

Bem-vindos ao

Relatório de Gestão 26

Ano-Base • 2025



[ACESSAR ONLINE](#) →



ACOLHIMENTO

Fala do presidente



Caros cooperados, colaboradores e beneficiários,

Todo cuidado começa pelo acolhimento. É nele que se escuta o contexto, se reconhecem os desafios e se estabelece a confiança necessária para seguir adiante com segurança. Este Relatório de Gestão se inicia nesse mesmo espírito: acolhendo um ano marcado por complexidade, decisões difíceis e escolhas estratégicas fundamentais para a sustentabilidade da Unimed Vale do Aço.

PRESIDENTE

**Dr. Érico
Raimundo
Guimarães
Fantini**

O ano de 2025 foi especialmente desafiador para o setor de saúde suplementar. Pressões regulatórias, elevação contínua dos custos assistenciais, mudanças no perfil epidemiológico da população e a exigência permanente de equilíbrio econômico-financeiro impuseram às operadoras um ambiente de alta responsabilidade decisória. Nesse cenário, **a Unimed Vale do Aço manteve-se fiel ao seu propósito e aos princípios do cooperativismo, atuando com clareza de direção, transparência e compromisso com a perenidade do negócio.**

Assim como em um hospital, onde o acolhimento é o primeiro passo para decisões clínicas seguras, nossas escolhas ao longo de 2025 foram guiadas por critérios técnicos, análise cuidadosa de riscos e visão de longo prazo. **Estratégias de austeridade, eficiência operacional e inovação orientaram medidas estruturantes que impactaram diretamente nossa forma de operar.** Reduzimos desperdícios, otimizamos processos e investimos em automação e robotização, sempre com o cuidado de preservar aquilo que é essencial: a qualidade da assistência prestada aos nossos beneficiários.

Esse movimento exigiu também uma avaliação estratégica aprofundada sobre nossos ativos. **A criação do Fundo Imobiliário pelo Sistema Unimed representou um marco relevante nesse processo.** A retomada da credibilidade da Unimed Vale do Aço foi determinante para fortalecer a confiança dos investidores no Plano de Desmobilização, permitindo que nosso ativo imobiliário fosse utilizado como instrumento de liquidez para a amortização de dívidas onerosas, sem perda de governança sobre empreendimentos estratégicos para o futuro da cooperativa.

PILAR ESSENCIAL
DA NOSSA ATUAÇÃO

Cuidar das pessoas



Nesse contexto, o hospital permanece como um pilar essencial da nossa atuação. Mais do que um ativo, ele representa o compromisso da Unimed Vale do Aço com a geração de trabalho médico, com a assistência qualificada e com a segurança do cuidado. **Investir em sua sustentabilidade é investir na nossa razão de existir.**

Todas essas decisões reforçam um propósito inegociável: **cuidar das pessoas**. Nosso compromisso de salvar vidas orienta cada escolha, cada investimento e cada estratégia. Para nós, sustentabilidade vai além dos resultados financeiros; ela se expressa na capacidade de continuar oferecendo assistência de qualidade, promovendo saúde, bem-estar e segurança para beneficiários, médicos cooperados, colaboradores e para a comunidade onde estamos inseridos.

Os avanços registrados em 2025 são fruto do trabalho coletivo, da confiança mútua e do engajamento de todos que constroem a Unimed Vale do Aço diariamente. Seguimos conscientes dos desafios que permanecem, mas seguros quanto ao direcionamento adotado e à solidez das decisões tomadas.

Que este relatório seja, portanto, um espaço de transparência e diálogo. Um convite para compreender as escolhas feitas, os caminhos percorridos e os compromissos que seguimos assumindo com responsabilidade e propósito.

Convido você a conhecer o nosso Relatório de Gestão e agradeço a cada um que faz parte da construção da história da Unimed Vale do Aço.

Dr. Érico Fantini
Diretor-presidente



QUEM SOMOS E
QUEM CUIDA

Pessoas



Em qualquer instituição de saúde, são as pessoas que garantem que protocolos ganhem vida, que processos funcionem e que o cuidado aconteça de forma segura e contínua. Na Unimed Vale do Aço, não é diferente. ***Pessoas são a base que sustenta decisões, traduz estratégias em prática e assegura que cada etapa da jornada funcione de maneira integrada.***

Em 2025, diante de um cenário exigente e de escolhas estruturantes, investir no desenvolvimento humano, no fortalecimento das relações e na coesão institucional foi determinante para ***manter a qualidade assistencial e a sustentabilidade da cooperativa.*** O avanço institucional só é possível quando pessoas atuam de forma coordenada, alinhadas a um propósito comum e comprometidas com o cuidado em sua totalidade.

QUEM SOMOS
E QUEM CUIDA

Médicos Cooperados



A sustentabilidade da Unimed Vale do Aço está diretamente conectada às escolhas responsáveis feitas dentro do seu principal ativo: **o hospital**. Nesse contexto, os médicos cooperados ocupam posição estratégica e insubstituível. Como donos do hospital e protagonistas do modelo cooperativista, são eles que garantem coerência entre decisão, assistência e perenidade institucional.

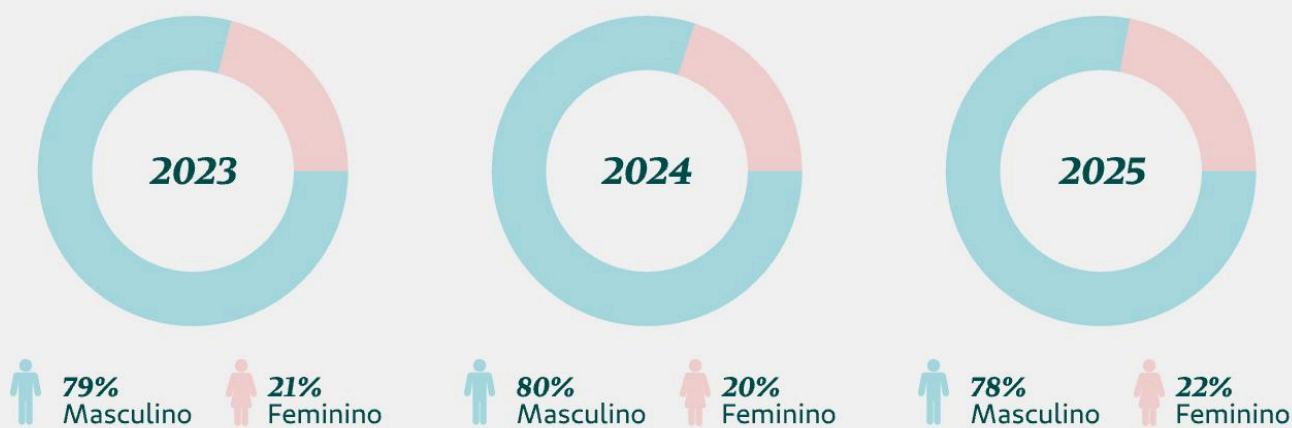
O cooperado não é apenas parte do sistema assistencial — **ele é agente ativo na condução da cooperativa**. Seu protagonismo se expressa tanto na prática clínica quanto na corresponsabilidade pelos rumos estratégicos da Unimed Vale do Aço, assegurando que as decisões adotadas preservem a qualidade do cuidado, a segurança assistencial e o equilíbrio do negócio.

A geração de trabalho médico permanece como um dos pilares da atuação da cooperativa. O hospital, enquanto estrutura assistencial integrada e sustentável, viabiliza esse trabalho com qualidade, resolutividade e segurança, criando condições para o exercício pleno da medicina e para a entrega de valor aos beneficiários. **Investir na solidez do hospital** é, portanto, investir diretamente no **fortalecimento do trabalho médico cooperado**.

Em 2025, **a Unimed Vale do Aço avançou no fortalecimento do alinhamento ético, técnico e estratégico** com seus cooperados, consolidando práticas assistenciais responsáveis, aderentes às diretrizes clínicas, regulatórias e de governança. Esse alinhamento sustenta a qualidade assistencial, protege a reputação institucional e reforça a confiança mútua entre cooperativa e cooperados.

A atuação integrada dos médicos cooperados reafirma, na prática, o compromisso da Unimed Vale do Aço com uma assistência qualificada, ética e centrada nas pessoas. É essa atuação que mantém o sistema em funcionamento, assegura sua continuidade e sustenta as decisões que constroem, dia após dia, a solidez da cooperativa.

Percentual de cooperados por gênero



Média de Idade dos Médicos

55 médicos representando o Comitê de Especialidades com mais de 60% de participação das especialidades nas reuniões.



Unimed Vale do Aço
56 anos



Sistema Unimed
55 anos



Brasil
45 anos

	Y	X	BB	Veteranos
2023	15%	45%	37%	3%
2024	14%	49%	36%	1%
2025	14%	50%	35%	1%



A **Geração Y, ou Millennials**, nascida aproximadamente entre 1980 e 1996, é marcada pela transição para a era digital e pelo forte desejo de propósito no trabalho.

A **Geração X** compreende os nascidos aproximadamente entre 1965 e 1980, situada entre os Baby Boomers e os Millennials.

A **Geração Baby Boomer**, nascida entre 1946 e 1964, corresponde ao aumento populacional pós-Segunda Guerra Mundial.

A **Geração Veteranos (ou Tradicionais)** inclui nascidos entre 1925 e 1945, marcados pela austeridade do pós-guerra, valorizando lealdade, hierarquia, trabalho árduo e respeito às regras.

Programa relacionamento com o cooperado



O **fortalecimento do relacionamento** com os cooperados é parte essencial da estratégia da Unimed Vale do Aço. Com esse propósito, a Cooperativa estruturou sua atuação por meio do **Programa de Relacionamento com o Cooperado (PRC)**, uma iniciativa que organiza, orienta e qualifica a forma de se relacionar com quem constrói diariamente a Unimed.

O **programa estabelece seis pilares estratégicos** que norteiam ações, práticas e decisões, promovendo alinhamento, escuta ativa, proximidade e valorização do cooperado. Essa abordagem garante uma atuação mais consistente, transparente e conectada às expectativas, fortalecendo vínculos e assegurando uma jornada cooperativista baseada na confiança, no diálogo e no cuidado mútuo.

Encontro com as secretárias



O bom relacionamento com os cooperados passa, também, por **valorizar quem está na linha de frente** do atendimento e da comunicação com a Cooperativa. Com esse olhar, a Unimed Vale do Aço, por meio do setor de Relacionamento com o Cooperado, promoveu um encontro dedicado às secretárias dos médicos cooperados, reconhecendo o papel estratégico que desempenham no dia a dia assistencial e administrativo.

O encontro foi marcado por **100% de satisfação** e teve como foco o apoio à transição para o novo sistema (SGU), além de momentos voltados ao autocuidado e ao desenvolvimento comportamental. Mais do que capacitação técnica, a iniciativa reforçou a proximidade, o diálogo e o cuidado com quem contribui diretamente para a qualidade do relacionamento entre médicos, beneficiários e Cooperativa.

Essa ação reafirma o compromisso da Unimed Vale do Aço em **construir relações sólidas, respeitadas e colaborativas**, fortalecendo vínculos e promovendo um ambiente de cooperação que reflete positivamente em toda a cadeia do cuidado.



