



Sempre CNU

Relatório de Gestão
e Sustentabilidade

2025

Unimed 
CNU



Cooperativas constroem um mundo melhor.

O lema escolhido pela Organização das Nações Unidas para marcar o Ano Internacional das Cooperativas guarda um significado especial para a Unimed CNU.

Em 2025, pessoas cooperando por um mesmo propósito moveram uma profunda transformação em nossa cooperativa, com respeito pelo compromisso essencial de cuidado com a saúde de nossos clientes.

Este relatório apresenta as iniciativas e os resultados que levaram à recuperação da sustentabilidade econômico-financeira da CNU e lançaram bases seguras para a retomada do crescimento. Nossa jornada reafirma a resiliência dos negócios cooperativos e evidencia o Sistema Unimed como modelo vitorioso na saúde suplementar brasileira.



Sumário

Mensagens da Liderança

04

Mensagem do Presidente | 05
Mensagem dos Diretores | 07
Mensagem do Conselho de Administração | 11
Mensagem das Casas Nacionais | 12

Governança societária e corporativa

60

Governança societária e corporativa | 61
Assembleia Geral | 62
Conselho de Administração | 63
Papel do Conselho de Administração | 64
Conselho Fiscal | 65
Integração e maturidade dos processos | 66
Riscos e Controles Internos
Segurança e Privacidade de Dados
Compliance
Compromissos de política
Canal de Denúncias | 69
Saúde e Judicialização | 70
Prevenção e combate a fraudes | 71

Sobre o relatório

13

Sobre o relatório | 14
Materialidade | 15
Contexto, Mapeamento, Importância, Priorização e Validação
14 Temas Materiais

Sustentabilidade social e ambiental

72

Sustentabilidade social e ambiental | 73
Saúde Social
Movimento Mude!Hábito / Curso de Gestantes / Curso para Cuidadores de Idosos / Unimed Ativa
Programa de voluntariado e campanhas internas | 75
Projetos incentivados
Saúde Ambiental | 77
Energia
Água
Resíduos
Mudanças climáticas e emissões

Sempre CNU

18

Destaques | 19
Somos a Unimed CNU | 20
Nossa Essência | 21
Crenças, Propósitos, Princípios e Valores
Presença que transforma | 23
Rede Unimed Cuidar Mais | 24
Direcionadores estratégicos 2025 | 26
Reconhecimentos | 28
Impacto no setor de saúde / Marca empregadora
Inovação / Segurança da informação, proteção e privacidade de dados

Futuro

81

Uma nova ambição | 82
Mapa estratégico | 83

Sustentabilidade econômico-financeira

30

Pilares da transformação organizacional | 31
Cooperativismo e capitalização estratégica
Reorganização e governança mais robusta
Resgate da marca e reposicionamento de mercado
Programa de Eficiência Operacional do Custo Assistencial (Eoca)
Reestruturação financeira e disciplina de capital
Principais indicadores de desempenho

Sumário GRI

84

Sumário GRI | 85

Nossos públicos

41

Clientes e Beneficiários | 42
Inovação e tecnologia
Sócias | 46
Intercâmbio Nacional
Rede assistencial | 47
Recursos Próprios
Colaboradores | 49
Cultura CNU
Indicadores de gestão de pessoas | 50

Demonstrações financeiras

94

Demonstrações financeiras | 95



Mensagens da Liderança

Unimed 
CNU

Mensagem do Presidente

Com imensa satisfação e senso de responsabilidade, apresentamos o Relatório de Gestão e Sustentabilidade 2025 da Unimed CNU. Para nós, este documento significa mais do que a prestação de contas formal de um exercício. Registramos aqui a jornada de um ano de trabalho dedicado ao resgate de nossa identidade, de nossa vocação estratégica e dos fundamentos de nossa sustentabilidade econômico-financeira.

Sob o mote "Sempre CNU", retomamos a referência à nossa marca histórica – Central Nacional Unimed. Por essa via, reafirmamos nosso papel sistêmico, como elo operacional entre as cooperativas médicas de todo o país para a abordagem ao mercado. Um motor de intercooperação, que ativa nossa

capilaridade em poderoso diferencial competitivo e fonte de valor para os clientes e para o Sistema Unimed. É isso o que faz da CNU um patrimônio coletivo e responsável pelo cuidado de mais de 2 milhões de brasileiros.

Há um ano, diante da Assembleia Geral, assumimos a gestão da Cooperativa e um compromisso: o caminho para a recuperação da sustentabilidade não permitiria concessões. Naquele momento, tínhamos o diagnóstico de um grave desequilíbrio operacional que consumira nossas reservas e colocava em risco nossa credibilidade. Figurar os resultados que hoje relatamos nos exigia um exercício de esperança e resiliência: confiarmos nos fundamentos de nosso negócio, na viabilidade desta organização e na capacidade de suas pessoas – e trabalharmos juntos.

Com o apoio do Sistema Unimed, o alicerce institucional e técnico das Casas Nacionais e o engajamento de nosso time interno, empreendemos uma virada estrutural. Superamos três exercícios de perdas recorrentes, acumuladas em R\$ -1,06 bilhão. Registramos o resultado líquido de R\$ +239,3 milhões, um salto de 148% que nos tirou do pior desempenho da saúde suplementar, em 2024, para nos posicionar entre os 11 melhores do setor um ano depois. Com o plano de capitalização liderado por nossas Sócias e a geração consistente de resultados, o Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) saltou de R\$ -96 milhões para sólidos R\$ +951 milhões, em vias de restabelecer nossa solvência regulatória.

Além de suportar a virada do resultado, nossa operação assegurou a realização de mais de 55 milhões de atendimentos, entre consultas, exames, terapias e internações. Essa produção assistencial transferiu R\$ 10,1 bilhões à rede prestadora de todo o país, dos quais R\$ 5,2 bilhões foram destinados ao Sistema Unimed. A eficiência assistencial se tornou premissa, pois, como médicos, sabemos que a boa medicina é condição para um sistema de saúde sustentável e capaz de gerar valor.

Tantos números são a face visível de uma profunda mudança em nossa cultura de gestão, que redefiniu prioridades apoiada em tecnicidade, transparência e austeridade. Avançamos em uma agenda de eficiência operacional e de valorização da experiência dos clientes. Nossa governança também amadureceu, trazendo mais segurança à tomada de decisão e ao monitoramento das estratégias. Contamos com a atuação técnica e mais próxima de nossos Conselhos e empoderamos as Sócias no monitoramento permanente do desempenho.

O que o mercado definiria como um sólido turnaround, nós chamamos de cooperativismo. Em mais de 30 anos de vivência como cooperado, tenho colecionado histórias que fundaram minha convicção: **pessoas unidas em um ambiente de cooperação e com clareza de propósito são capazes de realizações significativas**. Hoje, são perceptíveis o pertencimento e o orgulho de nossas equipes com o trabalho que temos feito e os resultados entregues.

Toda essa jornada que nos devolveu os fundamentos da sustentabilidade nos abre, agora, a perspectiva de olhar consistentemente para o futuro e para a retomada do crescimento. Os próximos anos serão pautados pela transição desta etapa de recuperação, orientada ao curto prazo, para a de consolidação da excelência. Temos a ambição legítima de nos tornarmos **a melhor operadora de planos de saúde do país, com atuação nacional**, até o nosso trigésimo aniversário.

Nosso foco estará em transformar a estabilidade reconquistada em vantagem competitiva sustentável no setor da saúde suplementar. Em palavras mais simples, que expressam nossa cultura organizacional nascente: assumimos o **compromisso inegociável de entregar com primor e eficiência, colocando o cliente no centro** de nossas decisões e de tudo o que fizermos. No cooperativismo, o valor gerado se distribui: chega ao médico cooperado, fortalece as cooperativas, robustece a rede assistencial, retorna ao cliente em forma de cuidado e mais saúde e à sociedade, como bem-estar.

Aos nossos colaboradores, ao Sistema Unimed, aos nossos clientes e parceiros e a todos os que estiveram conosco nessa travessia técnica e humana: **nosso profundo agradecimento**. Em 2025, provamos a força do nosso cooperativismo e seu impacto assistencial, social e econômico. Sigamos juntos, mais fortes e sempre unidos em nossa missão de cuidar.

Muito obrigado.

Luiz Otávio Fernandes de Andrade
Presidente da Unimed CNU

Mensagem dos Diretores

**Fernando Paiva***Diretoria de Provimento e Saúde*

A melhora dos resultados da Unimed CNU decorre de medidas consistentes de controle da sinistralidade e de uma mudança cultural na gestão.

O controle dos custos assistenciais, aliado ao projeto de Eficiência Operacional em parceria com as Casas Nacionais, foi determinante para alcançarmos o menor índice de sinistralidade dos últimos cinco anos.

Após um ciclo de resultados operacionais negativos, retomamos o equilíbrio com resultado positivo em 2025, reforçando a geração de caixa e a capacidade de capitalização.

Outras iniciativas estratégicas, como a qualificação da rede, maior proximidade com prestadores, internalização da auditoria médica e reestruturação do intercâmbio, ampliaram a previsibilidade e a integração com as sócias.

Com o reequilíbrio do provimento e trabalho em equipe, avançamos de forma consistente. O desafio agora é aprimorar os resultados, garantindo sustentabilidade, valorização do trabalho médico e qualidade assistencial aos beneficiários.

O ano de 2025 foi desafiador. Além da missão de buscar o equilíbrio econômico-financeiro, tínhamos o enorme compromisso de reafirmar ao mercado e às grandes empresas do nosso país, clientes na CNU, que a nossa operação é sustentável e confiável.

Fizemos uma escuta ativa das necessidades dos nossos clientes e dos parceiros de mercado para o desenvolvimento de um novo portfólio, identificando oportunidades, reafirmando nossa responsabilidade e respeito com os beneficiários e os diferenciais da marca Unimed em todo o país.

A maior cooperativa do Sistema Unimed sempre foi reconhecida, acima de tudo, pela seriedade e pelo comprometimento com a entrega de uma assistência de qualidade. A saúde é um bem inegociável e trabalhamos para entregá-la aos nossos clientes da forma adequada, coordenada e com uma jornada eficiente.

O processo de recuperação da CNU foi muito além de resgatar solidez, também contribuiu para o fortalecimento institucional da marca, que agora tem como base transparência, equilíbrio e inovação na relação com os clientes, e em parcerias construtivas com o mercado.



Marcelo Luna de Almeida
Diretoria de Mercado



Otto César Barbosa Júnior
Diretoria Financeira e Administrativa

A Unimed CNU é uma empresa de saúde de extrema relevância para o país, com uma operação complexa e um faturamento de R\$ 14 bilhões, patamar atingido por poucas organizações.

A missão que o Sistema Unimed confiou à nossa diretoria foi um compromisso que assumimos com muita seriedade. A redução de custos, a revisão de processos e contratos e o reequilíbrio dos indicadores financeiros eram fundamentais, mas havia também uma preocupação genuína com o bem-estar das pessoas e o clima interno.

A saúde de mais de dois milhões de pessoas, a geração de trabalho para cooperados em todo o país, a receita para as cooperativas Unimed e o sustento das famílias de nossos colaboradores dependem do sucesso da nossa gestão. Isso nos motiva a entregar sempre o melhor naquilo a que nos propusemos.

Com muita propriedade técnica e alinhamento com as Casas Nacionais, fizemos de 2025 um ano histórico. Resgatamos mais que resultados reais: reconquistamos o orgulho da CNU.

A base da retomada econômico-financeira da Unimed CNU, além de todas as ações realizadas com a dedicação dos grupos diretivo e técnico, foi a mobilização sistêmica das sócias, que abraçaram a cooperativa e apoiaram sua capitalização.

Esse apoio colaborou de forma contundente com a recuperação da CNU no momento que enfrentou dificuldades, sendo reafirmado em cada assembleia em que deliberamos estratégias de sustentabilidade para reconquistar a conformidade regulatória junto à ANS.

Somado a isso, estreitamos a relação com parceiros, prestadores e contratantes, e ajustamos processos operacionais em sinergia às melhores práticas do Sistema Unimed.

Essas importantes decisões, da gestão e coletivas, evidenciam a compreensão do Sistema quanto à importância da CNU para o fortalecimento do nosso elo cooperativo nacional e para a nossa perenidade como sistema.

A CNU conecta o cooperativismo Unimed de norte a sul, que quando unido e organizado se revigora e fortalece.



Paulo Webster

*Diretoria de Operações,
Atuarial e Produtos*

Mensagem do Conselho de Administração

Indiscutivelmente, o mérito da recuperação da sustentabilidade econômico-financeira registrada em 2025 pela Unimed CNU é da Presidência e Diretoria Estatutária da Unimed CNU, pois foram elas que executaram, com competência inquestionável, as medidas que nos levaram aos resultados que exibimos neste Relatório de Gestão e Sustentabilidade.

Ao longo de 2025, contudo, o Conselho de Administração de nossa cooperativa mudou bastante, e para melhor. Ele tornou-se mais técnico, mais participativo, mais profissional e mais alinhado às melhores práticas do mercado, em especial aquelas recomendadas pelo IBGC, o Instituto Brasileiro de Governança Corporativa.

O modelo de trabalho dos conselheiros foi aprimorado, ganhando maior agilidade e assertividade para tomar decisões.

Pesaram favoravelmente nesse sentido algumas inovações.

Uma foi a criação dos comitês de assessoramento, que passaram a contribuir de forma decisiva para uma melhor compreensão, por parte dos integrantes do Conselho, a respeito das diferentes nuances dos temas estratégicos que são discutidos nas reuniões ordinárias. Outra foi a determinação para que tanto a pauta de assuntos que são debatidos quanto as informações de cunho técnico passassem a ser compartilhadas com tempo hábil para avaliação de todos os membros.

O resultado dessas mudanças, além de maior transparência e harmonia entre o Conselho e a Diretoria, é a certeza da construção conjunta de um planejamento estratégico que teve como propósito recolocar a CNU em uma posição de destaque no Sistema Unimed.

Os desafios que temos pela frente, entretanto, permanecem, e muitos são ainda maiores.

Crescer de forma sustentável é a diretriz prioritária da CNU, bem como ser reconhecida por nossos beneficiários, prestadores de serviços, nossos profissionais e todo o Sistema Unimed como a melhor cooperativa.

A meta é sem dúvida arrojada, mas a experiência vivenciada em 2025 provou que somos capazes de voar cada vez mais alto.

E que venham os próximos anos, pois estamos preparados.



Gustavo Ribeiro Neves

Presidente do Conselho
Administrativo da Unimed CNU

Mensagem das Casas Nacionais



A recuperação da Unimed CNU simboliza a força e a união do Sistema Unimed. Juntos, conduzimos um projeto estruturante que abriu caminhos para restabelecer a sustentabilidade financeira da cooperativa, permitindo a retomada dos investimentos assistenciais. Nosso desejo é que a Unimed CNU siga avançando com responsabilidade e transparência, honrando a confiança que todo o Sistema Unimed depositou em sua gestão.

Omar Abujamra Junior
Presidente da Unimed do Brasil



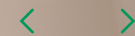
A trajetória recente da Unimed Nacional evidencia a força do Sistema Unimed em atuar de forma coletiva e integrada, com capacidade para enfrentar desafios e seguir evoluindo. Esse modelo cooperativista é plural, aberto à construção conjunta de soluções e ao compartilhamento de experiências, apoiando cooperativas em diferentes momentos. A Unimed Participações, por meio de suas empresas, contribui e seguirá contribuindo para fortalecer e desenvolver as cooperativas.

Eduardo Chinaglia
Presidente da Unimed Participações



É com entusiasmo que acompanhamos o avanço dos resultados da CNU em 2025, reflexo de uma gestão comprometida com o cuidado de excelência. A Seguros Unimed contribuiu com essa transformação por meio da parceria no projeto de eficiência assistencial da cooperativa, que também impactou sua recuperação econômico-financeira. Seguimos, juntos, fortalecendo a governança sistêmica e a intercooperação para um futuro mais sustentável.

Helton Freitas
Presidente da Seguros Unimed



Sobre o relatório



Sobre o relatório

| GRI 2-3, 2-5

O Relatório Anual de Gestão e Sustentabilidade da Unimed CNU foi elaborado em conformidade com as normas Standards 2021 da Global Reporting Initiative (GRI).

Esta 16ª edição destaca as estratégias implementadas, internamente e em conjunto com o Sistema Unimed, para recuperação da sustentabilidade econômico-financeira da Cooperativa. Apresenta, ainda, as iniciativas e práticas de governança corporativa e sustentabilidade socioambiental, referentes ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

O relatório registra os compromissos assumidos pela Unimed CNU a partir dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), estabelecidos na Agenda 2030 das Nações Unidas, e das diretrizes ISO 26000, reforçando a integração da sustentabilidade à estratégia e à gestão do negócio. O conteúdo não foi submetido a verificação externa.



Materialidade

| GRI 2-14, 2-29, 3-1

Os temas abordados neste relatório foram definidos a partir de nossa matriz de materialidade.

Esse processo considera os impactos econômicos, ambientais e sociais mais relevantes da operação, conectando-os às expectativas e decisões dos principais públicos e à sustentabilidade do negócio.

