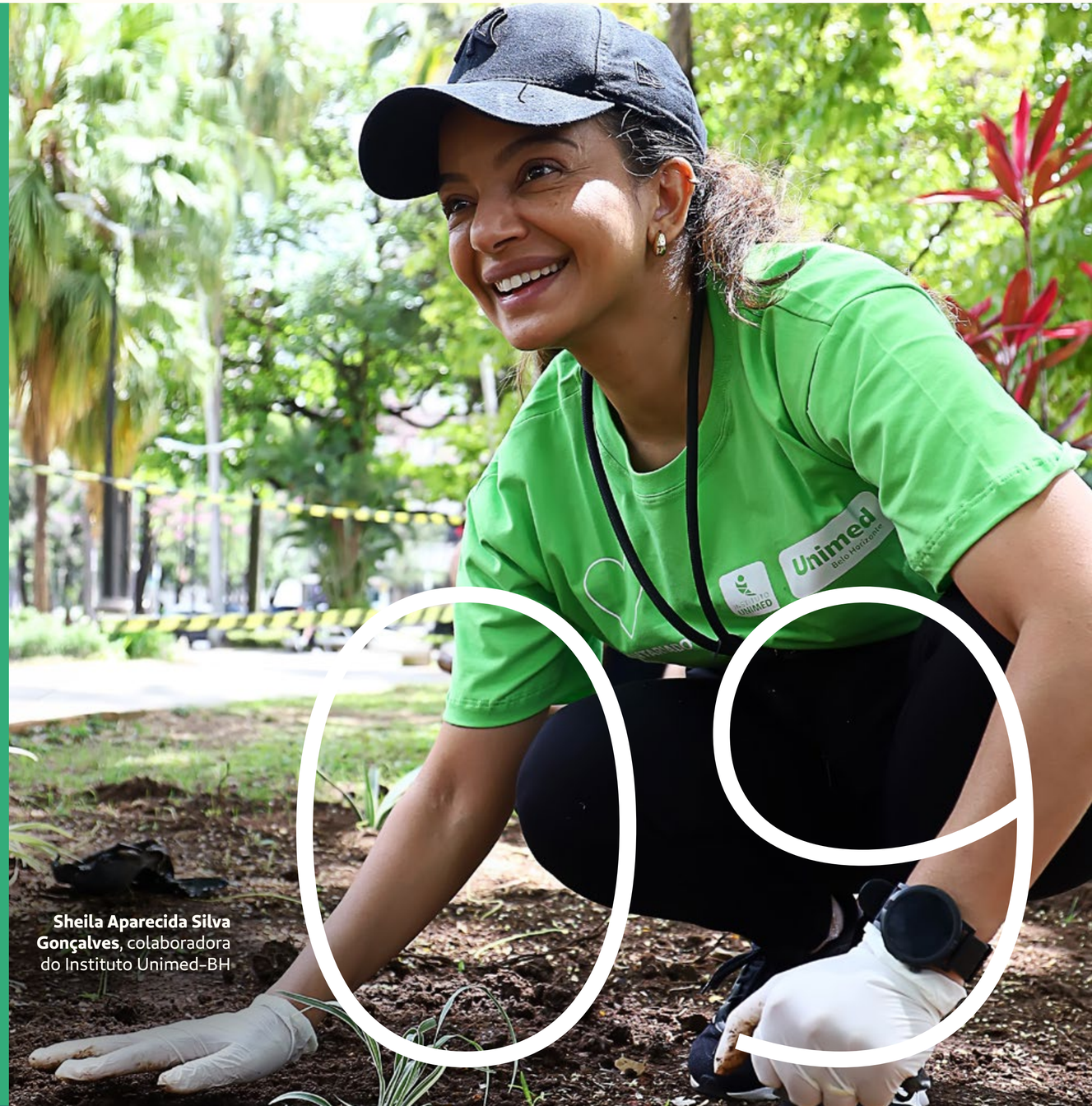
Nessa última frente de trabalho, o Instituto Unimed-BH promoveu ações de responsabilidade social, como eventos, reuniões, doações e acordos de patrocínio, envolvendo 10 clientes corporativos ou prestadores.

RESPONSABILIDADE AMBIENTAL

GRI: 3-3

A Unimed-BH reforça seu compromisso com a sustentabilidade, adotando ações que protegem o meio ambiente e preservam recursos naturais.

Metas: 4.7; 6.4, 7.2; 8.4; 11.6; 12.2; 12.5; 13.1 e 17.17



Sheila Aparecida Silva Gonçalves, colaboradora do Instituto Unimed-BH

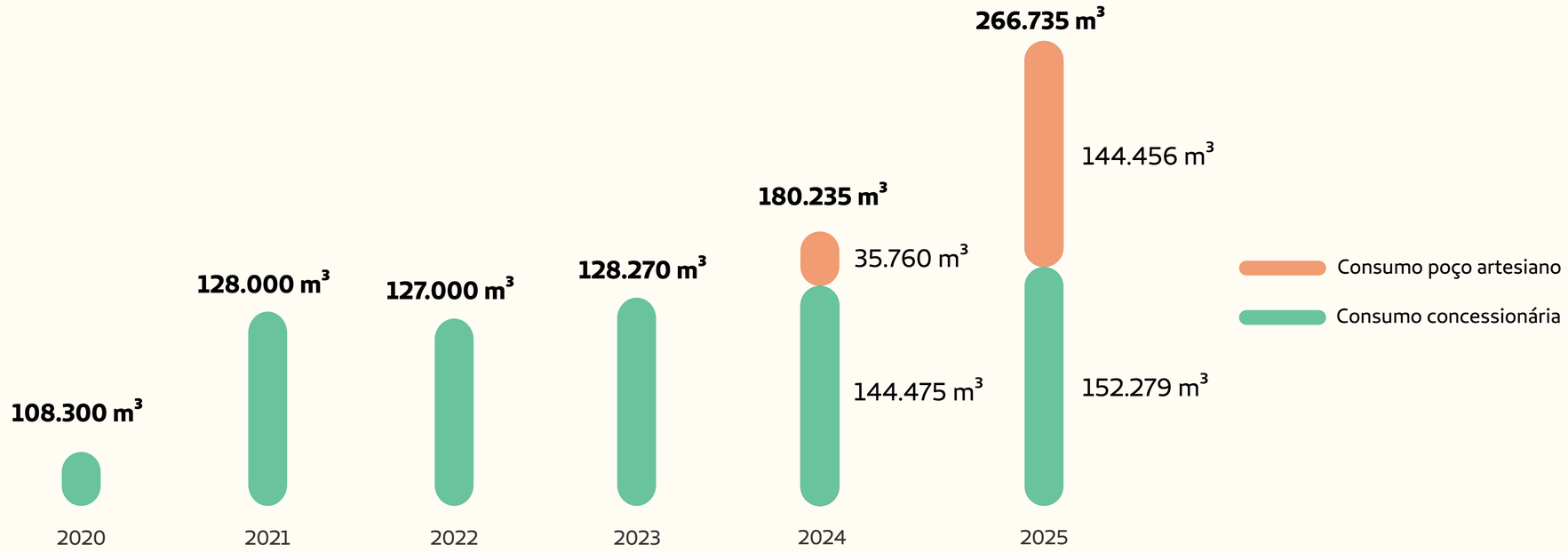
01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

A responsabilidade ambiental é um compromisso permanente da Unimed-BH, refletindo sua preocupação com a saúde integral das pessoas e do planeta. Ao adotar práticas sustentáveis, a Cooperativa contribui para a preservação dos recursos naturais, a redução dos impactos ambientais e a construção de um futuro mais equilibrado.