Admissão de **novos** cooperados

18 novos médicos
na cooperativa

R\$ 2.295.799,80
na cooperativa

Em 2025, o processo de admissão de novos cooperados foi estruturado com **foco no fortalecimento da visão do médico como sócio estratégico da Cooperativa**. A integração contou com a participação dos Superintendentes, que apresentaram as áreas de negócio, indicadores de desempenho e direcionadores estratégicos, situando o cenário atual e as perspectivas de crescimento.

A iniciativa ampliou a compreensão sobre governança, sustentabilidade e modelo cooperativista, reforçando o papel do cooperado na gestão. O formato adotado contribuiu para maior engajamento, alinhamento institucional e fortalecimento do senso de pertencimento.



Salão do Livro Vale do Aço



A Unimed Vale do Aço participou da 16ª Edição do Salão do Livro, no Instituto Usiminas, em Ipatinga/ MG. Um projeto de incentivo à leitura, voltado a crianças e adolescentes. **Os autores e cooperados, Dr. Alysson Da Silveira, Dr. Eduardo Luiz, e Dr. Andreia Moreira** apresentaram suas obras em uma noite de autógrafos aberta ao público.

A cooperativa também participou doando 90 vales-livros à biblioteca de uma escola da rede municipal e aos seus alunos que puderam escolher e levar pra casa os próprios exemplares.



Comitê de Especialidades



O Comitê de Especialidades é composto por representantes das diferentes áreas médicas, que atuam de forma voluntária e sem remuneração, reforçando o compromisso cooperativista com a gestão participativa. **O grupo reúne-se periodicamente com as gerências para acompanhar resultados, discutir estratégias e identificar oportunidades de melhoria assistencial e organizacional.**

O Comitê funciona como um canal técnico de interlocução, promovendo alinhamento entre gestão e especialidades. **Em uma dinâmica de mão dupla, os membros disseminam diretrizes estratégicas e trazem demandas e percepções da prática assistencial, fortalecendo a governança e a qualidade do cuidado.**

QUEM SOMOS
E QUEM CUIDA

Colaboradores



Os colaboradores da Unimed Vale do Aço desempenham **papel essencial para que toda a estrutura funcione de forma eficiente, segura e integrada.** Assim como em um hospital, onde cada área contribui para o bom funcionamento do cuidado, são os colaboradores que garantem fluidez aos processos, sustentação às decisões e suporte às equipes assistenciais.

Em 2025, mesmo diante de um contexto que exigiu **responsabilidade, disciplina e foco em resultados, reforçamos o compromisso com um ambiente de trabalho mais eficiente, acolhedor e orientado ao desenvolvimento.** Investimos em capacitação, aprimoramento de processos, fortalecimento da cultura organizacional e iniciativas de bem-estar, reconhecendo que engajamento, competência técnica e senso de pertencimento são determinantes para a excelência do cuidado e para a sustentabilidade da cooperativa.

Nossos projetos

1. Desenvolvimento de Líderes:



Investimos continuamente na formação de nossos líderes, pois reconhecemos que gestores bem-preparados são essenciais para inspirar e orientar suas equipes. Um exemplo desse compromisso foi o Workshop de Liderança, conduzido por Edimara Giuriato – Consultora Sistêmica, com o tema “Cooperação + Conexão – Juntos na Transformação”.

A iniciativa teve como objetivo promover uma mudança de mindset, preparando nossos líderes para assumir o novo papel de agentes de transformação dentro da Cooperativa. Nesse contexto, **a liderança passa a ser o elo entre a estratégia organizacional e o direcionamento das ações**, garantindo que as necessidades e metas da Unimed Vale do Aço sejam atendidas com excelência.

Além disso, o workshop buscou desenvolver as melhores práticas de gestão, reforçando a importância da autorresponsabilidade, da **agilidade emocional e da adaptabilidade diante dos desafios do cenário atual**. Esse fortalecimento da liderança contribui diretamente para o **bem-estar físico e mental dos colaboradores**, impactando positivamente a produtividade e o engajamento de toda a equipe.



2. Reflexão e Conscientização



Nosso compromisso com o desenvolvimento humano se traduz também na oferta de treinamentos, na realização de debates e na promoção de ações de conscientização sobre temas de grande relevância. No ano de 2025 realizamos:

643 Horas 49min - relacionado ao tema comportamental.

É um processo de capacitação voltado para desenvolver atitudes, habilidades sociais e competências emocionais, complementando o conhecimento técnico e melhorando a convivência e o desempenho no ambiente de trabalho.

2.156 Horas 30min - relacionado ao tema Institucional

É um conjunto de ações educativas voltadas para integrar e desenvolver colaboradores dentro da cultura e estratégia da empresa. Tem como foco transmitir valores, normas, políticas internas e práticas organizacionais, além de preparar equipes para desafios estratégicos.

2.156 Horas 22min - Legal/ Obrigatório

É aquele exigido por lei, norma regulamentadora ou órgão fiscalizador, e que as empresas precisam oferecer aos seus colaboradores para garantir segurança, saúde e conformidade no ambiente de trabalho.

2.156 Horas 30min - Técnico

É um tipo de capacitação voltado para desenvolver habilidades práticas e específicas necessárias ao desempenho de uma função ou atividade profissional

3. Desenvolvimento Contínuo



Além de formar líderes, também direcionamos esforços para o desenvolvimento técnico e comportamental de nossos colaboradores. **Por meio de programas de treinamento bem estruturados, asseguramos que nossa equipe esteja preparada para enfrentar os desafios do mercado, sempre com competências alinhadas à excelência profissional.**

Essas ações fazem parte do nosso Jeito de Cuidar, **reforçando o compromisso da Unimed em ser reconhecida como a Melhor Empresa para se trabalhar.** Nosso propósito é oferecer um ambiente em que cada colaborador se sinta valorizado, acolhido e estimulado a crescer, contribuindo para uma cultura organizacional saudável e inspiradora.

4. Total de horas de capacitação:

2022: 1527 h	2023: 4019 h	2024: 8562 h	2025: 4443 h
------------------------	------------------------	------------------------	------------------------

5. Pesquisa da FIA



Pesquisa para analisar as experiências dos colaboradores com seus ambientes de trabalho, seus líderes e as práticas de gestão de pessoas das organizações.

Ela também contribui como ferramenta de gestão, pois os resultados mostram os destaques positivos da organização em relação às pessoas e os pontos a serem trabalhados como ações de melhoria.

2022:	2023:	2024:	2025:
69,2	82,3	80,9	70,2

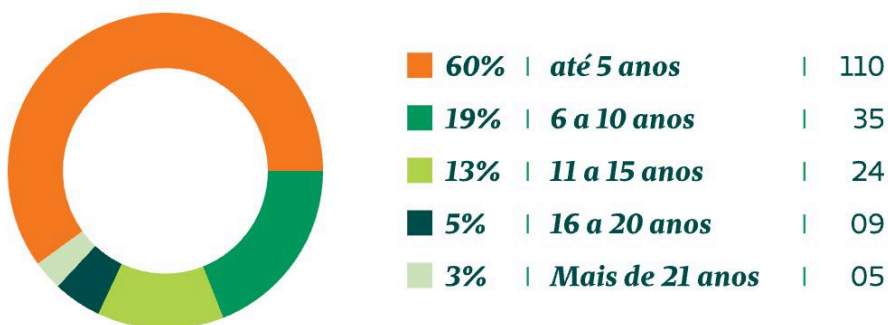
6. Número total de colaboradores da operadora:

183 Colaboradores

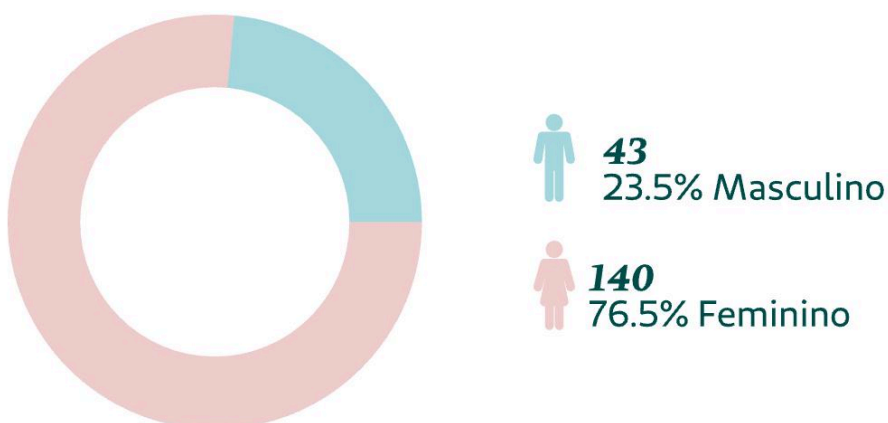
7. Turnover:

1,73% ano 2025 (operadora)

8. Quantitativo de tempo de serviço dos colaboradores:



9. Percentual de colaboradores por gênero:



10. Escolaridade dos colaboradores

Ensino fundamental completo: 2

Ensino médio completo: 83

Ensino técnico completo: 8

Ensino superior completo: 62

Pós-graduação Lato Sensu (especialização, MBA) completo: 28



PROTÓCOLOS, PROCESSOS E
QUALIDADE ASSISTENCIAL

Excelência & Eficiência Operacional



Assim como em um hospital bem estruturado, onde cada protocolo orienta decisões e cada processo garante segurança ao paciente, a Unimed Vale do Aço organiza sua operação com foco na excelência assistencial, na eficiência e no cuidado integral.

Nossos protocolos assistenciais, fluxos operacionais e processos de gestão são continuamente revisados e aprimorados para assegurar atendimento seguro, resolutivo e humanizado, do primeiro contato ao desfecho clínico. Atuamos de forma integrada entre operadora, recursos próprios e rede credenciada, garantindo alinhamento técnico, padronização de condutas e uso responsável dos recursos.

A qualidade assistencial e operacional é resultado de processos bem definidos, equipes capacitadas e monitoramento constante de indicadores. Cada etapa é pensada para reduzir riscos, melhorar a experiência do beneficiário e fortalecer a sustentabilidade do sistema de saúde, sempre guiados pelas melhores práticas do setor e pela lógica do cuidado baseado em valor.

Cuidar, para a Unimed Vale do Aço, é **planejar, executar, avaliar e aprimorar continuamente** — com rigor técnico, eficiência operacional e compromisso com a vida.



A ESTRUTURA QUE
SUSTENTA O CUIDADO

Governança



Assim como em um hospital bem governado, onde papéis, responsabilidades e decisões são claramente definidos para garantir **segurança, ética e qualidade assistencial, a governança da Unimed Vale do Aço é o alicerce que sustenta a solidez institucional e orienta todas as suas ações.**

Nossa estrutura de governança assegura **transparência, conformidade regulatória e equilíbrio na tomada de decisões, fortalecendo a confiança dos cooperados, colaboradores, beneficiários e demais públicos de relacionamento.** Conselhos, comitês e instâncias decisórias atuam de forma integrada, com regras claras, fluxos bem estabelecidos e foco permanente na sustentabilidade do negócio.

