

RELATÓRIO DE

Sustentabilidade

2025

Unimed 
Litoral



Sumário

01	Mensagem do Presidente	3
02	Quem somos	4
03	Serviços em assistência à saúde	9
04	Serviços em promoção à saúde	30
05	Planos de Saúde	39
06	Compromisso com a governança	42
07	Compromisso com as pessoas	62
08	Compromisso com a comunidade	82
09	Compromisso ambiental	87



Dr. Umberto João D'Ávila
Presidente da Unimed Litoral

PRINCIPAIS CONQUISTAS DE 2025

915
MÉDICOS
Sendo 625 Cooperados



25/AGO
INAUGURAÇÃO
HOSPITAL ITAJAÍ



1,00
NOTA IDSS
(MELHOR DO BRASIL)



3.072
COLABORADORES



Mensagem do Presidente GRI 2-22

“O ano de 2025 foi especialmente significativo porque a Unimed Litoral inaugurou, no dia 25 de agosto, seu hospital em Itajaí, que veio se somar ao de Balneário Camboriú e ao Hospital e Maternidade no bairro Ariribá, reafirmando uma trajetória de sólido crescimento e compromisso com a saúde das 13 cidades onde atuamos.

Considero esse hospital uma conquista coletiva, fruto da visão de longo prazo dos cooperados, do trabalho dedicado das equipes e da confiança da comunidade. Sua abertura ampliou significativamente nossa capacidade de atendimento, modernizou fluxos assistenciais, incorporou tecnologias de ponta e elevou de forma expressiva o padrão da assistência prestada à população. É, sem dúvida, um legado que impactará gerações.

Somos 915 médicos na Unimed Litoral, dos quais 625 cooperados, que vivemos, trabalhamos e investimos na região, sustentando um modelo baseado na ética e na responsabilidade.

Em 2025 ficamos na primeira colocação no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar, um indicador

do Ministério da Saúde que avaliou a qualidade e a gestão de 873 operadoras de planos de saúde no Brasil.

Ao atingir, no final de 2025, um quadro com 3.072 colaboradores, fortalecemos nossa posição como um dos maiores empregadores da região. O elevado nível de engajamento, evidenciado pela pesquisa de clima organizacional, reforça que as pessoas são o centro dos nossos resultados.

Crescemos com recursos próprios, mantemos a liderança de mercado e geramos valor de forma sustentável para cooperados, colaboradores e comunidade, com atuação ética e alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Chegamos ao final de 2025 com a convicção de que nossa maior força está nas pessoas que constroem a Unimed Litoral todos os dias.

A todos os médicos cooperados, colaboradores, parceiros e clientes, meu agradecimento. Seguimos juntos, olhando para o futuro da saúde com responsabilidade, eficiência e humanidade.”

33
ANOS

33 anos
DE HISTÓRIA



107.364
CLIENTES



625
MÉDICOS
COOPERADOS



3.072
COLABORADORES



79,03%
NPS ANUAL



Quem somos GRI 2-1

A Unimed Litoral tem 33 anos de atuação e reúne 625 médicos cooperados, consolidando-se como a principal operadora de planos de saúde da região.

Em avaliação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), foi reconhecida como a melhor operadora do Brasil, alcançando a liderança no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) 2025, resultado que reflete a qualidade assistencial, a eficiência da gestão e o compromisso com o cuidado integral.

Com 107.364 clientes e sede no município de Itajaí/SC, a Unimed Litoral dispõe de uma rede estruturada de serviços próprios, composta por dois hospitais, um hospital e maternidade, laboratórios, centros de diagnóstico por imagens, Centro de Desenvolvimento Especializado (para tratamento através de terapias especiais para crianças e adolescentes com atraso no neurodesenvolvimento), serviços de oncologia, entre outros.

A infraestrutura assistencial está organizada em 16 núcleos distribuídos em sua área de abrangência. Para isso, em 2025, a cooperativa contou com 3.072 colaboradores, cujo comprometimento e desempenho contribuíram para uma expressiva participação de mercado.



Essência Unimed

GRI 2-1

Crenças

A vida é o bem maior do ser humano

A vida boa deve ser possível para todos

Saúde é a condição essencial para uma vida boa

A vida acontece por meio da cooperação, da natureza e da convivência em sociedade

Propósito

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

Valores

Integridade | Respeito | Solidariedade | Espírito Cooperativista



Jeito de Cuidar Unimed

O Jeito de Cuidar Unimed é um programa institucional que orienta a cultura e as práticas da Unimed Litoral, promovendo relações baseadas no cuidado, na ética e na responsabilidade. O programa está estruturado nos pilares Pessoas, Processos e Estrutura, os quais direcionam decisões, comportamentos e ações da cooperativa.

O Jeito de Cuidar é monitorado por meio de indicadores institucionais, pesquisas internas, feedbacks e acompanhamento das lideranças, reforçando o compromisso da Unimed Litoral com a sustentabilidade, a governança e a valorização das pessoas.



549
guardiões



115
formados em
2025



93%
satisfação dos
participantes

Pilares



Pessoas

O Jeito de Cuidar fortalece um ambiente humano, respeitoso e seguro, por meio de ações de desenvolvimento, escuta ativa, comunicação, integração institucional e atuação de multiplicadores internos, estimulando o protagonismo e o alinhamento cultural das equipes.



Processos

O programa orienta a busca contínua por práticas claras, éticas e eficientes, integradas à governança, à qualidade assistencial, à LGPD, à medicina preventiva e à gestão da rede credenciada, garantindo coerência entre discurso e prática.



Estrutura

Contempla o cuidado com os recursos físicos, tecnológicos e organizacionais, assegurando condições adequadas de trabalho, segurança e sustentabilidade.

Núcleos e área de atuação

GRI 2-6

5

municípios com núcleos

13

municípios na área de atuação

Nossos endereços

Barra Velha

Núcleo Barra Velha
 Av. Paraná, 399

Navegantes

Núcleo Navegantes I
 Av. Santos Dumont, 421
Núcleo Navegantes II
 Ver. Nereu Liberato Nunes, 250

Itapema

Núcleo Itapema I
 Rua 278, 459
Núcleo Itapema II
 Rua 224, 453

Itajaí

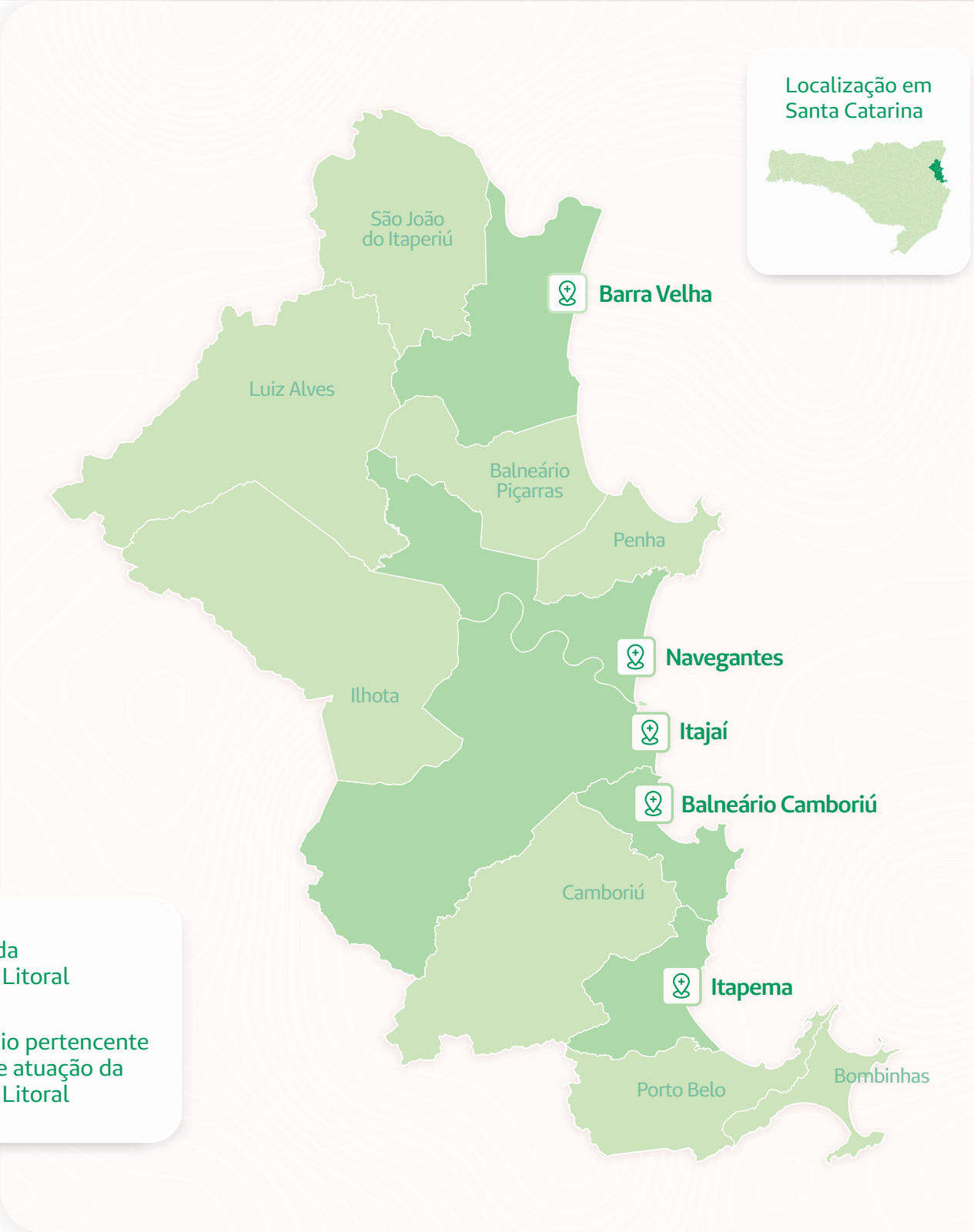
Núcleo e Sede
 Av. Marcos Konder, 1233
Centro de Diagnóstico (CDU)
 Av. Marcos Konder, 888
Hospital Unimed Itajaí
 Rua João Bauer, 250
Núcleo Praia Brava
 Av. Osvaldo Reis, 2400
Espaço Viver Bem
 Rua Luci Canziani, 395
Núcleo Cordeiros
 Av. Teporti, 1001 | Lote 13 - A
Núcleo Itaipava
 Av. Itaipava, 3757

Balneário Camboriú

Maternidade e Hospital Unimed
 Rua Rouxinol, 99
Hospital e Pronto Atend. Médico 24h
 Av. do Estado, 1550
Núcleo 3ª Avenida
 3ª Avenida, 280
Núcleo 4ª Avenida
 4ª Avenida, 990

 Núcleo da Unimed Litoral

 Município pertencente à área de atuação da Unimed Litoral



Serviços em assistência à saúde

GRI 2-6, GRI 416-1

A Unimed Litoral disponibiliza uma ampla estrutura de serviços em assistência à saúde para garantir **cuidado integral, seguro e humanizado**. Com base em diretrizes institucionais e na busca contínua pela excelência, a cooperativa oferece soluções que abrangem diferentes níveis de complexidade, assegurando atendimento qualificado, ágil e alinhado às necessidades dos seus clientes.



Relacionamento com o Cliente GRI 2-6

Relacionar-se com o cliente é construir uma conexão baseada em confiança, escuta, respeito e presença ao longo de toda a sua jornada em nossos serviços. A área de Relacionamento com o Cliente, que compõe todas as recepções dos hospitais, núcleos e o atendimento online (WhatsApp, telefone, chat, e-mail e APP) atende as solicitações de autorização, agendamento, abertura de atendimento e orientações em geral com foco na satisfação e numa experiência positiva. A equipe atua de forma integrada com diversos serviços, para reduzir o esforço do cliente, antecipar necessidades e resolver as solicitações com agilidade e qualidade.



No ano de 2025, o atendimento pelos canais digitais foram a principal estratégia de acesso e comodidade para o cliente. Em um cenário cada vez mais dinâmico e conectado, oferecer um atendimento digital significa reduzir barreiras e proporcionar mais autonomia para que os clientes resolvam suas solicitações sem sair de casa ou do trabalho, de forma prática, flexível, segura e eficiente. O atendimento digital fortalece a sustentabilidade organizacional ao promover maior eficiência operacional, otimização de recursos e redução de impactos relacionados a deslocamentos, consumo de papel e processos presenciais.

O totem de auto atendimento na recepção do Pronto Atendimento no Hospital Unimed de Balneário Camboriú, o reconhecimento facial no Hospital Unimed de Itajaí e em alguns núcleos, representam uma importante evolução na experiência do cliente, proporcionando mais autonomia, agilidade e acessibilidade nas jornadas de atendimento.

A transformação digital no atendimento não substitui o relacionamento humano, mas potencializa a capacidade de cuidar, acolher e gerar valor em cada interação.



2.690.538

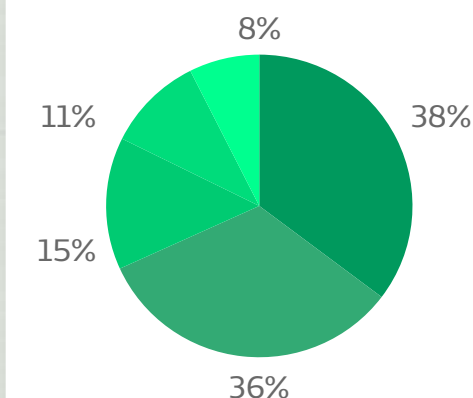
atendimentos realizados
(presencial e online)



71,85%

índice de satisfação
(atendimento online)

Canais de atendimento



- 1.025.456 | WhatsApp
- 956.985 | Presenciais
- 410.469 | Autoatendimento
- 297.673 | Facial/Totem
- 216.140 | Telefone



Hospital Unimed Itajaí (HU ITJ)

GRI 2-6

Em 25 de agosto de 2025, a Unimed Litoral inaugurou o Hospital Itajaí, um marco estratégico para ampliar o acesso e a qualidade da assistência em saúde na região. A primeira etapa de abertura contemplou a ativação do Pronto Atendimento Adulto e Pediátrico, da Oncologia Ambulatorial, da Unidade de Internação, do Núcleo de Atenção à Saúde (NAS) e do Centro de Diagnóstico.

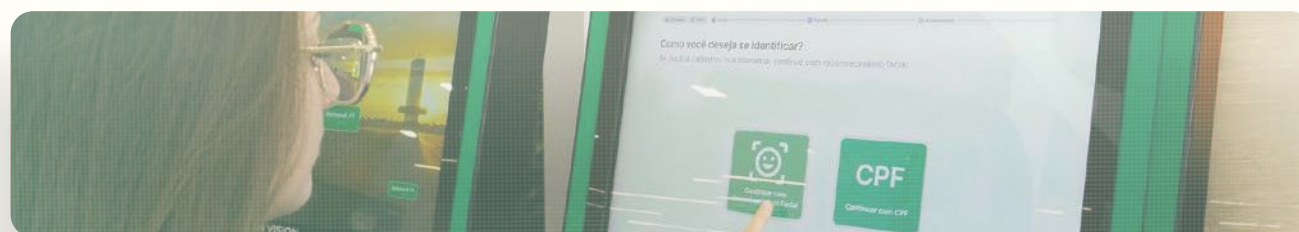
Em 2025, a segunda etapa da obra estava em fase de projetos e será implementada de forma gradual. Estão previstos para os andares superiores a Maternidade, novas unidades de internação, UTI e Centro Cirúrgico.

Com a maturação completa das operações em todos os andares, o Hospital Itajaí deverá gerar mais de 2.000 empregos diretos, fortalecendo o desenvolvimento econômico local.

45
consultórios
médicos

Entre seus diferenciais, destacam-se tecnologias avançadas de controle de acesso por reconhecimento facial, sistemas de autoatendimento integrados à biometria facial, além de equipamentos de última geração, como tomografia computadorizada, dispensário eletrônico de medicamentos e carrinhos térmicos de refeições.

Em 2025, o Hospital apresentou resultados expressivos: desempenho robusto no Pronto Atendimento Adulto e Pediátrico, contribuindo para descentralizar a demanda anteriormente concentrada em Balneário Camboriú e promovendo um crescimento global de atendimentos em torno de 15%. O Hospital manteve média de permanência inferior aos parâmetros do DRG, refletindo eficiência operacional e qualidade assistencial. Além disso, o Centro de Oncologia Ambulatorial está estruturado para garantir conforto e segurança aos pacientes, reforçando o compromisso com um atendimento humanizado e de excelência.



200 milhões

investidos na construção da superestrutura e implementação de 5 andares para operação



Hospital Unimed Balneário Camboriú (HUBC)

GRI 2-6

O Hospital Unimed localizado em Balneário Camboriú/SC é um hospital de alta complexidade, com Pronto Atendimento 24h com equipes presenciais de Clínica Médica, Pediatria, Ortopedia e Cardiologia. O Hospital conta com Centro Cirúrgico, Núcleo de Cirurgia Robótica e Centro de Diagnóstico, que realiza exames de imagem e métodos gráficos. Também é referência regional em tratamento oncológico ambulatorial.

150 leitos

destinados a internações clínicas, cirúrgicas
e cuidados críticos



Em 2025, o HU ampliou sua capacidade tecnológica e operacional com a adoção do Robô Rosa para artroplastias de joelho, a implementação da plataforma Fin-X para agendamento cirúrgico, a criação da Rede de Cuidados Continuados (RCC) para estruturação dos cuidados paliativos e a instalação de totens de autoatendimento no Pronto Atendimento, reduzindo o tempo de espera.