ÁGUA

GRI: 303-3

Na Unimed-BH, os esforços para preservar os recursos hídricos envolvem mobilização das equipes, manutenções periódicas e implantação de iniciativas para reduzir o consumo.



01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Como observamos, em 2025 registramos um consumo total de 266.735 m^3 de água, representando um aumento de 86.500 m^3 em relação ao último ano. Grande parte dessa variação está relacionada ao consumo de poços artesianos do Hospital Unimed - Unidade Betim, que passou a ser contabilizado a partir de 2025 e representa um consumo anual de mais de 85.000 m^3. De forma geral, tivemos um aumento expressivo no total de atendimentos da rede própria, mantendo o consumo absoluto muito próximo ao do ano anterior. O crescimento foi de aproximadamente 198 mil atendimentos, comparando os anos de 2024 e 2025. Isso demonstra evolução nos monitoramentos e priorização de ações de redução de consumo nas unidades assistenciais.

Desde 2024, os dados relacionados a água incluem o consumo da concessionária e dos poços artesianos presentes nas seguintes unidades: Hospital Unimed – Unidade Contorno; Hospital Unimed – Unidade Betim; Hospital Infantil São Camilo Unimed; Unidade Santa Efigênia; Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim; e Unidade Contagem.

Em 2025, avançamos com o comparativo dos Índices de Consumo de Água e Energia dos hospitais próprios com dados de mercado disponibilizados pela Associação Nacional de Hospitais Privados (ANAHP). A medição considera o consumo por paciente/dia (em kWh e m^3). Nos ambulatórios, como não há internação, o cálculo é feito com base no total de atendimentos mensais. Essa prática tem contribuído para identificar o perfil de consumo por unidade e direcionar ações para o uso racional dos recursos.

A fim de evitar o desperdício, a Cooperativa monitora o consumo de água em todas as unidades, com o objetivo de detectar qualquer anormalidade. Também adotamos medidas de redução do uso da água, como descarga de duplo acionamento e torneiras com temporizador. Outra iniciativa relevante nesta frente é o reaproveitamento de água pluvial na Unidade Santa Efigênia, utilizada para irrigação dos jardins e limpeza.

Em 2025 registramos um consumo de 266.735 m^3 de água

Os efluentes das unidades da Unimed-BH são direcionados para a rede da Copasa, conforme o Programa de Recebimento e Controle de Efluentes Não-Domésticos (PRECEND).

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



Telhado verde da Unidade Santa Efigênia

TELHADOS VERDES

O Edifício Inconfidentes, sede administrativa da Cooperativa, o Hospital Unimed – Unidade Contorno e a Unidade Santa Efigênia contam com telhados verdes — jardins construídos sobre lajes que transformam áreas impermeabilizadas em vegetadas. A área total é de 1.819,45 m², sendo 1.227,45 m² no Edifício Inconfidentes e 592 m² na Unidade Santa Efigênia.

Essa iniciativa contribui para melhorar a qualidade do ar, reduzir ilhas de calor, otimizar isolamento térmico (diminuindo consumo de energia para climatização) e apoiar a drenagem da água da chuva, reduzindo a carga sobre sistemas de esgoto.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ENERGIA

GRI: 302-1

Com o avanço das mudanças climáticas e a urgência da transição energética, a utilização de fontes de energia limpa e renovável se torna, cada dia mais, um requisito fundamental para empresas que querem seguir atuando e crescendo.

A adoção de energias renováveis traz vantagens econômicas importantes, como a redução dos custos operacionais no longo prazo e maior previsibilidade nas despesas com energia.

Desde 2017, a Unimed-BH atua no Mercado Livre de Energia, adquirindo exclusivamente energia incentivada, proveniente de fontes alternativas renováveis, como solar, eólica, biomassa e pequenas centrais hidrelétricas (PCH). Em 2025, foram comprados 21,9 milhões de kWh, 500 mil a menos que o ano anterior. As iniciativas geraram uma economia de R$ 6,7 milhões.

USINA SOLAR FOTOVOLTAICA

Outra fonte relevante para a Unimed-BH é a energia gerada pelas usinas solares fotovoltaicas. Atualmente, a Cooperativa conta com um sistema instalado em Mirabela e Patis, na região Norte de Minas Gerais. A iniciativa é uma parceria com o Sistema Ocemg, por meio do MinasCoop Energia.

Em 2025, a usina produziu 142.800 kWh, uma média de 11.900 kWh por mês. São 492 painéis fotovoltaicos que



Painéis solares da Usina Fotovoltaica em Mirabela (MG)

permitem uma economia mensal de cerca de R$ 6.300. Além disso, parte da energia gerada, equivalente a R$ 1.236,23, foi doada à Associação Eldorado de Apoio à Vida, em Contagem, em parceria com o Instituto Unimed-BH.

Por não utilizar recursos escassos ou emitir poluentes, a energia solar fotovoltaica é considerada uma das fontes mais limpas disponíveis. Ao longo de 2025, a geração de energia na usina em Mirabela e Patins evitou a emissão de 20 toneladas de CO_2.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS



CONSUMO MONITORADO

O consumo de energia nas unidades assistenciais e administrativas é acompanhado de perto, permitindo correções rápidas em caso de irregularidades. Em 2025, o consumo total da Cooperativa foi de 20.573.914 kWh. O número é 1% menor que o registrado em 2024, resultado das ações priorizadas a partir do monitoramento de consumo e das discussões geradas nas análises do indicador de energia elétrica.

RESÍDUOS

GRI: 306-1

O descarte adequado de resíduos é essencial na estratégia ambiental da Unimed-BH. A ampliação da reciclagem fortalece projetos socioambientais enquanto o descarte adequado reduz custos com resíduos infectantes.

Por meio do Índice Socioambiental, a Cooperativa monitora o volume reciclado em relação ao total gerado, promovendo trabalho e renda na cadeia da reciclagem via Redesol-MG, parceira do Instituto Unimed-BH há 12 anos.

Em 2025, houve uma evolução na meta socioambiental, a fim de monitorar também os resíduos infectantes. Para garantir a transversalidade dessa temática na Cooperativa, os indicadores foram desdobrados com metas diferentes para cada uma das unidades, além de metas corporativas:

- Percentual de resíduos enviados para reciclagem em relação ao total de resíduos gerados, com meta de ser maior ou igual a 7,6%.
- Percentual de resíduos destinados como infectantes (grupos A, B e E) em relação ao total de resíduos gerados, com meta de trabalhar abaixo de 24%.