Os processos de governança promovem o acompanhamento sistemático dos resultados, a gestão responsável dos riscos e a aderência às normas legais e regulatórias, especialmente aquelas que regem o setor de saúde suplementar. Esse modelo garante que as decisões estratégicas sejam fundamentadas em dados, indicadores e análises consistentes, **preservando a segurança operacional e a perenidade da Cooperativa.**

Mais do que um conjunto de normas, a governança na Unimed Vale do Aço funciona como o “centro de comando” da organização: **coordena esforços, alinha interesses e assegura que cada escolha esteja conectada ao propósito institucional e ao compromisso com o cuidado.**

Governar é cuidar da instituição com o mesmo rigor aplicado ao cuidado com a vida — **promovendo ética, responsabilidade, eficiência e visão de longo prazo.**

Qualidade, Certificações e RN's



A busca pela qualidade na Unimed Vale do Aço segue os mesmos **princípios de um hospital que prioriza segurança**, conformidade e melhoria contínua. Cumprir normas, atender às regulamentações e buscar certificações não é apenas uma exigência regulatória, mas parte essencial do nosso jeito de cuidar.

Tanto na operadora quanto nos recursos próprios, seguimos rigorosamente as Resoluções Normativas da ANS, protocolos técnicos, diretrizes assistenciais e critérios de governança, assegurando transparência, ética e confiabilidade em cada processo. **As certificações conquistadas refletem o compromisso institucional com padrões elevados de qualidade, gestão eficiente e foco no beneficiário.**

Esse cuidado com a conformidade e a excelência fortalece nossa operação, orienta decisões estratégicas e garante que cada serviço prestado esteja alinhado às melhores práticas do mercado da saúde suplementar.

Premiações, Reconhecimento e Certificações



Motivos de orgulho não faltaram ao longo da gestão. **As premiações, reconhecimentos e certificações conquistadas são o reflexo de um trabalho coletivo, construído com dedicação, competência técnica e compromisso diário com a excelência.**

Cada reconhecimento recebido simboliza mais do que um resultado institucional: **representa o esforço de profissionais que atuam com responsabilidade, empatia e foco no cuidado.** São conquistas que validam nossas escolhas estratégicas, fortalecem nossa reputação e reafirmam a Unimed Vale do Aço como referência em qualidade assistencial e eficiência operacional.

Celebrar essas conquistas é reconhecer quem constrói, todos os dias, uma história de cuidado, confiança e resultados consistentes.

Prêmio SomosCoop de Excelência em Gestão



Reconhecimento Nacional às Cooperativas que promovem o aumento da qualidade e da competitividade do cooperativismo por meio do desenvolvimento e da adoção de boas práticas de gestão e governança. **A Unimed Vale do Aço celebra mais um reconhecimento ao conquistar o Prêmio SomosCoop Excelência em Gestão. Unimed Vale do Aço foi premiada na faixa ouro do nível Compromisso com a Excelência.**

Certificados RN 518 pelo terceiro ano consecutivo



Desde 2022, a Unimed Vale do aço **obteve 100% de aderência a norma regulatória, que regulamenta práticas de governança corporativa**, foram efetivadas e, como consequência, aconteceu uma redução no Capital Regulatório Baseado em Riscos (CBR), evidenciando o impacto positivo de uma gestão alinhada aos princípios de Governança, Riscos e Compliance (GRC).

HMVA certificado diamante em boas práticas de segurança do paciente



O HMVA (Hospital Metropolitano do Vale do Aço), unidade gerida pela Pró-Saúde, obteve nesta semana a **Certificação Diamante em Boas Práticas de Segurança do Paciente**.

Trata-se do nível de pontuação máxima dentro do sistema de qualificação concedido pela Unimed do Brasil. A avaliação é feita por meio de parceria da cooperativa com profissionais da Faculdade Unimed, que atuam na auditoria da unidade.

O reconhecimento integra o Programa de Avaliação da Rede Prestadora do Sistema Unimed e confirma que o hospital atendeu integralmente aos requisitos da norma RN 510/2022 da ANS, conforme registrado no certificado oficial.

Prêmio Líderes de Índice Valor Saúde Brasil (IVSB)



A Unimed Vale do Aço e o *Hospital Metropolitano Vale do Aço conquistaram posição de destaque no Prêmio Líderes Valor em Saúde 2025*, reafirmando seu protagonismo na transformação do modelo assistencial e na *consolidação do Cuidado Baseado em Valor (Value-Based Healthcare)*.

O reconhecimento, entregue durante o evento 3D da Unimed Federação Minas, evidencia a maturidade institucional na organização e entrega de modelos assistenciais que geram valor real à saúde no Brasil.



Projeto *Internacional One One*



A UTI do HMVA concluiu com excelência o Projeto Internacional One One, iniciativa desenvolvida em parceria com a Epimed Solutions e a instituição francesa 101, dedicada ao avanço da qualidade e segurança em terapia intensiva.

O programa promoveu aprimoramento contínuo dos processos assistenciais, fortalecimento da gestão baseada em indicadores e desenvolvimento das equipes, seguindo padrões internacionais de desempenho em UTI.

Acreditação *ONA Nível 3*



Em 2025, o hospital passou pelo processo de manutenção da certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), mantendo a acreditação no **Nível 3 – Acreditado com Excelência**.

Prêmio UTI *TOP Performer*



Hospital Metropolitano Vale do Aço, unidade de referência da Unimed Vale do Aço, recebeu o certificado UTI Top Performer, concedido às Unidades de Terapia Intensiva – UTI. **Este é um reconhecimento concedido às unidades que utilizam os recursos de cuidados ao paciente da melhor forma, alcançando bons resultados clínicos, mantendo a menor taxa de mortalidade associadas a eles.**

Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de **DADOS** (PNGPPD)



O programa criado pela Unimed do Brasil busca fortalecer a governança digital do Sistema Unimed. As práticas implementadas visam aperfeiçoar os processos internos e reforçar o cuidado com os beneficiários por meio da transparência, ética e responsabilidade no tratamento das informações e dados pessoais. A Unimed Vale do Aço obteve o resultado de aprovação na avaliação. **O reconhecimento reforça o compromisso da cooperativa com a segurança da informação e o cuidado responsável com os dados pessoais.**

Programa Ouvidoria de Excelência.



A Unimed Vale do aço recebe certificação do Programa Ouvidoria de Excelência no nível Intermediário da Unimed do Brasil, em reconhecimento ao desempenho de sua Ouvidoria. A conquista destaca os esforços da cooperativa em aprimorar a **experiência de seus beneficiários, consolidando a marca Unimed e reforçando valores essenciais como o cooperativismo, a integração e a sustentabilidade do Sistema Unimed.**

ONDE O CUIDADO COMEÇA
ANTES DO ATENDIMENTO

Planejamento Estratégico



Assim como em um hospital de alta performance, onde o planejamento clínico antecede cada conduta e orienta decisões com precisão, **o Planejamento Estratégico da Unimed Vale do Aço é o alicerce que organiza prioridades, direciona recursos e sustenta resultados consistentes.** O Grupo Estratégico e a Alta Gestão realizam o acompanhamento contínuo dos resultados por meio de reuniões periódicas, com destaque para as Avaliações Gerenciais Mensais (AGM). Esses encontros funcionam como verdadeiras “rodadas clínicas” da gestão: momentos estruturados em que os responsáveis por cada área apresentam diretamente à diretoria o andamento das ações previstas, os indicadores de desempenho e os resultados já alcançados no Planejamento Estratégico.

As AGM são instrumentos essenciais de governança, garantindo disciplina na execução do planejamento estratégico e orçamentário, controle rigoroso de custos e tomada de decisão ágil e assertiva. Sempre que necessário, o processo permite ajustes de metas, revisão de direcionamentos e correções de rota, assegurando que os objetivos definidos para o exercício sejam alcançados com segurança e eficiência.

Em 4 de outubro de 2025, a Unimed Vale do Aço deu início à construção do Planejamento Estratégico 2026, com um encontro estratégico que reuniu lideranças, conselheiros e cooperados. **O momento marcou o alinhamento da visão de futuro da Cooperativa, a identificação de oportunidades de crescimento e a definição de metas e ações que orientarão as decisões organizacionais.** A iniciativa reforçou o caráter coletivo do planejamento, com foco na sustentabilidade, na perenidade dos negócios e na capacidade de resposta aos desafios do atual cenário da saúde suplementar.

O Mapa Estratégico traduz essa visão em ações concretas. Fundamentado na metodologia do Balanced Scorecard (BSC), ele transforma objetivos estratégicos em medidas práticas, conectando processos internos, indicadores e direcionadores organizacionais. Dessa forma, áreas e colaboradores atuam de maneira integrada, colaborativa e orientada a resultados, garantindo que cada decisão contribua para a saúde institucional da Cooperativa e para a entrega de valor aos beneficiários.

Planejar, para a Unimed Vale do Aço, é antecipar cenários, alinhar pessoas e cuidar do futuro com o mesmo rigor, responsabilidade e precisão que orientam o cuidado assistencial.

Dados:

12 objetivos
estratégicos

70 indicadores
estratégicos e táticos

38 projetos

282 ações
operacionais e táticas

Destaque Gestão do Planeamento estratégico



A gestão estratégica adotou ferramentas para controle e monitoramento de indicadores e ações.

Reporte ao Conselho Administrativo



Apresentação periódica de relatórios e revisão anual de objetivos e indicadores da Organização. **Tendo a AGM como principal ferramenta/ instrumento de governança.**

Criação de Dash Planejamento estratégico e Orçamentário



Uma dashboard que reúne os projetos, indicadores e DRE dos projetos e da Cooperativa, **proporcionado uma visão clara e acessível das ações estratégicas** em toda a Cooperativa.

Worskhop do Planejamento estratégico



A realização do encontro representou um marco relevante para a Cooperativa, ao reunir lideranças das unidades de negócio e conselhos em um espaço de escuta, integração e construção colaborativa, possibilitando o **alinhamento de visões e a definição de caminhos sustentáveis, em consonância com o propósito institucional.**

SGU



A Unimed Vale do Aço concluiu a implantação do Sistema de Gestão de Planos Unimed(SGU), uma solução desenvolvida para atender às necessidades das operadoras de planos de saúde. Com o objetivo de otimizar e dinamizar processos, o SGU permite a implementação ágil das regras de auditoria de contas, sem a necessidade de customização, conferindo **mais autonomia e eficiência às operações.**

LGPD e Segurança da informação



Protocolos que protegem a jornada do cuidado



Em um ambiente hospitalar, protocolos bem definidos garantem a segurança do paciente em todas as etapas do atendimento. Na Unimed Vale do Aço, desde 2022, foram estruturadas e vêm sendo continuamente aprimoradas medidas integradas de **Segurança da Informação e Proteção e Privacidade de Dados, assegurando conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei nº13.709/2018) e com as normas expedidas pela ANPD.** O tema é tratado como eixo estratégico institucional, estando contemplado no Planejamento Estratégico 2024/2025 por meio do Projeto LGPD, iniciativa que orienta a evolução contínua do Programa de Governança em Privacidade e Proteção de Dados, com foco na mitigação de riscos, na transparência e no fortalecimento da cultura organizacional voltada à proteção de dados pessoais.