O Hospital Unimed se destaca pela elevada capacidade de resolutividade, sustentada pela ampla oferta de especialidades médicas, equipes multiprofissionais qualificadas e uso de tecnologias de ponta que asseguram agilidade e precisão diagnóstica. Sua excelência operacional garante alto giro de leitos, com processos estruturados de alta, rounds clínicos e práticas alinhadas à desospitalização.

A experiência do paciente é continuamente aprimorada por meio da atuação do time de concierge, gastronomia hospitalar com chef de cozinha, manutenção constante da estrutura e acomodações amplas e confortáveis. Em 2025, avançou ainda na consolidação do modelo de cuidados paliativos em parceria com a ASAS Health, fortalecendo a Rede de Cuidados Continuados (RCC).

**Totens de autoatendimento
no Pronto Atendimento**

gerando redução no tempo de espera

Referência nacional em
Cirurgia Robótica


+378
cirurgias robóticas



**Qmentum™
Diamond**

acreditação desde 2020



**Rede de Cuidados
Continuados (RCC)**

modelo de cuidados paliativos
em parceria com ASAS Health



Hospital e Maternidade

GRI 2-6

O Hospital e Maternidade oferece uma estrutura completa voltada ao cuidado da mulher, do recém-nascido e da família. Entre os serviços disponibilizados, destacam-se o Centro Obstétrico, o Pronto Atendimento ginecológico e obstétrico, UTI Neonatal, Serviço de Imunização, Unidade de Internação, Hospital-dia, Centro de Incentivo ao Aleitamento Materno e uma equipe multidisciplinar especializada no cuidado materno-infantil. O Hospital e Maternidade conta ainda com um centro cirúrgico de baixa complexidade para procedimentos eletivos de curta permanência (hospital dia), tendo como principais especialidades as cirurgias ginecológicas, plásticas e de mama.

11

apartamentos

12

leitos de enfermaria

6

leitos de hospital-dia

10

leitos de UTI Neonatal

2 suítes PPP

(pré parto, parto e pós parto)



Em 2025, a unidade concluiu a repaginação completa dos leitos de enfermaria e apartamentos, adotando um layout mais atual, renovado e confortável para clientes e familiares. Além disso, houve fortalecimento das iniciativas de educação em saúde, com destaque para o **Curso para Gestantes**, um importante programa de preparação para o parto e para os cuidados com o bebê, promovendo mais segurança e autonomia às famílias.



387

casais formados no Curso de Gestante

17

turmas

Entre os diferenciais do Hospital e Maternidade em relação aos demais da região, destacam-se a aplicação de laser para cicatrização de feridas em lesões de mamilos e períneo, ampliando o conforto e a recuperação das pacientes, e a realização de rodas de conversa com os pais durante o período de internação, oferecendo acolhimento e informações adequadas à fase do puerpério e aos cuidados com o recém-nascido.



2.416
nascimentos



217
internações Neonatal



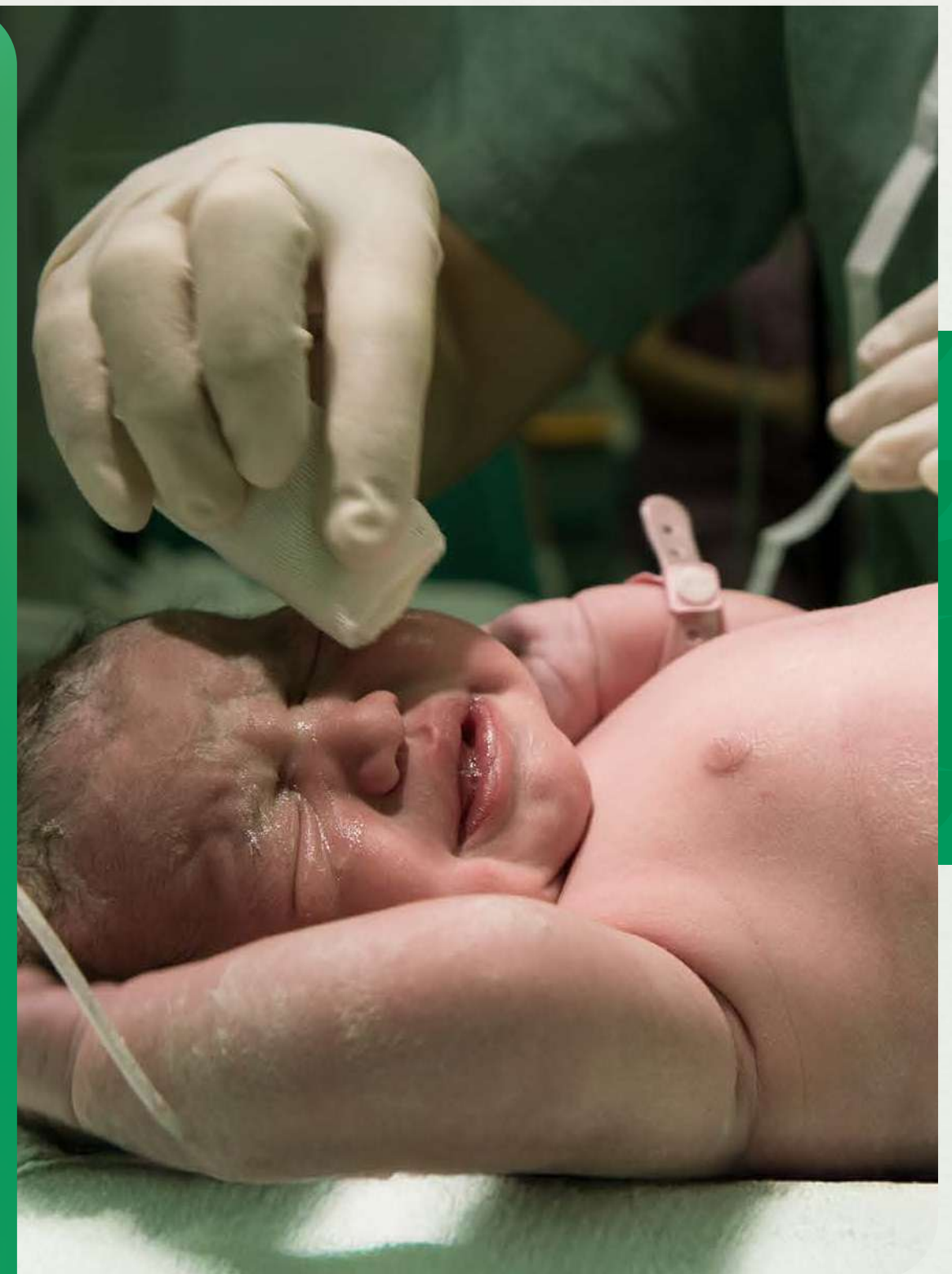
4.006
internações gerais (adulto)



10.228
consultas no PA obstétrico/
ginecológico



32,6%
Partos normais



Ações de Humanização e Promoção da Saúde Materno-Infantil

Novembro Roxo

MÊS DA PREMATURIDADE

Em 11 de novembro, a Unimed Litoral realizou mais uma edição do Novembro Roxo, reunindo cerca de 80 convidados entre ex-pacientes da UTI Neonatal, familiares e profissionais da saúde. O encontro promoveu acolhimento, troca de experiências e celebração da vida, com oficinas voltadas ao desenvolvimento infantil e fortalecimento do vínculo entre os profissionais e as famílias que fizeram parte dessa história, além de um momento de musicalização. O evento foi finalizado com o tradicional desfile dos pequenos super-heróis, simbolizando força e superação na jornada da prematuridade.

Agosto Dourado

PROMOÇÃO DO ALEITAMENTO MATERNO

A campanha Agosto Dourado reforçou a promoção, proteção e apoio ao aleitamento materno. O evento principal, realizado em 26 de agosto, reuniu 30 mães em atividades educativas, rodas de conversa e oficinas práticas sobre amamentação, vínculo e desenvolvimento infantil. A programação incluiu pintura em tecido, sling dance, introdução alimentar, musicalização, espaço CIAM e mamaço coletivo, fortalecendo redes de apoio e práticas de cuidado centradas na família.



Unidade de Internação

GRI 2-6

O serviço oferecido na Unidade de Internação é responsável por acolher e acompanhar pacientes que precisam permanecer internados para tratamento, observação ou recuperação. A Unidade de Internação adota uma abordagem multidisciplinar que atende também às necessidades emocionais, sociais e psicológicas dos pacientes, valorizando a participação ativa deles e de seus familiares nas decisões de tratamento e promovendo um ambiente de confiança por meio de informações claras e acolhimento contínuo.

Quanto ao tempo de permanência dos pacientes, em ambos os Hospitais os resultados se sobressaem em relação à média do setor, representada pela Anahp. Esse tempo de internação

evidencia a efetividade das práticas clínicas e operacionais, sustentadas por uma gestão multidisciplinar voltada à otimização do tempo de tratamento, sem comprometer a qualidade do atendimento aos pacientes.

No Hospital Unimed Itajaí, os atendimentos registrados foram reduzidos em função da recente inauguração da unidade, ocorrida em agosto. No período analisado, o perfil assistencial foi marcado por maior participação do público feminino na faixa etária de 40 a 59 anos. Os principais motivos de busca por assistência médica compreenderam três CIDs registrados: infecção do trato urinário, pneumonia e gastroenterite.

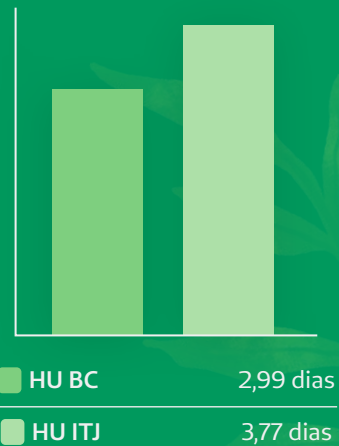
TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA GLOBAL

2,99 dias

Hospital Unimed
Balneário Camboriú

3,77 dias

Hospital Unimed
Itajaí



Hospital Unimed Balneário Camboriú

Internação Adulto

5 unidades
de internação

93 leitos

8.044 internações

89,36% de taxa
de ocupação média

Internação Pediátrica

1 unidade
de internação

13 leitos

1.401 internações

89,36% de taxa
de ocupação média

Hospital Unimed Itajaí

Internação Adulto

1 unidade de internação

22 leitos

261 internações

65% de taxa de
ocupação média



Em 2025, no Hospital Unimed Balneário Camboriú, foi implantado o Time da Rede de Cuidados Continuados (RCC) na Unidade de Internação Adulto, um avanço importante na assistência a pacientes com doenças complexas, oferecendo um modelo de cuidado integral e contínuo. Formado por equipe multidisciplinar, o grupo coordena profissionais e serviços para garantir suporte adequado em todas as fases do tratamento. Com foco no conforto, dignidade e bem-estar do paciente e da família, o RCC promove uma abordagem humanizada, integrando cuidados para reduzir complicações e melhorar a qualidade de vida de quem necessita de acompanhamento intensivo e especializado.



Índice de satisfação (NPS)

Hospital Unimed BC

94,46%

Internação Adulto

97,14%

Internação Pediátrica

Hospital Unimed Itajaí

97,48%

Internação Adulto

N/A

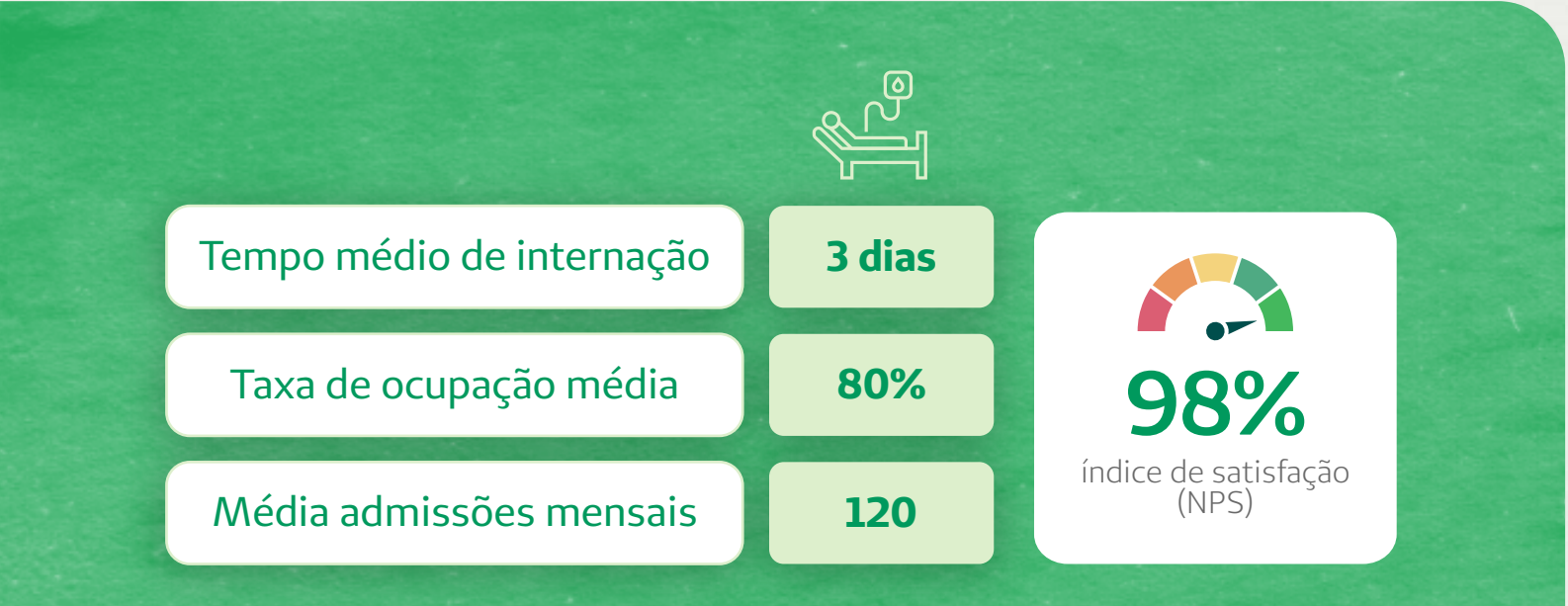
Unidade de Terapia Intensiva (UTI ADULTO)

GRI 2-6

A Unimed Litoral dispõe de UTI Adulto exclusivamente no Hospital Unimed Litoral de Balneário Camboriú, com 16 leitos, distribuídos entre a UTI 1 (6 leitos - 8º andar) e a UTI 2 (10 leitos - 4º andar). As unidades operam com equipe multiprofissional especializada, presente 24 horas por dia, garantindo decisões clínicas rápidas e cuidado integrado.

A estrutura conta com alta tecnologia, com monitoramento contínuo e integração automática dos sinais vitais ao prontuário eletrônico. Um dos principais diferenciais é o round multiprofissional diário, no qual as equipes discutem a evolução dos pacientes e definem metas de cuidado, assegurando maior segurança e qualidade assistencial.

A UTI Adulto também oferece visita estendida, permitindo a presença da família como apoio emocional e parte do processo de recuperação. Em 2025, cerca de 70% dos pacientes internados eram idosos, reforçando a importância de cuidados específicos voltados a esse público.



Unidade de Terapia Intensiva (UTI PEDIÁTRICA)

GRI 2-6

O Hospital Unimed Balneário Camboriú dispõe de uma Unidade de Terapia Intensiva Pediátrica com 4 leitos totalmente equipados, assegurando atendimento seguro e de qualidade para crianças. A equipe da UTI Pediátrica atua seguindo protocolos institucionais e evidências científicas, com foco na segurança e na qualidade do cuidado, realizando rounds multiprofissionais, através de reuniões que envolvem médicos, enfermagem e demais áreas, garantindo decisões compartilhadas e planos terapêuticos individualizados juntamente com os pais/responsáveis.

Os indicadores acompanhados pela UTI Pediátrica apresentaram resultados dentro das metas estabelecidas pela instituição, evidenciando adesão às práticas seguras e efetividade das ações de monitoramento contínuo.

Tempo médio de internação

5 dias

Taxa de ocupação média

70,41%

Média admissões mensais

15

96,21%
Índice de satisfação
(NPS)



Pronto Atendimento Adulto

GRI 2-6

O Pronto Atendimento Adulto é uma das principais portas de entrada para os serviços hospitalares (Balneário Camboriú e Itajaí), oferecendo atendimento de urgência até casos de alta complexidade. Conta com médicos clínicos, cardiologistas e ortopedistas, além de suporte das demais especialidades em regime de sobreaviso.

O serviço é integrado às outras áreas do hospital, como UTI, centro cirúrgico, hemodinâmica e setores de internação, garantindo continuidade e segurança no cuidado.

No Pronto Atendimento do Hospital Unimed Balneário Camboriú, foram realizados 46.235 atendimentos de pacientes do sexo masculino (43,19%) e 60.808 do sexo feminino (56,81%). A distribuição é semelhante à observada no Hospital Unimed Itajaí, que registrou 39,97% de atendimentos masculinos e 60,03% femininos, indicando consistência no perfil demográfico entre as unidades. Por outro lado, observa-se diferenças no perfil etário entre os Prontos Atendimentos.

*Ref. ao período de 25/08/25 à 31/12/25

No Hospital Unimed Balneário Camboriú, a maior concentração de atendimentos ocorreu entre pessoas acima de 65 anos, totalizando 17.559 registros. Enquanto que no Hospital Unimed Itajaí, a demanda predominante foi na faixa de 29 a 33 anos, com 2.755 atendimentos.

Em Balneário Camboriú, observou-se também um comportamento sazonal ao longo do ano, com picos em janeiro (12.490 atendimentos), influenciado pela temporada de verão, e em maio (11.079 atendimentos), período marcado pela intensificação dos casos de dengue.