DESTAQUES

10%
de aumento no total reciclado

18%
de redução de resíduos infectantes, gerando economia de R$ 200 mil ao evitar a destinação de 87 toneladas incorretamente, em comparação ao resíduo gerado no ano anterior;

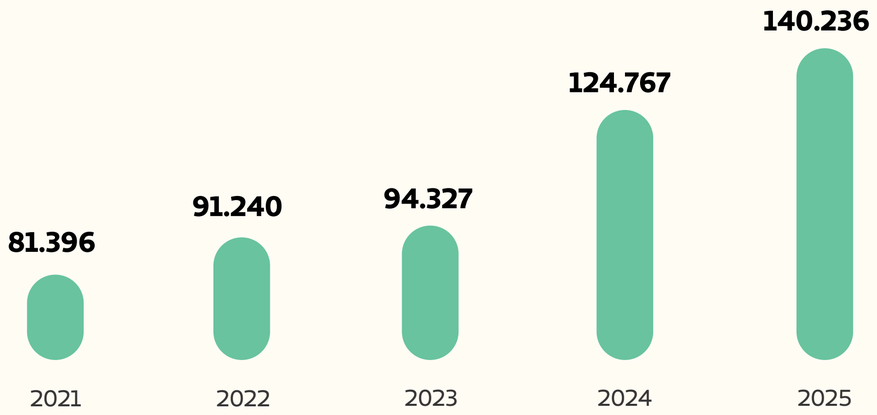
7,5%
de redução no total de resíduos gerados

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CUIDADO NA GERAÇÃO DE RESÍDUOS

PAPEL E PAPELÃO

A Unimed-BH destinou, em 2025, 140.236 quilos de papel e papelão para a reciclagem. O número representa um aumento de 12,4% em relação ao ano anterior e é fruto da manutenção do Índice Socioambiental como meta estratégica. Dessa forma, a Cooperativa incentiva seus colaboradores a realizarem o descarte correto e a segregação dos resíduos nas unidades.



Conheça a seguir algumas iniciativas realizadas na Cooperativa com o objetivo de reduzir a utilização de papel:

» **Boleto Digital:** ao deixar de enviar boletos em papel para seus clientes, a Unimed-BH promoveu uma economia de 2.729.693 folhas no ano, o que representa 335 árvores salvas. Atualmente, 88,17% da carteira do segmento empresarial e 74,72% dos clientes individuais já recebem o boleto digital. Isso também permitiu que a Cooperativa obtivesse uma economia de R$ 3,5 milhões com o registro, impressões e custo de Correios ao longo de 2025, além de evitar as emissões de gases de efeito estufa relacionadas aos processos de impressão e distribuição dos boletos.

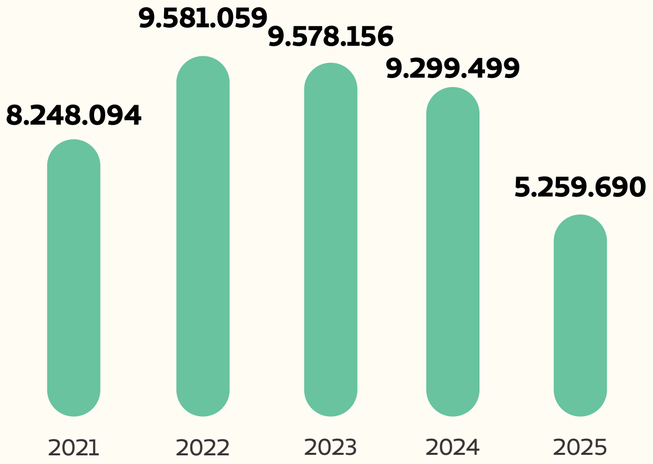
» **Impressões:** a Unimed-BH adota a liberação de impressão somente por crachá, além da impressão em frente e verso como padrão nas impressoras. Como resultado, em 2025 deixamos de utilizar 5.259.690 folhas de papel, preservando, assim, 631 árvores. No total, essas duas iniciativas representaram uma economia de R$ 166.279,94 em 2025.

» **Consultas on-line:** nesta modalidade de atendimento, todos os documentos gerados, como atestados, receitas e pedidos de exames, são enviados por e-mail para o cliente, sem a necessidade de impressão. Em 2025, 538 árvores foram poupadas como resultado dos 5.376.541 documentos que deixaram de ser impressos.

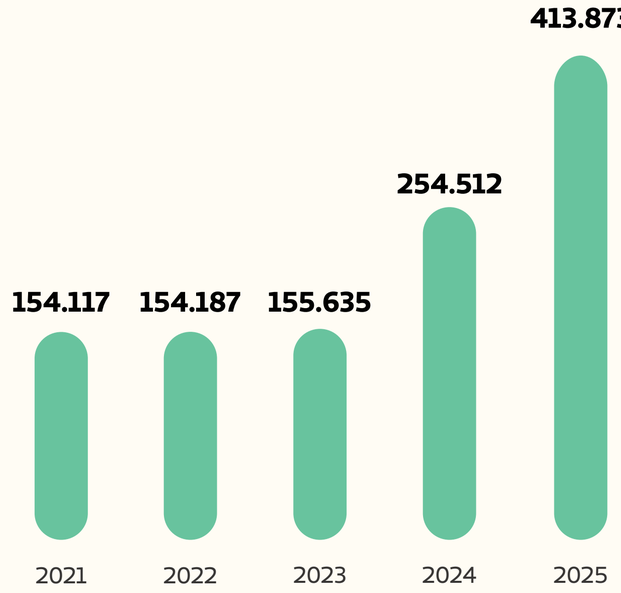
» **Prescrição Digital:** em 2025, a Unimed-BH deu continuidade à iniciativa de substituição das receitas tradicionais, em papel, pela prescrição digital, em consultas feitas em suas Unidades Assistenciais Próprias. O documento é disponibilizado no aplicativo da cooperativa para os clientes. Ao longo do ano, 1.586.077 receitas foram emitidas de forma digital.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

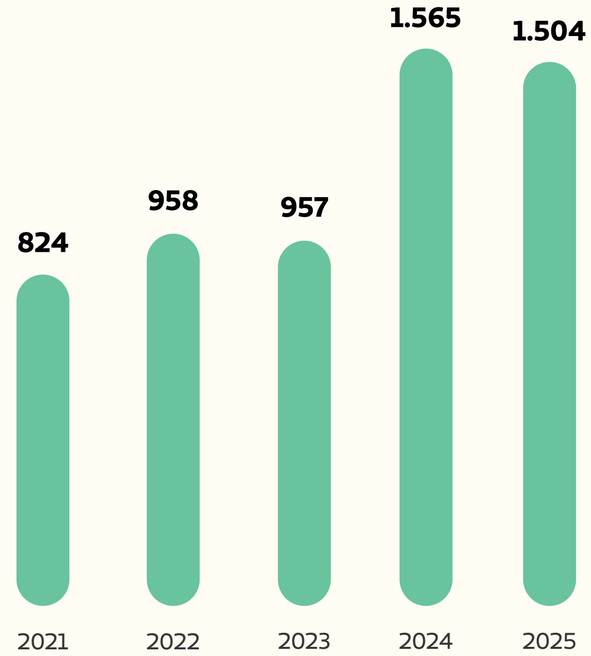
QUANTIDADE DE FOLHAS ECONOMIZADAS DESDE A ADOÇÃO DA IMPRESSÃO FRENTE E VERSO E LIBERAÇÃO POR CRACHÁ