Em 2025, a Operadora intensificou as ações de mitigação de riscos e fortalecimento da maturidade institucional em LGPD. A função de Encarregado de Dados Pessoais (DPO) permaneceu sob responsabilidade da empresa especializada DPONET Desenvolvimento de Sistemas e Consultoria em Segurança da Informação Ltda., garantindo independência técnica, expertise regulatória e alinhamento às melhores práticas de governança em privacidade. Como parte da estrutura de acolhimento e orientação aos titulares de dados, foi mantido o Canal de Comunicação LGPD, implementado no segundo semestre de 2024, o qual **possibilita o recebimento de requisições, esclarecimentos e manifestações relacionadas à proteção de dados, garantindo tratamento transparente, rastreável e em conformidade com os prazos legais.**

A governança foi reforçada com a formalização de uma equipe de apoio dedicada à proteção de dados, com definição clara de papéis, responsabilidades e fluxos de atuação. Destacam-se a atuação da Analista de Contratos – LGPD, responsável pelo suporte técnico e jurídico nas análises contratuais, bem como pelo desenvolvimento de ações de acultramento e orientação interna quanto à conformidade com a LGPD. Ressalta-se, ainda, a participação da Gerente do Núcleo de Negócio Jurídico, que exerce a função de Representante Institucional e DPO Suplente, apoiando o Encarregado de Dados nas deliberações estratégicas e operacionais, contribuindo para a tomada de decisões alinhadas às diretrizes regulatórias e às melhores práticas de governança em privacidade.

Para consolidar a cultura de segurança da informação, foi criado o Projeto Multiplicadores LGPD envolvendo todos os setores da Operadora. Cada área passou a contar com um colaborador responsável por disseminar boas práticas de privacidade e proteção de dados, funcionando como um ponto de referência interno, apoiado por capacitações contínuas e canal direto com a equipe LGP.

Privacidade das **pessoas**

Cultura de
segurança da
informação



Ao longo de 2025, foram realizadas capacitações regulares em Proteção de Dados, abrangendo equipe de apoio, multiplicadores e demais colaboradores, incluindo treinamentos obrigatórios na admissão e reciclagens periódicas previstas no Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT). **Destaca-se o treinamento “Incidente de Vazamento de Dados e Boas Práticas no Uso da Inteligência Artificial” realizado em 23 e 24 de setembro de 2025, em parceria com a Unimed Federação Minas, com participação de 155 colaboradores, em formatos presencial e online.**

No campo da Segurança da Informação e uso responsável de tecnologias, foram implementadas ações específicas voltadas à Inteligência Artificial, como a elaboração do Manual de Boas Práticas no Uso de IA, campanhas educativas, pílulas de conhecimento, vídeos orientativos e inclusão do tema nos treinamentos corporativos. Também foram intensificadas ações relacionadas à Cultura de Mesa e Tela Limpa, com cartilha institucional, campanhas, vídeos e capacitações.

Em 2025, a Operadora realizou incluindo a adequação de formulários de contratação com base no princípio da minimização de dados, revisão de políticas, manuais, tabelas de temporalidade, procedimentos internos, cláusulas contratuais padrão e apoio técnico-jurídico a projetos estratégicos, como a migração para o SGU, sempre sob a ótica da conformidade com a LGPD.

No âmbito normativo, avançou-se na elaboração, revisão e consolidação de instrumentos essenciais à governança em proteção de dados e segurança da informação entre eles: Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade, Plano de Gestão e Resposta a Incidentes de Privacidade, Regimento Interno de Proteção e Privacidade de Dados, Política de Mesa e Telas Limpas, Política de Segurança da Informação, Política de Privacy by Design, Política de Gestão de Fornecedores, Política de Backup, Política BYOD e o Plano Estratégico de LGPD e Segurança da Informação 2026. Também foram elaborados e/ou revisados instrumentos técnicos como RIPD, ROPA, Gestão de Consentimento e Avaliação de Fornecedores, assegurando rastreabilidade e controle em todo o ciclo de tratamento de dados.

Como reconhecimento desse trabalho, a Unimed Vale do Aço foi aprovada no ciclo 2025 do Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados (PNGPPD), com nota 9,95, e aderiu ao ciclo 2026, mantendo indicadores mensais de monitoramento e tratamento de incidentes relacionados à LGPD.

Para 2026, a Cooperativa projeta a ampliação das ações e o fortalecimento da estrutura de governança de dados, com aprimoramento contínuo dos processos, seguindo o ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir), assegurando evolução permanente e alinhamento às exigências regulatórias — como protocolos que garantem segurança, confiança e continuidade do cuidado ao longo de toda a jornada.

Ao longo de 2025, foram realizadas capacitações regulares em Proteção de Dados, abrangendo equipe de apoio, multiplicadores e demais colaboradores, incluindo treinamentos obrigatórios na admissão e reciclagens periódicas previstas no Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT). **Destaca-se o treinamento “Incidente de Vazamento de Dados e Boas Práticas no Uso da Inteligência Artificial”,** realizado em 23 e 24 de setembro de 2025, em parceria com a Unimed Federação Minas, com participação de 155 colaboradores, em formatos presencial e online.

No campo da Segurança da Informação e uso responsável de tecnologias, foram implementadas ações específicas voltadas à Inteligência Artificial, como a elaboração do **Manual de Boas Práticas no Uso de IA, campanhas educativas, pílulas de conhecimento, vídeos orientativos e inclusão do tema nos treinamentos corporativos.** Também foram intensificadas ações relacionadas à Cultura de Mesa e Tela Limpa, com cartilha institucional, campanhas, vídeos e capacitações.



Em 2025, a Operadora realizou **revisões relevantes de documentos e processos institucionais**, incluindo a adequação de formulários de contratação com base no princípio da minimização de dados, revisão de políticas, manuais, tabelas de temporalidade, procedimentos internos, cláusulas contratuais padrão e apoio técnico-jurídico a projetos estratégicos, como a migração para o SGU, sempre sob a ótica da conformidade com a LGPD.

No âmbito normativo, avançou-se na elaboração, revisão e consolidação de instrumentos essenciais à governança em proteção de dados e segurança da informação, entre eles: **Política de Proteção de Dados Pessoais e Privacidade, Plano de Gestão e Resposta a Incidentes de Privacidade, Regimento Interno de Proteção e Privacidade de Dados, Política de Mesa e Telas Limpas, Política de Segurança da Informação, Política de Privacy by Design, Política de Gestão de Fornecedores, Política de Backup, Política BYOD e o Plano Estratégico de LGPD e Segurança da Informação 2026**. Também foram elaborados e/ou revisados instrumentos técnicos como RIPD, ROPA, Gestão de Consentimento e Avaliação de Fornecedores, assegurando rastreabilidade e controle em todo o ciclo de tratamento de dados.

Como reconhecimento desse trabalho, a Unimed Vale do Aço foi aprovada no ciclo 2025 do Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados (PNGPPD), com nota 9,95, e aderiu ao ciclo 2026, **mantendo indicadores mensais de monitoramento e tratamento de incidentes relacionados à LGPD**.

Para 2026, a Cooperativa projeta a ampliação das ações e o fortalecimento da estrutura de governança de dados, com aprimoramento contínuo dos processos, seguindo o ciclo PDCA (Planejar, Executar, Verificar e Agir), **assegurando evolução permanente e alinhamento às exigências regulatórias – como protocolos que garantem segurança, confiança e continuidade do cuidado ao longo de toda a jornada**.

JEITO DE CUIDAR UNIMED

Processos & Centralidade do Cliente



Excelência e Eficiência Operacional no Jeito de Cuidar Unimed



Assim como em um ambiente hospitalar bem estruturado, onde fluxos, protocolos e equipes trabalham de forma integrada para garantir segurança, agilidade e continuidade do cuidado, a experiência do beneficiário na saúde suplementar depende de uma jornada organizada, previsível e orientada por dados. **Cada contato é um ponto dessa trajetória e precisa funcionar como um elo confiável entre a necessidade do cliente e a solução entregue. Com essa premissa, a Unimed Vale do Aço conta com a Gerência de Sucesso do Cliente (GSC), integrando Atendimento e Relacionamento em um modelo estratégico, omnicanal e orientado por dados.**

Em 2025, os resultados evidenciam a maturidade dessa estrutura. Foram 134.541 protocolos processados, **crescimento de 4% em relação a 2024**, além de um avanço expressivo no volume médio mensal de atendimentos, que passou de 5.383 em 2022 para 11.212 em 2025 (+108%), consolidando os canais oficiais como principal porta de entrada da jornada do beneficiário. **A reputação acompanhou essa evolução, com a nota no Reclame AQUI avançando de 6,8/10 (período 01/12/2022 a 30/11/2023) para 9/10 em avaliações mais recentes (15/07/2025 a 31/12/2026) – , segundo consolidador independente.**

Esse avanço ocorre em um cenário regulatório mais rigoroso. A RN 623/2024, vigente desde 01/07/2025, redefiniu o padrão de atendimento ao beneficiário, exigindo respostas conclusivas, rastreabilidade e prazo máximo de 7 dias úteis para demandas não assistenciais. Em paralelo, dados da ANS (ano-base 2023) registraram 450.483 reclamações, com 88,5% respondidas dentro do prazo regulatório, reforçando a necessidade de operações eficientes e bem governadas. No aspecto competitivo, o NPS médio do setor de planos de saúde é de 48, enquanto a mediana intersetorial em 2025 é de 42, evidenciando que jornadas mais fluidas e resolutivas representam vantagem estratégica.

Processos, Governança e Qualidade Assistencial



Para sustentar essa jornada, a GSC passou por uma reestruturação organizacional focada em eficiência operacional e conformidade regulatória. **Foram implementados canais e filas inteligentes, com roteamento por motivo e prioridade regulatória, SLA parametrizado para ≤ 7 dias úteis e respostas conclusivas, exigindo revisão de scripts, playbooks e evidências de rastreabilidade.**

A operação é acompanhada por painéis analíticos de FCR, SLA, reincidência e causas raiz, que orientam ritos quinzenais entre GSC e áreas de apoio, como Ouvidoria, Rede e Comercial, permitindo ajustes rápidos e decisões baseadas em dados. **O desenvolvimento das equipes é contínuo, por meio de treinamentos, feedbacks individuais e capacitações alinhadas ao Jeito de Cuidar Unimed, ancoradas em casos reais de NIP, Ouvidoria e Reclame AQUI.** A governança da RN 623 é reforçada por auditorias internas mensais e trilhas de decisão que demonstram base contratual e regulatória de cada resposta.

Em 2025, os indicadores confirmaram a evolução da experiência do beneficiário. O NPS de Atendimento atingiu 59%, permanecendo 11 pontos acima da média do setor, enquanto a resolutividade média alcançou 82,14%, reflexo da padronização de processos e da reorganização das filas. O volume de NIPs reduziu 7,3%, passando de 177 para 164 registros, indicando maior assertividade e aderência às exigências regulatórias. No atendimento humano, o TMA histórico manteve-se em 01:17, servindo como base para metas de otimização por jornada.