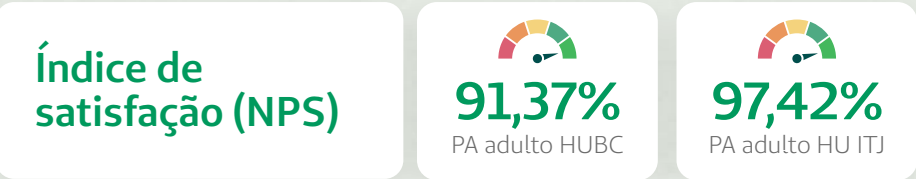
Em média, 460 internações/mês têm origem do PA Adulto do HU BC, o que representa 5,28% dos atendimentos realizados. Enquanto que no HU ITJ, 245 internações/mês são originadas deste serviço, representando 2,5% do atendimentos.

Motivos mais frequentes de procura – Hospitais

Motivo	HU BC	HU ITJ
Gastroenterite	7.842	975
Dorsalgia	3.953	N/A
Infecções de vias aéreas	3.619	1.549
Cefaleia	N/A	634

A priorização clínica dos pacientes segue o **Protocolo de Manchester**, que orienta a classificação de risco com base na análise de sinais e sintomas, garantindo agilidade e segurança na definição da gravidade e da ordem de atendimento:

Emergência	HU BC: 73 (0,1%)	HU ITJ: 2 (0,01%)
Muito Urgente	HU BC: 3.531 (3,3%)	HU ITJ: 611 (3,2%)
Urgente	HU BC: 30.888 (28,9%)	HU ITJ: 5.975 (31,3%)
Pouco Urgente	HU BC: 69.805 (65,2%)	HU ITJ: 12.260 (64,1%)
Sem nenhuma gravidade	HU BC: 2.746 (2,6%)	HU ITJ: 263 (1,4%)



Pronto Atendimento Pediátrico

GRI 2-6

O Pronto Atendimento Pediátrico da Unimed Litoral oferece assistência ágil e especializada a crianças e adolescentes em situações de urgência, com equipe qualificada e atendimento humanizado. A Unimed Litoral possui dois Prontos Atendimentos Pediátricos, localizados em Balneário Camboriú e Itajaí, anexos aos respectivos hospitais. A maioria dos pacientes atendidos é residente dessas cidades, sendo 41% de Itajaí e 27% de Balneário Camboriú.

A média diária de atendimentos no Pronto Atendimento Pediátrico foi de 148 atendimentos entre janeiro e agosto de 2025. Após a inauguração do novo Hospital Unimed Litoral em Itajaí, os atendimentos passaram a ser distribuídos entre as duas unidades, com média de 86 atendimentos diários em Balneário Camboriú e 80 em Itajaí. Destes atendimentos, a maior parcela do público detém-se em crianças de 0 mês à 01 ano, representando 30% dos atendimentos em Balneário Camboriú e 34% em Itajaí.

Em ambos os hospitais, houve predominância de atendimentos relacionados ao CID J, que abrange doenças do aparelho respiratório, com maior incidência de quadros como asma, bronquite, pneumonias e resfriados. No Hospital Unimed Balneário Camboriú, aproximadamente 41% dos atendimentos (22.409 casos) estiveram associados a essa categoria, enquanto no Hospital Unimed Itajaí o percentual foi de 8,7% (846 casos). Os demais atendimentos distribuíram-se entre viroses, otites, nasofaringite, gastroenterite, pequenos traumas e outras ocorrências comuns à população pediátrica atendida.

O PA Pediátrico HU BC registrou 1.339 atendimentos com desfecho de internação, correspondendo a 2,54% do total de atendimentos realizados no período. Dentre essas internações, 34,87% foram motivadas por sintomas respiratórios, como pneumonias, asma e bronquiolites. Os meses com maior incidência foram junho e julho, refletindo o aumento sazonal de doenças classificadas na CID J, típicas do período. Da mesma maneira, no HU ITJ, foram

registradas 29 internações/mês (1,5% do total), todas de caráter temporário, com posterior transferência, em razão da ausência de especialidades pediátricas completas na unidade.

Emergência	HU BC: 34 (0,07%)	HU ITJ: 6 (0,06%)
Muito Urgente	HU BC: 2.895 (6,21%)	HU ITJ: 315 (3,2%)
Urgente	HU BC: 14.557 (31,22%)	HU ITJ: 2.621 (26,9%)
Pouco Urgente	HU BC: 29.143 (62,50%)	HU ITJ: 6.779 (69,4%)
Sem nenhuma gravidade	HU BC: 0	HU ITJ: 40 (0,4%)

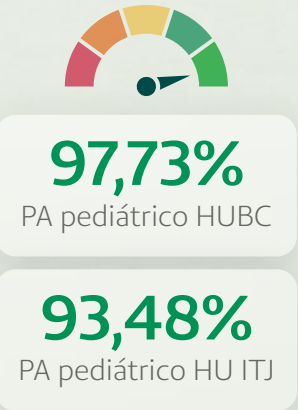
*Da triagem até a alta



HU BC | PA Pediátrico



HU ITJ | PA Pediátrico



Pronto Atendimento Digital

GRI 2-6

A Unimed Litoral disponibiliza aos seus clientes o Pronto Atendimento Digital, serviço que possibilita a avaliação de sintomas e indisposições de forma remota, com o suporte de médicos e demais profissionais de saúde. O serviço opera por meio da plataforma Munai, disponível 24 horas, garantindo acesso contínuo e ágil à orientação profissional.

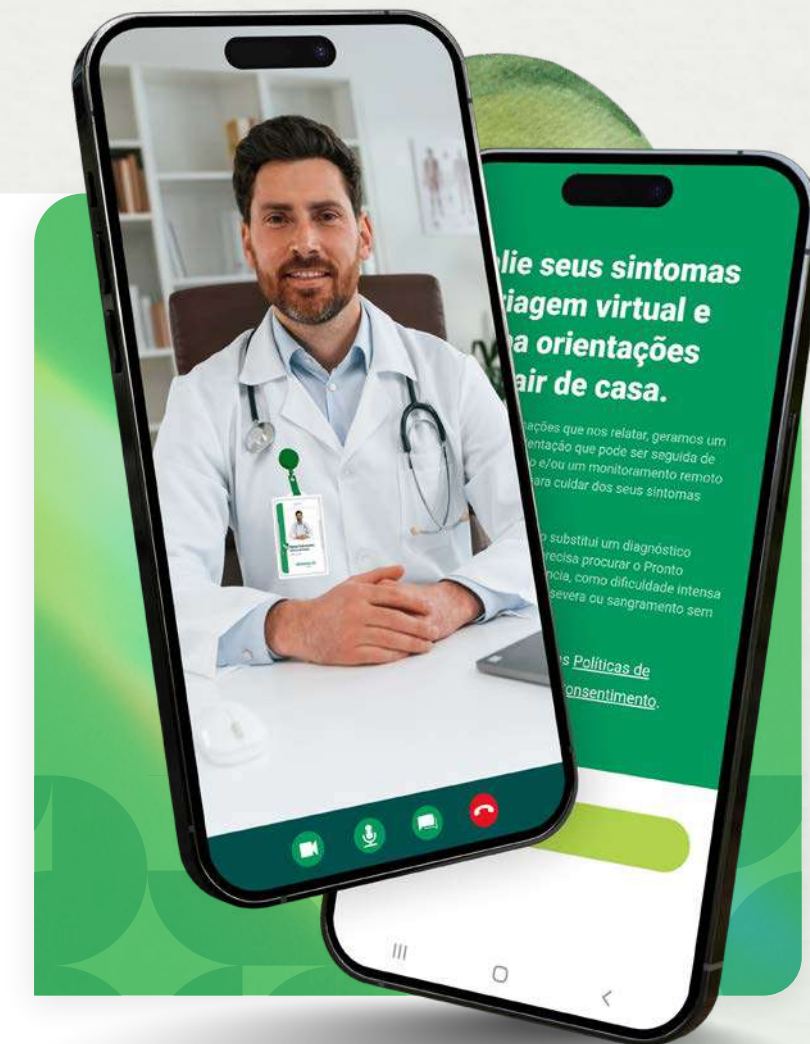
Ao acessar o Pronto Atendimento Digital via site ou aplicativo, o paciente é inicialmente atendido por inteligência artificial, que realiza uma triagem por meio de perguntas simples e direciona o paciente ao cuidado adequado, seja com acompanhamento de enfermagem ou orientação médica.

As consultas são realizadas por vídeo consulta, permitindo maior observação dos sinais e sintomas apresentados, o que aumenta a segurança e precisão nas orientações e prescrições médicas, contribuindo para a humanização do atendimento.

Na plataforma, foram registrados 5.657 atendimentos de pessoas do sexo masculino e 12.102 do sexo feminino. A maior parte desse público é composta por jovens entre 14 e 45 anos, faixa etária que concentra aproximadamente 77,1% dos atendimentos (13.684 registros), evidenciando o perfil predominante de uso do serviço. Em relação às principais causas de atendimento, destacam-se os três CID's com maior frequência: gastroenterite (198 atendimentos), cistite (79 atendimentos) e dengue (67 atendimentos).

Desde novembro de 2025, os médicos do Pronto Atendimento Adulto também atendem o PA Digital, o que reduziu custos com disponibilidade médica sem comprometer a qualidade do serviço.

Apenas **4,9%** dos atendimentos foram encaminhados ao PA presencial

**17.759**atendimentos no
PA Digital**2.652**atendimentos
médicos**76,2%**resolvidos pela
enfermagem**95,1%**efetividade do
PA Digital**93,38%**índice de satisfação
(NPS)

Centro Cirúrgico

GRI 2-6

O Centro Cirúrgico desempenha um papel estratégico na entrega de cuidados assistenciais especializados, atendendo 19 especialidades médicas e operando com 7 salas cirúrgicas totalmente equipadas para procedimentos de diferentes níveis de complexidade. Entre as especialidades atendidas, Ortopedia e Traumatologia foi a área com maior recorrência de procedimentos no período.

A equipe do Centro Cirúrgico atua com base em protocolos robustos alinhados a referenciais internacionais, como Qmentum e às diretrizes do Comitê de Cirurgia Robótica. O corpo clínico inclui profissionais que atuam como proctors (referências) no Brasil e no exterior, fortalecendo a padronização e a segurança. A unidade também mantém uma forte prática de educação continuada, sustentada por programas institucionais e por parcerias com fornecedores de reconhecida credibilidade.

Robô Versius

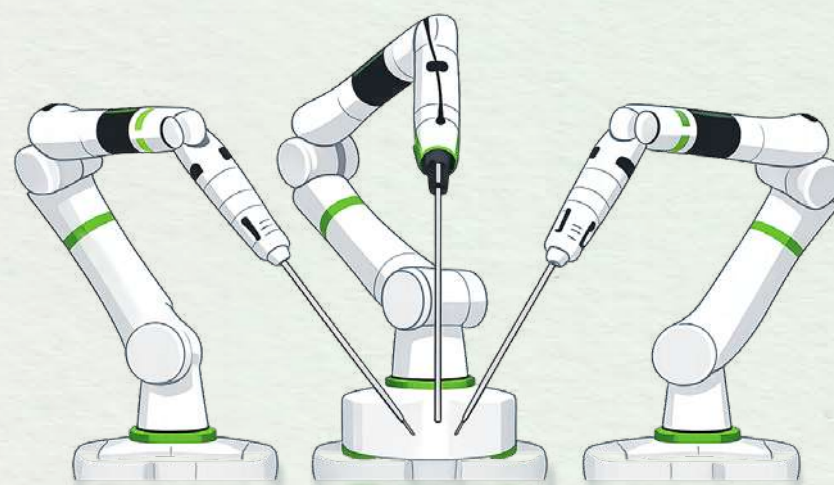
310 cirurgias

59% Urologia · 13% Coloproctologia ·
11% Cirurgia Geral

Robô Rosa

68 cirurgias

100% Ortopedia de joelho



13.490

cirurgias realizadas



97,98%

índice de satisfação
(NPS)

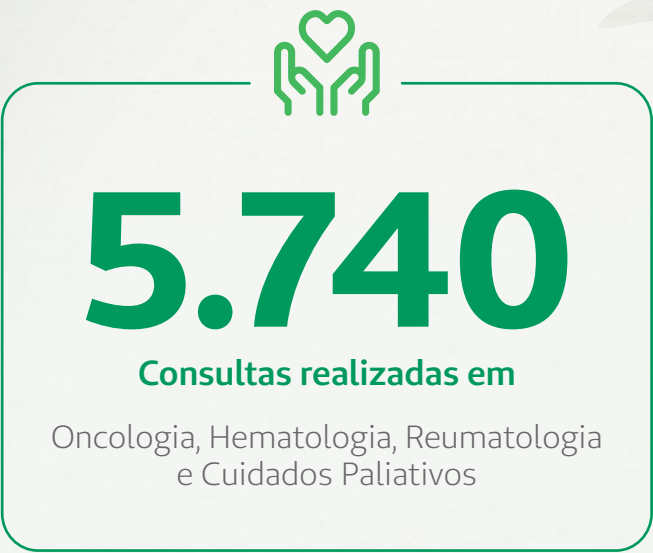
Oncologia

GRI 2-6

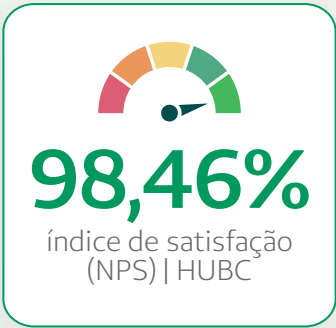
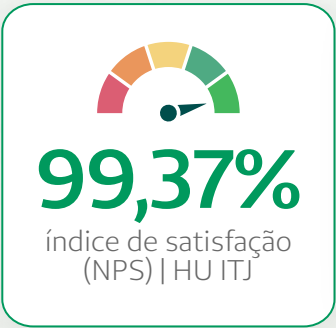
O Serviço de Oncologia foi estruturado para oferecer um cuidado completo, seguro e acolhedor em todas as etapas do tratamento do câncer. São disponibilizados tratamentos de quimioterapia, imunoterapia, hormonioterapia e imunobiológicos, conduzidos por uma equipe multiprofissional altamente qualificada.

Referência por trabalhar com protocolos baseados em evidências e rigorosos padrões de segurança, o serviço garante atenção personalizada, promovendo o restabelecimento da saúde, o alívio dos sintomas e o fortalecimento do bem-estar físico, emocional e psicológico dos pacientes, sempre com respeito e dignidade.

Reforçando esse compromisso com os clientes, a Unimed Litoral amplia sua atuação com a abertura de um novo Serviço de Oncologia em Itajaí, aproximando ainda mais o atendimento especializado dos pacientes da região. A nova unidade nasce com o mesmo padrão de excelência, moderna tecnologia, segurança e acolhimento já reconhecidos, fortalecendo o acesso e a continuidade do cuidado para quem precisa de tratamento oncológico de qualidade.



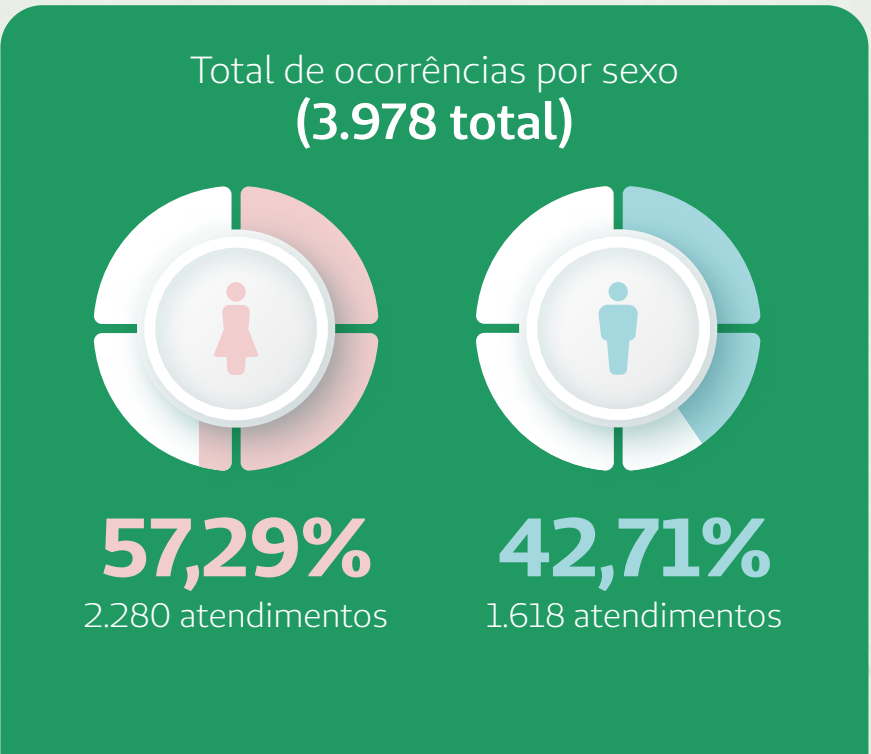
Serviços de Oncologia	HU BC	HU ITJ	TOTAL
Medicamentos orais disponibilizados	5.243	0	5.243
Aplicações de medicamentos reumatológicos	1.439	182	1.621
Aplicações de quimioterapia endovenosa	7.875	346	8.221



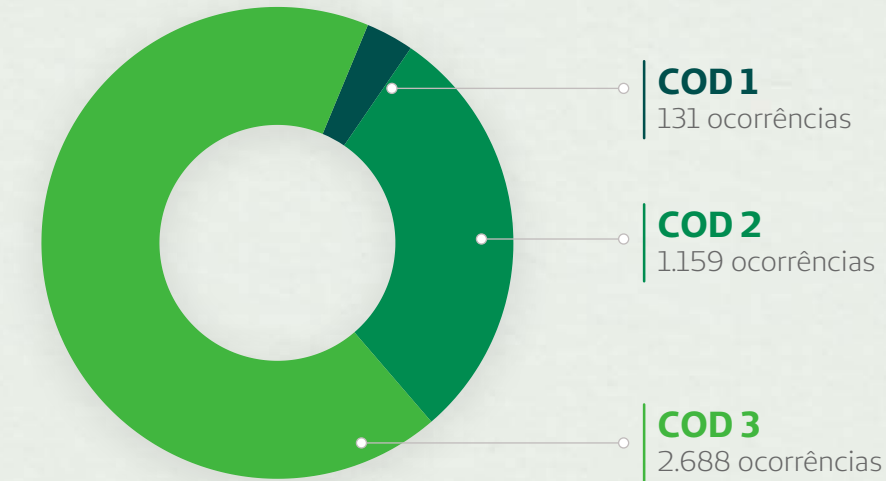
SOS

GRI 2-6

O SOS é um serviço de atendimento pré hospitalar que funciona durante 24 horas por dia, sete dias por semana, oferecendo suporte essencial à assistência em saúde da região. O serviço realiza atendimentos domiciliares de urgência e emergência, remoções básicas e avançadas, altas hospitalares e atendimento pré-hospitalar (APH) e, além das atividades assistenciais, o serviço também atua na cobertura de eventos e na condução de treinamentos institucionais e externos.