ECONOMIA COM AQUISIÇÃO DE PAPEL (VALOR EM REAIS)



TOTAL DE ÁRVORES POUPADAS



01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

PLÁSTICO

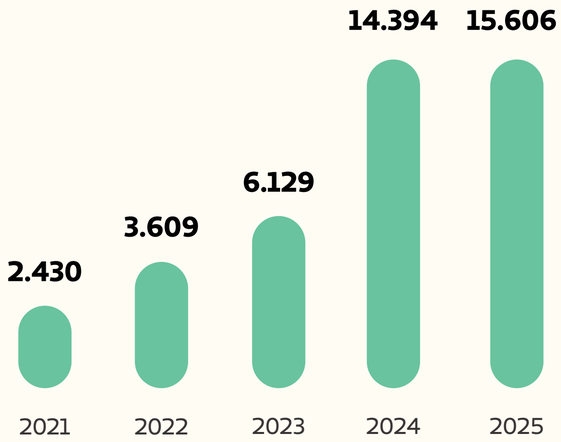
Em 2025, a Unimed-BH promoveu a reciclagem de 15.606 quilos de plástico que, anteriormente, seriam enviados para aterros sanitários. O número é 8,42% maior que o registrado em 2024, quando 14.394 quilos foram reciclados.

O bom resultado reflete a expansão da coleta de plástico nas unidades, além do crescente senso de consciência ambiental dentro da Unimed-BH atrelado ao Índice Socioambiental, meta estratégica da Cooperativa.

Outra ação importante vem da redução do consumo do material nas unidades da Cooperativa. Em 2024, foi iniciada a retirada dos copos plásticos nas máquinas de café. A ação foi ampliada em 2025, gerando uma economia estimada de 220.000 copos ou 480 quilos de plástico que deixaram de ser descartados.

Com a incorporação da Unimed Sete Lagoas (***veja mais em Quem Somos***), a Cooperativa levou o modelo para sua nova área de atuação, contribuindo para reduzir o plástico e papel consumido nas localidades.

PLÁSTICOS PARA RECICLAGEM





Carteirinha digital

A adoção da carteirinha digital para os nossos clientes também contribui de forma significativa para a redução dos resíduos de plástico e papel. Em 2025, 110.557 carteirinhas de plástico deixaram de ser produzidas. Essa iniciativa representa uma redução de 663 quilos de plástico e 8.930 quilos de papel no ano, além da economia de R$ 716.241,95 milhões referente a não produção de plástico, impressão e envio. A Cooperativa fechou 2025 com 1.236.617 clientes já utilizando a carteirinha digital.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

RESÍDUO HOSPITALAR

Ao longo de 2025, as operações das Unimed-BH descartaram 364.098 quilos de resíduos infectantes (A + E) e outros 28.588 quilos de resíduos químicos (B). O número é 18% menor que o alcançado em 2024. Com a medida, houve economia de mais de R$ 217 mil em razão da redução do total de resíduos destinados como infectantes em relação ao ano anterior.

A Cooperativa adota procedimentos especiais para coleta, transporte e destinação final segura dos resíduos químicos e infectantes. Esse trabalho é realizado em todas as unidades assistenciais por uma empresa terceirizada especializada.

EVOLUÇÃO DOS RESÍDUOS GERADOS

GRI: 306-2

Resíduo	2023		2024		2025	
	Valor em kg	Percentual	Valor em kg	Percentual	Valor em kg	Percentual
Infectante (grupos A e E)	503.422	25,33%	442.920	22,30%	364.098	19,82%
Químicos (grupo B)	17.808	0,90%	36.720	1,85%	28.588	1,56%
Comum não reciclável	1.284.201	64,62%	1.247.632	62,82%	1.167.870	63,55%
Orgânico	80.398	4,05%	114.187	5,75%	117.784	6,41%
Pilhas e baterias	139	0,01%	323	0,02%	197	0,01%
Lâmpadas	-	0,00%	399	0,02%	519	0,03%
Papel e papelão	94.372	4,75%	124.767	6,28%	140.236	7,63%
Plástico	6.129	0,31%	14.393	0,72%	15.606	0,85%
Metais	0	0,00%	0	0,00%	305	0,02%
Eletrônicos	663	0,03%	815	0,04%	958	0,05%
Enxovais e banners	-	0,00%	3.673	0,18%	1.249	0,07%
Cartões de PVC	65	0,00%	182	0,01%	0	0,00%
TOTAL	**1.987.197**	**100%**	**1.986.011**	**100%**	**1.837.410**	**100%**

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

EMISSÕES

GRI: 3-3

Em 2025, Unimed-BH deu continuidade ao trabalho de mapeamento de suas emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa na atmosfera, o Inventário de Gases de Efeito Estufa (GEE). O levantamento considera dados como consumo de combustíveis em ambulâncias, óleo diesel em geradores, energia elétrica, geração de resíduos e viagens corporativas. As informações apuradas, referentes a 2025, compõem o Inventário que é organizado em três frentes:

EMISSÃO DIRETA: contempla tudo que a nossa atividade gera de emissão diretamente no meio ambiente.

282,72 tCO_2e das emissões diretas foram geradas pelas ambulâncias. De modo a reduzir esse impacto, a Cooperativa trabalha para substituir modelos antigos por outros mais novos e mais eficientes. Em 2025, foram adquiridas quatro novas ambulâncias e reduzimos a emissão em 69,3 tCO_2e em relação ao ano passado.

Além disso, nossa frota também é equipada com ARLA 32, aditivo que reduz a emissão de óxidos de nitrogênio, tornando-os menos poluentes.



EMISSÃO INDIRETA: contempla, principalmente, as emissões geradas na decomposição de resíduos em aterros ou na incineração (queima dos materiais), além dos deslocamentos dos colaboradores.

O inventário indica que 14% dessas emissões, equivalentes a 185,33 tCO_2e, advêm da destinação dos resíduos gerados em aterros sanitários.

A fim de mitigar esses impactos, a Cooperativa vem trabalhando para ampliar o envio de materiais para reaproveitamento e reciclagem, além de direcionar esforços para a redução na geração de resíduos.

Outra fonte mensurada é o deslocamento casa-trabalho feito pelos colaboradores. O cálculo é realizado com base em pesquisa realizada internamente. 21,7% dos colaboradores responderam e esse percentual de público é equivalente a 51,74% das nossas emissões indiretas, uma vez que, entre os participantes, a maior parcela faz deslocamento em veículo individual, utilizando gasolina. O uso de etanol foi relatado por 102 dos respondentes. Outros 680 utilizam transporte coletivo, com menor pegada de carbono, ou outros meios.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

ENERGIA ELÉTRICA: a produção de energia também gera gases de efeito estufa. Por isso, essa informação também integra o Inventário.