O WhatsApp consolidou-se como principal canal digital, com 23.712 tickets tratados por atendimento humano e 38.428 protocolos, reforçando a preferência do beneficiário por canais ágeis e acessíveis, sustentados por um modelo híbrido entre automação e suporte especializado.

Transformação Digital e Centralidade do Cliente



A fluidez da jornada também é impulsionada pela transformação digital. O Sistema Unimed iniciou a substituição gradual do antigo aplicativo “Unimed Cliente” pelo novo app “Unimed”, desenvolvido em parceria com a Yuni Digital, que se consolida como o futuro super app do ecossistema. **O novo aplicativo mantém mais de 40 serviços essenciais**, como carteira digital, boletos, autorizações, guia médico e reembolso, avançando significativamente em UX/UI, integração e velocidade de resposta.

As avaliações nas lojas digitais destacam facilidade e praticidade, sinalizando a percepção positiva dos usuários. Para a Unimed Vale do Aço, **o app “Unimed” é posicionado como hub oficial de autosserviço, centralizando demandas, reduzindo atritos, ampliando a autonomia do beneficiário** e atendendo diretamente às exigências da RN 623 quanto a prazos, respostas conclusivas e rastreabilidade.

Estrutura VoC 360°



A Estrutura de Voz do Cliente (VoC) 360° integra pesquisas, atendimentos, WhatsApp, app, NIPs, Ouvidoria, redes sociais, avaliações e feedbacks internos em um único modelo de **análise e ação**. Essa visão ampliada permite identificar causas raiz, reduzir retrabalho, antecipar demandas e aprimorar continuamente a experiência, tornando a tomada de decisão mais precisa e alinhada às expectativas reais dos beneficiários.



Síntese



Ao completar seu primeiro ano como unidade incorporada, a Oncologia consolida-se como um setor estratégico dentro da jornada hospitalar do cuidado. **Os resultados assistenciais, operacionais e de experiência demonstram que a Cooperativa avança de forma sustentável, combinando inovação, governança clínica e humanização.**

Mais do que ampliar serviços, a Unidade fortalece o compromisso institucional de estar ao lado do paciente em um dos momentos mais desafiadores de sua trajetória — **com técnica, segurança e cuidado integral.**





INTERAÇÃO COM O
AMBIENTE EXTERNO

Mercado

Leitura de cenário

Leitura de cenário e
ampliação
responsável da
oferta



Na jornada institucional da Unimed Vale do Aço, o relacionamento com o mercado corresponde ao momento de avaliação ampliada, em que indicadores, comportamento e capacidade de resposta são analisados com precisão. Assim como em um ambiente hospitalar, decisões seguras exigem dados confiáveis, acompanhamento contínuo e leitura integrada dos sinais externos.

Em 2025, a cooperativa monitorou de forma sistemática indicadores estratégicos como ticket médio, carteira de clientes, número de beneficiários, participação de mercado e desempenho comercial. **Esses indicadores funcionam como parâmetros de acompanhamento, orientando ajustes na oferta, na precificação e no posicionamento, sempre com foco no equilíbrio entre crescimento, sustentabilidade e qualidade assistencial.**

A venda de planos foi conduzida de maneira estruturada e responsável, respeitando a capacidade operacional da cooperativa e a integração com seus ativos assistenciais. Mais do que ampliar volume, **a estratégia priorizou consistência, previsibilidade e alinhamento com o modelo de cuidado adotado**, garantindo que a expansão comercial acompanhasse a qualidade da entrega.

Nesse contexto, **a criação da Segcoop** — corretora de seguros — representa a ampliação do portfólio de soluções da cooperativa voltadas exclusivamente aos médicos cooperados. Assim como um serviço de apoio integrado em um ambiente hospitalar, **a Segcoop foi estruturada para atender necessidades específicas do cooperado**, oferecendo soluções complementares que ampliam segurança, previsibilidade e suporte ao exercício profissional. A iniciativa reforça o cuidado com quem sustenta o sistema, fortalece a governança dos processos e mantém total alinhamento com a estratégia institucional e com os princípios do cooperativismo.

O desempenho da Unimag exerce papel semelhante ao de um serviço de apoio diagnóstico em um hospital bem estruturado: amplia a capacidade de resposta, qualifica a tomada de decisão e fortalece o modelo assistencial como um todo. Seu sucesso impulsiona a consolidação do portfólio de serviços e **abre caminho para novas oportunidades de atuação**.

Com indicadores monitorados, oferta organizada e ativos estratégicos fortalecidos, a Unimed Vale do Aço conclui este ciclo preparada para avançar. Assim como em uma jornada assistencial que se projeta além do atendimento imediato, **o horizonte se abre diante de nós**, sustentado por planejamento, leitura de cenário e prontidão para explorar novas oportunidades com segurança, responsabilidade e visão de longo prazo.

***A área atuação da Unimed Vale do Aço abrange 14 municípios** do interior mineiro: Açucena, Antônio Dias, Belo Oriente, Braúnas, Coronel Fabriciano, Iapu, Ipaba, Ipatinga, Jaguaráçu, Joanésia, Marliéria, Mesquita, Santana do Paraíso e Timóteo.

Ticket Médio: R\$356,02
Crescimento anual de 8,89%

Beneficiários: 61.625

- > Mulheres: 50,11% ;
- > Homens: 49,88%;

Crescimento de 12,05%

Mercado Local

MKT Share UVA & Sistema

100% de NPS no último trimestre

Empresas Contratantes: 3.620
Crescimento de 7,16%.



Ações de Responsabilidade Social – ESG



Ações de Marketing e Comunicação

Conexão, orientação e confiança ao longo da jornada



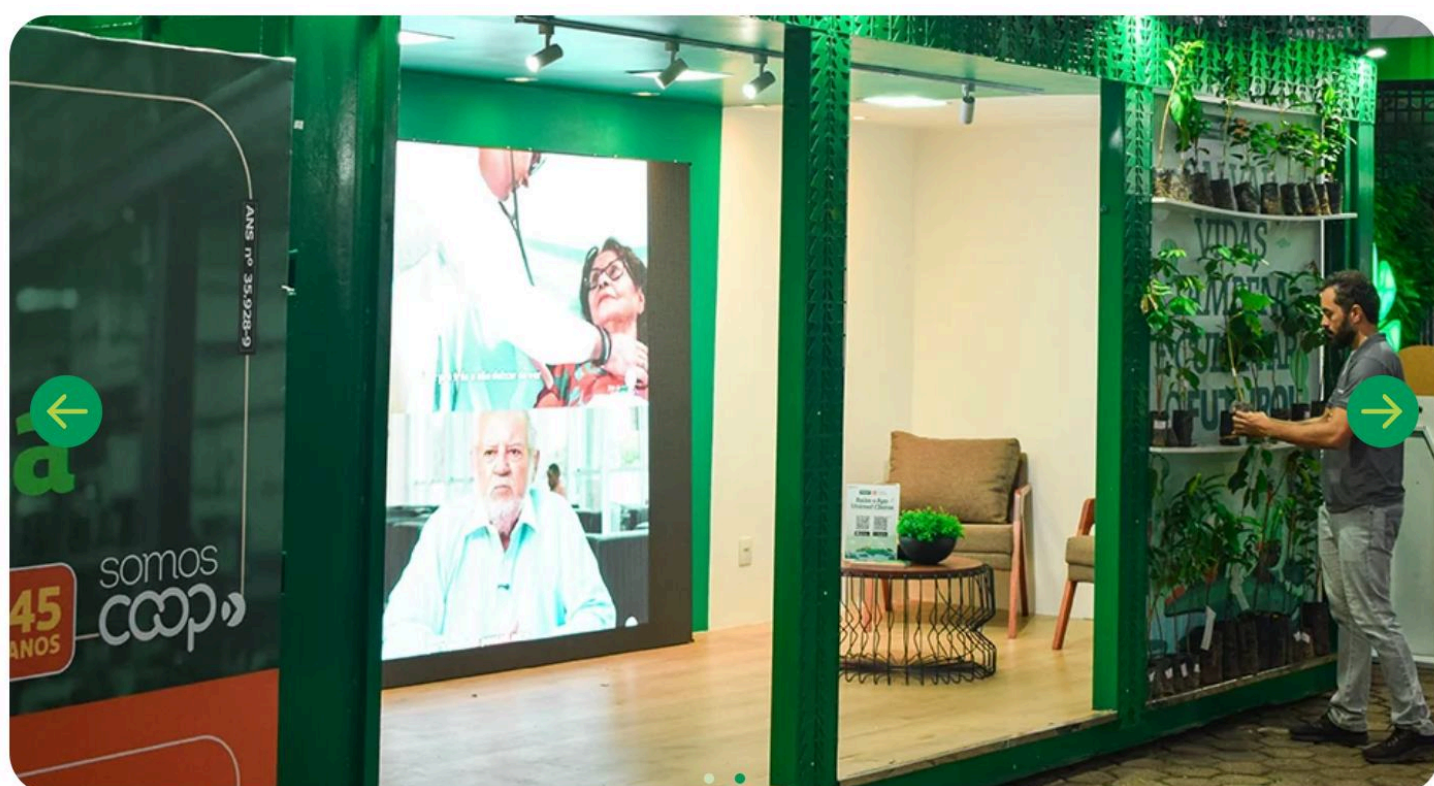
Em um ambiente hospitalar bem estruturado, comunicação clara e orientação adequada são elementos essenciais para garantir segurança, confiança e fluidez em cada etapa da jornada. No contexto institucional da Unimed Vale do Aço, **a Comunicação e o Marketing desempenham papel semelhante: organizam informações, alinham discursos e asseguram que decisões, serviços e posicionamentos sejam compreendidos de forma correta pelos diferentes públicos.**

Ao longo de 2025, a atuação da Comunicação foi conduzida com responsabilidade, critério e foco institucional. Em um cenário que exigiu austeridade, ajustes estruturais e cuidado com a reputação, a comunicação teve como prioridade **reduzir ruídos, sustentar as decisões estratégicas da Diretoria e fortalecer o relacionamento com cooperados, colaboradores, beneficiários e demais stakeholders.**

O Marketing atuou de forma integrada, com foco no apoio aos negócios e na qualificação da oferta de serviços, respeitando o posicionamento institucional da cooperativa e a capacidade operacional dos seus ativos assistenciais. **As ações foram orientadas por dados, segmentação e eficiência,** contribuindo para a consolidação da marca e para resultados mensuráveis ao longo do ano.

Essa **condução técnica e estratégica refletiu-se** não apenas na clareza das mensagens, mas também **no reconhecimento do trabalho desenvolvido**. Em 2025, a Unimed Vale do Aço conquistou prêmios e destaques no âmbito do Sistema Unimed, reafirmando a qualidade, a consistência e o alinhamento das práticas de Comunicação e Marketing às diretrizes institucionais.

Assim como em uma **jornada assistencial segura, comunicar bem é parte do cuidado**. Ao conectar pessoas, orientar decisões e fortalecer vínculos de confiança, a Comunicação e o Marketing contribuem para a solidez da cooperativa e para a continuidade de um modelo de atuação responsável, transparente e alinhado ao propósito de cuidar.