A classificação COD 3 atingiu o maior número de ocorrências em 2025. Entre estas, os principais motivos de acionamento foram: transferências hospitalares (943 atendimentos), procedimentos fora do ambiente hospitalar (617 atendimentos) e apoio entre as unidades de Itajaí e Balneário Camboriú (535 atendimentos). Destes atendimentos, o maior número foi realizado para a faixa etária de mais de 65 anos, sendo 2.085 chamados.



COD 1: (situações onde o paciente tem risco iminente de morte)
COD 2: (situações onde o paciente não corre risco iminente de morte, mas necessita de atendimento médico)
COD 3: (transferências avançadas e básicas)



A estrutura do serviço conta com oito ambulâncias em operação. Em 2025, duas novas viaturas foram incorporadas à frota para atender o novo Hospital de Itajaí, contribuindo para sua renovação e elevando os padrões de conforto, segurança e qualidade assistencial oferecidos aos pacientes.



Centro de Diagnóstico por Imagem

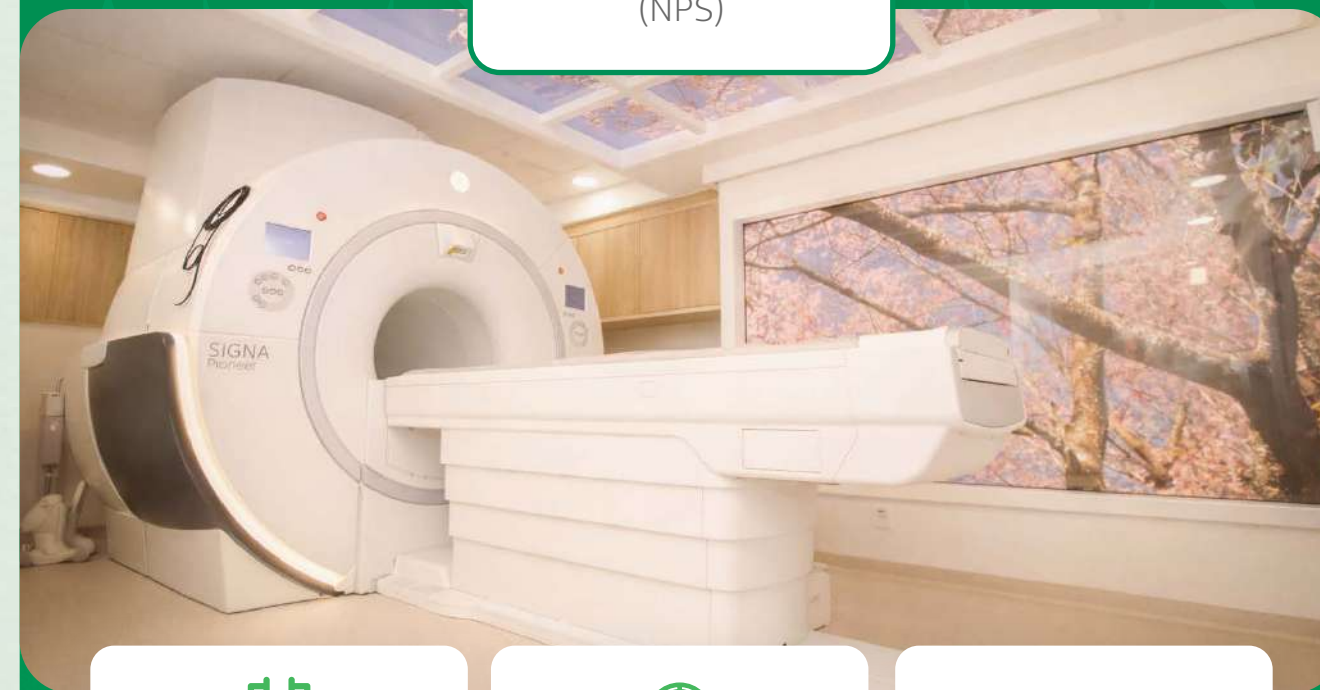
GRI 2-6

A Unimed Litoral conta com três centros especializados em diagnóstico por imagem, situados no Hospital Unimed de Balneário Camboriú, Hospital Unimed de Itajaí e na unidade ambulatorial de Itajaí. Nestes núcleos são disponibilizados diversos exames e procedimentos, incluindo: ultrassonografia, raio-X, tomografia computadorizada, ressonância magnética, mamografia, densitometria óssea, métodos gráficos, biópsias guiadas por ultrassonografia, estereotaxia, biópsias, infiltrações guiadas por tomografia computadorizada, endoscopia, ecodopplercardiograma com estresse farmacológico, dentre outros.

O exame com maior recorrência em 2025 foi a Ultrassonografia, com 147.906 exames realizados ao longo do ano, representando aproximadamente 38,8% do total de exames realizados no período.

O setor mantém, desde 2019, a acreditação PADI no Hospital Unimed e no Centro de Diagnóstico da Avenida Marcos Konder. Em 2025, essa certificação foi ampliada, passando a contemplar também o Hospital e Maternidade e a unidade Navegantes I. Esse avanço decorre da alta performance das equipes assistenciais, do fortalecimento da governança clínica e da aplicação de protocolos assistenciais específicos das especialidades do Centro de Diagnóstico por Imagem.


93,02%
Índice de satisfação (NPS)




195.042
atendimentos


380.964
exames por imagem


39.735*
exames de mama

*Contemplando ultrassonografias, procedimentos guiados por ultrassom, mamografias, procedimentos guiados por mamografia e ressonância magnética.

Laboratório GRI 2-6

Os serviços do laboratório abrangem 10 postos de coleta distribuídos entre os municípios de Barra Velha, Navegantes, Itajaí, Balneário Camboriú e Itapema, além de três áreas técnicas especializadas, uma ambulatorial e duas hospitalares.

Desde 2014, o laboratório da Unimed Litoral é acreditado pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), da Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML), que avalia a padronização dos processos, desde o atendimento até a liberação dos laudos.

Em 2025, o Laboratório registrou avanços relevantes, incluindo a reforma e ampliação da área técnica do Hospital Unimed Balneário Camboriú, com novas automações para elevar a capacidade e eficiência dos processos; a inauguração do Hospital Unimed Itajaí, que incorporou uma área técnica moderna e ampliou a infraestrutura e o atendimento; e a internalização de exames estratégicos, garantindo maior agilidade e redução no tempo de liberação dos resultados.

O exame com maior recorrência foi o Hemograma, com um total de **211.947 (5,7%** do total de exames realizados).



378.069

de pacientes atendidos



3.725.051

exames realizados



2.481

tipos diferentes de exames disponíveis



97,12%

índice de satisfação (NPS)





Serviços de promoção à saúde

GRI 2-6; GRI 416-1

A Unimed Litoral desenvolve ações e serviços de promoção à saúde voltados à prevenção de doenças, ao estímulo de hábitos de vida saudáveis e ao cuidado contínuo das pessoas. A atuação prioriza modelos assistenciais que fortalecem a autonomia, o bem-estar e a qualidade de vida dos clientes, integrando iniciativas educativas, programas de acompanhamento e atendimentos especializados.

Atenção Personalizada à Saúde (APS) GRI 2-6

O serviço de Atenção Personalizada à Saúde (APS) adota um modelo de cuidado integral e contínuo, centrado no beneficiário, com coordenação de um médico de referência e suporte de uma equipe multidisciplinar. A proposta é oferecer um acompanhamento constante, voltado à promoção da saúde e prevenção de doenças, fortalecendo a qualidade de vida dos pacientes.

EM 2025, A APS COMPLETOU

10 anos de atuação

O tempo de atuação do serviço reforça sua consistência, relevância e evolução contínua na atenção primária à saúde.



27.179

clientes com carteira APS



2.186

empresas com contrato APS



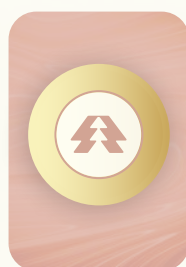
42.850

atendimentos com equipe médica APS



20.391

clientes atendidos



Certificação Plena em APS Nível I



92,48%

índice de satisfação (NPS)

O Percentual de Resolutividade da APS atingiu **83,47%**, demonstrando a eficiência do serviço, que adota uma visão integral da saúde do paciente e, com isso, reduz a necessidade de encaminhamentos para especialistas.

Ambulatório de Medicamentos

GRI 2-6

O Ambulatório de Medicamentos tem como principal objetivo oferecer, de forma resolutive, segura e humanizada, tratamentos que antes exigiam internação hospitalar ou atendimento em pronto-socorro, reduzindo o impacto funcional, social e financeiro para o paciente.



6.142

atendimentos



1.634

pacientes atendidos



98,38%

Índice de satisfação (NPS) | Ambulatório de Medicamentos

Unimed Lar

GRI 2-6

A Unimed Lar é um serviço que proporciona atendimento domiciliar humanizado, seguro e de qualidade, destinado a pacientes que necessitam de cuidados contínuos fora do ambiente hospitalar. O serviço tem como objetivo promover conforto, segurança e continuidade do cuidado através do acompanhamento clínico, administração de medicamentos, monitoramento de sinais vitais, orientações para familiares e suporte ao bem-estar do paciente.



12.549

atendimentos



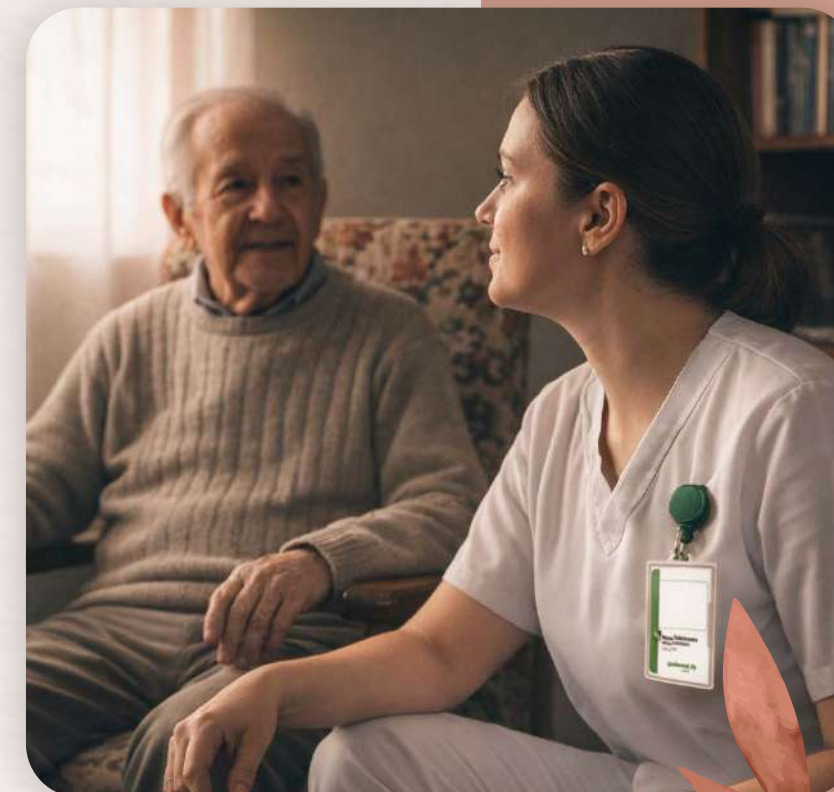
301

pacientes atendidos



88,39%

Índice de satisfação (NPS) | Unimed Lar



Centro de Desenvolvimento Especializado (CDE) GRI 2-6

O Centro de Desenvolvimento Especializado (CDE) disponibiliza atendimentos a pacientes com atraso do neurodesenvolvimento, nas seguintes especialidades: Fisioterapia, Terapia Ocupacional, Psicologia, Fonoaudiologia, Psicopedagogia, Psicomotricidade, Nutrição e Musicoterapia, garantindo um cuidado multiprofissional integrado.

Para isso, contou com **mais de 130** profissionais distribuídos em **6 municípios** da região, sendo 2 núcleos em Itajaí, 2 em Balneário Camboriú, além de unidades em Navegantes e Itapema.

Um dos diferenciais do serviço está na qualificação de seus profissionais, especializados na atuação em transtornos do neurodesenvolvimento. A equipe é treinada em diferentes métodos de cuidado e terapia, todos comprovados por estudos e resultados práticos. Esses métodos ajudam de forma eficaz no desenvolvimento e na melhoria da qualidade de vida de pessoas com Transtorno do Espectro

Autista (TEA), Transtorno do Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH) e outras condições que afetam o desenvolvimento.

O serviço mantém processos estruturados de devolutivas aos responsáveis, treinamentos parentais e orientações escolares, fortalecendo a participação da família e do contexto educacional no cuidado.

**2.148**clientes
atendidos**104.639**

atendimentos realizados

**91,17%**índice de satisfação
(NPS)

Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças

GRI 2-6

A Unimed Litoral adota uma visão de cuidado integral, pautada no entendimento de que a saúde deve ser promovida de forma contínua e preventiva. Os modelos assistenciais são estruturados para colocar o beneficiário no centro das decisões, priorizando a manutenção da saúde, a redução de riscos e a prevenção de agravos, além de garantir assistência qualificada e reabilitação quando necessária.

Nesse contexto, o Espaço Viver Bem concentra um serviço pioneiro voltado a grupos de prevenção e recuperação em saúde, disponibilizando mais de 16 programas orientados ao cuidado físico e ao fortalecimento da saúde mental.

Essas iniciativas também são oferecidas na modalidade in company, ampliando o alcance das ações preventivas para as empresas clientes e fortalecendo a corresponsabilidade pelo bem-estar dos colaboradores.



Grupos de Prevenção em Saúde



Terapias Convencionais e Medicina Preventiva (TCMP)

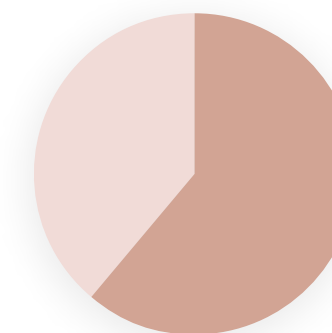
GRI 2-6

O serviço de Terapias Convencionais e Medicina Preventiva (TCMP) reúne programas e ações voltados à promoção da saúde, prevenção de doenças e melhoria da qualidade de vida dos clientes. A atuação vai além do tratamento de condições já instaladas, com forte ênfase na prevenção e no cuidado proativo.

O serviço conta com uma equipe multidisciplinar formada por profissionais de Psicologia, Neuropsicologia, Fonoaudiologia, Nutrição e Fisioterapia, assegurando uma abordagem integral e personalizada. As atividades são realizadas em 8 núcleos de atendimento, distribuídos entre Itajaí, Navegantes, Itapema e Balneário Camboriú, garantindo ampla cobertura regional.

Entre suas iniciativas, o TCMP oferece programas direcionados a grupos com condições específicas, como hipertensão, diabetes, doenças cardíacas e respiratórias, com orientações e acompanhamento às necessidades do paciente.


57.374
consultas
multidisciplinares
realizadas



37.472
consultas de
psicologia

Psicologia representa **63%** das consultas multidisciplinares realizadas em 2025

Todos os atendimentos são alinhados aos protocolos das respectivas especialidades e são oferecidos em todos os turnos e dias úteis, ampliando o acesso e adequando-se à rotina dos pacientes, o que resultou em maior flexibilidade e conveniência no acesso aos serviços.


96,87%
índice de satisfação
(NPS)

Cuidar de Você

GRI 2-6

O Programa Cuidar de Você tem como propósito identificar precocemente possíveis neoplasias e encurtar o intervalo entre o exame radiológico suspeito, a confirmação do diagnóstico e o início do tratamento, aprimorando a continuidade e a eficiência do cuidado oncológico.

Atualmente, o programa apresenta redução significativa desse intervalo, com tempo médio de aproximadamente 40 dias no rastreamento do câncer de mama e 30 dias no rastreamento do câncer de pulmão. A consolidação da navegação oncológica como eixo central do programa gera impacto direto na qualidade assistencial e na qualidade em saúde, ao favorecer diagnósticos mais precoces, reduzir a complexidade dos tratamentos e ampliar o cuidado oferecido.