Definição dos Temas Materiais

A matriz de materialidade que orienta este Relatório de Gestão e Sustentabilidade foi elaborada no ciclo 2023/2024, com apoio da consultoria DNV. O processo foi conduzido de forma estruturada e participativa, observando-se os princípios e as diretrizes da norma GRI, especialmente a publicação GRI 3: Temas Materiais (2021).

Está prevista a revisão do processo de materialidade em 2026, assegurando a atualização periódica dos temas à luz da evolução do contexto setorial e organizacional – em especial, a formulação da estratégia para o ciclo 2026–2029.



Contexto

Para construir uma visão geral e contextual das atividades da organização, de suas relações no âmbito do negócio e de seu ecossistema de públicos, foram analisados documentos internos, como políticas corporativas, mapa de riscos e direcionadores estratégicos. Também foram considerados os resultados de processos anteriores de materialidade, além de publicações, estudos setoriais e referências públicas de materialidade referentes ao mesmo segmento.

A identificação e o engajamento dos *stakeholders* seguiram as diretrizes do AA1000 – Stakeholder Engagement Standard (2018), referência internacional em práticas de prestação de contas e relacionamento com partes interessadas.

Mapeamento

O mapeamento das questões econômicas, socioambientais e de governança foi realizado por meio de uma oficina participativa, envolvendo representantes de diversas áreas da Unimed CNU, em conjunto com o time de Sustentabilidade. Essa etapa teve como objetivos apresentar a metodologia e engajar o grupo na identificação dos impactos mais relevantes da organização. Como resultado, foram definidos os seguintes públicos a serem consultados:

- Pacientes
- Colaboradores
- Médicos
- Fornecedores
- Parceiros
- Terceiros
- Clientes (empresas)
- Operadoras de saúde
- Órgãos públicos e reguladores
- Sociedade em geral
- Especialistas

Importância

Na etapa de avaliação de importância, as questões identificadas foram analisadas sob perspectivas quantitativa e qualitativa, conforme recomendação da GRI. Consolidou-se uma lista ampliada de temas relevantes, que serviu de base para a consulta aos públicos priorizados, à Presidência, às Superintendências e à gestão da área de Sustentabilidade.

342
pessoas
consultadas

por meio de questionários on-line, reuniões e entrevistas individuais



Priorização

Em seguida à avaliação de importância, foi estabelecida a prioridade dos temas, considerando seu efeito atual ou potencial sobre a capacidade da Cooperativa de gerar valor em curto, médio e longo prazos. Os 30 temas com maior impacto foram priorizados por meio de uma escala de notas de 0 a 3. Como resultado, chegou-se a uma proposta inicial com 18 temas materiais, classificados com notas entre 2 e 3.

Validação

Na etapa final, a proposta de temas foi comparada à materialidade de organizações do mesmo setor de atuação. Ressalta-se que, até o momento, não há um padrão setorial revisado pela GRI específico para o segmento de Managed Health Care.

Os resultados do processo de materialidade da Unimed CNU foram, então, apresentados aos pontos focais internos. A partir dessas discussões, houve a consolidação de temas, e aqueles 14 que representam os impactos mais significativos da organização foram definitivamente validados como temas materiais para fins deste relatório.

14 Temas Materiais	Princípios do Pacto Global	ODS e Metas para 2030
Desempenho econômico e financeiro	—	8 9
Transparência de preços e coberturas	—	3 10 16
Uso consciente do plano	—	3 10 11
Remuneração	6	8
Comunicação e relacionamento com as sócias	—	8
Inovação, pesquisa e tecnologia (incluindo proteção de dados)	9	8 9 16
Atendimento à legislação, regulação e normas (compliance)	—	16
Eficiência operacional	—	8 9
Ecoeficiência operacional (energia, água e efluentes, mudanças climáticas e resíduos)	7 8 9	6 7 11 12 13
Saúde e segurança no trabalho	—	3 8
Diversidade e igualdade de oportunidades	1 6	5 10
Saúde e segurança do paciente	—	3
Judicialização da saúde	—	3
Gestão de fornecedores e terceiros	4 5	8



Respeitar



Assegurar



Apoiar



Eliminar



Erradicar



Estimular



Assumir



Desenvolver



Incentivar



Combater



1 ERADICAÇÃO DA POBREZA



2 FOME ZERO, ADEQUAÇÃO NUTRICIONAL E SEGURANÇA ALIMENTAR



3 SAÚDE BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



5 IGUALDADE DE GÊNERO



6 ÁGUA LIMPA E SANEAMENTO



7 ENERGIA LIMPA, LIMPA E ACESSÍVEL



8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA



10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS



12 CONSUMO RESPONSÁVEL E PRODUÇÃO RESPONSÁVEL



13 AÇÃO CONTRA MUDANÇAS CLIMÁTICAS



14 VIDA AQUÁTICA



15 VIDA TERRESTRE



16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES SÓLIDAS



17 PARCERIAS PARA AS METAS



Sempre
CNU

Unimed 
CNU

Destaques*



2,04
milhões
de clientes

2.430

colaboradores
diretos



15

unidades de saúde
próprias na
Rede Cuidar Mais



R\$ 14
bilhões

em receita
operacional bruta



5ª maior

operadora de planos
de saúde do Brasil



328

cooperativas
associadas



92%

dos municípios
brasileiros cobertos,
em parceria com o
Sistema Unimed



R\$ 10,13
bilhões

injetados no sistema de saúde
do país pela prestação de
assistência aos
clientes

3,8%

de participação
no mercado
nacional



+55
milhões

de consultas médicas,
internações, exames,
terapias e outros
procedimentos
realizados



5.350

serviços de saúde
credenciados na
rede direta



R\$ 5,21
bilhões

repassados às
cooperativas do
Sistema Unimed
e a seus médicos
cooperados



Somos a Unimed CNU

| GRI 2-1, 2-6

Criada em 1998 como uma resposta estratégica à regulamentação da saúde suplementar no Brasil, a Unimed CNU consolidou-se como elo vital para a competitividade e a sustentabilidade do cooperativismo médico. Hoje, posicionada como **a maior cooperativa do Sistema Unimed e a quinta maior operadora de planos de saúde do país**, a CNU é especialista em prover soluções de alta complexidade e abrangência nacional para o mercado corporativo.

Como cooperativa central, nossa atuação é potencializada pelo modelo de Intercâmbio, que integra o conhecimento das cooperativas locais à nossa robustez operacional. A intercooperação ativa, assim, o maior diferencial da nossa marca: **somos o único plano de saúde capaz de oferecer uma cobertura efetivamente nacional**, com presença capilar em 92% dos municípios brasileiros.

Nosso modelo de negócio é movido por eficiência técnica e, sobretudo, pelo propósito de **gerar e compartilhar valor para as pessoas**. Ao promover o acesso a um cuidado médico de excelência, a Unimed CNU participa e impulsiona um ciclo virtuoso de desenvolvimento:

produz saúde, gera trabalho e renda para milhares de profissionais, movimenta redes de prestadores e fortalece as economias locais, transformando a realidade das comunidades onde estamos presentes.



Sistema Unimed
Força na intercooperação
e liderança em saúde

**+20
milhões**
de beneficiários em
planos de saúde e
odontológicos

**118
mil**
médicos
cooperados

**160
mil**
colaboradores
diretos

**+29
mil**
serviços de saúde
credenciados

173
hospitais
próprios

Nossa Essência

| GRI 102-16

A Unimed CNU compartilha a identidade organizacional do Sistema Unimed, definindo seu compromisso institucional.





Crenças

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



Propósito

Aqui tem Unimed.

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



Princípios

Nossa atuação é orientada por **princípios que fortalecem o Sistema Unimed** e sustentam nossa estratégia, bem como pelos **princípios do cooperativismo**, reconhecidos globalmente.

- Atratividade para médicos
- Pessoas
- Sustentabilidade
- Conhecimento
- Visão sistêmica
- Inovação
- Agilidade

Princípios cooperativistas

- Adesão voluntária e livre
- Gestão democrática
- Participação econômica dos membros
- Autonomia e independência
- Educação, formação e informação
- Intercooperação
- Interesse pela comunidade



Valores

- Integridade
- Respeito
- Solidariedade
- Espírito cooperativista

Nosso compromisso:
Somos a operação nacional do Sistema Cooperativo Unimed.



Presença que transforma

| GRI 2-2

A Unimed CNU está sediada na cidade de São Paulo, SP. Além de oferecer cobertura nacional em parceria com o Sistema Unimed, a Cooperativa mantém importantes operações regionais, com unidades de negócio que asseguram a proximidade dos públicos de relacionamento e reforçam a marca Unimed localmente. O mapa situa nossos escritórios.

**Matriz – São Paulo, SP**

Rua Frei Caneca, 1.355,
16º andar
CEP 01307-003

Central de Atendimento

Rua Cantagalo, 74
Tatuapé, São Paulo, SP
CEP 03319-000

Brasília, DF

SHS Quadra 4, Bloco B,
1º pavimento, Sala 101
CEP 70314-000

Luziânia, GO

Praça Raimundo de Araújo
Melo, 87, Centro
CEP 72800-630

Salvador, BA

Avenida Tancredo Neves,
620 Mundo Plaza – Loja
159. CEP 41820-020

Feira de Santana, BA

Rua Georgina Erisman, 87
Centro – CEP 44001-448

Ilhéus, BA

Avenida Soares Lopes,
1.196, Centro
CEP 45653-005

Itabuna, BA

Avenida Comendador
Firmino Alves, 118,
Centro – CEP 45600-185

Santo Antônio de Jesus, BA

Rua Vereador Albertino Lira,
6, Quitandinha
CEP 44440-476

São Luís, MA

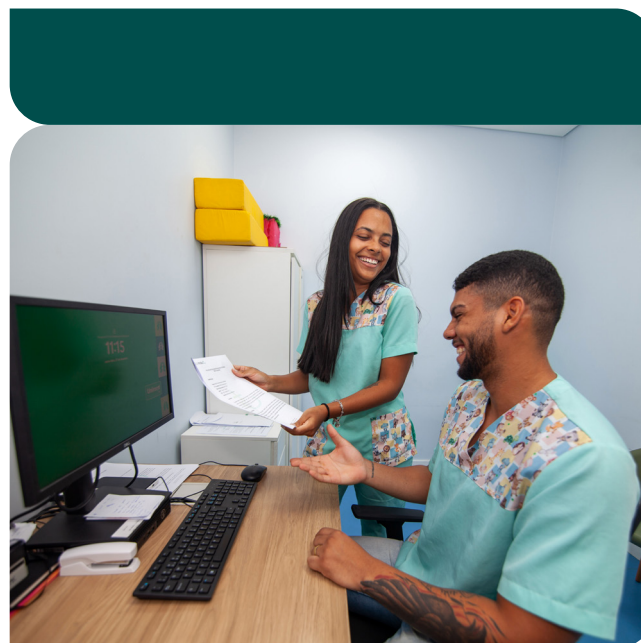
Rua Azulões, 1 Edifício
Office Tower – Loja 21
CEP 65075-060

Rede Unimed Cuidar Mais

Para qualificar suas operações regionais, gerando diferenciais no atendimento aos clientes, a Unimed CNU implementou a Rede Unimed Cuidar Mais.

São 15 unidades próprias – hospitais, clínicas, laboratórios, centros especializados em diagnóstico e terapia localizados nas cidades de São Paulo, Brasília, Salvador e Manaus.

Em 2025, a Cooperativa se dedicou à integração da rede, à ampliação da oferta de serviços e ao aprimoramento da jornada dos clientes. A Cooperativa mantém, ainda, **parcerias estratégicas** com foco em tecnologia, telessaúde (consultas eletivas, pronto-atendimento e cuidado de saúde mental em ambiente digital), Oncologia e Análises Clínicas.



São Paulo

**Unimed Espaço
Saúde Pamplona**

- Especialidades Médicas
- Centro de Infusão
- Atendimento Domiciliar

**Cuidar Mais
Terapias Tatuapé**

Centro de Terapias
Especiais para Transtorno
do Espectro Autista (TEA)
e outras disfunções do
neurodesenvolvimento

Brasília

**Unimed
Espaço Saúde**

- Hospital (internação
e centro cirúrgico)
- Pronto-atendimento
adulto e infantil
24 horas
- Especialidades Médicas
- Diagnóstico
por Imagem
- Centro de Infusão
- Centro de Terapias
Especiais (TEA)
- Atendimento Domiciliar

- **Cuidar Mais
Laboratórios de
Análises Clínicas**

Nove unidades em Brasília
(Asa Norte, Asa Sul
e Shopping Pátio).

Salvador

**Unimed
Espaço Saúde**

- Especialidades Médicas
- Centro de Terapias
Especiais (TEA)
- Centro de Infusão
- Atendimento Domiciliar

Manaus

**Centro Médico
Cuidar Mais**

- Especialidades Médicas
- Diagnóstico por Imagem

**Hospital
Unimed Fama**

- Pronto-atendimento
adulto e infantil
24 horas
- Internação
- Centro Cirúrgico e
Obstétrico
- UTI adulto, pediátrica
e neonatal
- Hemodinâmica
- Especialidades Médicas
- Diagnóstico por Imagem



Para endereços e horários de
funcionamento das unidades, acesse
o site da [Rede Unimed Cuidar Mais](#)



Direcionadores estratégicos 2025

O ciclo de gestão iniciado em março de 2025 teve como objetivos iniciais a reestruturação organizacional e a recuperação econômico-financeira da Unimed CNU.

Assim, foram traçados seis direcionadores estratégicos para orientar as iniciativas, garantindo a operação nacional, o fortalecimento das relações com os públicos de negócio e a reversão dos resultados. São eles:



Sustentabilidade da Operadora

1

Este direcionador visa ao equilíbrio entre as frentes assistencial e comercial para alavancar a eficiência operacional e os resultados. Busca garantir a oferta de cuidado com qualidade e segurança, a melhoria de processos, o fortalecimento da intercooperação com o Sistema Unimed, o uso de tecnologia e inovação para aprimorar a jornada do beneficiário e garantir acesso aos serviços. Prioriza a rentabilidade do portfólio, a competitividade em contas estratégicas e a manutenção de parcerias sustentáveis com a rede prestadora e os corretores.



Recursos Próprios e Sociedades

2

Objetiva o desenvolvimento da rede de recursos próprios (hospitais, clínicas e serviços de diagnóstico), assegurando a eficiência das operações e seu alinhamento à estratégia assistencial da Unimed CNU. Prioriza a atração de clientes da Cooperativa e do Sistema Unimed pelo nível de serviço e pela entrega de soluções de valor. Simultaneamente, busca ampliar oportunidades de receita atendendo a clientes externos.



Foco nos Clientes

3

O objetivo é gerar impacto real na jornada do paciente, entregando um valor tangível, relevante e reconhecido. Prioriza facilitar o acesso à assistência por meio dos canais digitais, agilizar prazos de atendimento e intensificar a comunicação com as empresas clientes e, diretamente, com os beneficiários.

**Relacionamento com as Sócias**

4

Este direcionador visa aproximar e fortalecer a cooperação entre a Unimed CNU e suas Sócias em duas dimensões principais. Na governança, busca garantir efetividade na comunicação, facilidade de acesso e transparência das informações, entendimento mútuo sobre direitos e deveres. Na operação, prioriza a integração de processos com foco no cuidado do beneficiário. O principal projeto executado foi a implantação do Portal das Sócias.

**Clima e Cultura Organizacional**

5

Busca consolidar uma cultura de alto desempenho e compromisso com resultados, conectando os colaboradores ao propósito e aos objetivos estratégicos da Unimed CNU. Investe em liderança e visão sistêmica para integrar pessoas, processos e tecnologia de forma simples, ágil, criativa e colaborativa. Tem como pilares essenciais: liderança, comunicação, treinamento e capacitação, trabalho em equipe e processos.

**Reputação da Marca**

6

Visa ativar a essência e os atributos da marca Unimed como fatores de diferenciação da Cooperativa e fortalecimento da confiança junto ao mercado. O objetivo é garantir a evolução dos negócios com alinhamento à vocação sistêmica e ao posicionamento estratégico da Unimed CNU. Por sinal, a retomada do nome CNU – em referência à denominação original Central Nacional Unimed – foi uma das iniciativas de destaque no ano.



Reconhecimentos

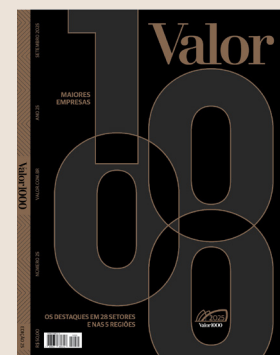
Em 2025, a exemplo de anos anteriores, a atuação da Unimed CNU foi reconhecida por sua relevância e impacto positivo no ecossistema de saúde brasileiro.

A Cooperativa também teve programas e iniciativas destacados em rankings e premiações de referência no mercado. Em seu conjunto, esses reconhecimentos traduzem o compromisso permanente da organização com a excelência assistencial, a inovação responsável, a valorização das pessoas e a sustentabilidade do negócio.

Impacto no setor de saúde

A Unimed CNU se destaca na faixa de excelência do [Índice de Desempenho da Saúde Suplementar](#) (IDSS 2025, ano-base 2024). A Cooperativa é a melhor entre as maiores operadoras do país – com carteiras acima de 2 milhões de beneficiários –, tendo obtido a nota 0,9255, em escala que varia de 0 a 1.