Social: Nosso jeito de Cuidar das Pessoas



O cuidado que se inicia dentro do hospital ultrapassa seus limites físicos e se estende às comunidades onde a Unimed Vale do Aço está presente. Assim como em uma jornada assistencial bem conduzida, nosso compromisso social parte da escuta atenta, passa pela prevenção e se concretiza em ações que promovem saúde, educação e bem-estar coletivo.

Orientada pela Política ESG e por uma estratégia institucional clara, **a cooperativa direciona seus esforços para iniciativas que fortalecem o tecido social, reconhecendo que ambientes saudáveis, informados e assistidos são fundamentais para a sustentabilidade do sistema como um todo.** Cada ação social representa uma etapa desse cuidado ampliado, em que responsabilidade, ética e impacto positivo caminham de forma integrada.

Nossas iniciativas estão alinhadas a compromissos globais, como o Pacto Global e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), **reforçando uma atuação social estruturada, mensurável e conectada às melhores práticas internacionais.** Mais do que ações pontuais, trata-se de intervenções conscientes, planejadas e orientadas à geração de valor social duradouro.

Ao investir em responsabilidade social, a Unimed Vale do Aço reafirma seu jeito de cuidar: um cuidado que começa nas pessoas, se fortalece nas relações e contribui para comunidades mais equilibradas, resilientes e preparadas para o futuro.



Pilar Ambiental

Programa Carbono Neutro

O Programa utiliza a ferramenta calculadora para quantificar o impacto ambiental. Como ação de compensação das emissões de GEE emitidas e mensuradas. A Unimed VA realiza ações para mitigar o impacto, como projeto Compostagem, manutenção do colar verde em torno da operadora, utilização da ETE, com o compromisso de cuidados e análises responsáveis de utilização de recursos materiais e ambientais em todas suas operações.



Sua carteirinha *vira música*



A Unimed decidiu inovar: com a descontinuação das carteirinhas físicas, surgiu a necessidade de guiar nossos clientes para uma nova era digital, através do aplicativo Unimed Cliente. No ano de 2025, aproximadamente 20.000 carteirinhas físicas não foram emitidas. Um projeto sustentável, inovador e cheio de atitude! Cada gesto conta!



Adoção de práticas digitais

A adoção de práticas digitais, como a assinatura digital, **tem um impacto positivo significativo na sustentabilidade e na preservação do meio ambiente.** Ao reduzir a necessidade de impressão de documentos, economizamos recursos naturais, como papel e água, e diminuimos a emissão de carbono associada à produção e ao transporte de papel. **A cooperativa utiliza a ferramenta DocuSign e Autentique para a assinatura de documentos que permite a redução de impressão de documentos.** No ano de 2025 foram enviados para assinatura digital 8.113 documentos, menor impressão significa menos desperdício e um impacto ambiental reduzido.



Sistema Autentique: 4.712 assinaturas

Plataforma DocuSign: 3.401 assinaturas

Adoção de práticas digitais

A adoção de práticas digitais, como a assinatura digital, **tem um impacto positivo significativo na sustentabilidade e na preservação do meio ambiente.** Ao reduzir a necessidade de impressão de documentos, economizamos recursos naturais, como papel e água, e diminuimos a emissão de carbono associada à produção e ao transporte de papel. **A cooperativa utiliza a ferramenta DocuSign e Autentique para a assinatura de documentos que permite a redução de impressão de documentos.** No ano de 2025 foram enviados para assinatura digital 8.113 documentos, menor impressão significa menos desperdício e um impacto ambiental reduzido.



Sistema Autentique: 4.712 assinaturas

Plataforma DocuSign: 3.401 assinaturas

Cuidado que transforma – práticas digitais

A proposta envolve a utilização de alguns resíduos gerados pela unidade de alimentação e nutrição, como cascas de ovos, cascas de legumes e frutas e borra de café. **O objetivo é reciclar parte desses resíduos e fornecer, a um custo muito baixo, o adubo necessário para a manutenção das plantas dos jardins das nossas unidades e futuramente para a comunidade.**

Em 2025, 31.687,55 Kg de alimentos foram destinados para a compostagem, essa prática reduz os resíduos em aterros sanitários, melhora a qualidade do solo, reduz a dependência de fertilizantes químicos, diminui a poluição, além de inspirar mudanças de hábitos e aumentar a conscientização sobre a gestão de resíduos e sustentabilidade dos cooperados e colaboradores.

No ano de 2025, 1.010 kg de adubo foram doados para comunidade e utilizados em ações internas da cooperativa.



Cuidado que transforma – Horta dos Sabores

A partir do projeto compostagem, o setor de hotelaria teve a iniciativa da construção de uma horta para a produção de hortaliças e legumes para o preparo das refeições para pacientes, colaboradores e cooperados da cooperativa.

Benefícios: Alimentos saudáveis, economia e contato com a natureza pelos colaboradores.



Público: Pacientes, Colaboradores e Cooperados da Unimed Vale do Aço

Alimentos	Produção (2025)	Valor
Cenoura	8 KG	R\$ 47,20
Couve	20 maços	R\$ 49,80
Cebola	410 molhos	R\$ 610,90
Salsa	240 molhos	R\$ 357,60
TOTAL	Economia	R\$ 1.065,50

Blitz educativa alusiva a semana do meio ambiente

Com o objetivo de ressaltar a importância das práticas ambientais durante o ano todo, foi feita uma bordagem educativa junto aos colaboradores e prestadores da cooperativa com apresentação das iniciativas sustentáveis da cooperativa, indicadores e resultados, demonstrando a importância do envolvimento de todos na regeneração dos recursos naturais e desenvolvimento da sociedade. **Na oportunidade os participantes receberam, mudas de árvores, papel semente de hortaliças e adubo natural produzido no pátio de compostagem da cooperativa.**

Público: 130 (colaboradores e prestadores)



Adequação das identificações dos processos do pátio de compostagem

O pátio de compostagem foi nomeado em homenagem ao jardineiro do HMVA, o Sr. colaborador Idevaldo dos Santos Silva, que se dedicou a **implantação do projeto bem como a manutenção e melhoria dos processos de compostagem.**

Visita guiada

Com a proposta de oportunizar aos colaboradores e prestadores as práticas ambientais da cooperativa, foram planejados 03 dias de visita guiada até o pátio de compostagem e horta do HMVA, durante a semana do meio ambiente realizada. Com o objetivo de divulgar e estimular a prática de ações sustentáveis, **as visitas guiadas foram fundamentais para o fortalecimento da cultura organizacional, aumento da credibilidade da instituição e melhora da eficiência das ações sustentáveis.**

Público: 69 colaboradores



Envolvimento com a comunidade

Como proposta de beneficiar a comunidade, foram doados para o projeto Jardim Sensorial na cidade de Timóteo **110 kg de adubo natural** para ajudar na revitalização das plantas. E também **800 KG para horta de escolas da cidade de Timóteo.**

Extensão do projeto para pacientes

Durante a semana do meio ambiente, foram doadas sementes com o adubo natural produzido no Hospital para todas as puérperas.

Envolvimento dos colaboradores e diretoria na semana do meio ambiente.

A área de compostagem foi inaugurada em **homenagem ao colaborador Idevaldo dos Santos Silva, Sr. Passarinho com a participação de diversos colaboradores e Diretoria da Unimed Vale do Aço e Hospital Metropolitano.** Todos os presentes, convidados, colaboradores e imprensa, receberam um papel semente com o adubo produzido no HMVA.

Público:

43 (Imprensa, colaboradores, representantes do poder público e diretores).

Visita técnica aborda Cooperativismo e sustentabilidade

Com o intuito de fortalecer laços com a comunidade e levar aos adolescentes as boas práticas socioambientais da Unimed Vale do Aço e Hospital Metropolitano Vale do Aço, receberam os alunos do 8º e 9º ano do Colégio Genoma da cidade de Timóteo. A Ação foi de encontro ao encontro do Projeto IES – Inteligência Emocional e Sustentabilidade realizado pelo Colégio Genoma, cujo **objetivo é despertar em seus alunos o interesse por temas atuais para além dos assuntos tratados na escola, dentre eles estão o cuidado com o meio ambiente e o desenvolvimento de práticas sustentáveis no dia a dia.**

Público: 82 adolescentes.



Encontro de Jovens Cooperativistas & ESG

O encontro “Jovens Cooperativistas e ESG – Conexões que transformam” foi realizado por iniciativa do setor de Recursos Humanos e Responsabilidade Social da cooperativa, em parceria com a OCEMG. **O objetivo do encontro foi oportunizar de forma intercooperativa, um espaço um espaço de diálogo, troca de experiências e aprendizado sobre sustentabilidade, ética e governança para os jovens de oito cooperativas do Vale do Aço.** Fundamentado pelos especialistas em ESG do Sistema Ocemg, o encontro oportunizou momentos de debate e palestra, que trouxeram reflexões práticas sobre o papel dos jovens na construção de um futuro mais sustentável.

Público: 32 jovens de 08 cooperativas do Vale do Aço.

Seminário ESG

Com o objetivo de dividir conhecimentos, melhorar processos e instigar reflexões importantes sobre práticas sustentáveis e estratégias de ESG, foi realizado o Seminário ESG voltado às lideranças do Sicoob Credcooper, Unimed Vale do Aço, Unimag e Hospital Metropolitano do Vale do Aço. O encontro contou com a participação do especialista Fábio Carvalho, que trouxe uma **abordagem prática sobre como transformar ações pontuais em estratégias consistentes, capazes de gerar impacto efetivo e duradouro.**

Público: 39 (colaboradores e prestadores)



Pilar Social Comunidade

Viva Bem



Incentivar um envelhecimento ativo aos nossos idosos é fundamental. **O programa Viva Bem, realizado pela Unimed Vale do Aço desde 2006, tem como objetivo ofertar aos idosos participantes de centros de Convivência do Vale do Aço, informações sobre promoção da saúde e prevenção de doenças, sendo abordados os aspectos físicos e emocionais do público da terceira idade. Além de proporcionar momentos de integração e socialização deles. O projeto conta com o envolvimento dos médicos cooperados e profissionais da rede prestadora da cooperativa.**

Público: Público das instituições socioassistenciais do Vale do Aço.

Ano	Nº de participantes	Nº de voluntários	Nº de instituições contempladas
2025	459	05	03



Dia de Cooperar



O Dia de Cooperar (Dia C) foi criado em 2009 pelo Sistema Ocemg e conta com o apoio e participação das cooperativas mineiras. **O movimento tem o objetivo de promover e estimular a integração das ações voluntárias num grande movimento da solidariedade cooperativista.** A Unimed VA participa do Dia C desde 2009 e desenvolve projetos intercooperativos para a sociedade, em parceria com as cooperativas do Vale do Aço.

Público: Público das instituições socioassistenciais do Vale do Aço.

Ano	Nº de beneficiados	Nº de voluntários	Nº de instituições contempladas
2025	24	08	02



Capacitação em Primeiros Socorros



O referido projeto tem como objetivo **realizar uma parceria junto às instituições de acolhimento do Vale do Aço, no que se refere a uma capacitação em primeiros socorros, com o foco no público de atendimento dessas.** Tal demanda está preconizada no plano Nacional de promoção, proteção e defesa do direito de crianças e adolescentes e idosos à convivência familiar e comunitária, que prevê realizar capacitações, formação continuada para toda equipe, habilidades práticas e estratégias de trabalho para garantir a qualidade do trabalho desenvolvido.