O rastreamento de câncer de mama é direcionado a mulheres entre 40 e 75 anos, contemplando ações preventivas e de detecção precoce da doença. Já o rastreamento de câncer de pulmão é voltado a homens e mulheres de 50 a 80 anos que apresentam carga tabágica igual ou superior a 20 maços/ano, ou que tenham cessado o tabagismo há menos de 15 anos.

97,89%

índice de satisfação (NPS)



Rastreamento Organizado

930 mamografias realizadas

4 casos de câncer de mama detectados

15 tomografias de tórax realizadas

0 casos de câncer de pulmão detectados



O programa convida os pacientes para realizar exames de rastreamento de câncer de mama e câncer de pulmão, por meio da mamografia e da tomografia computadorizada de tórax, respectivamente.

Rastreamento Oportunístico

6.662 mamografias realizadas

46 casos de câncer de mama detectados

135 tomografias de tórax realizadas

8 casos de câncer de pulmão detectados



Contempla todos os pacientes da Unimed Litoral com exames de rastreamento de câncer de mama e de pulmão que apresentem resultados alterados.

Certificações e Reconhecimentos

GRI 416-1

A Unimed Litoral avalia sistematicamente os impactos à saúde e segurança de seus públicos e serviços, em conformidade com referenciais regulatórios e de acreditação como RN 506, 518, 507, PADI, PALC e Qmentum. Essa abordagem, integrada à Estratégia Organizacional, prioriza processos com maior criticidade assistencial, garantindo melhoria contínua e gerenciamento de riscos. O elevado nível de cobertura dessas avaliações evidencia o compromisso institucional com padrões máximos de qualidade, inovação e cuidado seguro.

No âmbito social, a avaliação dos impactos está orientada à proteção dos clientes, colaboradores, corpo clínico e demais partes interessadas, reforçando a prevenção de eventos adversos e a qualificação da experiência assistencial. Sob a perspectiva da governança, esses processos são sustentados por controles robustos, auditorias internas, indicadores assistenciais e ciclos formais de análise crítica, assegurando transparência e aderência às melhores práticas.



Qmentum Nível Diamond

É uma certificação internacional de qualidade em saúde que reconhece instituições comprometidas com as melhores práticas de gestão, segurança do paciente e cuidado assistencial. A Unimed Litoral possui a certificação Qmentum Nível Diamond, o mais alto reconhecimento do programa, concedido ao Hospital Unimed de Balneário Camboriú e ao Hospital e Maternidade.



IDSS Nota Máxima

Em 2025, a Unimed Litoral alcançou nota máxima (1,00) no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), no ano base 2024, no âmbito do Programa de Qualificação das Operadoras da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O resultado evidencia a solidez da gestão, a qualidade da cooperativa, o compromisso com a sustentabilidade e a efetividade dos processos regulatórios.



Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde - RN 507- Nível I

A Unimed Litoral foi classificada em nível de excelência no Programa de Acreditação de Operadoras, a acreditação RN 507 reconhece boas práticas na gestão e no cuidado com a saúde, com o objetivo de melhorar a qualidade dos serviços prestados e oferecer uma experiência melhor para os clientes.



Programa de Certificação em Atenção Primária à Saúde – RN 506 – Nível I

Além de ser a primeira acreditada no país, a Unimed Litoral recebeu avaliação máxima, com o cumprimento de 100% dos requisitos impostos pela Agência Nacional de Saúde (ANS) para esse tipo de certificação, até então inédita. A certificação RN 506 tem como finalidade garantir que a operadora adota boas práticas de gestão e de cuidado com a saúde, proporcionando mais qualidade no atendimento, com processos mais organizados e eficientes, maior segurança no cuidado com a saúde, foco na melhoria contínua dos serviços e uma melhor experiência do beneficiário em toda a sua jornada de atendimento.



Acreditação PADI

Desde 2020, o Centro de Diagnóstico da Unimed Litoral é um dos dois únicos em Santa Catarina com a acreditação PADI, concedida pelo Colégio Brasileiro de Radiologia. Entre os requisitos exigidos estão sustentabilidade, qualidade, segurança na execução de todos os fluxos e aplicação das normas vigentes, principalmente na gestão da qualidade dos equipamentos.



Acreditação PALC

Desde 2014, o laboratório da Unimed Litoral é acreditado pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), da SBPC/M. A acreditação do PALC avalia desde atendimento ao cliente até a liberação dos laudos e a sistemática de contato com médicos, quando necessário. Um dos principais critérios da acreditação é a padronização dos processos, tudo deve estar descrito e os colaboradores treinados para executar sempre da mesma maneira.



Qualificação de Rede – Unimed Brasil

A qualificação de rede da Unimed Brasil tem como finalidade avaliar e assegurar que os prestadores de serviços de saúde que compõem a rede atendem aos padrões de qualidade, segurança e conformidade exigidos pelo Sistema Unimed. O objetivo é garantir que os clientes tenham acesso a uma rede qualificada, confiável e alinhada às boas práticas em saúde, promovendo uma experiência de cuidado mais segura, eficiente e resolutiva.



Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC)

O PDGC é uma iniciativa do Sescop que reconhece cooperativas que adotam boas práticas de gestão, governança e sustentabilidade. Essa certificação demonstra nosso compromisso com a excelência na administração, a transparência dos processos e a melhoria contínua.

Planos de saúde

A Unimed Litoral oferece um portfólio diversificado de planos de saúde, garantindo acesso a uma ampla rede de atendimento, serviços de qualidade e cuidado integral. Com foco na experiência do beneficiário e na gestão eficiente dos recursos, a cooperativa atua de forma sustentável e alinhada às diretrizes do Sistema Unimed, promovendo saúde e bem-estar na região onde está presente.



Nossa Oferta de Saúde

GRI 2-6

A Unimed Litoral diferencia-se no mercado por sua rede própria estruturada e pela atuação em modelo verticalizado, que proporciona maior controle assistencial, eficiência operacional e manutenção de elevados padrões de qualidade no atendimento. A cooperativa conta com corpo clínico qualificado e uma rede assistencial robusta, assegurando uma experiência mais segura, integrada e personalizada aos clientes.



5.817

novos
clientes



107.364

clientes na
Unimed Litoral



5,7%

de crescimento
na carteira

Outro ponto de destaque é o investimento contínuo em tecnologia, direcionado ao aprimoramento de processos, à qualificação da gestão do cuidado e à melhoria da jornada do paciente. Adicionalmente, a Unimed Litoral mantém programas e grupos de medicina preventiva voltados a clientes e empresas, com foco na promoção da saúde, prevenção de doenças e mitigação de riscos.

A carteira da Unimed Litoral é majoritariamente composta por clientes pessoa jurídica, com predominância de empresas de pequeno porte. Aproximadamente metade das vidas está vinculada a contratos com até 30 clientes e não há concentração significativa em nenhuma empresa específica, o que contribui para a estabilidade da carteira e reduz a dependência de grandes contratos individuais.

58 mil

vidas de intercâmbio na
área de atuação da
Unimed Litoral

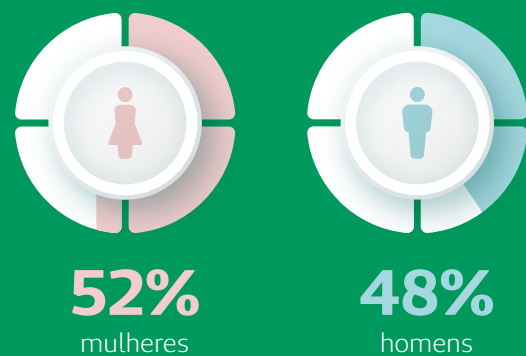
35%

dos clientes
atendidos no período

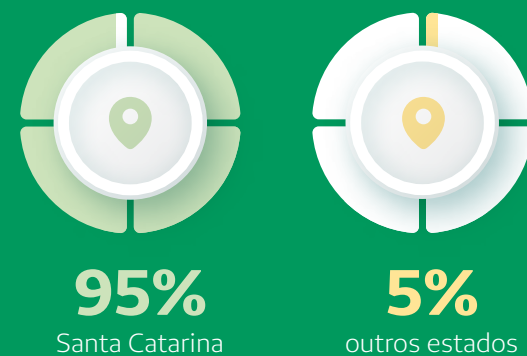
*Conforme dados da ANS

Quanto ao perfil etário, verifica-se maior concentração de clientes nas faixas iniciais, sobretudo crianças e jovens, seguida pelo público adulto em idade economicamente ativa. Esse perfil reflete uma carteira relativamente jovem e equilibrada, com potencial de permanência no longo prazo e demanda assistencial distribuída de forma mais uniforme.

Distribuição por gênero



Distribuição geográfica



A Unimed Litoral mantém elevada taxa de renovação contratual e baixos índices de evasão, evidenciando estabilidade e fidelização da carteira. Esse resultado é sustentado por ações contínuas de retenção, como campanhas de incentivo, atendimento personalizado, iniciativas de experiência do cliente e programas institucionais, a exemplo do Jeito de Cuidar Unimed.

Em 2025, os produtos mais comercializados foram os Planos Empresariais, com destaque para aqueles de abrangência Regional. Entre eles, o Coletivo Empresarial Regional Enfermaria e o APS Enfermaria concentraram a maior parte das novas adesões. Esses planos apresentaram desempenho superior em razão de seu menor custo, da ampla cobertura oferecida pela rede própria e da estrutura verticalizada da Unimed Litoral, fatores que fortalecem o controle assistencial, elevam a qualidade do atendimento e ampliam a percepção de valor por parte das empresas contratantes.



51,19%

planos com abrangência regional - enfermaria



29,03%

produtos de abrangência estadual



83,95%

efetividade na negociação de reajuste



94%

índice de satisfação (NPS) em vendas e pós-venda PJ

Compromisso com a Governança

A Unimed Litoral mantém um modelo de governança corporativa estruturado para garantir transparência, ética e responsabilidade em todas as suas decisões e operações. A cooperativa adota práticas consolidadas de gestão, pautadas pelo alinhamento estratégico, pela conformidade regulatória e pela participação ativa de seus órgãos de governança, assegurando a integridade dos processos e a criação de valor para cooperados, clientes, colaboradores e sociedade.



Estrutura de Governança

GRI 2-9

A estrutura de governança da Unimed Litoral é composta pela Assembleia Geral de Cooperados, Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Conselho Fiscal e Conselho Técnico e de Ética, conforme previsto em seu Estatuto Social. A governança é apoiada por comitês e comissões que auxiliam na tomada de decisão e na supervisão dos impactos da organização, entre eles o Comitê de Gestão de Riscos, Comitê de Crise, além de comissões voltadas à ética, qualidade assistencial, segurança do paciente, saúde e segurança do trabalho e compliance.

A governança é fortalecida por diretorias e comitês multidisciplinares que reúnem lideranças, especialistas, gestores e profissionais especializados assegurando diversidade de competências e suporte qualificado à tomada de decisão e à supervisão dos impactos organizacionais.

Os comitês e órgãos responsáveis pela gestão de impactos incluem a Assembleia, Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Conselho Técnico e de Ética, Diretoria Executiva, Comitê de Crise, Comitê de Gestão de Riscos, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e Assédio (CIPA) e comissões técnicas multidisciplinares.



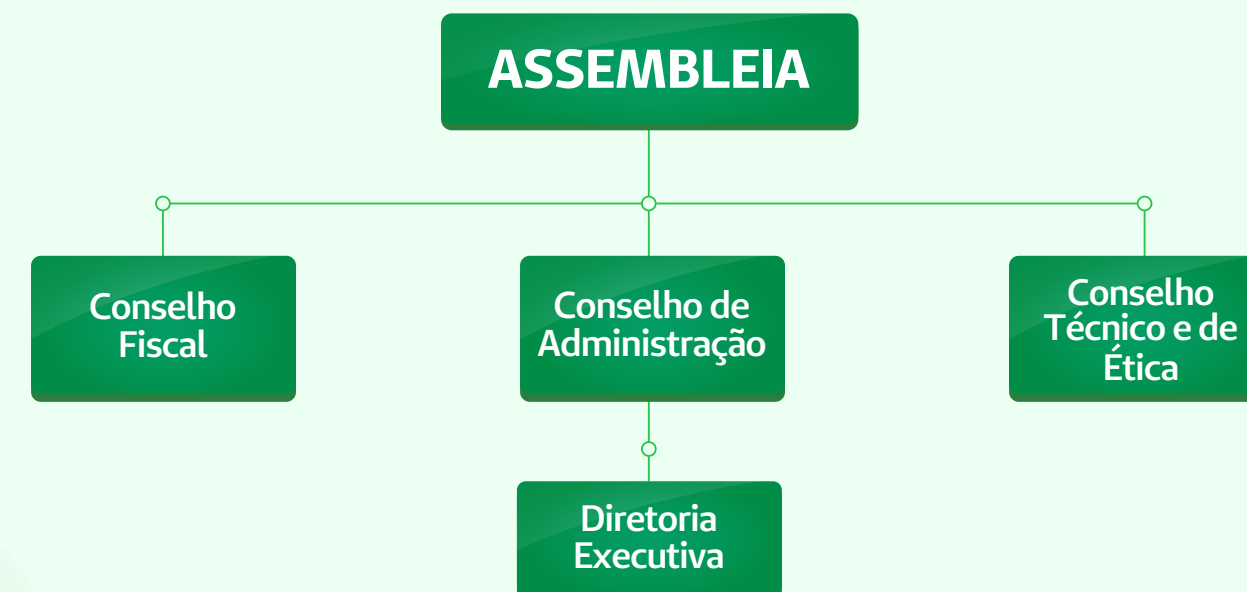
Eleições

GRI 2-10

A seleção para o mais alto órgão de governança é realizada por eleição, e podem votar e ser votados todos os cooperados da Unimed Litoral. As eleições ordinárias ocorrem na Assembleia Geral Ordinária (AGO) do ano de término dos mandatos, sendo voto direto, secreto e pessoal. A eleição é coordenada por uma Comissão Eleitoral composta por três membros, um de cada Conselho (Administração, Fiscal, Técnico e de Ética).

O processo é conduzido por Comissão Eleitoral e assegura transparência, equidade e legitimidade democrática, não havendo interferência externa na nomeação.

As competências relevantes para a supervisão dos impactos econômicos, sociais e assistenciais da organização são fortalecidas por meio de capacitação contínua dos eleitos.



Periodicidade das Eleições



Governança

GRI 2-11, GRI 2-12, GRI 2-13, GRI 2-16

A cooperativa adota um modelo de governança baseado na clara segregação de funções, baseado no estatuto da Cooperativo. Nesse arranjo, a Presidência desempenha a liderança institucional e estratégica, com atuação voltada ao direcionamento macro e ao fortalecimento da visão sistêmica da organização. A gestão executiva, por sua vez, composta pelas diretorias e superintendências, também atua na administração estratégica, porém com foco na condução técnico-operacional dos processos e serviços, de forma especializada em cada área.

O mais alto órgão de governança, o Conselho de Administração, é responsável pela definição, aprovação e atualização da Essência Unimed, diretrizes estratégicas e políticas

institucionais, assegurando o alinhamento aos princípios do cooperativismo e ao desenvolvimento sustentável. Os altos executivos atuam na proposição, implementação, monitoramento e reporte das estratégias, políticas e objetivos relacionados aos impactos econômicos, sociais e ambientais, prestando contas ao Conselho de Administração e à Assembleia Geral.

O Conselho de Administração supervisiona os processos de sustentabilidade do negócio, por meio da definição de diretrizes estratégicas, da gestão de riscos, da ética, do compliance e do monitoramento de indicadores. O engajamento com stakeholders ocorre por consultas internas e externas, canais de comunicação, assembleias, pesquisas,

comissões e fóruns institucionais. Os resultados desses processos são analisados pelo Conselho de Administração e considerados na tomada de decisão, no aprimoramento de políticas, estratégias e planos de ação relacionados aos impactos da organização.

Além disso, o mais alto órgão de governança analisa a eficácia dos processos organizacionais por meio de avaliações periódicas, acompanhamento de indicadores estratégicos, auditorias internas e externas, revisões de desempenho da alta gestão e prestação de contas em Assembleia Geral. Essas análises ocorrem de forma contínua ao longo do ano, com revisões formais periódicas, assegurando a efetividade da gestão e o alinhamento aos objetivos estratégicos e de sustentabilidade.

Conhecimento e Avaliação da Alta Liderança

GRI 2-17; GRI 2-18

A Unimed Litoral fortalece as competências de seu mais alto órgão de governança por meio de capacitações contínuas, participação em eventos setoriais e programas de formação, complementados por avaliações periódicas, uso de indicadores estratégicos e práticas estruturadas de ética, compliance e gestão de riscos, garantindo decisões alinhadas ao desenvolvimento sustentável.

O desempenho do mais alto órgão de governança da Unimed Litoral é monitorado por indicadores estratégicos, econômicos, sociais e ambientais, abrangendo metas de crescimento sustentável, conformidade regulatória, qualidade assistencial, gestão de riscos e segurança do cliente. A supervisão ocorre por meio de

auditorias internas e externas, revisões periódicas, prestação de contas à Assembleia Geral e acompanhamento dos temas materiais, garantindo uma gestão responsável dos impactos econômicos, ambientais e sociais.

A Unimed Litoral utiliza os resultados das avaliações do mais alto órgão de governança para promover melhorias contínuas em políticas internas, processos de gestão, ética, compliance e gestão de riscos. Esses resultados também orientam decisões sobre capacitação da liderança, aprimoramento dos mecanismos de supervisão e, quando necessário, a renovação periódica da composição dos órgãos de governança, garantindo alinhamento estratégico, transparência e sustentabilidade.