Conduzida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a avaliação oficial do setor qualifica as



operadoras nas dimensões qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade do mercado, gestão e conformidade regulatória. O resultado evidencia a resiliência e a capacidade assistencial da Unimed CNU, com sua operação integrada ao Sistema Unimed.

Entre os rankings das maiores empresas brasileiras, a Unimed CNU figura como a **5ª maior operadora de planos de saúde** em contraprestações efetivas, de acordo com o anuário [Valor 1000](#).

Marca empregadora

**LUGARES
INCRÍVEIS**
PARA TRABALHAR **FIA**

A Unimed CNU foi apontada a 4ª melhor empresa de Serviços de Saúde para se trabalhar no Brasil, liderando as organizações de grande porte nesse segmento, segundo a pesquisa [FIA Lugares Incríveis para Trabalhar](#).

A Cooperativa consolida, assim, sua presença entre as 150 principais marcas empregadoras do país há 18 anos consecutivos. Em 2025, a premiação foi realizada em parceria com o Estadão.



Inovação

Os investimentos em tecnologia posicionaram a Unimed CNU como a 8ª empresa mais inovadora do país no segmento de Seguros e Planos de Saúde. A Cooperativa está entre as 150 empresas destacadas no [Prêmio Valor Inovação Brasil](#). Integra também a lista [As 100+ Inovadoras no Uso de TI 2025 pelo IT Forum](#).



Complementando os reconhecimentos, a Unimed CNU figura entre [as top 10 do Prêmio de Intraempreendedorismo AEVO](#), na categoria Inovação de Sustentação. A plataforma destaca empresas que estimulam e transformam ideias de seus colaboradores em resultados concretos para o negócio, reforçando uma cultura organizacional de protagonismo, criatividade e inovação contínua.



Segurança da informação, proteção e privacidade de dados

A Unimed CNU mantém as certificações internacionais ISO 27001 e ISO 27701, que atestam a adoção das melhores práticas em segurança da informação e proteção de dados pessoais. Em 2025, foi premiada pela Unimed do Brasil com o 2º lugar entre as cooperativas de grande porte no [Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados](#).





Unimed 

Sustentabilidade econômico-financeira

| GRI 201-1, 201-2, 201-3, 201-4, 203-1, 203-2, 3-3

Unimed 
CNU

Pilares

da transformação organizacional

O ano de 2025 será registrado na história da Unimed CNU como o ciclo de resgate de seus fundamentos econômico-financeiros, operacionais e de governança.

Como ponto de partida, o diagnóstico institucional evidenciava a complexidade do quadro regulatório e operacional, indicando o risco iminente de iliquidez. Assim, a reorganização da Cooperativa e a reversão das perdas acumuladas no triênio anterior foram construídas em uma abordagem transversal, a partir de uma rede de decisões e estratégias integradas.

O plano de recuperação, orientado à correção dos resultados em curto prazo, combina técnica, disciplina financeira rigorosa e o restabelecimento da confiança de todos os públicos do ecossistema.



Este capítulo detalha a jornada estruturante que permitiu à Unimed CNU saltar da posição de pior desempenho da saúde suplementar ao final de 2024, para a 11ª colocação entre as melhores operadoras médico-hospitalares do país no ano seguinte*.

A jornada da CNU também contribuiu para validar o modelo cooperativista como uma estrutura resiliente e capaz de gerar valor a longo prazo.

Clique no botão ao lado para assistir ao vídeo no **YouTube**
➞ youtu.be/zcrQEfCVk_o



Cooperativismo e capitalização estratégica

Apoio político-institucional à nova gestão

Mobilização de expertise em gestão acumulada pelo Sistema Unimed, por meio de parceria estratégica com a Faculdade Unimed

Governança mais robusta: Sócias empoderadas para o monitoramento contínuo da gestão

- rateio imediato de eventuais perdas
- convocação obrigatória de Assembleia Geral em caso de resultado não positivo recorrente

Capitalização estratégica para recuperar a solvência da operadora: R\$ 1,17 bilhão entre 2024 e 2029

Reorganização e governança mais robusta

Revisão da estrutura organizacional e separação clara de papéis em processos críticos

Descentralização das decisões em fóruns multidisciplinares, garantindo transparência e mais tecnicidade

Criação de comitês de assessoramento à Diretoria Estatutária e ao Conselho de Administração

Fortalecimento dos pilares de controle interno e gestão de riscos, com a integração estratégica das áreas de Jurídico, Societário e Governança Corporativa

Recomposição do grupo executivo com profissionais de referência do mercado e do Sistema Unimed

Resgate da marca e reposicionamento de mercado

Retomada da marca Unimed CNU, recuperando a vocação da Cooperativa

Estratégia comercial orientada ao mercado corporativo e ao diferencial de capilaridade com qualidade assistencial

Renegociação com clientes para reequilíbrio dos contratos e recuperação de margens

Reorganização das áreas Comercial e de Relacionamento com Clientes

Fortalecimento de parcerias e redução de 22% nos custos de comercialização

Melhoria nos níveis de serviço e na jornada digital dos clientes, com recuperação da confiança

Programa de eficiência assistencial e operacional

Acordo de cooperação com a Seguros Unimed para sinergia na gestão do custo assistencial

Ganhos de eficiência na gestão de rede, na revisão do modelo de auditoria e na operação de Intercâmbio, com economia de R\$ 28,9 milhões

Renegociação e pagamento de débitos passados com a rede prestadora, garantindo a continuidade dos atendimentos

Ampliação e qualificação da rede direta, melhoria do acesso aos serviços e implantação de programas para navegação clínica de casos complexos

Revisão da estratégia e ajuste operacional da Rede Própria

Reestruturação financeira e disciplina de capital

Redução de 90,5% na dívida líquida e recuperação do índice de liquidez

Revisão da estrutura de capital, com substituição de linhas de crédito onerosas e fim do ciclo de antecipação de recebíveis

Redução do ciclo de conversão do caixa

Austeridade na gestão das despesas administrativas e revisão de todos os contratos, com economia de até 10% em algumas categorias

Modernização de processos, refinamento de indicadores e uso da inteligência de dados

Reversão do resultado financeiro a partir do segundo semestre

Cooperativismo e capitalização estratégica

O **modelo de governança cooperativista** e a relevância da CNU na dinâmica de **intercooperação** do Sistema Unimed tiveram papel decisivo em sua recuperação econômico-financeira. A Cooperativa responde por transferências diretas da ordem de R\$ 5,21 bilhões ao ano pela produção assistencial de Singulares e Federações via Intercâmbio Nacional. Dessa forma, sua continuidade operacional tem impacto sistêmico, gerando renda aos médicos cooperados e irrigando a infraestrutura de saúde local por todo o país.

Em Assembleia Geral Extraordinária (AGE) realizada em novembro de 2024, as Sócias aprovaram, por 97% dos votos, **um plano estratégico de capitalização**, no montante de R\$ 941 milhões. Os aportes somaram R\$ 806 milhões entre dezembro de 2024 e dezembro de 2025, restando R\$ 135 milhões a serem integralizados até 2029. Adicionalmente, foram mobilizados outros R\$ 230 milhões em reservas de capital e rateio de perdas do exercício anterior. Brasília e Salvador, além da implantação do Centro de Infusão no Espaço Saúde São Paulo.

Tal injeção de recursos representou um ponto de inflexão, ao prover suporte financeiro para o programa de ajuste operacional implementado pela nova Diretoria, a partir de março de 2025. A forte disciplina financeira adotada possibilitou que os recursos permaneçam vinculados ao capital das Sócias, recompondo a estrutura patrimonial da Unimed CNU.

Como efeito da capitalização e da série consistente de resultados positivos ao longo do exercício, o Patrimônio Líquido Ajustado (PLA) saltou de R\$ -95,5 milhões em dezembro de 2024 para sólidos R\$ +950,6 milhões no encerramento de 2025. O principal indicador de solvência monitorado pela ANS sinaliza, assim, **a retomada progressiva da conformidade regulatória**.

Esse processo teve, ainda, como resultado o aprimoramento da governança societária ao

empoderar o Sistema Unimed no monitoramento próximo e contínuo do desempenho da CNU. As medidas foram aprovadas em Assembleias Gerais Extraordinárias realizadas em abril de 2025 e em fevereiro de 2026.

A primeira deliberação determinou o rateio mensal e imediato, entre as Sócias, de eventuais perdas apuradas, atendendo a exigências do órgão regulador para prevenir o acúmulo de déficits. A segunda consolidou, por meio de reforma do Estatuto Social, a obrigação de se convocar a Assembleia Geral em caso de recorrência de resultados operacionais não positivos – por três meses consecutivos, ou por pelo menos quatro meses alternados dentro do mesmo exercício. O dispositivo determina à gestão prestar contas, analisando os desvios, e apresentar um plano de recuperação.

Além de oferecer sustentação político-institucional e econômica à gestão da CNU, o Sistema Unimed também assegurou **alicerce técnico** para a implementação do programa de ajuste operacional. Uma parceria com a Faculdade Unimed mobilizou capital intelectual e conhecimento em gestão acumulado pelo Sistema para atuar nas diferentes frentes de reestruturação da Cooperativa. Como se verá a seguir, parte desses quadros compõe a liderança técnica da CNU atualmente.

**R\$806
milhões**

montante aportado pelas Sócias,
entre dezembro de 2024 e
dezembro de 2025, para capitalização
estratégica da Unimed CNU



Reorganização e governança mais robusta

A superação da crise exigiu o redesenho da estrutura organizacional, bem como da arquitetura de governança e controles internos da Unimed CNU. Nessa frente, o objetivo era promover a separação clara de papéis envolvidos em processos críticos.

A operadora descentralizou seu processo decisório em fóruns colegiados e multidisciplinares, baseados no uso intensivo de dados e no cruzamento qualificado de análises financeiras, assistenciais, comerciais e de riscos. Rompia-se assim, com um modelo fragmentado que, historicamente, produziu ineficiências.

Esse movimento foi acompanhado pela recomposição do corpo executivo a partir de março de 2025, com a contratação de profissionais de referência no mercado de saúde suplementar e no Sistema Unimed. A renovação de parte da liderança aportou expertise técnica e especialização em disciplinas essenciais para endereçar soluções à crise.

Outra importante medida foi a formação de comitês especializados para assessorar o Conselho de Administração e a Diretoria Estatutária, em caráter permanente. Já a reestruturação dos pilares de controle interno visa à consolidação de um ambiente corporativo seguro e resiliente. Para tanto, foi criada uma estrutura coordenada, integrando os processos de Compliance, Riscos, Continuidade de Negócio, Segurança da Informação, Proteção e Privacidade de Dados.

Por sua relevância, essas frentes estão detalhadas no capítulo dedicado à [governança societária e corporativa](#).



Resgate da marca e reposicionamento de mercado

Ao lado da reorganização operacional, a Unimed CNU revisou seu posicionamento de mercado. Para simbolizar e evidenciar o novo momento, a Cooperativa mudou sua marca, resgatando **a referência a seu nome histórico** desde a fundação, em 1998 – Central Nacional Unimed.

Sob o lema institucional "Sempre CNU", a Cooperativa buscou reafirmar, internamente e aos parceiros comerciais, sua **vocação como especialista em soluções de saúde corporativa**, em especial para grandes contas nacionais e carteiras complexas.

Nesse segmento, a CNU tem, como **forte diferencial de mercado**, a combinação de sua capacidade operacional robusta com a capilaridade do Sistema Unimed. A presença das cooperativas médicas em 92% dos municípios brasileiros propicia expertise local e mais eficiência na resposta às demandas de saúde dos clientes.

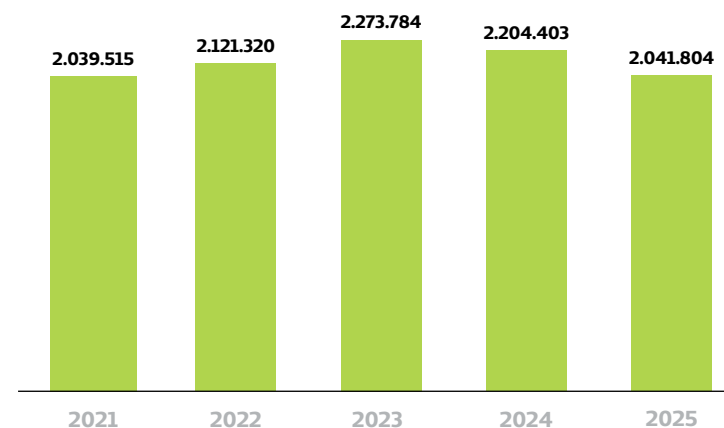
Esse movimento significou uma importante **transição na estratégia comercial**, caracterizada, em anos anteriores, pelo rápido crescimento da carteira junto a micro e pequenas e empresas

(PME) e aos planos coletivos por adesão. Em 2025, a Cooperativa manteve a suspensão de novas vendas para esses segmentos.

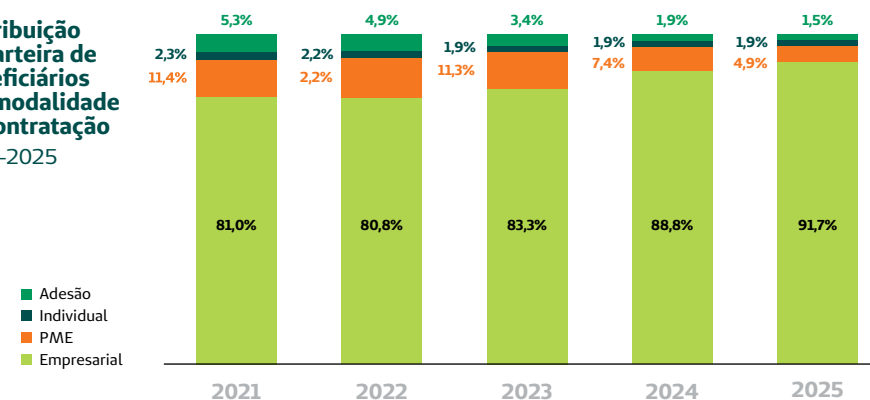
O foco em volume de vidas foi substituído pela **busca prioritária por equilíbrio técnico nos contratos** e pela renegociação para recuperação de margens, consolidando a rentabilidade

como alavanca para a expansão sustentável da operadora. Como efeito orgânico, a carteira de clientes teve redução de 7,4% em 2025, encerrando o ano em 2,04 milhões de pessoas atendidas. Os gráficos a seguir mostram a evolução do número de beneficiários e da composição relativa da carteira após 2021.

Evolução da carteira total de beneficiários 2021-2025



Distribuição da carteira de beneficiários por modalidade de contratação 2021-2025



A nova **governança comercial** resultou no aprimoramento dos processos de precificação e reajuste, de modo a acompanhar a real pressão de custos e a inflação médica. Além disso, desenvolveu-se um portfólio de produtos nacionais e regionais, com soluções bem diferenciadas para entregar a melhor relação custo-benefício em cada segmento atendido. Os produtos oferecem redes assistenciais customizadas e marcas-âncora para os mercados de São Paulo, Brasília e Salvador – nos quais a CNU tem atuação direta.

A Cooperativa também reestruturou o **relacionamento com os canais de vendas**, instituindo novos modelos de comissionamento. O objetivo é alinhar, de forma inteligente, os incentivos financeiros à força de vendas ao resultado técnico das carteiras. No conjunto, essas medidas resultaram na redução de 21,9% nas despesas comerciais em 2025.

O capítulo **Nossos públicos** aborda as ações para reorganização da área de Relacionamento com Clientes, evolução dos níveis de serviço e melhoria da jornada digital.



Programa de Eficiência Operacional do Custo Assistencial (Eoca)

Uma das frentes críticas para a retomada da sustentabilidade da Unimed CNU, a gestão estratégica dos custos assistenciais foi abordada por meio de um **projeto de intercooperação**.

A partir de abril de 2025, a Cooperativa implementou um amplo programa de eficiência a partir de uma **assessoria técnica da Faculdade Unimed** e um **acordo operacional com a Seguros Unimed**. Assim, a iniciativa mobilizou um time de especialistas com sólida experiência em gestão assistencial na saúde suplementar e viabilizou o compartilhamento de diretrizes e melhores práticas, acelerando a resposta estruturada às lacunas identificadas.

O programa priorizou sete frentes de atuação. Os maiores impactos foram observados na **gestão da rede credenciada**, em iniciativas como a renegociação de contratos estratégicos, a implementação de uma rede ambulatorial previamente qualificada e o aprimoramento

do modelo de credenciamento. O foco do relacionamento com os prestadores passou a ser o resgate da confiança, o que incluiu a regularização do fluxo de pagamentos e a normalidade operacional.

Outro destaque foi a **evolução nos modelos de auditoria médica e regulação assistencial**, visando à maior integração entre esses processos, à redução de glosas e ao combate a desperdícios e fraudes sistêmicas. A internalização de serviços e o fortalecimento da auditoria preventiva e concorrente, mais próxima dos eventos assistenciais, trouxeram ganhos de eficiência. A parceria com a Seguros Unimed também viabilizou a negociação conjunta de medicamentos de alto custo e materiais especiais (OPME).

O êxito do programa também pode ser avaliado pelo estabelecimento de um **novo padrão de gestão e governança** em três pilares: método ágil para diagnóstico e priorização das frentes críticas; ritmo intensivo de acompanhamento e reporte à Diretoria Estatutária; e execução integrada, garantindo a conexão das ações à estratégia corporativa e entre as equipes envolvidas.