Quase 100% do recurso utilizado em nossas unidades foi adquirido no Mercado Livre de Energia, sendo 100% incentivada, ou seja, gerada a partir de fontes alternativas renováveis, como solar e eólica. Além disso, as usinas solares fotovoltaicas também contribuem para reduzirmos o impacto na emissão dos gases de efeito estufa.

Resumo das emissões:
GRI: 305-1; 305-2; 305-3

	2023 (tCO_2)	2024 (tCO_2)	2025 (tCO_2)
ESCOPO 1 – emissões diretas	1.507,48	1.114,56	2.162,69
ESCOPO 2 – aquisição de energia elétrica	1.680,96	1.931,37	1.877,46
ESCOPO 3 – emissões indiretas	1.372,40	921,68	1.328,32
Emissões totais	**4.560,84**	**3.967,61**	**5.368,47**

Eventos Carbono Neutro

Desde 2023, a Unimed-BH realiza eventos Carbono Neutro, compensando as emissões por meio da compra de créditos de carbono, formalizada pelo certificado Voluntary Cancellation Certificate, emitido por programas associados à ONU. Em 2025, a compensação ocorreu no Encontro de Cooperados e no Encontro Excelência Assistencial, totalizando 20 toneladas de CO_2 compensadas.

CONSULTA ON-LINE: REDUÇÃO DE EMISSÃO DE CARBONO POR DESLOCAMENTOS

Uma das vantagens da realização de consulta on-line é que o cliente não precisa se deslocar até a unidade de saúde e, consequentemente, evita a emissão de CO_2 relativa ao transporte na atmosfera.

Para mensurar o impacto do serviço, foi realizado um cálculo considerando diversos critérios, como o endereço do cliente e unidade da rede de saúde mais próxima, deslocamento por carro ou ônibus e o tipo de combustível para se avaliar o impacto positivo da iniciativa.

O resultado desse cálculo revelou que, em 2025, foram cerca de 148 toneladas de CO_2 a menos no meio ambiente. Do início do serviço, em março de 2020, até dezembro de 2025, foram 255 toneladas de CO_2 equivalente não lançadas na atmosfera.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

CULTURA DE SUSTENTABILIDADE

Em paralelo aos controles e mapeamentos realizados com foco ambiental, a Unimed-BH busca promover, junto aos seus diversos públicos de interesse, ações de conscientização ambiental, uso e gestão de recursos.

MULTIPLICADORES PGRSS

A Unimed-BH conta com um grupo de colaboradores formado por Facilitadores Ambientais nas unidades, integrantes do Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt) e das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes e Assédio (Cipa). Estes atuam como Multiplicadores do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS). O Plano é um documento técnico que orienta o manejo e a destinação correta dos resíduos gerados por estabelecimentos de saúde.

Os Multiplicadores têm o papel de disseminar informações e apoiar na conscientização das equipes para a gestão correta de resíduos, especialmente, em relação ao descarte. Em 2025, o grupo recebeu uma capacitação sobre as premissas do plano e, ao longo do ano, participou de ações nas unidades apoiando no reforço das boas práticas junto às equipes.



Multiplicadores do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS) do Hospital Unimed - Unidade Betim

SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE FORNECEDORES



O Conexão Sustentável — Encontro de Fornecedores da Unimed-BH reuniu cerca de 110 empresas de diversos segmentos

A Unimed-BH reforça seu compromisso com a Sustentabilidade também junto à rede de fornecedores. Em 2025, promoveu duas edições do evento Conexão Sustentável para compartilhar práticas nos pilares ambiental, social e de governança, envolvendo representantes de cerca de 110 empresas. Além disso, avançou no processo iniciado em 2024 para mapear e avaliar fornecedores quanto à sustentabilidade e integridade.

Saiba mais sobre essas ações em Fornecedores.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

SUSTENTAGAME

Em maio, a Unimed-BH promoveu o Sustentagame, mobilizando médicos cooperados e colaboradores para disseminar práticas sustentáveis e contribuir para evolução de uma cultura de autoresponsabilidade.

Durante dois meses, foram abordados temas como Gestão de Riscos, Políticas Corporativas e Descarte Correto, com desafios e atividades diárias.

A ação contou com 1.800 participantes, 40 atividades e mais de 300 mil interações, contribuindo para o aprendizado e reforço dos conceitos ambientais e da inserção do tema na rotina de trabalho dos participantes.

1.800
participantes

40
atividades

300 mil
interações



Foi realizado um café da manhã de premiação com a participação dos ganhadores do último sorteio e dos participantes que foram destaque no *ranking* de pontuação

PERSPECTIVA FUTURA

Preparada para o futuro da saúde, a Unimed-BH investe em inovação, fortalece o cuidado e amplia seu impacto positivo para clientes e comunidades.

RELATÓRIO DE GESTÃO 2025 UNIMED-BH



Marjorie dos Santos Melo Coelho, médica cooperada da Medicina de Família e Comunidade

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

O setor de saúde é dinâmico e impõe às organizações a necessidade de um olhar estratégico, atento às transformações e com capacidade de adaptação rápida. A Unimed-BH, referência em seu segmento, mantém-se na vanguarda, inovando continuamente na prestação de serviços e na consolidação da sua posição como protagonista na evolução do cuidado.

Para 2026, a Cooperativa reafirma seu compromisso com a inovação e com o amanhã. Seguiremos avançando em iniciativas relevantes e que geram valor para todos os nossos públicos de relacionamento, tais como a Jornada do Cooperado, a expansão e qualificação dos serviços e a oferta da melhor experiência em saúde para os nossos clientes. Somam-se a estas, as iniciativas socioambientais, culturais e de formação, destinadas às comunidades em que estamos presentes.

Firmes nesse propósito, direcionamos investimentos estratégicos e estamos nos preparando para as transformações que moldam o futuro da saúde.

EXPANSÃO DA REDE DE SERVIÇOS PRÓPRIOS

Entre as iniciativas estratégicas previstas para o próximo ano, destaca-se a inauguração do Hospital Unimed – Unidade Contagem, um marco para a Cooperativa. Programado para o segundo semestre de 2026, o quinto hospital da rede própria reforçará a capilaridade da Unimed-BH, ampliando sua presença na Região Metropolitana e consolidando ainda mais a força da marca.

A cidade de Contagem, reconhecida como um dos principais polos empresariais e industriais do estado, abriga grandes companhias e concentra uma base expressiva de mais de 250 mil clientes da Unimed-BH. Com a abertura do hospital, reafirmamos nosso compromisso em oferecer atendimento próximo, garantindo conveniência e excelência na assistência.

Outro movimento relevante são as obras do novo Hospital Unimed – Unidade Nova Lima. Anunciado em 2024, o projeto representa mais um investimento estratégico da Cooperativa para a consolidação da sua presença em regiões de alta demanda por serviços em saúde.