Políticas de Remuneração

GRI 2-19; GRI 2-20

As políticas de remuneração dos membros do mais alto órgão de governança e dos altos executivos estão alinhadas aos objetivos estratégicos e ao desempenho global da cooperativa. A remuneração é definida e aprovada em Assembleia Geral, considerando a sustentabilidade econômico-financeira, o cumprimento das obrigações legais e regulatórias e a aderência às diretrizes institucionais.

O desempenho da alta liderança é acompanhado por meio de análises periódicas, auditorias e indicadores institucionais, assegurando o alinhamento da gestão aos impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.

As políticas e propostas de remuneração são submetidas à apreciação e aprovação da Assembleia Geral Ordinária, conforme previsto no Estatuto Social. Nessa instância, os cooperados exercem seu direito de voto. Não há divulgação segregada ou detalhamento público dos resultados individuais das votações sobre remuneração, sendo as deliberações registradas em atas de assembléia, conforme as práticas estatutárias e legais da cooperativa.

Ética e Integridade

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-25, GRI 2-26

A Unimed Litoral orienta suas práticas e relações de negócios por princípios éticos, de integridade e respeito aos direitos humanos, consolidados em seu Código de Conduta e Programa de Integridade. Com apoio da Presidência, a instituição reconhece a ética como base de sua atuação, reforçando que a sustentabilidade do negócio depende de práticas responsáveis, transparentes e alinhadas às expectativas da sociedade.

As diretrizes estão alinhadas a instrumentos internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os princípios da OIT. Entre os compromissos destacados estão: dignidade humana, não discriminação, liberdade de associação, negociação coletiva, proibição de trabalho infantil e forçado, liberdade de expressão e garantia de condições de trabalho seguras e dignas, com atenção a grupos vulneráveis.

Código de Conduta → **Acessar**



Programa de Integridade

Apresenta práticas de devida diligência, como avaliação de riscos e cumprimento de requisitos legais.



Código de Conduta

Reúne os valores e princípios que orientam a cultura e as decisões da Cooperativa.

Os compromissos éticos e de integridade estão integrados à estratégia e ao planejamento organizacional, que inclui pilares como Treinamento e Desenvolvimento, Gente e Cultura, Regulação e Sustentabilidade. A implementação dessas diretrizes é estruturada entre diferentes níveis da organização, com a área de Compliance responsável pela disseminação do Código de Conduta e as lideranças garantindo sua aplicação no cotidiano. A Unimed Litoral assegura a efetividade de seus compromissos éticos por meio de treinamentos contínuos, iniciados na integração e reforçados ao longo do ano.

Mecanismos para identificar, mitigar e reparar

 **Canal de Denúncias**

 **Gestão de Eventos e Ocorrências**

 **Programa de 2ª Vítima**

Prevenção de Conflitos de Interesse

GRI 2-15; GRI 2-16; GRI 406-1

A Unimed Litoral adota processos formais de governança voltados à prevenção, identificação, divulgação e mitigação de conflitos de interesse, sob a supervisão do mais alto órgão de governança.

A organização possui políticas e normas internas que estabelecem diretrizes claras sobre conflitos de interesse, incluindo o Código de Conduta, as políticas de contratação e avaliação de terceiros, o Estatuto de Cooperado e o Regulamento Interno de Colaboradores. Esses instrumentos definem situações que podem caracterizar conflitos de interesse, orientam quanto às condutas esperadas e preveem a adoção de medidas corretivas e mitigadoras, quando aplicável.

Todos os envolvidos, tais como alta direção, diretores, cooperados, colaboradores, fornecedores, terceiros e demais prestadores de serviço das Unimeds estão sujeitos às disposições destas normas e devem comunicar, de forma tempestiva, quaisquer situações reais, potenciais ou aparentes de conflito de interesse.

Como mecanismo adicional de controle, a Unimed Litoral mantém um Canal de Denúncias com acesso irrestrito a todos os públicos, por meio do qual podem ser reportadas situações relacionadas a conflitos de interesse. O canal é administrado pela área de Compliance, responsável pelo recebimento, apuração, tratamento e monitoramento das manifestações, assegurando confidencialidade, independência e imparcialidade em todo o processo.

Em 2025, não houve casos comprovados de discriminação no canal de denúncias



A Unimed Litoral mantém procedimentos formais de identificação, reporte e tratamento de conflitos de interesse, incluindo situações reais, potenciais ou aparentes. Os casos devem ser comunicados via canal de denúncias e passam por investigação interna, podendo ser encaminhados à Alta Direção para decisão. Essas diretrizes são amplamente divulgadas no Código de Conduta.

Os processos garantem transparência e conformidade com as políticas internas e princípios de governança, assegurando que situações relevantes sejam avaliadas para eventual divulgação aos stakeholders. Em 2025, não foram identificados conflitos de interesse relacionados à participação cruzada, participação acionária, acionistas controladores ou transações com partes relacionadas. Assim, não houve necessidade de divulgação específica sobre o tema no período reportado.

A Unimed Litoral define, em seu Código de Conduta e no Programa de Integridade, os temas classificados como preocupações cruciais, incluindo corrupção, fraude, lavagem de dinheiro e violações de direitos humanos. Em 2025, não foram identificadas, nem comunicadas ao mais alto órgão de governança ocorrências ou reportes relacionados a preocupações cruciais.

Essas questões são apresentadas e discutidas em reuniões com a Diretoria, garantindo que a Alta Administração tenha conhecimento tempestivo dos riscos e das medidas adotadas. Todas as etapas são registradas em atas e no Canal de Denúncias, assegurando rastreabilidade, transparência e adequada governança na tomada de decisão.

A Ouvidoria atua de forma autônoma, independente e técnica, conforme a RN nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde (ANS), desempenhando a mediação de conflitos, a análise imparcial das manifestações dos clientes e a proposição de melhorias institucionais, sem caráter executivo ou deliberativo. A maior parte das demandas é solucionada no próprio âmbito da Ouvidoria, em colaboração com as áreas técnicas e operacionais, o que torna rara a necessidade de encaminhamento de temas ao mais alto órgão de governança.

Sempre que a Ouvidoria identificar situações relevantes, estas são comunicadas ao mais alto órgão de governança. O encaminhamento é realizado por meio de apresentações em reuniões institucionais ou por comunicação direta com cooperados do Conselho Administrativo, especialmente em casos que demandam maior agilidade e confidencialidade. No ano de 2025, a Ouvidoria realizou o total de duas reuniões com a alta gestão para deliberar acerca de tratativas consideradas críticas.

Conformidade com Leis e Regulamentos

GRI 2-27; GRI 416-2

Em 2025, a Unimed Litoral manteve seu compromisso com o cumprimento da legislação vigente e das regulamentações aplicáveis ao setor de saúde suplementar. Mesmo com esse esforço contínuo, foram identificados alguns casos de não conformidade, os quais foram devidamente acompanhados e tratados.

A Unimed Litoral registrou seis casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos. Dentre eles, dois envolveram a aplicação de multas, uma decorrente de processo judicial e outra proveniente de auto de infração da ANS.

Quanto aos impactos na saúde e segurança de produtos e serviços que resultam em multa ou penalidade, em 2025, não houve casos de não conformidade com leis. Todavia, foram identificadas 35 demandas objeto de reparação voluntária de NIP, como medida preventiva e de mitigação de impactos aos clientes.

2.451.329

atendimentos realizados

Destes, apenas 110 notificações de Intermediação Preliminar (NP)

Das notificações recebidas referentes a possíveis não conformidades, **3 aguardam abertura de processo, 11 estão em fase de classificação conforme a RN 388, 2 dependem de resposta do solicitante e 1 aguarda manifestação da operadora.**

Embora tenha sido registrado um aumento de 3,77% no número de notificações quando comparado ao ano anterior, a carteira de clientes cresceu 5,75% no mesmo período, o que demonstra que, em termos absolutos, o incremento de notificações permaneceu proporcionalmente baixo. Como parte da gestão contínua dessas demandas, foram implementados 45 planos de ação voltados à melhoria dos processos assistenciais e administrativos, reforçando o compromisso com o Jeito de Cuidar Unimed.

Gestão de Risco

GRI 2-13

A gestão dos impactos econômicos, ambientais e sociais é conduzida pelo mais alto órgão de governança, composto pelo Conselho de Administração e pelo Presidente, que delega a responsabilidade à Diretoria Executiva. Esta, por sua vez, repassa aos gestores das unidades de negócio, garantindo que os impactos relevantes sejam identificados, avaliados, tratados e monitorados em todos os níveis da organização.

A gestão dos impactos é integrada aos processos institucionais de planejamento estratégico, gestão de riscos, governança corporativa e sustentabilidade, garantindo coerência entre estratégia, operação e entrega de valor para as partes interessadas.

Conforme estabelecido no Estatuto Social, a prestação de contas da gestão ocorre de forma formal, periódica e estruturada, assegurando o acompanhamento

sistemático pelo mais alto órgão de governança. O Conselho de Administração reúne-se ordinariamente uma vez por mês e, extraordinariamente, sempre que necessário, deliberando com base em informações apresentadas pela Diretoria Executiva, conforme previsto estatutariamente.

Adicionalmente, a prestação de contas ocorre de forma anual e formal à Assembleia Geral Ordinária, por meio da apresentação do Relatório da Gestão, Balanço Geral e parecer do Conselho Fiscal, garantindo transparência, responsabilização e validação pelos cooperados. O Conselho Fiscal atua de forma complementar e independente, realizando fiscalização contínua da administração, reunindo-se mensalmente, analisando balancetes, relatórios e demonstrativos, e reportando suas conclusões ao Conselho de Administração e à Assembleia Geral.

Gestores das unidades realizam a prestação de contas por meio da Análise Crítica da Alta Direção (ACAD), realizada periodicamente, com foco em desempenho, riscos, impactos e resultados estratégicos e, também, através de reuniões de comissões e comitês institucionais.



Além de contar com uma equipe formalizada de gestão de riscos, a Alta Gestão da Unimed Litoral nomeou formalmente dois gestores de risco, Naiana Bernardi (Gerente de Gestão de Pessoas e Governança e Rogério Panassol (Gerente Financeiro e Regulatório), em conformidade com as diretrizes institucionais e a estrutura de governança corporativa. Os gestores de risco são responsáveis por coordenar o processo de gerenciamento de riscos e apoiar a avaliação sistemática dos impactos que possam afetar a organização.



Rogério Panassol

Gerente Financeiro e Regulatório



Naiana Bernardi

Gerente de Gestão de Pessoas e Governança

A avaliação dos impactos dos riscos é realizada por meio da identificação e análise de riscos, monitoramento do mapa de riscos corporativos, acompanhamento de planos de ação para riscos críticos e reporte periódico à Diretoria. As informações são prestadas por relatórios técnicos e apresentações institucionais, garantindo à alta governança uma visão clara, atualizada e tempestiva dos riscos e seus impactos.

Impactos econômicos

Sustentabilidade financeira

Eficiência operacional

Continuidade do negócio

Entrega de valor

Impactos ambientais

Uso de recursos

Conformidade legal

Prevenção de danos ambientais

Oportunidades de melhoria ambiental

Impactos nas pessoas

Segurança do paciente

Saúde e segurança do trabalho

Ética

Experiência do cooperado, cliente e colaboradores

Privacidade de Dados

GRI 418-1

A Unimed Litoral trata com seriedade, confidencialidade e integridade todos os dados pessoais que se encontram sob a sua responsabilidade. O cuidado é focado não apenas na saúde, mas também no sigilo das informações dos pacientes, colaboradores, médicos, prestadores de serviço e fornecedores.

Para assegurar a aderência integral à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e promover uma cultura organizacional orientada à proteção das informações, foi estruturado desde 2020 o Programa de Governança e Privacidade de Dados. O programa estabelece diretrizes, controles e práticas que garantem o respeito aos direitos dos titulares e o adequado gerenciamento de dados ao longo de todos os processos da cooperativa.

No período reportado, não foram registradas queixas comprovadas relacionadas à violação de privacidade de clientes. Tanto as queixas recebidas de partes externas e confirmadas pela organização quanto aquelas provenientes de agências reguladoras totalizaram zero ocorrências. Da mesma forma, não houve registros de vazamentos, furtos ou perdas de dados pessoais. A cooperativa mantém mecanismos contínuos de monitoramento e gestão de riscos, que incluem medidas preventivas, processos de identificação de incidentes e protocolos de resposta, assegurando a integridade, confiabilidade e confidencialidade das informações tratadas.



Engajamento de Stakeholders GRI 2-29

A Unimed Litoral mantém relacionamento estruturado com seus principais stakeholders, incluindo fornecedores, clientes, comunidade local, instituições sociais e áreas internas estratégicas, promovendo diálogo transparente, responsável e alinhado aos princípios cooperativistas.



Fornecedores

A Unimed Litoral realiza o engajamento com fornecedores de produtos, serviços e insumos hospitalares por meio de processos estruturados de identificação, cadastro, certificação e avaliação de riscos, assegurando que atuem em conformidade com critérios institucionais. Esse relacionamento tem como objetivo manter práticas éticas, transparentes e responsáveis, garantindo a qualidade das entregas, o atendimento às exigências legais e regulatórias e a segurança dos clientes. Para assegurar um engajamento significativo, a organização adota mecanismos como critérios claros de seleção e contratação, monitoramento de desempenho, verificação documental, análises de risco, formalização contratual, visitas técnicas quando necessárias e canais formais de

comunicação, promovendo relações de confiança e melhoria contínua. Além disso, ainda contempla-se as áreas internas demandantes, fornecedores homologados, setores Financeiro e Contábil, Jurídico, Compliance e áreas regulatórias, além das lideranças institucionais. Esse relacionamento permite decisões de compra mais assertivas e alinhadas ao planejamento estratégico e orçamentário, ao mesmo tempo em que contribui para a mitigação de riscos operacionais, financeiros, legais e regulatórios. Para garantir um engajamento efetivo, a cooperativa mantém comunicação formal, plataformas integradas e participação ativa das áreas envolvidas, realizando avaliação de fornecedores, visitas técnicas e assegurando transparência e rastreabilidade em todas as etapas do processo.

Clientes

Quanto aos clientes do plano de saúde, estes são identificados pelo vínculo contratual estabelecido na adesão e pelas interações que ocorrem durante a vigência, como atualizações cadastrais, demandas regulatórias, NIPs e processos judiciais. Esse engajamento tem como propósito assegurar a correta inclusão e manutenção das informações dos clientes, atender às exigências regulatórias, gerir adequadamente as demandas recebidas e garantir transparência, conformidade e respeito aos direitos dos usuários. Para garantir um engajamento significativo, a cooperativa utiliza canais formais de atendimento e comunicação, registra e analisa todas as interações de forma estruturada e cumpre rigorosamente os prazos e normas definidos pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

Comunidade

A Unimed Litoral reconhece a comunidade local, incluindo escolas e instituições sociais como stakeholders, identificados por meio do mapeamento de necessidades da região, análise de vulnerabilidades e solicitações de apoio. O engajamento busca promover saúde, bem-estar e desenvolvimento comunitário, alinhado ao compromisso social da cooperativa. Para garantir um relacionamento significativo, a Unimed Litoral realiza projetos comunitários, estabelece parcerias, desenvolve ações educativas e acompanha continuamente as iniciativas, mantendo um diálogo próximo e transparente que orienta melhorias e amplia os impactos positivos no território.

A comunicação e o relacionamento com os stakeholders garantem **acesso claro, transparente e acessível às informações sobre a Unimed Litoral, seus serviços, orientações e campanhas**. As iniciativas de engajamento contribuem para atrair e fidelizar clientes, fortalecer a confiança na marca, ampliar a satisfação dos públicos e gerar valor sustentável, em alinhamento aos princípios cooperativistas.

Para assegurar um engajamento efetivo, a cooperativa realiza o monitoramento contínuo de seus canais de comunicação e relacionamento, acompanhando interações, atendimentos e retornos recebidos, de modo a orientar melhorias e fortalecer a proximidade com seus públicos.

Participações em Associações

GRI 2-28

A Unimed Litoral está representada, através dos seus diretores, gerentes e lideranças, em diversos conselhos, associações, comitês e câmaras técnicas do Sistema Unimed e da região.



Associação Brasileira de Recursos Humanos, filial Itajaí – ABRH Itajaí;

Federação dos Hospitais de Santa Catarina – FEHOSC;

Associação dos Hospitais de Santa Catarina – AHESC;

Conselho de Administração da Federação das Unimeds do Estado de SC;

Conselho de Administração da Confederação Regional dos Estados do Sul – Unimed Mercosul;

Comitê Consultivo Unimed;

Comitê dos Recursos Próprios;

Comitê Estadual de Mercado e Marketing CEMM;

Associação Comercial e Industrial de Balneário Camboriú;

Associação Comercial e Industrial de Navegantes;

Associação Empresarial de Itajaí;

Núcleo de Cooperativas da Itajaí (NCOOP);

Associação Empresarial de Itajaí (ACII);

Associação Empresarial de Balneário Camboriú e Camboriú (ACIBALC);

Comitê Estadual de Gestão de Pessoas – Unimed SC

Comitê Estadual de Sustentabilidade – Unimed SC

Movimento ODS Santa Catarina

Estratégia de Sustentabilidade

GRI 3-1; GRI 3-2; GRI 3-3

A definição dos temas materiais seguiu a metodologia GRI Standards, considerando os impactos das operações na economia, no meio ambiente, nas pessoas e em direitos humanos. O processo incluiu consultas internas a lideranças (gestores e responsáveis por áreas estratégicas) e colaboradores. Já a consulta externa foi realizada com fornecedores, governo e sociedade, ampliando a compreensão dos impactos identificados pelos diferentes públicos.