Essa abordagem vem favorecendo a **atuação transversal** de áreas e processos no Provimento de Saúde, o fortalecimento dos indicadores a partir do uso intensivo de dados, além da transferência planejada para a rotina operacional daquelas alavancas de eficiência encontradas.

Como efeito, a CNU evoluiu na **retomada do controle econômico e na redução dos riscos regulatórios**. Mesmo em um cenário de pressão de custos e incorporação tecnológica, o índice de sinistralidade gerencial caiu de 90,4%, em 2024, para 84,7% no ano seguinte – redução de 5,7 pontos percentuais. A estruturação conceitual do programa assegura que o ganho de eficiência preserve o acesso dos beneficiários aos serviços e eleve a qualidade da assistência.

R\$28,87 milhões

em ganhos diretos
estimados com
o Programa Eoca
em 2025



Reestruturação financeira e disciplina de capital

A gestão financeira passou por importante revisão ao longo de 2025. O projeto de **capitalização** estratégica deu fôlego à Cooperativa para reorganizar seu ciclo de caixa, fazer frente a despesas passadas e desmobilizar linhas de crédito onerosas. Instrumentos como a antecipação de recebíveis, mantidos por longo período, consumiam parcela significativa dos recursos e agravavam a ciranda de perdas.

Essas medidas levaram à **redução da dívida líquida** em 90,5% ao longo do ano, caindo de R\$ 787 milhões em dezembro de 2024 para R\$ 74 milhões em dezembro de 2025. Como efeito, a Unimed CNU recuperou seus índices de liquidez, e a redução dessas despesas levou à **reversão do resultado financeiro** a partir do segundo semestre, passando a contribuir para o superávit registrado ao final do exercício.

Em paralelo, implantou-se uma **cultura de austeridade administrativa**, com a revisão de 100% dos contratos envolvendo fornecedores não assistenciais. A redução de gastos variou entre 5% e 10% nas categorias auditadas.

A realização de despesas passou a ser autorizada por um comitê de controle, reforçando os critérios de priorização, definição de escopo, eliminação de redundâncias e comprovação de viabilidade orçamentária.

Ainda merece destaque a criação da **Central de Informações Financeiras** (CIF), responsável por consolidar, cruzar e compartilhar dados. O objetivo é subsidiar decisões em toda a Cooperativa, promovendo agilidade e precisão na gestão. Como efeito dessa frente, a Unimed CNU obteve redução de 8,2% no volume de despesas administrativas e operacionais, com economia direta de R\$ 53 milhões na comparação com 2024.

O impacto da disciplina financeira não se resumiu à correção do curto prazo. Atualmente, a obstinação com a eficiência operacional, o compromisso com resultados e a gestão por dados estão entre os **direcionadores estratégicos** do ciclo 2026–2029. Esses temas também foram incorporados às **competências organizacionais** que orientam a avaliação de desempenho dos colaboradores e se refletem nos **valores culturais da organização**. Um exemplo de que mecanismos adequados de governança transformam crise em aprendizado.

Principais indicadores de desempenho

A seguir é apresentada a evolução de alguns dos indicadores econômico-financeiros da Unimed CNU. Consulte a íntegra das [Demonstrações Financeiras do exercício de 2025](#).

Evolução da receita operacional bruta

2021-2025
em milhões

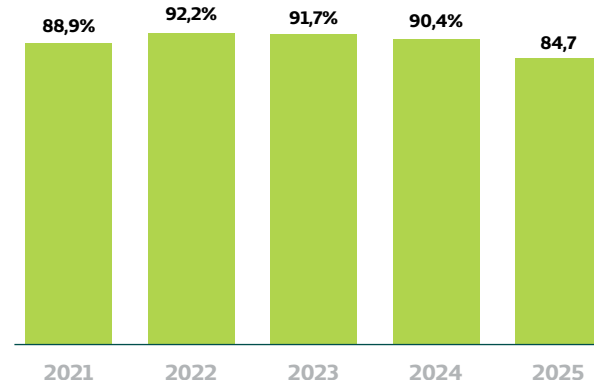


A receita operacional bruta da Unimed CNU avançou 52% entre 2021 e 2025, refletindo o acelerado crescimento da carteira de clientes no período. Ainda assim, o resultado não acompanhou a tendência. No último ano, a receita manteve-se estável, chegando a R\$ 14,1 bilhões, com variação na casa de 1%.

Evolução da sinistralidade

2021-2025

Em % das contraprestações

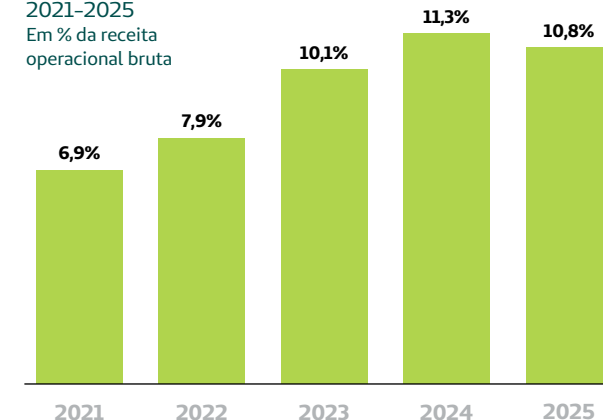


Como efeito do programa de eficiência na gestão dos custos assistenciais iniciado em abril de 2025, a sinistralidade medida gerencialmente ficou em 84,7%, com expressiva queda de 5,7 pontos percentuais em 12 meses. Esse é o patamar mais baixo na série histórica apresentada.

Evolução das despesas administrativas e operacionais

2021-2025

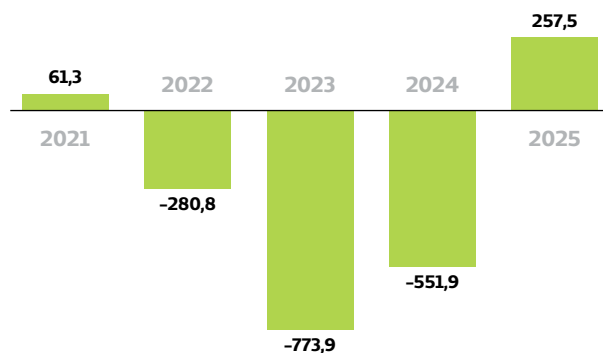
Em % da receita
operacional bruta



O indicador registrava tendência de alta acentuada, com incremento de 4,4 pontos percentuais sobre a receita operacional bruta de 2021 a 2024. As medidas de austeridade adotadas no último ano interromperam a curva. Em volume de recursos, a queda representou economia de R\$ 53 milhões no valor gasto.

Evolução do resultado operacional

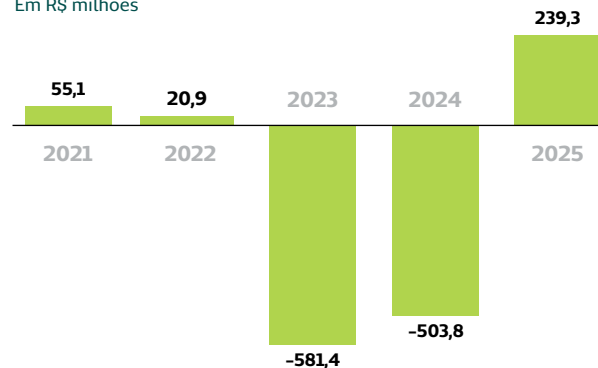
2021-2025
Em R\$ milhões



Entre 2022 e 2024, a Unimed CNU acumulou perdas operacionais da ordem de R\$ -1,61 bilhão. A abordagem transversal da crise, com estratégias integradas nas diversas frentes do negócio, levou à reversão do resultado operacional no último exercício. O salto equivale a 148% em 12 meses.

Evolução do resultado líquido

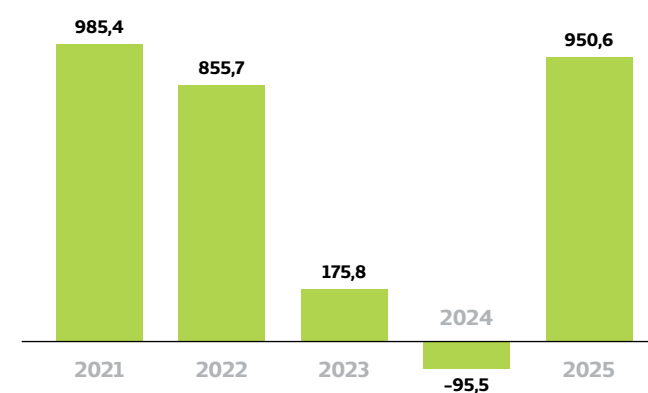
2021-2025
Em R\$ milhões



A reversão do resultado líquido, sustentado integralmente pelo desempenho operacional, posicionou a Unimed CNU entre as melhores operadoras do setor em 2025. A variação foi de 147% em 12 meses. A Cooperativa fechou o exercício com resultado financeiro negativo em R\$ -11,3 milhões, com melhora frente a 2024.

Evolução do Patrimônio Líquido Ajustado, PLA

2021-2025
Em R\$ milhões



A capitalização realizada pelas Sócias e o fluxo positivo de resultados no ano levaram à recomposição do patrimônio líquido da CNU. O indicador, que atingira o patamar mais baixo em novembro de 2024, a R\$ -145 milhões, encerrou 2025 em R\$ +950,6 milhões, aproximando-se da conformidade regulatória.



Nossos
públicos



Clientes e beneficiários

O processo de reorganização da Unimed CNU e, a seguir, a elaboração do planejamento estratégico para o ciclo 2026–2029 contribuíram para redefinir prioridades do negócio. Entre elas, estão a reafirmação da centricidade do cliente e o compromisso de gerar valor tangível à sua experiência.

O novo direcionador vem promovendo uma transição crucial, exigindo superar a antiga fragmentação dos processos em prol de um olhar sistêmico para a jornada contínua de cuidado dos beneficiários. Como exemplo, foram criados dois comitês de gestão, em caráter consultivo e multidisciplinar, para assegurar a abordagem integrada de demandas comerciais e assistenciais.

Como parte de seu reposicionamento, a CNU priorizou o relacionamento com as empresas contratantes como alavanca dos indicadores de satisfação e vetor para a expansão sustentável da carteira de beneficiários. Os investimentos nesta frente buscam estreitar o atendimento consultivo às empresas parceiras, especializando o time de atendimento conforme as características e necessidades de cada segmento de negócio.

- **Reestruturação das áreas de atendimento e relacionamento**

No âmbito comercial e de relacionamento, a Cooperativa unificou suas estruturas para priorizar o cliente na tomada de decisões – movimento batizado internamente de “Nova Era”. Os esforços se concentram em revisar e simplificar processos, visando à melhoria do nível de serviços, à redução de erros, fricções e tempos de resposta.

Os canais mais acessados pelos clientes têm suas esteiras de atendimento corrigidas, integrando de maneira mais eficiente a comunicação de pós-venda por aplicativo, mensagens e pela Central de Relacionamento 24 horas.

- **Digitalização da jornada do beneficiário**

A Cooperativa vem destinando investimentos em tecnologia e análise de dados para aprimorar a jornada de cuidado. No último ano, destacam-se a ampliação da telessaúde – em especial para consultas eletivas, pronto-atendimento virtual e cuidados de saúde mental – e a ferramenta de agendamento on-line, que agiliza o acesso a serviços pelo aplicativo, com mais autonomia para o beneficiário.

- **Excelência na gestão de casos complexos**

Como parte das iniciativas de eficiência assistencial, a CNU priorizou a navegação clínica de pacientes com demandas complexas, isto é, programas e linhas de cuidado que orientam, de forma proativa, o percurso dos beneficiários, promovendo acesso, qualidade e efetividade.

24.178
beneficiários
acompanhados
em 2025
por meio de sete
linhas de cuidado
personalizadas



Destacam-se ainda os avanços nos processos de autorização, regulação médica e auditoria. São exemplos a centralização da estratégia para OPME e a qualificação das juntas médicas – em 2025, foram realizadas 7.039 juntas para avaliação de procedimentos e materiais indicados. Veja, a seguir, as ações para adequação da rede assistencial.

Inovação e tecnologia

A inovação e a tecnologia permeiam um dos pilares estratégicos da Unimed CNU para o ciclo 2026–2029, atrelada ao desenvolvimento de uma jornada *figital* – física e digital. O objetivo é conferir à Cooperativa prontidão e escala para atender a seus mais de 2 milhões de beneficiários com personalização. Os focos estão em qualificar a assistência à saúde, ampliar o acesso e simplificar o percurso.

A Cooperativa conta com uma célula gerencial de inovação, a **Tronko**, que tem a missão de impulsionar e conectar a Unimed CNU a oportunidades e *insights* inovadores do ecossistema de saúde e bem-estar. Assim, a perspectiva é criar um ambiente colaborativo e fomentar uma cultura de criatividade, de modo a alimentar o empreendedorismo interno e fortalecer as operações em todo o país, conciliando excelência, eficiência e sustentabilidade.

As iniciativas empoderam a todos no uso da tecnologia, incentivando desde a melhoria contínua até o pensamento disruptivo.

Pilares da Tronko:

- Cultura de inovação e inovação aberta
- Transformação digital e eficiência operacional
- Novos modelos de negócio



• Programa de Formação em Inteligência Artificial

Plano de aprendizagem em três módulos, disponibilizado a todos os colaboradores da Unimed CNU pela plataforma interna UniEAD. Além disso, em parceria com a Unimed do Brasil e a Faculdade Unimed, o programa foi aberto a todas as cooperativas do Sistema Unimed, com foco em levar a formação para médicos cooperados e colaboradores.

+1.600
colaboradores
capacitados

em pelo menos um
dos módulos



• Embaixadores da Inovação

Comunidade de colaboradores da Unimed CNU responsável por disseminar a cultura de inovação e impulsionar a adoção de novas ideias, processos e tecnologias. Seus integrantes atuam como mediadores entre a equipe de Inovação e o restante da empresa, garantindo que as iniciativas inovadoras sejam compreendidas, apoiadas e integradas às operações.

Os participantes recebem mentoria técnica para multiplicar os conhecimentos obtidos. Dessa forma, têm oportunidade de desenvolvimento profissional, reconhecimento e visibilidade, ampliando sua rede de contatos e colaboração e o espaço de protagonismo para promover impacto positivo na organização.



• Laboratório de Tecnologias Emergentes da Unimed CNU (LTE)

A iniciativa teve origem no desafio de fomentar, de forma estruturada, a adoção de tecnologias emergentes (ou exponenciais), com vista à modernização contínua do parque tecnológico e à compatibilidade com as novas possibilidades do mercado. Com foco inicial em Inteligência Artificial, o LTE possui três eixos de atuação:

- Acelerar a transformação digital;
- Estabelecer um ambiente para prospecção e experimentação de tecnologias no estado da arte e da técnica alinhadas às estratégias corporativas;
- Educar e certificar os colaboradores em novas tecnologias.



O Laboratório é formado por profissionais com conhecimento específico em tecnologias emergentes, especialistas em novos modelos de negócios, consultorias e *big techs*. Além disso, para garantir a robustez e a adesão da implementação operacional, participam áreas como Dados, Arquitetura e Soluções, Operações de TI, Segurança da Informação e Privacidade de Dados.

Os diferenciais do LTE residem em sua abordagem 360° (combinando projetos de alto impacto, experimentação de ponta e capacitação em massa) e na vanguarda demonstrada na aplicação avançada de TI no setor de saúde. A destacar o pioneirismo no desenvolvimento de um Modelo de Governança em Inteligência Artificial próprio (*framework* e *software* chancelados pela Gartner). Esse modelo já incorpora aspectos tecnológicos e de segurança avançados, baseados em diretrizes globais e locais como Responsible AI, AI Act, GDPR, LGPD, Privacy by Design e o PL 2.338/2023.

Já foram desenvolvidas mais de 30 soluções a partir do LTE. Destaca-se a subestrutura denominada “Fábrica de Multiagentes de IA” voltada à hiperautomação inteligente. impacto positivo na organização.

• Parceria com a Fiap

O **Challenge Fiap** é um desafio proposto para ser resolvido por alunos de MBA da Faculdade de Informática e Administração Paulista. Os alunos trabalham em grupos para encontrar soluções inovadoras para problemas reais enfrentados pelas corporações. A Unimed CNU lançou o desafio de soluções disruptivas para a hiperpersonalização do cuidado em saúde.

O objetivo foi alavancar o uso de tecnologias e estratégias avançadas para proporcionar uma experiência de saúde que atenda às necessidades e preferências individuais dos pacientes.

• Parceria com o Insuper

A Unimed CNU estabeleceu parceria estratégica na disciplina de Resolução Eficaz de Problemas (REP). O objetivo foi aplicar metodologias inovadoras para endereçar desafios reais e complexos da área de Ouvidoria da Cooperativa, aprimorando a experiência do beneficiário e a eficiência na resposta às demandas. Essa colaboração trouxe novos *insights* e perspectivas externas para um pilar crítico da operação, como também reforçou o compromisso da CNU em utilizar a inteligência e o conhecimento acadêmico de ponta para aprimorar continuamente seus serviços.