Com essas iniciativas, a Unimed-BH fortalece sua atuação como referência em saúde suplementar em Minas Gerais. O crescimento da rede própria, feito de forma planejada e responsável, é um fator decisivo para a manutenção da liderança no mercado e para a oferta de soluções cada vez mais próximas e acessíveis aos clientes.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

INOVAÇÃO QUE PULSA

O ano de 2025 foi de grandes avanços para a Unimed-BH com a consolidação do Horizontes Hub — primeiro hub de inovação em saúde do Brasil —, que segue atuante, conduzindo projetos que visam transformar a saúde e a medicina.

Para o ano de 2026, a Cooperativa continuará evoluindo em novas soluções do Consultório 2030, um dos labs do Horizontes Hub, com o novo prontuário médico mais completo e inteligente, e os novos copilotos de Inteligência Artificial, com recursos de *chat* inteligente que oferece respostas imediatas. Todas essas inovações estão em fase de piloto e serão disponibilizadas ainda no primeiro semestre de 2026.

O Hub também se prepara para a formalização, ainda no primeiro trimestre, de um fundo de investimento, uma parceria firmada no ano passado com a Abertta Saúde, autogestão da ArcellorMittal, cumprindo seu propósito de impulsionar o investimento de R$ 60 milhões em *startups* com soluções inovadoras na área da saúde voltadas a bem-estar e saúde mental, experiência e engajamento do paciente, atenção primária, gestão de doenças crônicas, novos modelos de saúde corporativa, educação médica, inteligência artificial e internet das coisas.

JORNADA DO COOPERADO

Olhamos de forma cuidadosa para toda a trajetória do médico na Cooperativa, propondo melhorias contínuas desde a sua entrada na Unimed-BH até a ressignificação da sua carreira. Para isso, temos a Jornada do Cooperado, que continuará trazendo inovações e evoluções para a rotina dos nossos médicos.

O Programa Longevidade consolidou-se como um *case* de sucesso e permanece como uma iniciativa importante para 2026. Criado para apoiar médicos cooperados no momento de transição profissional, o programa promove reflexões sobre autoconhecimento, bem-estar, relações, carreira e finanças pessoais. A proposta é oferecer suporte para que essa fase seja vivida com equilíbrio e planejamento, reforçando o compromisso da Unimed-BH com a qualidade de vida e o bem-estar integral dos seus cooperados. Com novas turmas previstas para 2026, o Longevidade prepara os médicos para o futuro, incentivando escolhas conscientes e sustentáveis.

Em 2025, também direcionamos o nosso olhar para o cuidado com a saúde do médico e a importância do autocuidado. Essa seguirá sendo uma premissa para a Cooperativa, no sentido de garantir que os médicos reflitam sobre a importância do autocuidado, mesmo diante da rotina intensa e das responsabilidades da profissão.

Como cooperativa de trabalho médico, temos a escuta aos médicos como base da nossa atuação, garantindo que as decisões reflitam o melhor para o conjunto de cooperados. Nesse sentido, outra frente importante é a Pesquisa Pulse Cooperado. Novos ciclos da pesquisa serão realizados em 2026, de modo que possamos colher sugestões e conhecer as percepções sobre temas relevantes para a melhoria contínua da Unimed-BH.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

EVOLUÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A experiência do cliente é um dos pilares fundamentais do nosso negócio porque determina a percepção de valor, a fidelidade e contribui diretamente para a percepção da marca e a sustentabilidade da Cooperativa. Criar conexão emocional e transmitir valor, desde o contato inicial até o pós-venda, aprimorando cada etapa para que se torne mais simples, ágil e humanizada é um dos nossos principais focos de evolução para os próximos anos.

Em 2026, a Unimed-BH vai avançar com o Programa Integrado de Experiência do Cliente que terá como prioridade aperfeiçoar as jornadas mapeadas na Cooperativa. Diagnósticos, estratégias de diferenciação, um programa de Voz do Cliente, além da estruturação de um modelo de governança da experiência do cliente fazem parte do trabalho que irá ser um importante direcionador para as ações da Unimed-BH.

Toda a análise de dados, com base nas pesquisas realizadas com os clientes, será utilizada para personalizar a experiência, antecipar necessidades e oferecer serviços sob medida, reforçando a percepção de cuidado individualizado e inovação. Essa estratégia inclui também a implementação de capacitação contínua e de conhecimento metodológico para as equipes conduzirem com autonomia um atendimento de excelência.

O trabalho vai contar com mapa de indicadores integrados a métricas de negócio, buscando sempre consolidar a Unimed-BH como referência em qualidade e inovação no setor de saúde suplementar.

REDE PRESTADORA

Para o próximo ano, manteremos o nosso foco no fortalecimento da parceria com a rede credenciada, com o objetivo de garantir qualidade, segurança, eficiência e acesso facilitado.

Fomentar e reconhecer os esforços da rede em prol da qualidade assistencial têm sido e continuará sendo um dos nossos principais compromissos. O Selo de Excelência Assistencial, marco de transformação e reconhecimento, reforça o papel da Unimed-BH como protagonista na construção de um sistema de saúde mais eficiente, humano e sustentável. Para 2026, o objetivo é que o Selo reconheça um maior volume de prestadores, refirmando o propósito com a excelência.

Outro eixo estratégico será a continuidade da evolução dos modelos de remuneração, orientados por valor e eficiência, fortalecendo práticas que priorizam desfechos clínicos e uma experiência positiva para o paciente. Paralelamente, intensificaremos ações para controlar e eliminar desperdícios, assegurando sustentabilidade e racionalidade no uso dos recursos.

Temos também o compromisso de ampliar a jornada de cuidado na linha psiquiátrica, atendendo à alta demanda e suprindo uma carência existente na região. Além disso seguiremos avançando na qualificação dos consultórios, adotando práticas que assegurem padrões elevados de cuidado e uma experiência diferenciada para o cliente.

Daremos sequência, ainda, à evolução do sistema SOL como plataforma única para autorização e faturamento, gerando maior agilidade, transparência e eficiência nas atividades.

Com as ações, fortalecemos nosso compromisso com a excelência no cuidado, a sustentabilidade do sistema e a consolidação da Unimed-BH como referência em gestão inovadora e responsável. Assim, cada iniciativa reafirma nossa visão de futuro: uma rede integrada, inovadora e preparada para transformar a jornada do cliente com excelência e propósito.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

SUSTENTABILIDADE

A sustentabilidade na Unimed-BH está estruturada a partir dos três pilares ESG — ambiental, social e governança — que orientam sua estratégia e práticas corporativas.

No âmbito da governança, o compromisso é evoluir com o fortalecimento da gestão de riscos, garantindo agilidade e eficiência na mitigação e na solução de vulnerabilidades. A Cooperativa já deu um grande passo no mapeamento dos riscos e classificação por áreas e, em 2026, o objetivo é avançar no monitoramento dos riscos operacionais e estratégicos.

Na frente ambiental, em 2025, consciente dos riscos relacionados ao descarte de resíduos infectantes em suas unidades assistenciais, a Cooperativa registrou evolução no Índice Socioambiental. Esse avanço se deu a partir da implementação de dois indicadores voltados ao estímulo da segregação de resíduos, ampliando as práticas já existentes de reciclagem para incluir a destinação adequada dos resíduos infectantes. Em 2026, a Unimed-BH manterá o acompanhamento desses indicadores, reforçando a cultura de redução da geração de resíduos e do descarte adequado, em consonância com o compromisso da Cooperativa de contribuir para a preservação do meio ambiente.