A combinação dessas perspectivas possibilitou mapear os temas mais relevantes, com a matriz resultante da convergência entre a percepção dos públicos consultados e a análise interna sobre relevância. Ao final do processo, os temas considerados materiais foram os seguintes, mantendo-se os mesmos desde 2023:

Temas Materiais

-  Desempenho econômico
-  Comunidades locais
-  Não discriminação
-  Resíduos
-  Presença no mercado
-  Emprego
-  Saúde e segurança dos clientes
-  Privacidade dos clientes
-  Água
-  Energia
-  Treinamento e Educação

A cooperativa reafirma continuamente seu compromisso com a sustentabilidade, a ética e a responsabilidade social. Para conduzir a gestão dos temas destacados, adota práticas alinhadas aos princípios de governança, transparência e respeito aos públicos com os quais se relaciona.

No âmbito econômico, busca assegurar um desempenho estável e sustentável, equilibrando resultados financeiros com a qualidade dos serviços oferecidos. Como parte desse compromisso, são elaborados relatórios financeiros anuais e realizadas auditorias internas e externas, além da manutenção da diretriz de apresentar resultado contábil semestral positivo, apurado com base no balancete contábil.

Temas complementares

-  Segurança do Trabalho
-  Saúde do Colaborador
-  Certificações

Com relação às comunidades onde está inserida, a organização contribui para o bem-estar local por meio do apoio a eventos, iniciativas sociais e ações educativas voltadas à promoção da saúde e da qualidade de vida.

O ambiente de trabalho também recebe atenção especial, com ações voltadas à segurança e ao desenvolvimento dos colaboradores. Entre as metas estabelecidas está a manutenção do índice de acidentes de trabalho abaixo de 0,20%.

No campo da diversidade e inclusão, a Unimed Litoral mantém uma política sólida de prevenção e combate a qualquer forma de discriminação em suas atividades. Esse compromisso também se expressa no atendimento à meta interna que estabelece a participação mínima de 5% de pessoas com deficiência (PcD) em seu quadro de colaboradores.

Quanto à sua atuação regional, a presença no mercado é fortalecida pela rede de cooperados, prestadores e estruturas assistenciais que garantem acesso qualificado aos serviços de

saúde. Tal posicionamento evidencia o objetivo de ampliar o alcance, manter competitividade e estreitar o relacionamento com clientes e comunidade. Como meta estratégica tem-se atingir 110.000 vidas na carteira de clientes.

A saúde e segurança dos clientes permanecem entre as prioridades estratégicas, com investimentos em tecnologias e sistemas de monitoramento que asseguram um atendimento seguro. Nesse sentido, foram definidas metas como o cumprimento integral dos padrões internacionais de segurança do paciente e a análise tempestiva dos registros de eventos e ocorrências, os quais registram situações que impactam os processos dentro da cooperativa.



No que se refere à privacidade, asseguram-se práticas rigorosas para a proteção de dados pessoais, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). A meta definida prevê que 100% dos processos estejam adequados à legislação.

As práticas ambientais incluem iniciativas de conscientização para reduzir o consumo de água e energia e diminuir a geração de resíduos. Como desdobramento, foi estabelecida a meta de reduzir o volume de impressões em 12,5%, tanto na área assistencial quanto administrativa, em comparação à média do semestre anterior.

Além disso, a Unimed Litoral possui compromisso em manter relações de trabalho justas, estáveis e alinhadas ao desenvolvimento profissional de seus colaboradores. Para isso, adota-se a meta de assertividade na jornada de trabalho, assegurando o cumprimento das cargas horárias e promovendo uma gestão mais equilibrada e transparente.

Por fim, a qualificação das equipes é vista como essencial para a excelência no atendimento. Para garantir esse desenvolvimento contínuo, existe a meta de que cada colaborador realize pelo menos 20 horas de treinamento no decorrer do ano.

Desempenho Econômico

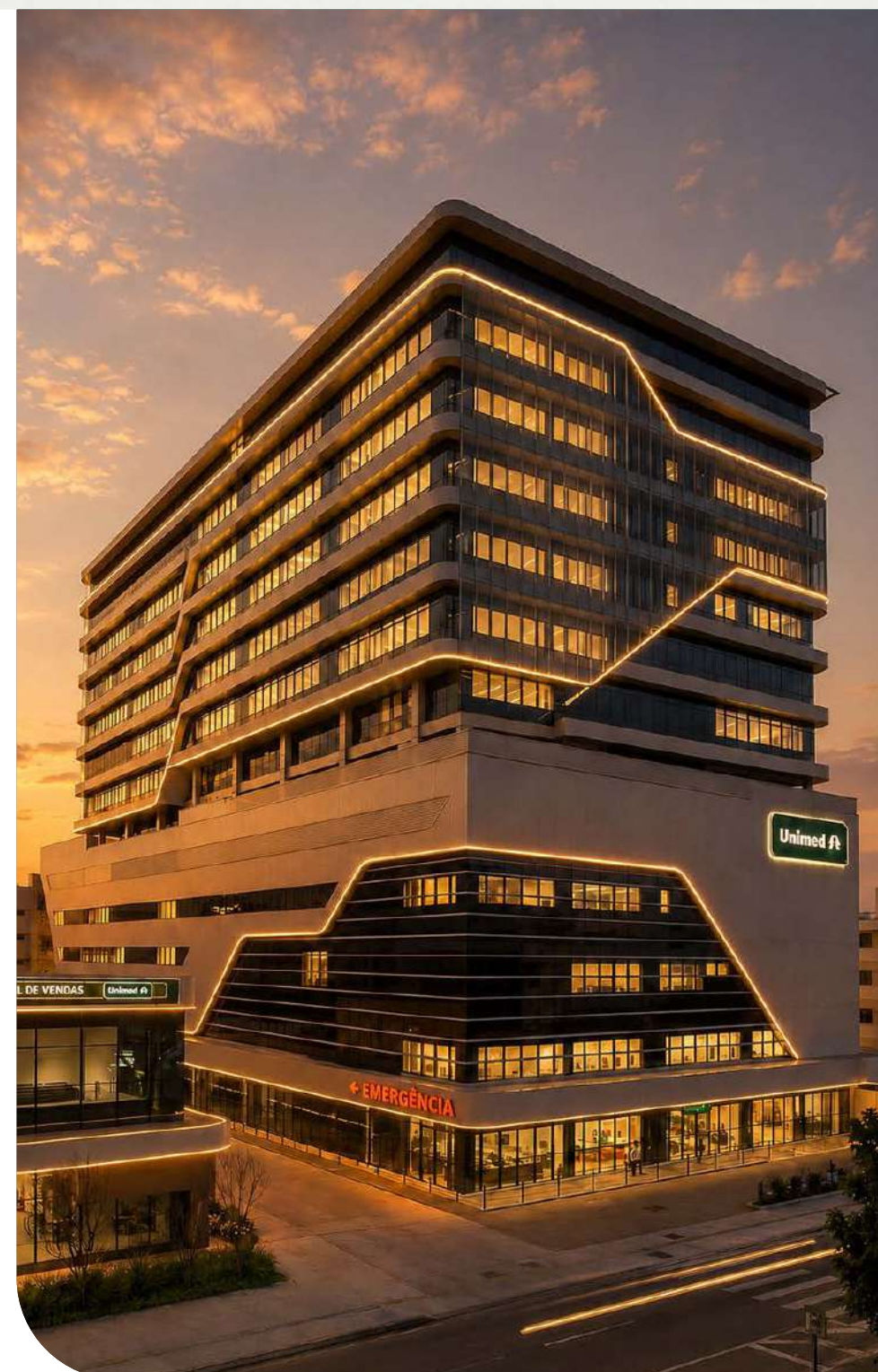
GRI 2-201; GRI 201-1

A Unimed Litoral figura entre as principais operadoras de planos de saúde do Litoral de Santa Catarina. Ao longo de 2025, a cooperativa realizou atendimentos para 196.528 clientes e apoiou mais de 8.345 empresas que contrataram seus planos para colaboradores. No total, foram registrados mais de 2,45 milhões de atendimentos, contemplando serviços presenciais e remotos.

A Unimed Litoral alcançou 44,71% de participação de mercado nos 13 municípios de sua área de atuação.

Considerando todas as singulares do Sistema Unimed, o Market Share na região chegou a 73,04%, reforçando a relevância da marca no mercado de saúde suplementar.

Em 2025, a cooperativa registrou crescimento de 5,75% na carteira de clientes, conquistando a marca de 107.364 clientes diretos, um crescimento de 54,93% nos últimos 5 anos. O resultado, somado à manutenção da carteira, ao acompanhamento da sinistralidade, às ações preventivas e às negociações estratégicas, contribuiu para a evolução do Valor Econômico Acumulado.



2.451.329

atendimentos em 2025



1.524.030

atendimentos presenciais



927.299

atendimentos online

Valor econômico acumulado em 2025

GRI 201-1

Valor Econômico Direto Gerado

R\$ 1.190.065.257,42

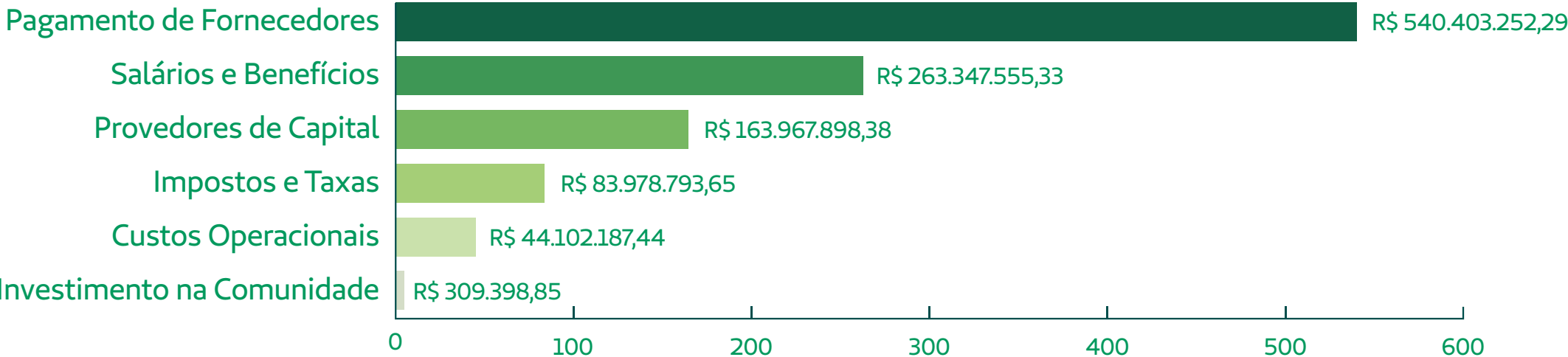
Valor Econômico Distribuído

R\$ 93.956.171,48

Principais fontes de receita



Componentes de Valor



Plano de Saúde
→ Mensalidades



Intercâmbio
→ Outras Unimed



Atendimento
→ Particulares



Aplicações
→ Rendimentos financeiros

Principais destaques do valor adicionado

GRI 201-1

Receitas

↑ 12%

Crescimento de 12%, refletindo a continuidade da geração de valor e a gestão responsável dos recursos.

Impostos e Taxas

↑ 5%

Aumento de 5%, com acompanhamento rigoroso da carga tributária e cumprimento das obrigações fiscais.

R\$108.396.347,46 investidos em fornecedores locais (GRI 204-1)

Salários e Benefícios

↑ 22%

Aumento de 22%, impulsionado pelo reajuste salarial e pelo crescimento de 18% no quadro de colaboradores, necessário para a expansão da rede própria e a abertura do Hospital Itajaí.

Provedores de Capital

↑ 64%

Aumento de 64%, impulsionado pelo avanço da construção do Hospital Itajaí, com captação de empréstimos para manter o cronograma de execução.

Investimento na Comunidade

Redução decorrente da conclusão tardia do edital da prefeitura e do menor recolhimento de ISS com o início das operações do Hospital Itajaí.

Pagamento de fornecedores

↑ 9%

Aumento de 9%, decorrente da expansão da rede, do avanço das obras do Hospital Itajaí e do reajuste de preços de insumos.



Compromisso com as pessoas

A Unimed Litoral coloca as pessoas no centro de sua atuação, fortalecendo uma cultura organizacional que valoriza o cuidado, o respeito e o desenvolvimento humano. O compromisso com colaboradores, cooperados, clientes e comunidade se reflete em práticas que promovem bem-estar, segurança, ambiente de trabalho saudável, qualificação contínua e relações pautadas pela ética e pelo diálogo.



Relações de Trabalho

GRI 2-30

É mantida uma relação harmoniosa e sólida com o sindicato, garantindo um diálogo contínuo e transparente. O Sindicato dos Trabalhadores em Estabelecimentos de Saúde de Itajaí e Região (SindSaúde Itajaí), integrante da base do SindSaúde/SC, fortalece a representatividade dos colaboradores da Unimed Litoral. Todos os colaboradores, estão incluídos no acordo coletivo (categoria dos trabalhadores em estabelecimentos de serviços de saúde) firmado anualmente, quando são definidos ajustes salariais e benefícios. Para os estagiários, não contemplados no acordo coletivo, são seguidas as legislações específicas.

Benefícios e Remuneração

GRI 202-1

O cargo de menor remuneração na Unimed Litoral, considerando a jornada de 220 horas mensais, é o de Recepcionista, cujo valor corresponde ao piso regional, fixado em R\$ 1.978,00. Em 2025, a cooperativa contou com 31 colaboradores nessa função, sendo 25 mulheres e 6 homens.

Em 2025, a Unimed Litoral registrou um total de 600 reconhecimentos internos, refletindo o compromisso da cooperativa com o desenvolvimento e valorização de seus colaboradores. Desse total, 365 reconhecimentos decorreram de recrutamentos internos, enquanto 235 foram concedidos por meio de promoções, demonstrando a prioridade dada à evolução profissional dentro da organização.

Durante o ano, foram realizadas apenas duas contratações externas para cargos de Liderança-Gestão, demonstrando a preferência institucional por preencher posições estratégicas por meio de talentos internos.

Quanto aos benefícios oferecidos, a Unimed Litoral busca promover bem-estar e qualidade de vida aos colaboradores, reforçando uma relação de cuidado que valoriza as pessoas e contribui para um ambiente de trabalho mais saudável e equilibrado.

Benefícios aos colaboradores

Refeitório e conforto dos colaboradores nos Hospitais e Núcleo da Praia Brava

Ginástica Laboral

Programa de Qualidade de Vida (Pró-Saúde)

Plano Odontológico

Conexa Saúde (Psicoterapia gratuita e ilimitada)

GoGood (Atividade física /academias)

Treinamentos Técnicos e Comportamentais

Programa de orientação, monitoramento e treinamento dos Gestores e Academia de Liderança (Programas de Liderança para Gestores)

Biblioteca e Parcerias Educacionais

Vale-Alimentação

Vale-Transporte e Ônibus fretado linha Itajaí X BC

Uniformes para áreas específicas

Plano de Saúde - PLAF

Espaço Viver Bem (academia, atividades físicas e grupos de educação em saúde)

Auxílio Educação

Programa de Participação de Resultados (PPR)

Licença Maternidade/Paternidade Cidadã

Quinquênio

Indenização Seguro de Vida

Gratificação de Assiduidade

Benefícios aos jovens aprendizes e estagiários

Refeitório e conforto dos colaboradores nos Hospitais e Núcleo da Praia Brava

Ginástica Laboral

Programa de Qualidade de Vida (Pró-Saúde)

Conexa Saúde (Psicoterapia gratuita e ilimitada)

GoGood (Atividade física /academias)

Treinamentos Técnicos e Comportamentais

Biblioteca e Parcerias Educacionais

Vale-Alimentação

Vale-Transporte e Ônibus fretado linha Itajaí X BC

Licença Maternidade/Paternidade Cidadã

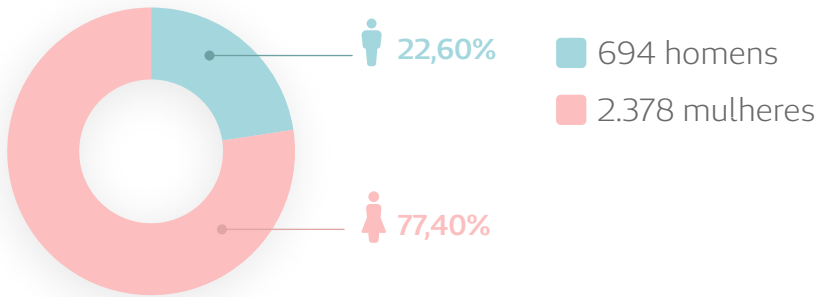
Gratificação de Assiduidade

Perfil dos Colaboradores

GRI 2-7, GRI 2-8

3.072

colaboradores empregados

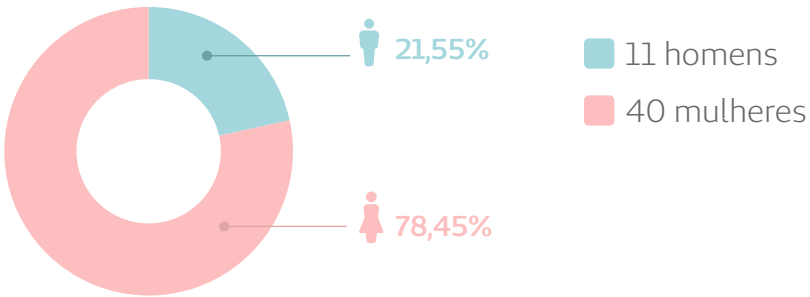


885

colaboradores terceirizados

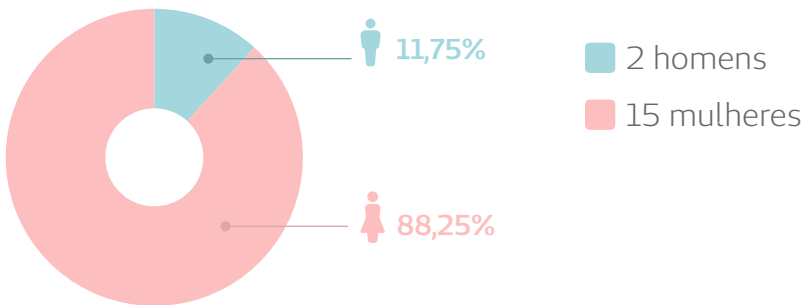
51

jovens aprendizes



17

estagiários



Colaboradores por faixa etária

Faixa etária	Quantidade
14-18 anos	27
19-21 anos	176
22-25 anos	376
26-30 anos	674
31-40 anos	1.092
41-50 anos	582
51-60 anos	126
61-64 anos	10
65+	9