Público beneficiado diretamente:

Público: profissionais das instituições de acolhimento infantil e para idosos do Vale do Aço

Ano	Nº de participantes	Nº de voluntários	Nº de instituições contempladas
2025	36	03	06



Campanha de Inverno



O Objetivo dessa intervenção é de **apadrinhar, sensibilizar, atender e proporcionar a integração entre colaboradores e comunidade**, tornando as ações de responsabilidade social da Unimed Vale do Aço, ações de caráter mais humanizado.

Ano	Público beneficiado	Nº de voluntários	Nº de instituições contempladas
2025	358	24	10



Natal Solidário



Oportunizar aos colaboradores, cooperados e diretoria da Unimed Vale do Aço **envolvimento com as ações de responsabilidade social, além de contribuir com um momento de alegria e descontração do público assistido pelas mesmas**, em um momento marcado por emoções e desejos alusivos às festividades do Natal.



Público: Crianças e adolescentes de instituições socioassistenciais do Vale do Aço.			
Ano	Nº de beneficiados	Nº de voluntários	Nº de instituições contempladas
2025	201	93	03

Comitê Intercooperativo do Vale do Aço



O Comitê Intercooperativo do Vale do Aço desempenha um papel crucial na promoção do cooperativismo e no desenvolvimento sustentável da região. Composto por cooperativas como Unimed Vale do Aço, Consul, Sicoob Cosmipa, Sicoob Copesita, Sicoob Vale do Aço, Sicoob Cosmipa, Unicred e Sicoob Credicom, **o comitê se reúne regularmente para discutir e implementar projetos de responsabilidade social e promover o fomento do cooperativismo para a sociedade.**

Esses projetos visam beneficiar a comunidade local, promovendo ações voluntárias que contribuem para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. A intercooperação entre as cooperativas permite a troca de experiências e recursos, fortalecendo o movimento cooperativista e gerando impactos positivos na economia e na sociedade.



DIAGNÓSTICO INTEGRADO
À JORNADA DO CUIDADO

Unidades de Negócio



Unimag

Apoio diagnóstico
integrado à jornada
do cuidado



Em uma jornada assistencial segura e resolutiva, o apoio diagnóstico exerce papel decisivo na **qualidade das decisões clínicas e na condução adequada do cuidado.** Dentro da lógica hospitalar que estrutura este Relatório de Gestão, a Unimag ocupa posição estratégica equivalente aos serviços de diagnóstico que sustentam a precisão, a agilidade e a confiabilidade de todo o atendimento.

Desde 2022, quando passou a ser integralmente parte da Unimed Vale do Aço, a Unimag consolidou-se como um ativo essencial da cooperativa. **A incorporação plena permitiu alinhar gestão, estratégia e assistência, criando condições para crescimento estruturado, eficiência operacional e resultados positivos contínuos.**

Ao longo desse período, a Unimag ampliou de forma consistente seu portfólio de serviços, integrando ao diagnóstico por imagem a cardiologia e laboratório. Essa ampliação fortaleceu a capacidade de resposta da cooperativa, reduziu fragmentações no cuidado e contribuiu para uma jornada mais fluida, integrada e segura para beneficiários e médicos cooperados.

Mais do que uma unidade de negócio, **a Unimag funciona como um eixo de sustentação técnica da assistência, apoiando o trabalho médico com tecnologia, confiabilidade diagnóstica e agilidade nos fluxos.** Sua atuação integrada ao hospital e à operadora reforça o modelo de cuidado adotado pela Unimed Vale do Aço e contribui diretamente para a sustentabilidade do sistema.

Os resultados positivos apresentados pela Unimag refletem decisões estruturantes, investimentos responsáveis e gestão alinhada às melhores práticas. Como parte essencial da jornada do cuidado, a unidade reafirma o compromisso da cooperativa com qualidade assistencial, geração de valor e perenidade institucional.

Dados: **Diagnóstico por imagem/exames**

2023	2024	2025
152.175	183.478	193.590

Dados: **Laboratório:**

2025
735k

O CORAÇÃO DO CUIDADO
E DA ESTRATÉGIA

HMVA



Assim como o coração é o órgão que sustenta a vida e integra todos os sistemas do corpo, **o Hospital é o principal ativo estratégico da Unimed Vale do Aço.** É nele que o cuidado se materializa, a estratégia ganha forma e a excelência assistencial se traduz em atendimento seguro, resolutivo e humanizado.

O nosso Hospital Metropolitano Vale do Aço exerce papel central na geração de trabalho médico, fortalecendo o cooperativismo, valorizando a atuação dos médicos cooperados e criando um ambiente propício à prática clínica qualificada, ética e alinhada às melhores evidências científicas. Ao concentrar tecnologia, equipes multiprofissionais e processos bem definidos, **o HMVA amplia a capacidade assistencial e contribui para a sustentabilidade do sistema.**

A assistência prestada é integrada e orientada por protocolos clínicos, fluxos assistenciais e modelos de cuidado baseados em valor. A articulação entre Hospital, operadora, recursos próprios e rede credenciada garante continuidade do cuidado, segurança do paciente e melhores desfechos clínicos, promovendo eficiência no uso dos recursos e qualidade na experiência do beneficiário.

Mais do que uma estrutura física, o Hospital Metropolitano Vale do Aço, unidade de referência da Unimed Vale do Aço, funciona como um centro de excelência e coordenação do cuidado. Um ambiente onde estratégia, gestão e assistência caminham juntas, assegurando resultados sustentáveis e reafirmando o compromisso da Cooperativa com a vida, com o trabalho médico e com a entrega de valor à sociedade.

Dados gerenciais:

Leitos		85
Taxa de ocupação média - Paciente/ Dia (UTI / Internação)		20.542
Tempo Médio de Permanência - Geral		30,09
Pacientes submetidos a procedimentos cirúrgicos - CENTRO CIRÚRGICO		5.385
Total de procedimentos cirúrgicos - CENTRO CIRÚRGICO		10.211
Quantidade de atendimentos Pronto Atendimento		81.785
Partos:	Vaginal - 47	Cesáreo - 648
VOLUME CIRURGIAS HEMODINÂMICA - Total de pacientes submetidos a procedimentos cirúrgicos		490
Total de procedimentos cirúrgicos - HEMODINÂMICA		1.252

Dados Centros de Especialidades:

CONSULTAS NED IPATINGA	CONSULTAS NED FABRICIANO	CONSULTAS NED TIMÓTEO
68.425	5.626	11.020



Oncologia

Cuidado Especializado na Jornada do Tratamento



Dentro da jornada do paciente, a Oncologia representa um dos momentos mais sensíveis e decisivos do cuidado — etapa que exige precisão técnica, acolhimento contínuo e protocolos assistenciais rigorosos. Em março de 2025, a **Unidade de Oncologia foi incorporada à Cooperativa como unidade estratégica de negócio, consolidando-se como serviço assistencial essencial na linha de cuidado oncológico.**

A estrutura é dedicada ao cuidado integral em oncologia clínica e hematologia, incluindo infusão de medicamentos imunobiológicos e diferentes modalidades terapêuticas, assegurando abordagem personalizada e segura para distintos perfis de pacientes. O propósito é garantir bem-estar integral, aliando excelência técnica, empatia e atenção humanizada.



Oncologia

Cuidado Especializado na Jornada do Tratamento



Dentro da jornada do paciente, a Oncologia representa um dos momentos mais sensíveis e decisivos do cuidado — etapa que exige precisão técnica, acolhimento contínuo e protocolos assistenciais rigorosos. Em março de 2025, a **Unidade de Oncologia foi incorporada à Cooperativa como unidade estratégica de negócio, consolidando-se como serviço assistencial essencial na linha de cuidado oncológico.**

A estrutura é dedicada ao cuidado integral em oncologia clínica e hematologia, incluindo infusão de medicamentos imunobiológicos e diferentes modalidades terapêuticas, assegurando abordagem personalizada e segura para distintos perfis de pacientes. O propósito é garantir bem-estar integral, aliando excelência técnica, empatia e atenção humanizada.

Perfil dos Atendimentos

69% são
cooperados da
Unimed Vale do
Aço



A Unidade atende majoritariamente beneficiários da própria cooperativa (69% Unimed Vale do Aço e 31% demais convênios), **evidenciando sua relevância regional.**

Distribuição dos serviços



32%

Sessões de
Quimioterapia



28%

Consultas



40%

Demais procedimentos, incluindo dispensação de medicamentos orais, infusão de imunobiológicos, manutenção de cateteres e retirada de infusores.

Resultados do Primeiro Ano

100% de NPS no
último trimestre



O primeiro ano de funcionamento apresentou desempenho expressivo tanto em volume assistencial quanto em sustentabilidade operacional. O NPS permaneceu na zona de encantamento, com **100% no último trimestre e média anual de 96,6%, evidenciando alto nível de satisfação e consolidando um ciclo de confiança, vínculo e fidelização.**

Principais Iniciativas Estratégicas



Ao longo de 2025, foram implementadas ações que fortaleceram a jornada do paciente oncológico:

Relacionamento institucional, com visitas a convênios e ampliação de parcerias em programas de prevenção e rastreamento.

Plano estruturado de comunicação, ampliando visibilidade e engajamento comunitário.

Campanhas de prevenção, como o Agosto Branco (rastreamento de câncer de pulmão) e o Outubro Rosa, com ações de humanização e conscientização.

Inovação tecnológica, com a aquisição da touca de resfriamento Paxman, contribuindo para preservação da autoestima e qualidade de vida durante o tratamento.

Projeto Linha de Cuidados, em parceria com a IAG Saúde, utilizando metodologia ICHOM para padronização de desfechos e foco na experiência do paciente.

Monitoramento contínuo de indicadores de qualidade, assegurando segurança e excelência assistencial.

Gestão financeira e operacional eficiente, com revisão de padronizações, otimização de estoque e substituição estratégica de medicamentos para evitar perdas.

Projeto de Navegação de Pacientes, estruturando acompanhamento integral e humanizado, reduzindo tempo para início do tratamento e organizando cada etapa da jornada terapêutica.



Inovação & Tecnologia



A implantação do Sistema de Gestão Unimed (SGU), em 2025, representa um marco na modernização da Unimed Vale do Aço. Dentro da jornada institucional apresentada neste relatório, o SGU cumpre papel semelhante ao de um sistema integrado de apoio clínico em um hospital: ***ele organiza informações, padroniza fluxos e garante segurança nas decisões, sustentando a operação como um todo.***

O SGU passa a ser o sistema central da operadora, substituindo a plataforma anterior e integrando várias etapas da gestão dos planos de saúde junto à ANS e à Unimed Brasil. Desenvolvido para atender às Unimed's de forma dinâmica e sem necessidade de customização, ***o sistema automatiza processos, reduz riscos operacionais e amplia a eficiência da gestão.***

Entre os principais benefícios da implantação estão a informatização e padronização dos processos, a redução de custos, a prevenção de fraudes, o fortalecimento da conformidade regulatória e a ampliação da segurança tecnológica. A integração com o ERP Pirâmide contribui para maior consistência das informações e para uma gestão mais transparente e orientada a dados.