Sócias

O fortalecimento da relação de confiança e reciprocidade com o Sistema Unimed foi um dos pilares da virada estrutural da Unimed CNU em 2025. A Cooperativa assumiu um modelo de transparência, corresponsabilidade e governança compartilhada, para elevar a percepção de valor na parceria sistêmica.

Na dimensão societária, **os avanços em governança** empoderaram as Sócias na supervisão do desempenho da CNU. A dimensão operacional também recebeu atenção, com investimentos em processos e sistemas que deem sustentação ao Intercâmbio Nacional, principal diferencial competitivo do Sistema Unimed.

Intercâmbio Nacional

Desempenhando um papel chave no modelo de negócios da CNU, o Intercâmbio passou a contar, em 2025, com uma Superintendência dedicada. As equipes estão organizadas para assegurar o fluxo de transações, estreitar o relacionamento cotidiano com as Singulares e as Federações, além de garantir a conformidade às normas sistêmicas.

A força da intercooperação

R\$ 5,21
bilhões

em produção assistencial transferida às Sócias (+4% em 12 meses)



A Unimed CNU é um importante gerador de trabalho médico e renda para o Sistema Unimed. Dados referentes a 2025.

1,47
milhão

de beneficiários da CNU (72%) expostos na área de ação das Sócias



258
cooperativas
UNIMED

(98% das operadoras ativas) impactadas



36,9
de atendimentos

realizados pelo Sistema Unimed via Intercâmbio Nacional



• Alinhamento técnico

Com sua recuperação econômico-financeira, a CNU vem implementando uma forte agenda técnica para sanar atritos operacionais, avaliar melhorias, assegurar a regularidade dos pagamentos e negociar a resolução de eventuais passivos.

• Eventos e benchmarking

A participação nos eventos regionais e nacionais do Sistema Unimed também gera oportunidades de integração, assim como as visitas para *benchmarking*. Em 2025, a CNU realizou 29 encontros para troca de experiências e boas práticas com as Sócias, sendo 26 on-line e três presenciais.

• Canais de comunicação

A aproximação com as Sócias também passou pela modernização tecnológica e pela facilitação do acesso a dados operacionais e societários, ao longo do processo de capitalização. Em 2025, o portal foi criado como um canal digital transparente e unificado, orientado à Alta Direção das cooperativas.

Rede assistencial

A Unimed CNU conta com uma rede prestadora credenciada diretamente, além de atuar de forma integrada ao Sistema Unimed. Ao longo de 2025, a reconstrução do relacionamento de confiança com os serviços de saúde esteve entre as prioridades do plano de recuperação, garantindo assim a normalidade da assistência aos beneficiários.

Para superar o período de intenso desgaste institucional, a gestão da Cooperativa se comprometeu com um plano de ação ancorado em três pilares: o restabelecimento da credibilidade financeira, a modernização da auditoria e a qualificação técnica dos serviços.

Em um projeto inédito de intercooperação, por meio de um acordo operacional, a CNU e a Seguros Unimed passaram a compartilhar diretrizes assistenciais, alinhar equipes e atuar conjuntamente na contratualização com os prestadores. As duas operações nacionais do Sistema Unimed somam mais de 3 milhões de beneficiários, escala que possibilita ganhos mais expressivos de eficiência. Esse movimento permitiu à CNU ampliar, de imediato, a oferta de rede já qualificada em regiões críticas.

Ao longo de 2025, a alta gestão conduziu agendas presenciais de aproximação e diálogo com as principais lideranças setoriais e entidades da saúde suplementar para reposicionar a CNU. A Cooperativa aprimorou o modelo de

credenciamento a partir de critérios técnicos, renegociou contratos prioritários, retomou a regularidade no pagamento das contas médicas e liquidou passivos de exercícios anteriores.

Outro foco foi a modernização tecnológica e o novo modelo de auditoria concorrente, junto ao momento do atendimento. A mudança no processo levou à redução do volume de glosas e acelerou o fluxo de caixa dos prestadores. No eixo técnico, a Cooperativa deu continuidade ao Programa de Qualificação da Rede Prestadora, orientado a protocolos de segurança do paciente.

R\$4,92
bilhões transferidos
pela Unimed CNU

aos prestadores da
Rede Direta em 2025



513
prestadores,
dos quais
51 hospitais

receberam visitas
técnicas de qualificação
por meio do programa
conjunto com a
Faculdade Unimed
e a Seguros Unimed



Recursos Próprios

A partir de 2023, a Unimed CNU investiu em unidades assistenciais próprias nas cidades de São Paulo, Brasília e Salvador, além de Manaus. Ao todo, são 15 espaços de atendimento aos beneficiários, que formam a [Rede Unimed Cuidar Mais](#).

Como parte do Programa de Eficiência Operacional do Custo Assistencial (Eoca), ao final de 2025, a Cooperativa iniciou um projeto de reestruturação dos Recursos Próprios e implantou um comitê de assessoramento à gestão dedicado ao tema. Dentre as iniciativas entregues no último ano, destacam-se três importantes frentes:

- **Ampliação da oferta de serviços**

Em 2025, diversas iniciativas foram implementadas para ampliar a oferta de serviços nas unidades, tais como consultas com especialistas, procedimentos ambulatoriais e administração de imunobiológicos. A utilização de estratégias e ferramentas inteligentes para gerenciamento das agendas também contribuiu para reduzir o absenteísmo dos pacientes e agilizar o acesso aos serviços.

- **Eficiência assistencial**

As equipes investiram na elaboração e na revisão de protocolos clínicos, na padronização de insumos e listas de medicamentos de alto custo, na adoção de biossimilares e na gestão eficiente de doses. Essas iniciativas buscam garantir a qualidade e a eficiência do processo assistencial. Outro exemplo que prioriza a experiência do cliente é a ampliação do Projeto Cuidando de Quem Cuida, voltado a familiares de pacientes em atenção domiciliar.

- **Jornada Digital**

Também se destacam os investimentos em canais e serviços digitais para tornar a jornada dos pacientes mais fluida. São exemplos o agendamento on-line de consultas e exames, a oferta de teleconsultas para pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA), novo portal de exames laboratoriais e de imagem, receita digital, *check-in* virtual nas unidades e melhorias no aplicativo.

Colaboradores

A atuação da Unimed CNU é guiada por valores essenciais do Sistema Unimed que colocam as pessoas no centro das atividades: relações humanas, respeito e a busca constante pela aproximação.

O compromisso institucional vai além do cuidado com a saúde, contemplando o desenvolvimento e o bem-estar dos colaboradores em um ambiente que promova crescimento, valorização e qualidade de vida. O propósito é que cada iniciativa inspire orgulho e fortaleça o sentimento de pertencimento à Cooperativa.

Cultura CNU

O intenso processo de revisão da gestão e da governança experimentado pela CNU no último ano foi o ponto de partida para o lançamento de um amplo projeto de transformação da cultura organizacional. O objetivo é fundar as bases de uma cultura de pertencimento e alta performance, em convergência com o novo plano estratégico e com a evolução dos sistemas de gestão de pessoas.

Em 2025, a agenda cultural foi materializada em 39 ações estratégicas, com foco nos quatro pilares essenciais: Resultado, Valorização, Inovação e ESG. Os formatos foram inovadores: além de workshops e campanhas, a arte foi introduzida como metodologia de sensibilização. O uso de esquetes teatrais permitiu abordar temas complexos de clima e cultura de forma leve e reflexiva, aumentando o engajamento e a retenção dos valores organizacionais.

Agenda cultural



39
ações
estratégicas

2.247
colaboradores
impactados

29h30
de conteúdos

1.852
horas/pessoa
de treinamento



Indicadores de gestão de pessoas

A seguir são apresentados os principais indicadores setoriais e aqueles relacionados aos temas materiais para a Unimed CNU.

Informações sobre empregados e outros

| GRI 2-7, 401-1, 3-3

Perfil	Homens	Mulheres	Total
Colaboradores	582	1.814	2.396
Aprendizes	6	14	20
Diretores Executivos	1	0	1
Estagiários	3	4	7
Total	592	1.832	2.424

Divisão por gênero e região

Perfil	Homens	Mulheres	Total
Sul	0	0	0
Sudeste (SP)	510	1.459	1.969
Norte (AM)	7	25	32
Nordeste (MA, BA)	21	117	138
Centro Oeste (DF)	54	231	285
Total	592	1.832	2.424

Distribuição etária e por rotatividade

Perfil	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
Abaixo de 30 anos	420	157	139	35,24%
30 a 50 anos	1.703	262	342	17,73%
Acima de 50 anos	301	29	49	12,96%
Total	2.424	448	530	20,17%

Distribuição por gênero e rotatividade

Gênero	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
Feminino	1.832	308	365	18,37%
Masculino	592	140	165	25,76%
Total	2.424	448	530	20,17%

Divisão por região e rotatividade

Gênero	Total	Admissões	Demissões	Rotatividade
Sul	—	—	—	—
Sudeste (SP)	1.969	359	404	19,38%
Norte (AM)	32	11	5	25,00%
Nordeste (MA, BA)	138	13	25	13,77%
Centro Oeste (DF)	285	65	96	28,25%
Total	2.424	448	530	20,17%

Benefícios oferecidos

GRI 401-2, 3-3

A gestão dos benefícios concedidos aos empregados é conduzida de forma estruturada e estratégica, considerando o equilíbrio entre as necessidades dos colaboradores, a competitividade de mercado e a sustentabilidade financeira da organização. O processo contempla a revisão periódica do portfólio de benefícios, assegurando sua aderência às expectativas dos empregados e às práticas de mercado, bem como uma comunicação clara e contínua por meio dos canais e plataformas internas.

Adicionalmente, são realizadas análises financeiras para avaliar o impacto e a viabilidade dos benefícios, garantindo sua manutenção ao longo do tempo. A disponibilização de materiais informativos e a execução eficiente dos processos operacionais asseguram o acesso adequado aos benefícios e o cumprimento dos prazos estabelecidos, reforçando a transparência e a eficiência na gestão.

Benefício	Operadora				Recursos Próprios			
	CLT	Estagiários	Temporários	Diretores	CLT	Estagiários	Temporários	Diretores
Refeição	•	•	•	•	•	•	•	
Alimentação	•	•		•	•	•		
Auxílio-creche	•			•	•			
Assistência Médica	•	•		•	•	•		
Garantia Funeral	•			•	•			
Assistência Odontológica (livre adesão)	•			•	•			
Farmácia	•			•	•			
Seguro de Vida	•			•	•			
Incentivo Educação	•				•			
Academia de Ginástica (livre adesão)	•	•		•	•	•		
Estacionamento	•			•	•			
Fretado	•			•	•			
Vale-transporte	•	•	•	•	•	•	•	
Previdência Privada Instituidor	•			•	•			
Previdência Privada Averbador (livre adesão)	•			•	•			

Licença-maternidade e paternidade

| GRI 401-3, 3-3

A gestão das licenças-maternidade e paternidade está alinhada ao compromisso da organização com a promoção de um ambiente de trabalho inclusivo e de apoio aos colaboradores em momentos relevantes de suas vidas. O processo é conduzido de forma estruturada, assegurando que, no momento da comunicação da licença, o colaborador receba orientações claras sobre prazos, retorno ao trabalho, férias e acesso às plataformas de Recursos Humanos.

No retorno da colaboradora, são disponibilizadas iniciativas que favorecem uma reintegração acolhedora, como a entrega de kit de aleitamento materno e o acesso a salas de amamentação. Adicionalmente, a Cooperativa oferece suporte contínuo por meio do Programa Materna, que contempla acompanhamento periódico por enfermeiro especialista, com foco em cuidado humanizado, orientações assistenciais e apoio aos cuidados com o bebê.

	Homens	Mulheres
Nº de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade	592	1.832
Nº de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	16	44
Nº de empregados que retornaram ao trabalho após tirar licença-maternidade/paternidade	16	44
Nº de empregados que retornaram ao trabalho após as licenças e continuaram na empresa após 12 meses	11	35
Taxas de retorno ao trabalho e retenção de empregados que tiraram licença-maternidade/paternidade	68,75%	79,55%

Diversidade em órgãos de governança e empregados

| GRI 401-3, 3-3

A gestão dos indicadores de diversidade é conduzida a partir de uma abordagem analítica e estruturada, baseada na coleta e consolidação de dados demográficos dos colaboradores, como gênero, faixa etária e outros indicadores relevantes. Essas informações são analisadas de forma integrada para identificar padrões, tendências e a distribuição da diversidade nos diferentes níveis da organização, incluindo órgãos de governança. Esse monitoramento contínuo subsidia a avaliação da representatividade e apoia o desenvolvimento de práticas alinhadas aos princípios de equidade, inclusão e sustentabilidade organizacional.

Categoria funcional	Homens		Mulheres		Total
		%		%	
Diretores	1	0,17%	0	0	1
Gerentes/ Superintendentes (B)	36	6,08%	41	2,24%	77
Supervisores/ Coordenadores/ Líderes e Consultores (C)	61	10,30%	123	6,71%	184
Administrativos (D)	244	41,22%	660	36,03%	904
Técnicos (E)	103	17,40%	387	21,12%	490
Operacionais (F)	138	23,31%	603	32,91%	741
Aprendizes	6	1,01%	14	0,76%	20
Estagiários	3	0,51%	4	0,22%	7
Total	592	24,42%	1.832	75,58%	2.424

Categoria funcional	Homens					Mulheres				
	Branco	Preto	Pardo	Amarelo	Indígena	Branco	Preto	Pardo	Amarelo	Indígena
Diretores	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Gerentes/ Superintendentes (B)	26	2	7	1	0	38	1	2	0	0
Supervisores/ Coordenadores/ Líderes e Consultores (C)	44	4	13	0	0	91	5	24	3	0
Administrativos (D)	147	13	81	3	0	424	46	178	12	0
Técnicos (E)	63	9	27	4	0	222	28	120	16	1
Operacionais (F)	60	23	55	0	0	286	78	224	15	0
Aprendizes	4	1	1	0	0	5	3	6	0	0
Estagiários	2	1	0	0	0	2	1	1	0	0
Total	346	53	185	8	0	1.068	162	555	46	1

Média salarial por gênero | GRI 405-2, 3-3

A gestão da média salarial por gênero é realizada a partir da coleta e análise sistemática de dados de remuneração de homens e mulheres em todas as categorias funcionais da organização. A análise considera fatores que podem impactar eventuais diferenças salariais, como práticas de recrutamento, promoção, avaliação de desempenho e critérios de progressão.

As políticas salariais são periodicamente revisadas para assegurar transparência, aderência ao mérito e equidade de gênero. Além disso, o processo de integração de novos colaboradores contempla a comunicação clara sobre os critérios de definição salarial. Avaliações regulares permitem o monitoramento contínuo da equidade salarial e o ajuste de estratégias quando necessário, reforçando o compromisso da organização com um ambiente de trabalho justo, inclusivo e sustentável.

Tempo de Casa	Quantidade	Etnia	Quantidade
Menos de 2 anos	778	Branco	1.422
2 a 6 anos incompletos	771	Preto	218
6 a 10 anos incompletos	544	Pardo	761
10 a 20 anos incompletos	274	Amarelo	1
Acima de 20 anos	57	Indígena	1
Total	2.424	Total	2.458

Grau de Instrução	Quantidade
Não alfabetizados	0
Ensino fundamental incompleto	0
Ensino fundamental completo + ensino médio incompleto	6
Ensino médio completo + ensino superior incompleto	608
Ensino superior completo + pós-graduação incompleta	1.173
Pós-graduação <i>lato sensu</i> completa e MBA	620
Pós-graduação <i>stricto sensu</i> completa (mestrado e doutorado)	17
Pós-doutorado	0
Total	2.424

Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho

| GRI 403-1, 403-8, 403-10, 3-3

O Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho foi implementado a fim de cumprir o capítulo V (Da Segurança e da Medicina do Trabalho) do Título II da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), e, em específico, as Normas Regulamentadoras publicadas e atualizadas pela Portaria MTb nº 3.214, de 8 de junho de 1978.

De acordo com a legislação acima, nossa atuação é conduzida pela parceria entre as áreas de Medicina e Segurança do Trabalho, apoiada pelo Comitê de Saúde e fundamentada pelo Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO), com base no Programa de Gerenciamento de Risco (PGR). Os documentos são atualizados anualmente e publicados para os colaboradores por meio da rede social interna.

Dispomos também das Diretrizes Gerenciais, publicados para os colaboradores no Sistema da Qualidade (SGQ):

- **DG – 0182 | Gerir Segurança do Trabalho:** estabelece as diretrizes relativas às atividades desenvolvidas, a fim de proporcionar um ambiente mais seguro e saudável para os colaboradores que atuam na empresa
- **DG – 0254 | Gerir Medicina do Trabalho:** para prevenir as doenças no exercício profissional, promover e preservar a saúde e a qualidade de vida dos colaboradores.

Uma descrição do escopo de trabalhadores, atividades e locais de trabalho abrangidos pelo Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho pode ser visualizada no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e no Programa de Gerenciamento de Risco (PGR). Quaisquer trabalhadores, atividades ou locais de trabalho são abrangidos por esse sistema.

Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho

| GRI 403-4, 3-3

A Unimed CNU estabelece a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (Cipa), conforme o Quadro I da NR 5 da Portaria 3214/78, que se reúne mensalmente para identificar os riscos e condições que venham causar acidente e doença do trabalho aos colaboradores, participar da implementação e do controle da medida de prevenção necessária e elaborar o mapa de risco com o auxílio da Equipe de Segurança do Trabalho, conforme cronograma da área.