Por fim, a Unimed-BH direcionará esforços para fortalecer sua dimensão social, reafirmando o compromisso com a diversidade e a inclusão. Foram estabelecidas novas metas para toda a Cooperativa: ampliar a representatividade de pessoas com deficiência no quadro da Unimed-BH e intensificar ações para retenção e engajamento desses profissionais. Essas iniciativas refletem um olhar atento para a inclusão, reforçando o compromisso da Cooperativa com a equidade, o respeito às diferenças e a construção de um ambiente cada vez mais plural e acessível.

Ainda na frente social, o Instituto Unimed-BH irá evoluir com o banco de voluntariado, expandindo projetos e promovendo maior engajamento dos colaboradores. Também atuará com a evolução e sistematização das bases de dados e sistemas de gestão, visando avaliar melhor resultados e impactos do seu trabalho. Ainda como meta estratégica, está gerar valor para o negócio e trabalho e renda com novo projeto no campo sociocultural.

01 APRESENTAÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

FORNECEDORES

O relacionamento com os nossos fornecedores segue em foco em 2026. Prevemos melhorias como a atualização dos roteiros de visita técnica, incluindo requisitos relacionados à sustentabilidade. Também está prevista a conclusão do projeto Trilha de Fornecedores, um treinamento prático e objetivo sobre conceitos e ferramentas do processo, voltado para colaboradores que atuam como gestores técnicos. Além disso, o novo Portal de Compras está em desenvolvimento como perspectiva para aprimorar ainda mais a gestão e a transparência.

A Unimed-BH também segue apoiando a evolução de seus fornecedores, com especial atenção aos parceiros locais, como a Redesol-MG, contribuindo para o fortalecimento da cadeia de suprimentos e para o desenvolvimento regional. Como cooperativa médica, a promoção do fortalecimento econômico e da cooperação constitui um princípio indissociável de sua atuação, o que se reflete no investimento contínuo em práticas sustentáveis ao longo de toda a cadeia de valor e junto a todos os seus públicos de relacionamento.

Frederico Peret
Diretor-presidente

Eudes Arantes Magalhães
Diretor de Gestão Assistencial

Geraldo Teixeira Botrel
Diretor de Gestão Empresarial

Mercês Fróes
Diretora de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade

Garibalde Mortoza Júnior
Diretor de Mercado

ANEXOS

O Relatório de Gestão é uma publicação anual da Unimed-BH que adota as melhores práticas de relato, reforçando o compromisso da Cooperativa com a transparência e a prestação de contas.

236 ANEXOS
238 SUMÁRIO GRI
249 SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB
251 DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

RELATÓRIO DE GESTÃO
2025
UNIMED-BH



Luiz Carlos de Araújo, médico cooperado da Anestesiologia

ANEXOS

SUMÁRIO GRI

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Declaração de uso	A Unimed Belo Horizonte Cooperativa de Trabalho Médico relatou as informações citadas neste sumário de conteúdo da GRI para o período de 01/01/2025 a 31/12/2025 com base nas Normas GRI.
GRI 1 Usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Norma(s) Setorial(ais) da GRI aplicável(eis)	Não foi utilizada nenhuma norma setorial.