Durante o período de transição foram identificadas algumas falhas e gargalos inerentes ao processo. Mas contamos com um suporte técnico dedicado a realizar revisões e parametrizações de processos internos, com migração estruturada de dados e adequação dos fluxos operacionais. Assim como em um ambiente hospitalar, esse período de adaptação é fundamental para garantir que, após a implementação, o sistema opere com maior confiabilidade, fluidez e capacidade de resposta.

Mais do que uma atualização tecnológica, **o SGU fortalece a experiência dos beneficiários, ao tornar processos de autorização, faturamento e relacionamento com prestadores mais ágeis, integrados e seguros.** A implantação reafirma o compromisso da Unimed Vale do Aço com a inovação responsável, conectando tecnologia, eficiência operacional e o Jeito Unimed de Cuidar.





SUSTENTAÇÃO DO CUIDADO

Avaliação Econômico-Financeira



Assim como na jornada do paciente no ambiente hospitalar, **a dimensão financeira da cooperativa em 2025 foi conduzida a partir de um processo contínuo de avaliação, monitoramento e tomada de decisão.** Cada indicador, resultado e movimento financeiro foi analisado com rigor técnico, considerando seus impactos diretos na sustentabilidade da operação e na capacidade de garantir um cuidado seguro, eficiente e contínuo.

O exercício de 2025 foi conduzido em um ambiente de elevada complexidade para a saúde suplementar, caracterizado pela manutenção de taxas de juros em patamares elevados, pressão contínua sobre os custos assistenciais, ampliação do rol de procedimentos e incorporação de novas tecnologias, além de restrições à recomposição de receitas por meio de reajustes e produtos competitivos. **Esse cenário exigiu da cooperativa uma atuação estruturada, orientada por critérios técnicos, disciplina na alocação de recursos e monitoramento contínuo** do desempenho econômico-financeiro, com foco na preservação da sustentabilidade e na continuidade do cuidado.

A gestão financeira, nesse contexto, operou de forma integrada às demais dimensões da cooperativa, sustentando o hospital como principal ativo assistencial e garantindo as condições necessárias para o funcionamento adequado da jornada do paciente, do acesso ao atendimento até a alta, com segurança e qualidade. As decisões adotadas ao longo do exercício refletiram uma condução pautada pela responsabilidade e pela maturidade institucional, com ênfase na adequação da estrutura de capital, no controle rigoroso das despesas (assistenciais e administrativas) e na priorização de iniciativas com impacto direto na eficiência operacional.

Destacam-se, como movimentos estruturantes do período, a implantação do novo sistema de gestão (SGU) e a consolidação do fundo imobiliário, iniciativas que contribuíram para o fortalecimento das bases operacionais e financeiras da cooperativa. A implantação do SGU representou um avanço relevante na qualificação dos processos de gestão, ampliando a capacidade de integração de informações, padronização de rotinas e suporte à tomada de decisão. Como esperado em processos dessa natureza, a transição demandou ajustes operacionais, revisão de fluxos e tratamento de inconsistências, conduzidos de forma contínua ao longo do exercício, com evolução progressiva dos níveis de estabilidade e confiabilidade do sistema.

No campo da estrutura financeira, a consolidação do fundo imobiliário manteve-se como elemento relevante na estratégia de reorganização patrimonial e de sustentação das operações, ainda que inserida em um contexto macroeconômico adverso, com limitações de liquidez no mercado financeiro. **Os movimentos realizados ao longo de 2025 evidenciam uma gestão orientada à manutenção do equilíbrio, à eficiência no uso dos recursos e ao fortalecimento progressivo da cooperativa**, reconhecendo que a sustentabilidade econômico-financeira é condição essencial para a continuidade do cuidado, para o protagonismo médico e para a geração de valor ao longo de toda a jornada assistencial.



Desmobilização do **Ativo Hospitalar**



Em continuidade ao plano estratégico de reestruturação econômico-financeira, a cooperativa concluiu, no exercício de 2024, a alienação do Hospital Metropolitano Vale do Aço, movimento estruturado com base em critérios técnicos e aprovado pelas instâncias de governança. **A operação foi realizada junto ao Fundo de Investimento Imobiliário Unimed Investcoop Nacional II – Responsabilidade Limitada, pelo valor de R\$ 135 milhões, alinhado ao valor justo de mercado à época, conforme avaliações independentes.**

A desmobilização do ativo integrou a estratégia de reorganização da estrutura de capital, com objetivos definidos de redução do endividamento, recomposição da liquidez e fortalecimento das condições financeiras da cooperativa, preservando, ao mesmo tempo, a continuidade do hospital como ambiente central de cuidado. Entretanto, o cenário macroeconômico, marcado pela elevação das taxas de juros, impactou diretamente a atratividade de ativos imobiliários no mercado, limitando a capacidade de captação integral de recursos pelo Fundo.

Diante desse contexto, e com **o objetivo de assegurar a conclusão da operação, a cooperativa realizou a subscrição de R\$ 49 milhões em cotas do Fundo, viabilizando o fechamento da oferta.** Essa decisão, embora necessária do ponto de vista estrutural, produziu impacto relevante sobre a liquidez imediata. Dessa forma, o volume de recursos efetivamente ingressado em caixa totalizou R\$ 86 milhões, montante inferior ao inicialmente projetado, o que demandou priorização na alocação dos recursos disponíveis.

A atuação da gestão concentrou-se, então, na quitação de passivos financeiros mais onerosos, na recomposição dos níveis mínimos de ativos garantidores exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e na manutenção da estabilidade das operações assistenciais, assegurando a continuidade do cuidado ao beneficiário.

Ao longo de 2025, a Cooperativa manteve esforços direcionados à alienação das cotas no mercado secundário. No entanto, as condições de mercado permaneceram desfavoráveis, com baixa liquidez e reduzida atratividade do ativo, o que inviabilizou sua monetização em níveis adequados. **Mesmo diante dessas restrições, a condução financeira manteve-se alinhada ao propósito institucional, garantindo as condições necessárias para que o hospital permanecesse como eixo estruturante da assistência e para que a jornada do paciente siga sustentada por decisões responsáveis, cooperação entre os agentes e acompanhamento contínuo dos resultados.**

Informações Econômico- financeiras



Em 2025, a cooperativa registrou faturamento total de R\$ 243.574.834,43, evidenciando evolução em relação ao exercício anterior (R\$ 239.720.962,06) e reforçando a consistência na geração de receita ao longo do período. A liquidez corrente foi de 1,60%, refletindo a capacidade de gestão das obrigações de curto prazo dentro do contexto econômico enfrentado.

O índice de despesas administrativas alcançou 16,2%, considerando a atualização metodológica aplicada ao indicador, em linha com o processo contínuo de qualificação e transparência na apuração dos dados. **O EBITDA atingiu 11,32% (9,70% em 2024), demonstrando avanço na eficiência operacional e na geração de resultados a partir das atividades principais da cooperativa.**

A sinistralidade foi de 77,7%, evidenciando maior controle sobre os custos assistenciais e alinhamento entre receita e utilização dos serviços. A receita com planos totalizou R\$ 211.007.884,48 (R\$ 192.679.29,23), mantendo-se como principal componente da receita operacional, enquanto as outras receitas somaram R\$ 32.566.949,95.

O custo com planos foi de R\$ – 159.239.389,32, mantendo coerência com o volume assistencial realizado. **As despesas de comercialização totalizaram R\$ – 321.559,38, e as despesas administrativas atingiram R\$ 33.417.898,33, compatíveis com a estrutura necessária para sustentação das operações.**

O resultado financeiro totalizou R\$ – 26.687.880,71, refletindo as condições do ambiente macroeconômico ao longo do exercício. Os tributos sobre o resultado somaram R\$ 1.087.771,10.

A partir desse conjunto de resultados, a cooperativa apurou resultado líquido de R\$ – 9.976.189,63, consolidando um desempenho alinhado à estratégia de reequilíbrio econômico-financeiro e ao fortalecimento das bases que sustentam a continuidade do cuidado e das operações.



Alta e Continuidade do Cuidado

Direcionamento futuro da **Unimed Vale do Aço**



A jornada apresentada ao longo deste Relatório de Gestão se projeta para além do presente. Assim como a alta hospitalar representa um momento de responsabilidade compartilhada e planejamento cuidadoso, **o direcionamento futuro da Unimed Vale do Aço exige clareza estratégica, acompanhamento contínuo e decisões sustentáveis.**

A alta não simboliza encerramento, mas continuidade qualificada.



No contexto institucional, ela se traduz na consolidação das escolhas feitas, na definição de prioridades claras e na construção de um plano de acompanhamento que assegure estabilidade, evolução e perenidade. É nesse ponto que o Planejamento Estratégico assume papel central, orientando os próximos passos da cooperativa com visão de longo prazo e responsabilidade no uso dos recursos.

O Planejamento Estratégico estabelece as diretrizes que guiam a cooperativa após a consolidação das decisões estruturantes adotadas. Ele define caminhos, antecipa cenários e organiza esforços, **garantindo que a atuação futura permaneça alinhada ao propósito institucional, à sustentabilidade do negócio e à excelência assistencial.**

Os direcionadores estratégicos funcionam como parâmetros de acompanhamento contínuo, assegurando coerência entre decisão, execução e resultado. São eles que orientam a alocação de recursos, a priorização de projetos e o fortalecimento dos ativos essenciais, com foco em **eficiência, governança, qualidade assistencial e geração de valor ao sistema cooperativista.**

As prioridades institucionais refletem escolhas conscientes e responsáveis, voltadas à estabilidade operacional, à proteção da reputação e à consolidação da confiança junto aos públicos estratégicos. **Em um cenário que exige disciplina e foco, definir prioridades é garantir que cada iniciativa contribua efetivamente para o equilíbrio e a continuidade da cooperativa.**

Os projetos estruturantes fazem parte das ações planejadas e sustentadas no tempo, capazes de fortalecer processos, aprimorar a gestão e ampliar a capacidade de resposta da Unimed Vale do Aço. São iniciativas que dão materialidade à estratégia e asseguram que o cuidado institucional permaneça consistente, seguro e alinhado às melhores práticas de gestão e assistência.

A sustentabilidade da Unimed Vale do Aço está diretamente ligada à sua capacidade de planejar, acompanhar e ajustar rotas com responsabilidade. A perenidade não é resultado de decisões isoladas, mas de um conjunto de escolhas estruturadas, feitas no tempo certo e com visão sistêmica. **Cuidar do futuro da cooperativa é garantir que ela permaneça sólida, capaz de gerar trabalho médico, oferecer assistência de qualidade e cumprir, de forma contínua, seu compromisso com as pessoas.**

Encerramos este Relatório de Gestão reafirmando que seguir em frente exige atenção permanente, responsabilidade compartilhada e confiança no direcionamento adotado. A Unimed Vale do Aço avança preparada para os próximos ciclos, com clareza de propósito, estrutura fortalecida e visão orientada à continuidade do cuidado.