Dispomos também do Comitê de Saúde em parceria com as áreas de Gestão de Pessoas, Saúde Corporativa, Equipe de Linhas de Cuidado, Atenção Integrada à Saúde, Medicina e Segurança do Trabalho, que se reúnem periodicamente para avaliar, planejar e implementar ações relacionadas à qualidade de vida para o colaborador.

Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho

| GRI 403-5, 3-3

Durante a Integração de Acolhimento aos novos colaboradores, após a sua admissão, as equipes de Medicina e Segurança do Trabalho são responsáveis por transmitir as informações com ênfase em saúde e prevenção de acidentes. Anualmente é realizado o treinamento de Brigada de Incêndio e treinamento sobre Acidentes com Exposição a Material Biológico, norteado pelo IT-0324- Acidente com exposição material biológico.

Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho

| GRI 403-8, 3-3

A Unimed CNU conta com um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho baseado em exigências legais, normas e diretrizes reconhecidas, auditado externamente, que cobre 100% dos empregados. Os trabalhadores que não são empregados, estimados em 259 pessoas, também são cobertos por este sistema.

Promoção da saúde do trabalhador | GRI 403-4, 3-3

A Unimed CNU reconhece a promoção da saúde e do bem-estar dos colaboradores como tema material, essencial para a sustentabilidade do negócio, a mitigação de riscos ocupacionais e o desenvolvimento do capital humano. Em 2025, a organização consolidou uma estratégia estruturada de cuidado integral, alinhada às melhores práticas de saúde corporativa e às diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Todos os colaboradores são contemplados por convênio médico de livre escolha, com cobertura integral para os procedimentos previstos no rol vigente da ANS, garantindo acesso equitativo a assistência à saúde, prevenção de agravos e acompanhamento contínuo das condições de saúde.

Gestão do cuidado integral e preventivo

A estratégia de saúde corporativa da Unimed CNU é baseada em ações contínuas, estruturadas e integradas, com foco na promoção da saúde, prevenção de doenças e apoio ao bem-estar físico, mental e social dos colaboradores.

Em 2025, destacou-se a realização da **Jornada Unilover com Saúde**, iniciativa institucional voltada à ampliação do conhecimento dos colaboradores sobre o ecossistema interno de saúde e bem-estar.

A ação teve como objetivo fortalecer o acesso aos programas preventivos, ampliar a utilização consciente dos benefícios ofertados e orientar os colaboradores sobre os canais de suporte disponíveis, contribuindo para a gestão proativa da saúde e a melhoria da qualidade de vida no ambiente de trabalho.

Programa Saúde em Cores: Educação, Engajamento e Prevenção

O **Programa Saúde em Cores** constitui a principal plataforma institucional de educação em saúde e prevenção de agravos. Em 2025, foram realizadas **88 ações estruturadas, com participação de 5.023 colaboradores**, em formatos presenciais e digitais, ampliando o alcance das iniciativas e garantindo maior capilaridade.

As ações abordaram temas prioritários, alinhados aos riscos e necessidades identificados no perfil de saúde dos colaboradores:

- Saúde Mental
- Saúde Alimentar e Nutricional
- Saúde Financeira
- Longevidade e Envelhecimento Saudável
- Prevenção e Manejo de Dores Crônicas
- Bem-estar Familiar
- Saúde Materna

Linhas de cuidado e programas estruturados

A Unimed CNU opera linhas de cuidado estruturadas, baseadas em acompanhamento contínuo, estratificação de risco e abordagem preventiva, visando à promoção da saúde, redução de afastamentos e melhoria do bem-estar geral dos colaboradores:

Programa Integralmente: linha de cuidado voltada à saúde mental e ao equilíbrio emocional, com oferta de suporte psicológico e ações de fortalecimento da resiliência. O programa é integralmente custeado pela Unimed CNU, assegurando acesso amplo e contínuo aos serviços especializados.

Programa Materna: programa de cuidado humanizado para gestantes e puérperas, com acompanhamento por enfermeiros especializados e telemonitoramento desde o período gestacional até 120 dias após o parto. Como ação complementar de acolhimento, as participantes recebem um Kit Maternidade ao término do acompanhamento.

Programa Em Movimento: linha de cuidado direcionada à saúde musculoesquelética, desenvolvida por meio de parcerias com profissionais e clínicas especializadas, com foco na prevenção de lesões ocupacionais e no apoio à recuperação funcional.

Programa Vida Plena: programa voltado ao gerenciamento de condições crônicas, como diabetes mellitus e hipertensão arterial, com monitoramento contínuo e orientações de autocuidado, visando à manutenção da qualidade de vida e da capacidade laboral.

Programa Longevidade: linha de cuidado destinada a colaboradores com 60 anos ou mais, com foco no envelhecimento ativo, prevenção de agravos e promoção da autonomia funcional.





Governança societária e corporativa

Unimed 
CNU

Governança societária e corporativa

| GRI 2-9

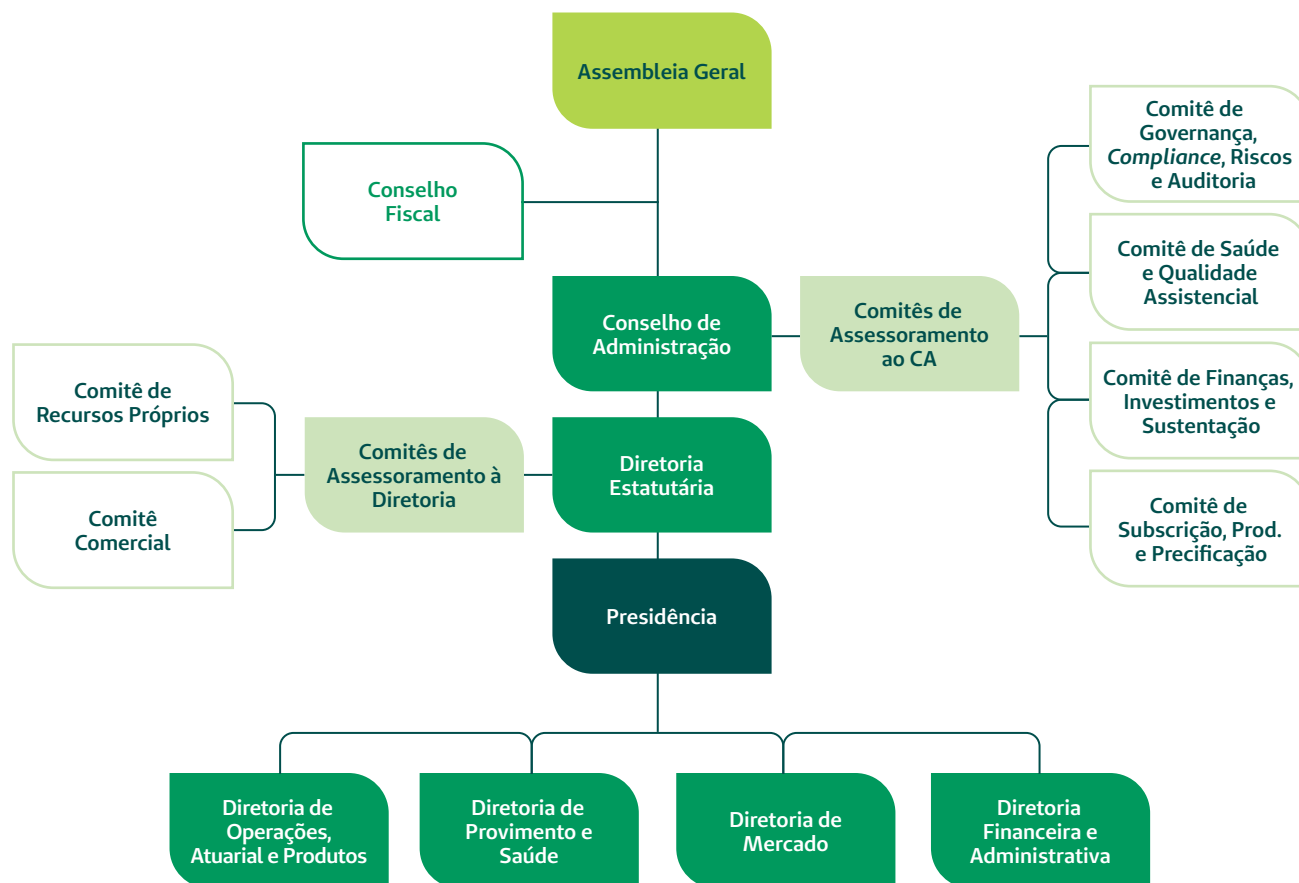
Em 2025, a Unimed CNU consolidou a dimensão de Governança como pilar estratégico de sua agenda ESG e de seu movimento de transformação organizacional.

Nesta seção, são apresentados os Órgãos Sociais da Cooperativa, sua composição e seu papel na supervisão e na gestão dos impactos. Relatam-se, ainda, os avanços verificados no plano da administração, a partir da integração e da maturação de processos críticos de controle.

A estrutura de governança da Unimed CNU tem como propósito equilibrar os interesses de suas Associadas, das demais partes interessadas e da Administração. O objetivo é consolidar uma base sólida para a tomada de decisões, pautada em princípios de ética, transparência e sustentabilidade.

A imagem ao lado demonstra os órgãos que compõem a estrutura de governança da Unimed CNU. Seus membros, no exercício de suas funções, devem atuar em estrita conformidade com a missão e os valores da Cooperativa,

conduzindo os trabalhos de acordo com as melhores práticas, as disposições da Lei 5.764/1971, o Estatuto Social e os regimentos internos aplicáveis.



Assembleia Geral

Órgão máximo da Cooperativa, a Assembleia Geral lidera a estrutura de governança, sendo constituída pelos delegados das Associadas.

Em 2025, a Unimed CNU realizou duas assembleias gerais. A primeira, em formato semipresencial, ocorreu em **11 de março**, com a participação de 230 Associadas. Na ocasião, foram deliberadas a aprovação das contas do exercício social anterior e a eleição dos membros da Diretoria Estatutária, do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal para o ciclo 2025-2029.

A segunda assembleia foi realizada em **15 de abril**, em ambiente digital, com a participação de 185 Associadas. A principal deliberação tratou de adequação operacional para atender às exigências regulatórias da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em ambas as reuniões, os temas deliberativos foram aprovados, evidenciando o engajamento do Sistema Unimed ao processo de governança e a confiança na condução institucional da CNU.



Conselho de Administração

| GRI 2-10, 2-11

O Conselho de Administração é composto por, no mínimo 11, e no máximo 15 membros, priorizando a diversidade de conhecimentos, experiências, aspectos regionais, faixa etária e gênero. O mandato tem duração de quatro anos, sendo obrigatória a renovação de, no mínimo, um terço dos membros a cada eleição.

A seleção e a validação dos nomes seguem os critérios do Estatuto Social da Cooperativa, ocorrendo a eleição em Assembleia Geral das Associadas. Para a elegibilidade, dentre outros requisitos, é exigida experiência mínima comprovada como médicos cooperados do Sistema Unimed, além do exercício de cargo na administração de Unimed Associada à CNU.

Alinhada às melhores práticas de governança, a Cooperativa assegura a independência das funções de Presidente do Conselho de Administração e de Diretor Presidente.



Ciclo 2025-2029

- **Alexandre Cantarella Tironi**
Unimed Vitória, ES
- **Ary de Queiroz Arão**
Unimed Três Lagoas, MS
- **Beatriz Vailati**
Unimed Porto Alegre, RS
- **Claudio de Castro Reiff**
Unimed Juiz de Fora, MG
- **Edison Lourenço Riccomi**
Unimed Guaratinguetá, SP
- **Francisco Albino Rebouças Júnior**
Unimed Goiânia, GO
- **Frederico José Amédée Peret**
Unimed Belo Horizonte, MG
- **Gerson Muraro Laurito**
Unimed Campinas, SP
- **Gustavo Ribeiro Neves**
Unimed Sorocaba, SP
- **Lai Pon Meng**
Unimed Maringá, PR
- **Leandro Avany Nunes**
Unimed Criciúma, SC
- **Marcos Antonio Aragão de Macedo**
Unimed Fortaleza, CE
- **Rached Hajar Traya**
Unimed Curitiba, PR
- **Ricardo Antonio Gonsales**
Unimed Vale do Sepotuba, MT
- **Ronaldo Scherer**
Unimed Vale do Sinos, RS

Papel do Conselho de Administração

| GRI 2-12

O Conselho de Administração atua como guardião do direcionamento estratégico dos negócios, zelando pelos interesses da Cooperativa, protegendo seu patrimônio e otimizando a geração de valor.

Em conjunto com a Diretoria Estatutária, analisa e aprova o Planejamento Estratégico e Orçamentário, a análise riscos e oportunidades relacionados a temas econômicos, ambientais, sociais e de governança, entre outros assuntos.

Durante esse processo, a Unimed CNU envolve as áreas estratégicas para apoiar o alcance dos objetivos e metas propostos. O monitoramento ativo e contínuo do desempenho inclui metas financeiras, operacionais e indicadores socioambientais estabelecidos no plano estratégico, garantindo o engajamento com os *stakeholders*.

Comitês de assessoramento à Alta Administração | GRI 2-13

Em junho de 2025, o Conselho de Administração da Unimed CNU, em consonância com as melhores práticas de governança corporativa, aprovou a criação de seis comitês de assessoramento. Com caráter permanente ou provisório, não possuem papel deliberativo, e suas recomendações são encaminhadas ao Conselho de Administração. São eles:

- Comitê de Finanças, Investimentos e Sustentação
- Comitê de Governança Corporativa e Compliance
- Comitê de Riscos e Auditoria
- Comitê de Saúde e Qualidade Assistencial
- Comitê de Subscrição, Produtos e Precificação
- Comitê de Tecnologia

A Unimed CNU conta, ainda, com dois comitês de assessoramento à Diretoria Estatutária, responsáveis por emitir recomendações de voto para deliberação nos órgãos competentes:

- Comitê Comercial
- Comitê de Recursos Próprios

Conselho Fiscal

Parte integrante do sistema de governança da Cooperativa, tem papel fundamental e obrigatório na estrutura.

É constituído por três membros efetivos e três suplentes, pessoas físicas das cooperativas associadas e eleitas anualmente pela Assembleia Geral.



Ciclo 2025–2029

Membros titulares

- **Augusto César Santos Esmeraldo**
Unimed Sergipe, SE
- **Gabriel Gustavo Longo**
Unimed Grande Florianópolis, SC
- **Lisandro Pavan**
Unimed Serra Gaúcha, RS

Membros suplentes

- **Emerson Carlos**
Unimed Araraquara, SP
- **Giovany Silva Pereira**
Unimed Uberlândia, MG
- **Maurício de Abreu Lima Campos**
Unimed Muriaé, MG

Integração e maturidade dos processos

A Unimed CNU implementou, em 2025, uma profunda reestruturação em seus pilares de controle, partindo da integração estratégica entre as áreas de Jurídico, Societário e Governança Corporativa.

A intenção é consolidar uma atuação orientada à qualidade do processo decisório e à sustentabilidade institucional de longo prazo.

A nova estrutura ampliou a capacidade de análise e acompanhamento dos temas estratégicos submetidos aos órgãos de governança, com monitoramento sistemático das reuniões, avaliação prévia e contínua das pautas, alinhamento das matérias às competências deliberativas previstas no Estatuto Social e suporte técnico às decisões do Conselho de Administração e da Diretoria Estatutária.

Essa evolução foi acompanhada do desenvolvimento de fluxos e procedimentos internos para gestão da informação, controle de prazos críticos e padronização das análises, promovendo maior previsibilidade, transparência e eficiência nos processos decisórios.

A atuação transversal passou a contemplar revisões societárias com enfoques organizacionais e regulatórios, fortalecendo a aderência às normas internas, à legislação vigente e às melhores práticas de governança do mercado. Como resultado, essas iniciativas mitigaram riscos institucionais, pavimentando o caminho para uma gestão cada vez mais robusta.

Um dos marcos desse movimento de maturação foi a criação da **Gerência de Governança, Riscos e Compliance (GRC)**, reunindo competências essenciais em uma única estrutura coordenada. Acompanhe na figura.



Riscos e Controles Internos

A Unimed CNU revisou sua metodologia de gestão de riscos, incorporando critérios quantitativos e qualitativos para avaliar vetores financeiros, legais, regulatórios, reputacionais e de cultura organizacional. Esse novo modelo estabeleceu uma governança estruturada para a resposta ao risco, definindo alçadas de decisão proporcionais à criticidade das exposições e categorias claras de tratamento:

**Mitigar****Assumir****Transferir****Evitar**

Além de manter plena conformidade com as Resoluções Normativas nº 518 e nº 507 da ANS, a Cooperativa direcionou esforços para mapear e monitorar processos críticos com base na materialidade financeira. A evolução foi sustentada pela disseminação da cultura de riscos e controles internos junto às áreas de negócio, por meio de questionários de maturidade e capacitações aplicados a gestores e colaboradores.

Segurança e Privacidade de Dados | GRI 418-1, 3-3

A integração dessas frentes a GRC fortaleceu a visão 360° sobre os riscos corporativos, a proteção e a ética no tratamento de dados e a resiliência das operações. Os resultados técnicos foram expressivos: a Unimed CNU alcançou a maior nota do Security Scorecard (SSC) entre operadoras de saúde e conquistou o 2º lugar no Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados, da Unimed do Brasil.