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
CONTEÚDOS GERAIS				
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	CONTEÚDO	1. A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO		
	2-1	Detalhes da organização	20	
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	8	
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	8	
	2-4	Reformulações de informações	Não houve reformulações.	
	2-5	Verificação externa	8	
	CONTEÚDO	2. ATIVIDADES E TRABALHADORES		
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	21	
	2-7	Empregados	97	
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	97	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	CONTEÚDO	3. GOVERNANÇA		
	2-9	Estrutura de governança e sua composição	31	
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	34	
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	Os membros da Diretoria fazem parte do Conselho de Administração, de acordo com Estatuto Social da Cooperativa.	
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	A alta governança tem a responsabilidade de aprovar e atualizar a estratégia, a identidade organizacional, as políticas e os objetivos relacionados ao desenvolvimento sustentável, além de monitorar os impactos do negócio no meio ambiente, na sociedade e na economia.	
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	A alta liderança, junto com a Superintendência Executiva de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade, define a estratégia que é executada por diversas áreas da Cooperativa.	
	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	O Relatório de Gestão é desenvolvido pela Superintendência Executiva de Relacionamento com o Cooperado e Sustentabilidade e submete o relatório para aprovação da Diretoria Executiva.	
	2-15	Conflitos de interesse	139	
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	140	
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	59	
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Em 2024, pela primeira vez, os Conselhos de Administração e Técnico-Societário fizeram uma autoavaliação considerando fatores como olhar estratégico, estrutura de Governança, normas internas e sua atuação no desempenho do cargo de conselheiros. A ideia foi entender como o grupo avalia as atividades desempenhadas, a fim de permitir uma atuação cada vez mais estratégica.	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-19	Políticas de remuneração	46	
	2-20	Processo para determinação da remuneração	46	
	2-21	Proporção da remuneração total anual	Restrição de confidencialidade	Exposição de dados pessoais sensíveis.
	CONTEÚDO	4. ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS		
	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5	
	2-23	Compromissos de política	138	
	2-24	Incorporação de compromissos de política	138	
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	A Unimed-BH está comprometida em reparar impactos negativos que tenha causado ou contribuído para causar, por meio de medidas corretivas e preventivas. Para isso, mantém mecanismos de queixas acessíveis e participa de processos que facilitam a identificação e o tratamento de questões. Além dos canais formais, adota outras abordagens, como diálogos estruturados e planos de ação corretiva. A eficácia é monitorada por meio de indicadores, análises e *feedback* contínuo, garantindo transparência e aprimoramento contínuo.	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	A Unimed-BH disponibiliza mecanismos acessíveis para que colaboradores possam buscar aconselhamento sobre a implementação de suas políticas e práticas voltadas à conduta empresarial responsável. Entre esses mecanismos, destacam-se treinamentos periódicos, materiais informativos, canais internos de suporte e contato direto com áreas responsáveis, como Compliance, garantindo que colaboradores compreendam e apliquem corretamente as diretrizes organizacionais. Além disso, a organização mantém canais seguros e confidenciais para que *stakeholders* possam apresentar preocupações relacionadas à conduta empresarial. Isso inclui um canal de denúncias independente, acessível a todos os públicos, permitindo o registro e acompanhamento de questões de forma anônima, se desejado. Também são realizadas iniciativas como reuniões, fóruns e consultas com *stakeholders*, reforçando o compromisso com a transparência e a melhoria contínua das práticas empresariais.	
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	Em 2025, o valor total pago em indenizações por determinação de órgãos de defesa do consumidor e/ou justiça foi de R$ 22.904.802. Para efeito de comparação, em 2024, o valor foi de R$ 21.653.110.	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS 2021	2-28	Participação em associações	Dirigentes e técnicos da Unimed-BH têm assentos em diversos conselhos e comitês do Sistema Unimed, além das seguintes instituições: Central das Cooperativas de Crédito do Estado de Minas Gerais e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais. A Unimed-BH estabelece orientações aos seus públicos de relacionamento sobre a ocorrência de conflitos de interesse, conforme pode ser observado no Código de Conduta e Relacionamento e na Política Corporativa de Transparência Institucional. Além disso, a Unimed-BH faz parte do Pacto Global da ONU.	
	CONTEÚDO	5. ENGAJAMENTO DOS *STAKEHOLDERS*		
	2-29	Abordagem para engajamento de *stakeholders*	9	
	2-30	Acordos de negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por acordos de negociação coletiva.	
GRI 3: TEMAS MATERIAIS 2021				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	8	
	3-2	Lista de tópicos materiais	9	
Tema Material: Gestão Financeira				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	186	
GRI 201 Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	192	
Conteúdo Próprio	-	índice de Sinistralidade	188	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
Tema Material: Experiência do Cooperado				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	57	
Conteúdo Próprio	–	Satisfação do Cooperado	75	
	–	Remuneração do Cooperado	76	
Tema Material: Jornada do Cliente				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	101	
Conteúdo Próprio	–	Satisfação em relação aos serviços ofertados	109	
	–	Índice Geral de Reclamação	108	
Tema Material: Mercado				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	110	
Conteúdo Próprio	–	Evolução da Carteira de Clientes	110	
Tema Material: Rede Prestadora				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	112	
Conteúdo Próprio	–	Número de prestadores que receberam o Selo de Excelência	118	
Tema Material: Responsabilidade Social				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	204	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
Conteúdo Próprio	-	Número de Projetos – Instituto Unimed-BH	205	
	-	Número de pessoas impactadas – Instituto Unimed-BH	205	
Tema Material: Integridade				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	136	
GRI 205 Combate à Corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	139	
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	142	
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Assim como em 2023 e 2024, em 2025 não foram registrados casos de corrupção.	
Tema Material: Inovação e Transformação Digital				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	148	
Conteúdo Próprio	-	Projetos de inovação e transformação	150, 152, 156	
Tema Material: Saúde e Bem estar				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	197	
Conteúdo Próprio	-	Número de usuários ativos nos programas de saúde e bem-estar	198	
Tema Material: Responsabilidade Ambiental				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	216	
GRI 302 Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	220	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE		CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 303 Água e Efluentes 2018	303-3	Captação de água	217	
GRI 306 Resíduos 2020	306-1	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	221	
	306-2	Resíduos gerados	225	
Tema Material: Mudança Climática				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	226	
GRI 302 Energia 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	227	
GRI 303 Água e Efluentes 2018	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	227	
GRI 306 Resíduos 2020	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	227	
Tema Material: Capital Humano				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão do tema material	82	
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	100	
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	95	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	A Unimed-BH tem aprimorado a gestão de riscos ocupacionais por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), com o objetivo de identificar perigos, possíveis lesões ou impactos à saúde e implementar medidas preventivas conforme a classificação de risco e a prioridade de cada situação. Esse processo é conduzido pela Gerência de Saúde e Segurança da Unimed-BH. O acompanhamento é contínuo e baseado em indicadores específicos da área.	
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	A Gerência de Saúde e Segurança da Unimed-BH atua na identificação, eliminação e redução de riscos ocupacionais por meio de avaliações, monitoramento e medidas preventivas. Para garantir a qualidade, a Unimed-BH segue normas regulatórias, capacita profissionais e utiliza indicadores de desempenho. O acesso dos trabalhadores é facilitado por canais diretos de comunicação, agendamento simplificado e atendimentos flexíveis, garantindo suporte eficiente para a saúde e segurança no trabalho.	
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	A Unimed-BH envolve sua equipe no desenvolvimento, na implementação e na avaliação do sistema de gestão de saúde e segurança por meio de reuniões, treinamentos, diálogos de segurança e pesquisas. As informações são divulgadas nos canais internos e digitais.	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	96	
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	95	
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	A Unimed-BH adota uma abordagem proativa para prevenir e mitigar impactos na saúde e segurança do trabalho, considerando suas operações e serviços. Realiza a identificação de riscos, inspeções e treinamentos, além de implementar programas de monitoramento e protocolos de emergência para reduzir a exposição a riscos.	
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	100% dos trabalhadores estão cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	
	403-10	Doenças profissionais	Em 2025, registramos 77,8% dos afastamentos por transtornos osteomusculares, 14,8% por motivos psiquiátricos e 3,7% por infecção das vias aéreas, além de outras causas pontuais. Para efeito de comparação, em 2024, registramos 83,33% dos afastamentos por transtornos osteomusculares, 8,33% por transtornos venosos, 4,17% por infecção das vias aéreas e 4,17% por convalescença após cirurgia.	
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	92	
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	87	

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

NORMA GRI/OUTRA FONTE	CONTEÚDO		LOCALIZAÇÃO/RESPOSTA DIRETA	OMISSÃO
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	98	
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	https://www.unimedbh.com.br/governanca/integridade-corporativa#:~:text=Igualdade%20Salarial,trabalho%20(cargos/departamentos)	

ANEXOS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

01 INTRODUÇÃO
02 DESTAQUES
03 AMBIENTE EXTERNO
04 QUEM SOMOS
05 PARA QUEM GERAMOS VALOR
06 SUSTENTABILIDADE
07 RESPONSABILIDADE NA GESTÃO
08 RESPONSABILIDADE SOCIAL
09 RESPONSABILIDADE AMBIENTAL
10 PERSPECTIVA FUTURA
11 ANEXOS

Tópico	Métrica	Materialidade	Página	Código
Privacidade dos Clientes e Padrões de Tecnologia	Descrição das políticas e práticas para proteger os registros de informações de saúde (PHI) e outras informações pessoalmente identificáveis (PII).	Integridade	143	HC-MC-230a.1
Performance do Plano	Taxa de reclamação por plano	Jornada do Cliente	108	HC-MC-250a.4
Melhoria dos Resultados	Porcentagem de inscritos em programas de bem-estar por tipo: (1) dieta e nutrição, (2) exercícios, (3) gerenciamento de estresse, (4) saúde mental, (5) cessação de tabagismo ou álcool, ou (6) outros.	Saúde e Bem-estar	198	HC-MC-260a.1
Impactos das Mudanças Climáticas na Saúde Humana	Discussão da estratégia para abordar os efeitos das mudanças climáticas nas operações comerciais e como os riscos específicos apresentados pelas mudanças na incidência geográfica, morbidade e mortalidade são incorporados aos modelos de risco	Mudança Climática	227	HHC-MC-450a.1
-	Número de clientes por tipo de plano		110	HC-MC-000.A

DEMONSTRATIVO FINANCEIRO

Confira as demonstrações econômico-financeiras e o relatório da auditoria da KPMG ***clicando aqui.*** Acesse, também, o parecer do Conselho Fiscal por meio ***deste link.***