A manutenção das certificações internacionais ISO 27001 e ISO 27701 foi validada por auditorias que indicaram a redução de 43% em apontamentos e o aumento de 50% nos pontos fortes da governança. A Comissão de Segurança da Informação e Privacidade foi reestruturada para maior multidisciplinaridade e visão transversal do negócio. O número de treinamentos ofertados aos colaboradores cresceu 333%, reforçando a cultura de proteção de dados e o papel das pessoas como primeira linha de defesa.

A governança de dados avançou com a Política de Retenção e Descarte e a Tabela

de Temporalidade, com vistas ao princípio de minimização da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). A governança de acessos também foi reforçada, com a revisão das permissões de mais de 26 mil usuários, além da avaliação de segurança de fornecedores críticos. A governança de Inteligência Artificial evoluiu com práticas responsáveis de uso e segurança. No âmbito da continuidade de negócios, a Cooperativa concluiu o ciclo 2024/2025 com 65 processos analisados e simulados de crise envolvendo 15 áreas distintas, garantindo prontidão para cenários de interrupção.

Compliance | GRI 2-23

O Programa de Compliance consolidou-se em duas frentes complementares: **Integridade**, focada na disseminação da cultura ética e no combate à corrupção, e **Regulatório**, que atua junto às áreas de negócio orientando a aderência às normas da ANS.

Essas frentes reúnem políticas, práticas e controles voltados à prevenção, detecção e correção de desvios de conduta, conflitos de interesse, fraudes, corrupção e outras irregularidades, garantindo aderência a leis, regulamentações e princípios éticos que orientam a Cooperativa.

Compromissos de política | GRI 2-23, 2-24, 3-3

A Unimed CNU descreve seu compromisso com a sustentabilidade e a integridade por meio de seu **Código de Conduta** – instrumento que consolida e dissemina as diretrizes para uma cultura ética, de forma contínua, junto ao conjunto dos *stakeholders*.

O documento alinha as responsabilidades no atendimento à legislação vigente – a exemplo da Lei nº 12.846/2013 e do Decreto nº 11.129/2022 (Lei Anticorrupção) e da Lei 9.613/1998 (Lei de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo). As políticas internas correspondentes a esses temas foram revisadas e aprovadas pela Diretoria e pelo Conselho de Administração, sendo amplamente comunicadas aos colaboradores. Além disso, a Unimed CNU aplica cláusula anticorrupção nos contratos firmados com fornecedores, prestadores de serviços e parceiros de negócios.

2.269
colaboradores
treinados | GRI 205-2, 3-3

em políticas anticorrupção, de prevenção à lavagem de dinheiro e combate a fraudes em 2025



A criação da Gerência de Governança, Riscos e Compliance (GRC) reafirmou, no último ano, compromisso institucional com as práticas de integridade e o patrocínio da Alta Direção, elevando o nível de maturidade da governança. Outras iniciativas incluíram a revisão dos processos de avaliação de terceiros, de conflitos de interesse e das políticas e diretrizes relacionadas ao Programa de *Compliance*.

A Unimed CNU mantém rigoroso controle sobre seus compromissos institucionais por meio do **Procedimento de Gestão da Qualidade (PGQ-0001 – Gerir Informações Documentadas)**. Esse instrumento, disponível no portal corporativo, define as alçadas de aprovação para todas as categorias de normativos.

Construídas de forma colaborativa, com a participação das áreas de negócio, as políticas da Unimed CNU são estruturadas para serem aplicáveis a **todas as áreas da organização**, promovendo uma cultura unificada. Exceções são pontuais e explicitamente identificadas no documento, restringindo-se a áreas de negócio específicas quando necessário.

O acesso aos documentos é gerido por um software especializado, respeitando a classificação da informação: pública, interna, restrita ou confidencial. Mensalmente, a rede social corporativa divulga a relação dos normativos revisados e publicados, garantindo o alinhamento de todos os colaboradores.

As políticas públicas são também atualizadas no site institucional.

Para assegurar a internalização desses compromissos, a Cooperativa mantém um programa contínuo com **Multiplicadores da Qualidade**. Esses representantes das áreas de negócio participam de treinamentos mensais sobre atualizações de processos e gestão da qualidade, atuando como vetores de conhecimento para suas equipes e lideranças.

A eficácia da implementação dos compromissos e a aderência aos normativos são verificadas periodicamente, em ciclos robustos de auditorias internas e externas. Essas auditorias validam o **Sistema de Gestão Integrado (SGI)** e garantem a manutenção das principais certificações de qualidade e segurança da informação, incluindo:

- ISO 9001 – Qualidade
- ISO 27001 – Segurança da Informação
- ISO 27701 – Privacidade da Informação
- RN nº 507/630 – Acreditação de Operadoras
- Selo Cofen – Qualidade da Assistência de Enfermagem

Canal de Denúncias

GRI 2-25, 2-26

A Unimed CNU possui Canal de Denúncias acessível a todos os seus públicos de relacionamento. Administrado por uma empresa independente, garante confidencialidade, rastreabilidade e controle dos relatos.

Em 2025, a governança do canal foi aprimorada com a criação da Comissão de Integridade, além da melhoria dos processos internos de apuração e reporte, sob patrocínio da Alta Direção. A comunicação também foi reforçada, de modo a amplificar seu alcance.

Podem ser reportadas situações de possível descumprimento do Código de Conduta e/ou da legislação, capazes de impactar negativamente a imagem e a reputação da Cooperativa. A todos os relatores são assegurados anonimato, sigilo das informações fornecidas, liberdade de expressão, direito à integridade física e psíquica e repúdio a qualquer forma de retaliação. Para os relatos apurados e classificados como procedentes, são aplicadas as ações cabíveis, conforme a Política de Medidas Disciplinares da Unimed CNU.



canalconfidencial.com.br/unimedcnu



unimednacional@canaldedenuncias.com.br



Caixa Postal ICTS: CP 521
Barueri, SP
CEP 06320-971



0800 591 9026

Saúde e Judicialização

O fenômeno da judicialização na saúde suplementar tem sido tema de estudos do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e afeta, também, a Unimed CNU.

Em 2025, a Cooperativa observou crescimento relevante no volume processual, com aumento de 59% em dois anos – de 16.729 processos ativos em janeiro de 2024 para 26.582 em fevereiro de 2026. Apenas no último ano, o total de processos cresceu 15%, sendo de 26.268 ações em dezembro de 2025, frente a 22.791 no ano anterior. No período, os custos totais cresceram 26%, alcançando R\$ 336 milhões em 2025 (R\$ 266 milhões em 2024).

Apesar do cenário desafiador, houve evolução consistente na governança jurídica da Cooperativa, verificada pelo aumento da taxa de êxito para cerca de 29% a 30% (+10 p.p. em comparação a 2024). Os acordos representam entre 21% e 23% dos desfechos, e se destaca a redução de 98% no tempo de cumprimento de liminares. As condenações variaram entre 47% e 50%. A judicialização permanece concentrada na Bahia e em São Paulo, que somam mais de 60% das demandas, sendo motivadas principalmente por negativas assistenciais (33%), reajustes (20%) e cobertura contratual (12%).



Prevenção e combate a fraudes

O fortalecimento dos controles internos levou a Unimed CNU a consolidar a prevenção a fraudes como uma frente estratégica em defesa de seus beneficiários e de sua própria sustentabilidade.

Esse avanço foi pautado pelo uso de inteligência analítica, pela padronização de fluxos e pela integração com o mercado.

A Cooperativa instituiu o **Comitê de Prevenção a Fraudes**, fórum multidisciplinar para garantir agilidade e tecnicidade às respostas. A gestão estruturou uma nova Diretriz Gerencial (DG), definindo prazos e uma cadeia de valor atualizada para a área. O esforço incluiu o mapeamento de processos via fluxogramas, a criação de normativos técnicos e a adoção de *checklists* e *benchmarks*, assegurando previsibilidade e eficiência operacional.

A definição de indicadores de performance precisos permite a mensuração de resultados e o cálculo de custos evitados. No campo investigativo, implementou-se uma estrutura de análise de

denúncias multicanal — via aplicativo, WhatsApp, SMS e telefone — que subsidia a elaboração de dossiês, a definição de critérios de elegibilidade e métricas de monitoramento contínuo.

Para centralizar a comunicação e facilitar o engajamento dos públicos, a Cooperativa lançou uma [página exclusiva para denúncias e orientações](#)



Destaca-se ainda a contribuição da Unimed CNU na Comissão de Prevenção e Combate a Fraudes da Federação Nacional de Saúde Suplementar (FenaSaúde). Em reuniões semanais, a Cooperativa participa do Projeto SIIS, liderado pela entidade, cujo objetivo é compartilhar documentações e históricos entre as operadoras associadas, visando a identificar e evitar potenciais fraudes de forma sistêmica.

R\$13,06
milhões

custos evitados em 2025 pela detecção de fraudes e reembolsos indevidos, por meio de ferramenta que identifica duplicidades e adulterações





Sustentabilidade **social e ambiental**

Unimed 
CNU

Sustentabilidade social e ambiental

| GRI 2-2, 2-5

O interesse pela comunidade é um dos princípios globais do cooperativismo que orienta as práticas da Unimed CNU para além das relações de negócio.

Ao lado do compromisso assistencial com os clientes, a Cooperativa tem como premissa gerar impacto positivo junto às comunidades em que está presente. O investimento socioambiental visa a contribuir para a redução de vulnerabilidades, a inclusão, a proteção da saúde e o desenvolvimento local justo e sustentável.

Saúde Social

As principais iniciativas de caráter social da Unimed CNU estão alinhadas ao propósito, às competências de negócio no cuidado com a saúde e à cultura de intercooperação. Desenvolvidas em conjunto com as instituições e os grupos parceiros, visam à educação e à promoção da saúde e da qualidade de vida.

Assim, convergem para a **Agenda 2030** e para os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, com impacto direto nos **ODS 3** – Saúde e Bem-estar, **ODS 4** – Educação de Qualidade e **ODS 8** – Trabalho Decente e Crescimento Econômico.



+11
mil pessoas
beneficiadas
diretamente



291
colaboradores
ativos em
voluntariado



+184
mil horas
de conteúdo
e atividades
oferecidas



+R\$ 588
mil em recursos
diretos para ações de
caráter social

Movimento Mude1Hábito

Iniciativa institucional do Sistema Unimed, o Mude1Hábito incentiva mudanças positivas no cotidiano para fortalecer o bem-estar físico e emocional. O programa também atua como *hub* para disseminação de informações sobre educação e meio ambiente. Em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop-SP), são realizadas palestras, oficinas e peças de teatro em instituições parceiras e, ainda, no formato *on-line*, ampliando o alcance para outras regiões onde a Unimed CNU atua.



Curso de Gestantes

Com foco em promoção da saúde e no suporte à maternidade, o programa oferece orientação técnica sobre o período gestacional, cuidados com a mulher e o recém-nascido, benefícios do aleitamento materno e outros aspectos do desenvolvimento infantil. O conteúdo é estruturado em ciclos de quatro encontros cada um. Em 2025, os cursos beneficiaram entidades na Zona Leste de São Paulo – o Instituto Nova União da Arte (em colaboração com a Unidade Básica de Saúde local) e a Casa do Cristo Redentor, por meio do Projeto Amar. Além disso, foi realizada uma edição especial *on-line* durante o Agosto Dourado, mês dedicado à conscientização sobre a amamentação.



Curso para Cuidadores de Idosos

Promover o envelhecimento ativo e a qualificação do cuidado é outro pilar do investimento social. Em parceria com a Faculdade Unimed, o curso capacita cuidadores formais e informais gratuitamente, em formato 100% EAD. O conteúdo tem carga horária de 84 horas e aborda práticas de cuidado, estímulo à autonomia e atenção à fragilidade do idoso. Com o engajamento de 112 cooperativas do Sistema Unimed na captação de alunos, o programa registrou 13.061 inscritos, dos quais 2.182 (17%) já obtiveram a certificação.

88%
dos participantes

afirmam que o curso abriu portas para a colocação profissional



Unimed Ativa

Este Núcleo de Qualidade de Vida do Idoso visa a promover a saúde e a autonomia de pessoas acima dos 60 anos. O programa oferece atividades presenciais de estimulação física, cognitiva e emocional, como dança, ioga e ginástica geriátrica, no bairro de Artur Alvim, Zona Leste da Capital paulista. As atividades foram pausadas em agosto de 2025.

Programa de voluntariado e campanhas internas

A solidariedade é um dos valores culturais do Sistema Unimed e a extensão do propósito de cuidar.

Como o objetivo de fomentar o engajamento, a Unimed CNU mobiliza seus colaboradores por meio de campanhas sociais e do Programa de Voluntariado.

Atualmente, a Cooperativa conta com 291 colaboradores ativos. Ao longo de 2025, foram realizadas seis grandes mobilizações, além de dois encontros internos para integrar e reconhecer os voluntários, com a participação de 141 profissionais.

Doação de sangue

Campanha em parceria com a Fundação Pró-Sangue na sede da Unimed CNU, pelo segundo ano consecutivo.

324
beneficiados
81 bolsas coletadas



Campanha de Inverno

Arrecadação de agasalhos e roupas de frio nas unidades da CNU em São Paulo, destinados ao Exército da Salvação.

441
peças de roupa
doadas (141kg)



Dia da Vacinação

Durante a ação para os colaboradores, foram arrecadados produtos de higiene e limpeza, doados ao Núcleo Dom Orione.

743
itens de higiene e
limpeza doados



Festa Junina

Mobilização de 38 voluntários para o evento do Centro Social Nossa Senhora da Penha, de apoio educacional e terapêutico a pessoas com deficiência intelectual.

418
crianças, jovens
e adultos atendidos



Família em cena

Ação da área de Gente e Gestão para celebrar o Dia da Família, que promoveu a arrecadação de brinquedos, entregues por 6 voluntários à Casa do Cristo Redentor.

159
brinquedos
arrecadados

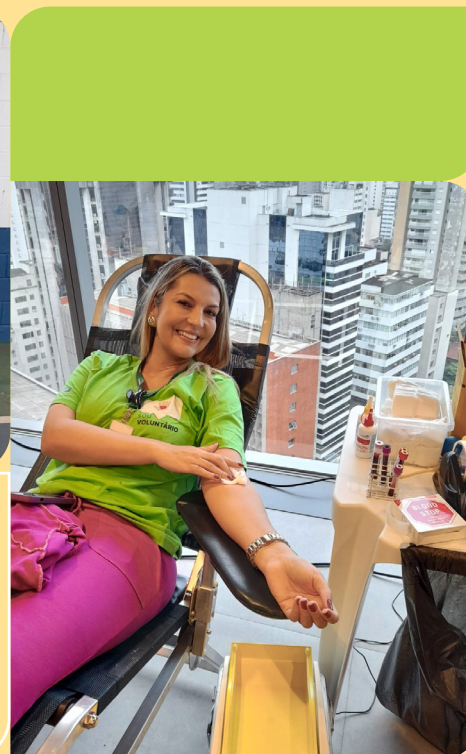


Campanha de Natal

Ação de apadrinhamento *on-line* para aquisição de kits de presente contendo roupa, calçado e brinquedo, entregues por 7 voluntários à Casa do Cristo Redentor.

102
crianças e adolescentes
presenteados





Projetos incentivados

A Unimed CNU também atua estrategicamente por meio das leis de incentivo fiscal para apoiar projetos que promovam o desenvolvimento humano em diferentes regiões do país.

Está em execução, entre 2024 e 2026, o Projeto de Habilitação e Reabilitação para Crianças e Adolescentes com Deficiência Visual, realizado pela Fundação Dorina Nowill, em São Paulo. A iniciativa resulta de aporte superior a R\$ 190 mil realizado em 2022.

No conjunto, esses programas e o engajamento produzido demonstram como a recuperação da sustentabilidade interna caminha lado a lado com o princípio social das cooperativas, gerando valor para as comunidades e pertencimento às equipes.



Saúde ambiental

A exemplo do Sistema Unimed, a CNU compromete-se a desenvolver seus negócios de forma sustentável.

A gestão dos aspectos ambientais se orienta pela mitigação de impactos e pela busca pela ecoeficiência como um pilar da consistência operacional. Nesse sentido, a Cooperativa monitora os indicadores relacionados a energia, água e resíduos sólidos, apresentando anualmente, neste Relatório de Gestão e Sustentabilidade, os resultados e as ações tomadas. Além disso, é publicado o Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE), elaborado de acordo com as diretrizes nacionais do Programa Carbono Neutro, conduzido pela Unimed do Brasil.

Energia | GRI 302-1, 302-3, 302-4, 3-3

O **consumo de energia** segue comportamentos distintos entre as unidades administrativas e as assistenciais da Unimed CNU. Nos escritórios monitorados, em linha com a diretriz de eficiência operacional, o uso total caiu 5,88% em 2025. Em contrapartida, a abertura de novas

unidades, a introdução de novos serviços e o aumento no volume de atendimentos realizados elevaram em 7,52% o consumo na rede assistencial própria.

Em razão da expansão contínua da prestação de serviços assistenciais, **a intensidade energética** é apresentada para as áreas administrativas. Em 2025, considerando-se a estabilidade do

número de colaboradores em torno de 1.780 pessoas, o indicador apresentou redução de 6% em comparação a 2024, para 1,53GJ/colaborador.

A tabela a seguir compara o consumo anual de energia em 2024 e 2025, em unidades administrativas e assistenciais da Unimed CNU, medido em gigajoules (GJ).

Unidades administrativas	Consumo total em 2024 (GJ)	Consumo total em 2025 (GJ)	Unidades assistenciais	Consumo total em 2024 (GJ)	Consumo total em 2025 (GJ)
Matriz (SP)	1.852,42	1.631,5	Unimed Espaço Saúde São Paulo (SP)	665,46	1.006,60
Alameda Santos (SP)	565,42	552,70	Cuidar Mais Terapias Tatuapé (SP)	265,10	237,00
Brasília (DF)	45,06	135,30	Unimed Espaço Saúde Brasília (DF)	6.986,52	6.828,80
Salvador (BA)	248,92	227,00	Cuidar Mais Laboratórios (DF)	641,38	792,90
São Luís (MA)	175,82	171,30	Unimed Espaço Saúde Salvador (BA)	525,47	901,40
Consumo total	2.887,64	2.717,80	Consumo total	9.083,93	9.766,70

Água | GRI 303-1, 303-5, 3-3

A Unimed CNU não utiliza água em processo produtivo. O abastecimento nas unidades administrativas tem a finalidade de consumo e limpeza. Nos recursos assistenciais próprios, o consumo é mais significativo pela natureza da atividade e por diretrizes sanitárias específicas.

As unidades administrativas e parte da rede assistencial funcionam em condomínios comerciais, em que não há medição individualizada do consumo de água. A tabela a seguir apresenta os dados para 2024 e 2025 nas unidades onde é possível acompanhar esse indicador.

Em 2025, o consumo nessas unidades cresceu 20,92% em relação a 2024, como reflexo direto da expansão dos atendimentos nas unidades de Brasília e Salvador, além da implantação do Centro de Infusão no Espaço Saúde São Paulo.

Unidades assistenciais	2024	2025
Unimed Espaço Saúde Brasília (DF)	5.809 m ³	7.122 m ³
Cuidar Mais Laboratórios (DF)	400 m ³	669 m ³
Unimed Espaço Saúde Salvador (BA)	652 m ³	784 m ³
Unimed Espaço Saúde São Paulo (SP)	828 m ³	906 m ³
Cuidar Mais Terapias Tatuapé (SP)	543 m ³	473 m ³
Consumo total	8.232 m³	9.954 m³

Resíduos

GRI 306-1, 306-2, 306-3,
306-4, 306-5, 3-3

A Unimed CNU atua em conformidade com as normas que regulam a gestão de Resíduos de Serviços de Saúde (RSS), bem como de resíduos comuns.

Em linha com os princípios de sustentabilidade, a Cooperativa desenvolve ações internas, junto aos colaboradores, para reduzir a geração de resíduos, fomentar o descarte seletivo e a reciclagem. Como efeito, o volume de resíduos comuns e recicláveis caiu 3,3% em 2025.

Os resíduos recicláveis são destinados a cooperativas, contribuindo para a intercooperação e a inclusão produtiva. O desafio dos próximos anos é engajar também os pacientes atendidos nas unidades assistenciais próprias, para que a coleta seletiva seja cada vez mais eficaz.

Por sua vez, a rede assistencial própria registrou aumento de 104,7% na geração de RSS – dos grupos A, B e E – em comparação a 2024. Assim como o incremento no consumo de energia e água, o salto é explicado pela entrada em plena operação das unidades (parte delas inaugurada no ano anterior), pela ampliação dos serviços oferecidos e pelo crescimento do volume de atendimentos realizados.

No município de São Paulo, os serviços de coleta, tratamento e destinação final dos RSS são feitos por empresa concessionária. Nas demais regiões, são contratadas empresas particulares. O controle é realizado por meio de pesagem, Manifestos de Transporte de Resíduos (MTR) e Certificados de Destinação Final, utilizando os sistemas públicos Sinir e Sigor, conforme exigência legal. Os resíduos comuns

e recicláveis gerados nas unidades assistenciais também são pesados pela equipe de higiene e limpeza, com o objetivo monitorar e mitigar o impacto.

A tabela a seguir detalha os tipos e a quantidade de resíduos gerados em 2025, bem como o tratamento e a destinação dados a cada um, em comparação a 2024.

Tipos de resíduos	Tratamento e/ou disposição final	Quantidade gerada em 2024 (t)	Quantidade gerada em 2025 (t)
Comum	Aterro sanitário	44,91	44,08
Recicláveis	Cooperativas	10,64	9,65
Resíduos de serviço de saúde (grupos A e E)	Autoclave ou incineração	9,38	19,62
Resíduos de serviço de saúde (grupo B)	Incineração	0,54	0,69
Quantidade total		65,47	74,04

9,65t
de resíduos
recicláveis

destinados a cooperativas
parceiras em 2025



Mudanças climáticas e emissões

GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 3-3

A CNU monitora sua pegada de carbono a partir da metodologia e do sistema de indicadores implementados pela Unimed do Brasil para todo o Sistema Unimed. O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) consolida dados das unidades administrativas e assistenciais.

Em 2025, observou-se expressiva **redução de 21,8% no total das emissões**, em linha com o programa de austeridade e redução das despesas administrativas adotado.

Emissões de GEE	2024	2025
Escopo 1 – emissões diretas	25,059 tCO ₂ e	12,013 tCO ₂ e
Escopo 2 – aquisição de energia	180,109 tCO ₂ e	161,928 tCO ₂ e
Escopo 3 – emissões indiretas	1.543,124 tCO ₂ e	1.193,618 tCO ₂ e
Emissões totais	1.748,29 tCO₂e	1.367,56 tCO₂e

Essa diminuição é influenciada, sobretudo, pelos indicadores dos escopos 1 e 3: abastecimento de veículos da Cooperativa (-51%), viagens a negócio utilizando carros de aplicativo (-39%) e viagens aéreas a negócio (-18%). Para o escopo 2, a redução foi de 10,1%.

Em consequência, a **intensidade das emissões** caiu para 0,56 tCO₂e/colaborador, frente a 0,70 tCO₂e em 2024.

A tabela apresenta o total de emissões por escopo em 2024 e 2025.

Neutralização das emissões

Em 2024, a Unimed CNU apoiou um projeto de restauração ecológica com o plantio de 1.667 mudas (1 hectare) no Parque Estadual do Jurupará, região Sudeste do estado de São Paulo. A execução foi responsabilidade da Reservas Votorantim (Legado das Águas).

A ação permitiu a neutralização de 13,3% das emissões naquele ano. A diferença foi compensada por meio da aquisição de créditos de carbono da Pequena Central Hidrelétrica de Rondinha, projeto de energia renovável localizado em Santa Catarina. O plano de compensação referente ao exercício de 2025 será executado em 2026 e reportado no próximo relatório.



21,8%
redução total
de emissões





Futuro

Unimed 
CNU

Uma nova ambição

A recuperação da sustentabilidade econômico-financeira, evidenciada pelo ajuste operacional ao longo de 2025, possibilitou à gestão da Unimed CNU ampliar o foco do curto prazo para contemplar um novo desafio: como crescer de forma estratégica e sustentável, em paralelo à agenda estruturante do reposicionamento.

Mais do que projetar as bases para um novo ciclo, era preciso consolidar os aprendizados decorrentes do enfrentamento da crise, como **fontes de resiliência e impulso para a evolução da Cooperativa.**

A partir de perguntas norteadoras sobre a essência e o futuro da organização, o Planejamento Estratégico da Unimed CNU para o ciclo 2026-2029 traça o caminho para a conquista de uma nova ambição: **tornar a maior cooperativa do Sistema Unimed na melhor operadora de planos de saúde do país com atuação nacional.**

O plano não apenas define aonde se deseja chegar, mas estabelece aspectos **inegociáveis** para garantir a integridade e a continuidade do negócio. Dentre eles, estão o compromisso com a entrega de mais valor ao cliente; a premissa de eficiência operacional; a tecnologia como requisito para uma jornada de cuidado mais segura, integrada e fluida; a governança como matriz da sustentabilidade econômico-financeira.

Assim, o novo ciclo exige **disciplina operacional e retorno à vocação principal da Unimed CNU:** foco absoluto no segmento corporativo e nas grandes contas nacionais. Ser a melhor significa ser percebida como a mais resolutiva, coerente e confiável para as empresas e seus beneficiários.

Essa agenda pressupõe o fortalecimento do Intercâmbio e a cooperação ativa com o Sistema Unimed, a profissionalização da cadeia de valor e a eliminação dos desperdícios. Além disso, o plano enfatiza a importância de uma cultura orientada por dados para assegurar decisões previsíveis e sustentáveis. E propõe uma **visão sistêmica**, que compreenda a interdependência e os impactos de cada processo nas entregas finais.

A elaboração do Planejamento Estratégico 2026-2029 envolveu o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal, a Diretoria Estatutária e o corpo executivo. Os trabalhos tiveram início em outubro de 2025, estendendo-se até abril de 2026, com suporte da Eloss Consultoria.

Mapa estratégico



Propósito

Transformar cuidado com a saúde em valor sustentável para as pessoas, as empresas e o Brasil, por meio do cooperativismo médico



Ambição

Ser a melhor operadora de saúde do país com atuação nacional



Inegociáveis

- Transparência
- Eficiência operacional
- Compromisso com o resultado
- Equidade entre as áreas de atuação



Sumário

GRI

Norma GRI	Conteúdo	Página ou resposta direta	Omissão
Conteúdos Gerais			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização		
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização		
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Este Relatório Anual de Gestão e Sustentabilidade refere-se ao período de 1o. de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Contato: sustentabilidade@unimedcnu.coop.br	
	2-4 Reformulações de informações	Não ocorreram reformulações de informações	
	2-5 Verificação externa	Este Relatório Anual de Gestão e Sustentabilidade não passou por verificação externa. As Demonstrações Financeiras anexas passaram por auditoria externa independente	
	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais		
	2-7 Empregados		
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	34 colaboradores temporários	
	2-9 Estrutura de governança e sua composição		
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança		
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança		
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos		
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos		
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade		

Norma GRI	Conteúdo	Página ou resposta direta	Omissão
Conteúdos Gerais			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-15 Conflitos de interesse	A Cooperativa adota medidas preventivas rigorosas, fundamentadas em políticas e regimentos internos, visando a identificar e mitigar potenciais conflitos de interesse	
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Temas de alta criticidade, que envolvam riscos à continuidade dos negócios, impactos negativos aos clientes ou à sustentabilidade institucional, são relatados, discutidos e deliberados em reuniões dos Órgãos de Administração	
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança		
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	O processo de avaliação formal está em fase de estruturação e planejamento para aplicação ao Conselho de Administração e à Diretoria Estatutária, por meio de consultoria externa independente	
	2-19 Políticas de remuneração	A remuneração dos órgãos de administração e fiscalização é proposta anualmente e deliberada em Assembleia Geral pelas Sócias. Consideram-se parâmetros de mercado, a complexidade do setor de saúde suplementar e as diretrizes do Sistema Unimed, assegurando a equidade	
	2-20 Processo para determinação da remuneração		
	2-21 Proporção da remuneração total anual	Restrição de confidencialidade	Dados pessoais sensíveis
	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável		
	2-23 Compromissos de política		
	2-24 Incorporação de compromissos de política		
	2-25 Processos para reparar impactos negativos		
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações		

Norma GRI	Conteúdo	Página ou resposta direta	Omissão
Conteúdos Gerais			
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-27 Conformidade com leis e regulamentos		
	2-28 Participação em associações		
	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders		
	2-30 Acordos de negociação coletiva		Indicador não apresentado
Temas Materiais			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais		
	3-2 Lista de temas materiais		
Desempenho Econômico e Financeiro			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído		
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido a mudanças climáticas		
	201-3 Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria		
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo		

Norma GRI	Conteúdo	Página ou resposta direta	Omissão
Remuneração			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados		
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens		
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	A gestão deste indicador baseia-se na consolidação e análise estruturada de dados extraídos do sistema Apdata, considerando variáveis como idade, gênero e região. Os dados são tratados de forma integrada para identificar padrões e tendências de contratação e rotatividade, permitindo comparações entre recortes demográficos e regionais. A abordagem orientada por dados subsidia decisões mais assertivas, fortalecendo práticas alinhadas à estratégia organizacional, à diversidade e à sustentabilidade	
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial		
	401-3 Licença maternidade/paternidade		
Inovação, Pesquisa e Tecnologia			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Em 2025, não houve registro de vazamento de dados, incidentes relevantes ou perdas de informações sob responsabilidade da Unimed CNU. A Cooperativa seguiu sem qualquer queixa de agências reguladoras, mantendo plena aderência à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e às orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD). Para mais informações, ver à página	

Norma GRI	Conteúdo	Página ou resposta direta	Omissão
Compliance			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído		
GRI 205: Combate à Corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	O processo de <i>Due Diligence</i> Reputacional objetiva a avaliação e a identificação de possíveis riscos na contratação de terceiros. É realizado para a avaliação e a homologação de fornecedores, por meio da plataforma G-Certifica, da empresa Gedanken. Em 2025, 606 fornecedores foram avaliados	
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção		
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve ocorrências em 2025	
Ecoeficiência operacional			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume		Indisponível. A Unimed CNU não faz gestão dessa informação
	301-2 Matéria-primas ou materiais reciclados utilizados		Indisponível. A Unimed CNU não faz gestão dessa informação
	301-2 - Consumo de energia dentro da organização		
GRI 302: Energia 2016	302-2 - Consumo de energia fora da organização	Não há consumo fora da organização	
	302-3 Intensidade energética		
	302-4 Redução do consumo de energia		
	302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços		O consumo energético dos serviços não é medido

Norma GRI	Conteúdo	Página ou resposta direta	Omissão
GRI 303: Água e Efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado		
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	A água é descartada na rede pública de esgotamento sanitário em todas as unidades, tanto administrativas quanto assistenciais	
	303-3 Captação de água	A água utilizada nas unidades administrativas e assistenciais provém da rede pública de abastecimento	
	303-4 Descarte de água	Ver 303-2	
	303-5 Consumo de água		
GRI 306: Resíduos 2020	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos		
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		
	306-3 Resíduos gerados		
	306-4 Resíduos não destinados para disposição final		
	306-5 Resíduos destinados para disposição final		
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (escopo 1) de GEE		
	305-2 Emissões indiretas (escopo 2) de GEE provenientes da aquisição de energia		
	305-3 Outras emissões indiretas (escopo 3) de GEE		
	305-4 Intensidade de emissões de GEE		
	305-5 Redução de emissões de GEE		
	305-6 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	Não aplicável à operação da Unimed CNU	
	305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	Não aplicável à operação da Unimed CNU	

Norma GRI	Conteúdo	Página ou resposta direta	Omissão
Eficiência Operacional			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
GRI 203: Impactos Econômicos Indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços		
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos		
Saúde e Segurança do Trabalhador			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Atualmente, a Unimed CNU conta com uma consultoria contratada que visita os locais de trabalho, anualmente e quando necessário, e emite o Laudo de Periculosidade e o LTCAT (Laudo das Condições Ambientais de Trabalho)	
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Não temos funções com descrição de periculosidade nas suas atividades	
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho		
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho		
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador		
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	A abordagem está descrita no PGR e PCMSO, apoiados pela Cipa	
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho		
	403-9 Acidentes de trabalho	O controle é feito por meio da quantidade de CATs emitidas no relatório do sistema Apdata, utilizado para o envio das informações para o e-social	
	403-10 Doenças profissionais		

Norma GRI	Conteúdo	Página ou resposta direta	Omissão
Diversidade e Igualdade de oportunidades			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Os órgãos de governança (Conselhos e Diretoria Estatutária) são assim compostos quanto ao gênero: 96% masculino e 4% feminino. Quanto à faixa etária: 85% acima de 50 anos e 15% entre 30 e 50 anos. Para informações sobre a diversidade dos empegados, ver a página 50	
	405-2 Proporção entre o salário-base a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens		
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	Em 2025, foram registrados dois casos, sendo um classificado como fora do escopo e o outro, como dado insuficiente. Indicador obtido via Canal de Denúncias, administrado por empresa terceirizada, com processos e ações para a devida apuração, registro e acompanhamento de resultados	
Saúde e Segurança do Paciente			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços		
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços		

Norma GRI	Conteúdo	Página ou resposta direta	Omissão
Gestão de Fornecedores e Terceiros			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais		
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais		Indisponível. A Unimed CNU não faz gestão dessa informação
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas		Indisponível. A Unimed CNU não faz gestão dessa informação
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016	414-1 Fornecedores selecionados com base em critérios sociais		Indisponível. A Unimed CNU não faz gestão dessa informação
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas		Indisponível. A Unimed CNU não faz gestão dessa informação



Demonstrações **financeiras**

Unimed 
CNU

Demonstrações financeiras

Consulte a íntegra das
Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas
em 31 de dezembro de 2025,
com o relatório dos Auditores Independentes
e o parecer do Conselho Fiscal.





www.unimed.coop.br



ANS - nº 33967-9