Ocupação dos cargos de liderança

Diretores

2 diretores
2 homens

9 gerentes
4 mulheres
5 homens

Gerentes

Coordenadores

32 coordenadores
25 mulheres
7 homens



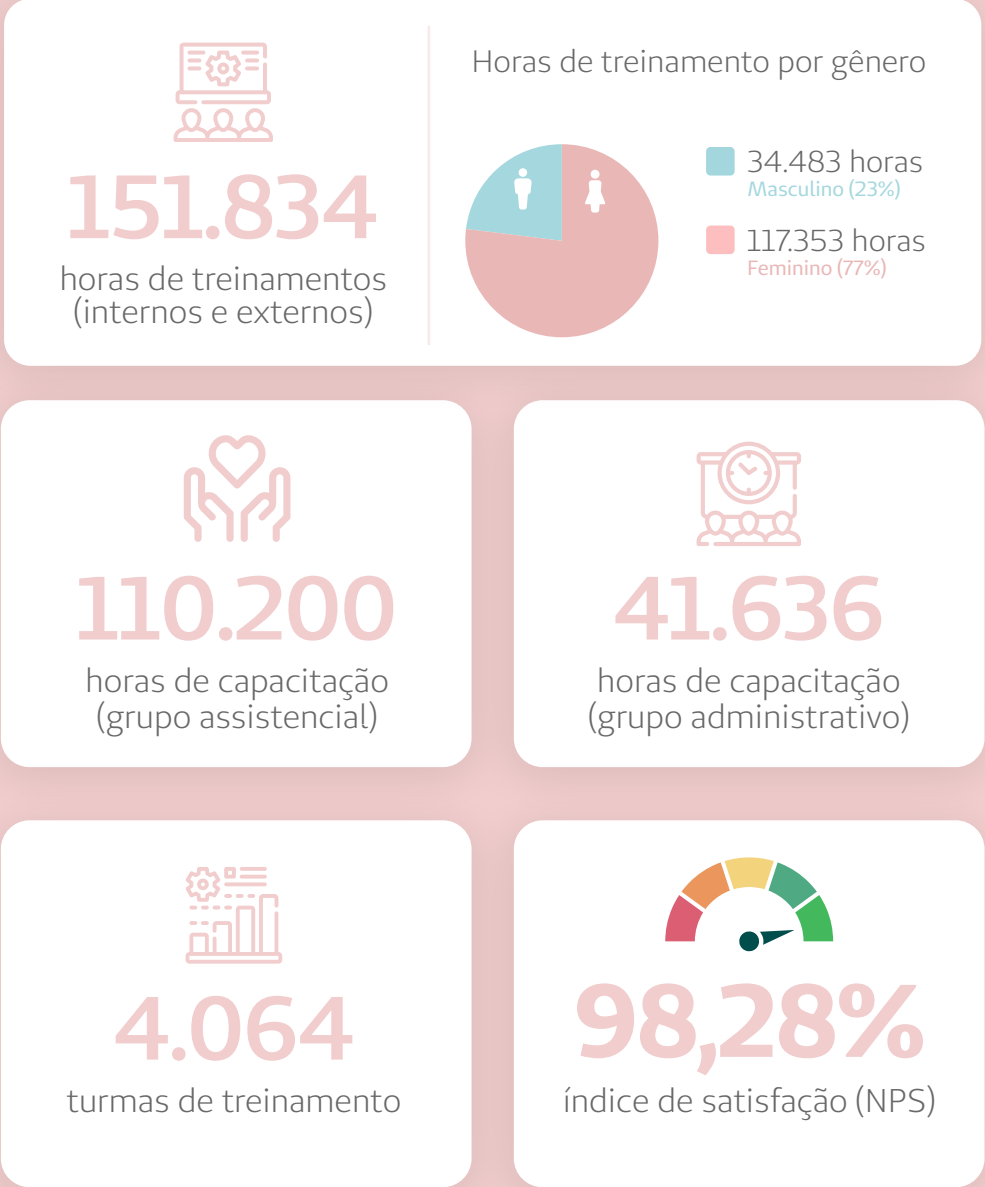
Capacitação e Treinamento

GRI 404-1

A Unimed Litoral investe no aprimoramento contínuo de seus colaboradores, oferecendo ações de desenvolvimento técnico e comportamental que fortalecem competências essenciais para atender às necessidades da organização e às exigências do mercado. A cooperativa manteve a oferta contínua de ações de capacitação acessíveis a todos os colaboradores, considerando a adesão e disponibilidade individual, o que reforça o compromisso da cooperativa com a equidade de acesso às oportunidades de desenvolvimento profissional.

Em 2025, 100% dos colaboradores participaram de, pelo menos, uma ação de capacitação ofertada pela Unimed Litoral. Esse resultado está alinhado à

meta interna de desenvolvimento, que estabelece a realização mínima de 20 horas de treinamento por colaborador ao longo do ano. O índice de atingimento dessa meta foi de 99,86%, evidenciando a alta adesão dos colaboradores às ações educacionais e o fortalecimento da cultura de aprendizagem contínua na organização.



Os treinamentos comportamentais priorizaram o desenvolvimento de competências organizacionais e de liderança, alinhadas à cultura, aos valores e às estratégias da Unimed Litoral. Entre os temas trabalhados estiveram liderança, cultura e clima organizacional, desenvolvimento relacional, comunicação, carreira, diversidade e inclusão, segurança psicológica, educação corporativa, práticas institucionais, cooperativismo e gestão de equipes.

Por outro lado, os treinamentos técnicos assistenciais foram organizados com foco na segurança do paciente, na qualificação das práticas de cuidado e no desenvolvimento contínuo das equipes de saúde. Entre os principais temas trabalhados estiveram urgência e emergência, cuidados intensivos, prevenção de infecções, segurança assistencial, práticas cirúrgicas, uso seguro de tecnologias e equipamentos, além de protocolos clínicos e ações de integração e desenvolvimento profissional.

R\$ 3.672.347,00

investidos em treinamentos

Destes, R\$ 2.060.034,00
provenientes do SESCOOP



Capacitação para a Equipe Médica

GRI 404-1

A Unimed Litoral mantém um processo estruturado de desenvolvimento dos médicos cooperados, credenciados e contratados, baseado no diagnóstico contínuo de necessidades assistenciais, regulatórias e estratégicas. As capacitações abrangem educação continuada, atualização científica, treinamentos técnico-assistenciais, encontros clínicos, revisão de protocolos e desenvolvimento de competências comportamentais, como comunicação, ética e humanização do cuidado.

Os programas são oferecidos em formatos presenciais, online e híbridos, com sua efetividade monitorada por indicadores assistenciais, avaliações de satisfação e feedbacks. Esse modelo fortalece o protagonismo médico, promove a prática baseada em evidências e contribui para a qualidade, segurança e humanização da assistência.

8 treinamentos comportamentais para gestores médicos, cooperados e contratados

134

participações

96%

índice satisfação

R\$ 63.660,00

de investimento

As ações comportamentais foram voltadas ao desenvolvimento de competências socioemocionais e relacionais essenciais à qualidade da assistência, liderança médica e sustentabilidade organizacional, abordando temas como comunicação empática e assertiva, inteligência emocional, resolução de conflitos, construção de confiança e segurança psicológica, adaptabilidade, inovação e autodiagnóstico setorial para identificação de desafios e soluções.

Por outro lado, os treinamentos técnicos focaram no desenvolvimento clínico-assistencial do corpo médico, priorizando segurança do paciente e atualização de práticas. As principais temáticas incluíram urgências e emergências, suporte avançado de vida, atendimento a múltiplas vítimas, interpretação clínica, segurança no uso de tecnologias e medicamentos, manejo avançado de vias aéreas e procedimentos invasivos e terapias.

14 treinamentos técnicos assistenciais para gestores médicos, cooperados e contratados

435

participações

50

turmas

71%

de adesão

80%

satisfação

93%

aproveitamento

R\$ 545.161,56 de investimento

Programa de Desenvolvimento

GRI 404-2

Em 2025, a Unimed Litoral manteve um portfólio estruturado e contínuo de programas voltados ao aperfeiçoamento das competências técnicas, comportamentais e de liderança de seus colaboradores, alinhado à sua cultura organizacional, aos princípios do cooperativismo e ao Jeito de Cuidar Unimed.

O escopo das ações contempla diferentes públicos, cargos e níveis hierárquicos, respeitando as jornadas de desenvolvimento e carreira dos colaboradores. As iniciativas incluem programas de integração institucional, desenvolvimento de lideranças, sucessão, gestão por competências, educação corporativa, diversidade e inclusão, segurança psicológica, comunicação, carreira e cultura cooperativista, além de capacitações técnicas assistenciais voltadas à segurança do paciente e à qualificação da prática em saúde.



A Unimed Litoral adota metodologias educacionais diversificadas, que combinam treinamentos presenciais, ações in loco, atividades práticas, simulações, trilhas de aprendizagem e capacitações externas, assegurando a efetividade do aprendizado e a aplicabilidade no contexto de trabalho. A qualidade e o impacto dos programas são monitorados continuamente por meio de indicadores de desempenho, avaliações de reação, aprendizagem e eficácia, além de feedbacks estruturados dos participantes.

No decorrer do ano, são ofertados diversos programas de desenvolvimento voltados à carreira, estruturados para fortalecer o autoconhecimento, a liderança e a atuação das equipes. Essas iniciativas estimulam o protagonismo, ampliam competências técnicas e comportamentais e oferecem suporte contínuo ao desenvolvimento profissional, contribuindo para a formação de líderes mais preparados e colaboradores mais engajados no seu próprio crescimento.

Além disso, a Unimed dispõe de um Programa de Preparação para Aposentadoria (PPA), o qual oferece acompanhamento personalizado aos colaboradores nos seis meses que antecedem sua aposentadoria, com encontros mensais voltados à orientação e ao planejamento dessa nova etapa. A iniciativa inclui ainda workshops semestrais sobre gestão de carreira e preparação para o futuro, abertos a todos os colaboradores, especialmente aqueles com 45 anos ou mais, fortalecendo uma transição profissional mais segura e estruturada.

Academia de Liderança



54

gestores



14

turmas

96,65%

índice de satisfação



LiderAção



205

participantes



44

turmas

97,25%

índice de satisfação



Programa de Desenvolvimento de Lideranças (PDL)



28

participantes



90%

índice de satisfação

Programa de Sucessão



17

participantes



11

turmas

100%

índice de satisfação



Conexão



48

participantes



14

turmas

97,07%

índice de satisfação



Gestão das Competências do Negócio



87

participantes



29

turmas

96,02%

índice de satisfação



Ferramentas de Gestão de Pessoas



600

participantes



32

turmas

98,38%

índice de satisfação



Guardiões do Cuidar



142

participantes



20

turmas

98,94%

índice de satisfação



Gestão das Competências Relacionais

1810
participantes

106
turmas

97,63%
índice de satisfação



Programa Conhecer para Desenvolver

101
participantes

5
turmas

94,49%
índice de satisfação



Integração

1051
participantes

92
turmas

99,31%
índice de satisfação



Programa de Diversidade e Inclusão (PRIDE)

258
participantes

16
turmas

98,91%
índice de satisfação



Treinamentos Técnicos Assistenciais

3334
participantes

312
turmas

94%
índice de satisfação



Avaliação de Desempenho

GRI 404-3

A avaliação de desempenho tem como objetivo analisar a atuação do colaborador frente às responsabilidades e competências exigidas para seu cargo. Como oportunidade de crescimento, as lideranças são orientadas a estruturar o Plano de Desenvolvimento Individual (PDI), que funciona como um instrumento de orientação para o avanço profissional, indicando ações e oportunidades destinadas ao aprimoramento de habilidades, conhecimentos e atitudes.

No período avaliado, os resultados demonstraram que a competência mais bem avaliada foi “Encanta o Cliente”, com 87% de desempenho, seguida por “Coopera para Crescer”, que alcançou 84%, evidenciando o alinhamento das equipes aos valores de cuidado, colaboração e excelência no atendimento.

3.260 avaliações realizadas

Feminino total: 2.503

Apoio (71) 3%

Gestão (22) 1%

Operacional (1.706) 68%

Técnico (703) 28%

Masculino total: 757

Apoio (49) 6%

Gestão (7) 1%

Operacional (515) 68%

Técnico (186) 25%

Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho

GRI 403-1; GRI 403-2 GRI 403-4; GRI 403-5; GRI 403-7; GRI 403-8

A Unimed Litoral mantém um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho estruturado e alinhado à legislação trabalhista e às Normas Regulamentadoras (NRs). Esse sistema tem como foco a identificação sistemática de perigos, a avaliação de riscos ocupacionais e a definição de medidas preventivas para eliminar ou reduzir a exposição dos trabalhadores.

Os serviços de saúde ocupacional e segurança do trabalho possuem atuação voltada à identificação, prevenção e mitigação de riscos ocupacionais, especialmente em ambientes assistenciais. O Médico do Trabalho realiza avaliações clínicas após acidentes ou exposições, acompanha casos, analisa atestados e

emite pareceres técnicos sobre aptidão laboral, contribuindo para condutas adequadas e prevenção de agravamentos.

A identificação e avaliação de riscos ocorrem de forma contínua, por meio de inspeções periódicas nos ambientes de trabalho, análises previstas no Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), investigações de ocorrências e avaliações de processos e atividades críticas. Esses processos contam com a participação do setor de Saúde, Segurança e Gestão Ambiental (SSGA), da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) e das lideranças.



A qualidade dos serviços é garantida pela atuação de profissionais habilitados, aplicação de protocolos clínicos e fluxos padronizados, integração com Segurança do Trabalho e conformidade legal, além de validações em auditorias de certificações. O acesso dos trabalhadores é assegurado por fluxos de atendimento claros, suporte presencial e comunicação contínua, promovendo acolhimento e agilidade no cuidado ocupacional.

As medidas de controle são definidas de forma planejada e organizada, com foco na redução dos riscos nos ambientes de trabalho. As ações incluem adequações estruturais, reorganização de áreas, padronização de processos, melhorias em instalações e sistemas, organização física dos ambientes, uso de dispositivos de segurança e orientação quanto à utilização adequada de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs). Todas as medidas são registradas em planos de ação, com responsáveis e prazos definidos, e acompanhadas até sua implementação.

A participação do colaborador ocorre por meio de canais formais de comunicação, como o Intranet institucional, grupos corporativos, treinamentos, campanhas educativas, inspeções de segurança e ações presenciais nas áreas. Nesses espaços, os colaboradores têm acesso a informações relevantes, incluindo orientações sobre uso de EPIs, fluxos de atendimento em caso de acidentes, resultados de inspeções, indicadores, alertas preventivos e boas práticas de biossegurança. A estrutura conta também com Bombeiros Civis e Brigada de Incêndio preparados para resposta imediata a emergências, com treinamentos e simulados periódicos.



A instituição conta com comitês formais de saúde e segurança, compostos por representantes da gestão e dos trabalhadores, que atuam de forma consultiva e executiva, participando da tomada de decisões dentro de suas competências. Entre eles, destaca-se a Comissão Gestora Multidisciplinar de Acidentes com Materiais Perfurocortante, o Comitê de Gerenciamento de Riscos em Radiologia Diagnóstica ou Intervencionista e a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA).

A organização estimula a participação ativa dos colaboradores, disponibilizando canais acessíveis para o relato de perigos e condições inseguras, bem como assegurando o direito de interromper atividades diante de risco iminente, sem qualquer forma de represália. Esse ambiente de confiança é reforçado por políticas internas e pela atuação do setor de Compliance, que mantém o canal de denúncia confidencial e promove ações contínuas de conscientização.

Os resultados desses processos são utilizados para revisar procedimentos, direcionar treinamentos, priorizar ações preventivas e apoiar a tomada de decisão, promovendo a melhoria contínua do sistema de gestão e o fortalecimento da cultura de prevenção.

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)



28 membros

Hospital Unimed



12 membros

Hospital e Maternidade

Capacitação em Saúde e Segurança do Trabalho em 2025

7 temas abordados com 2.086 colaboradores impactados



Em áreas com maior exposição a riscos, são implementadas ações específicas, como treinamentos, orientações in loco sobre biossegurança, perfurocortantes, ergonomia, uso de EPIs e prevenção de quedas. Os requisitos também são estendidos aos terceirizados e prestadores, garantindo padrões consistentes de segurança.

Complementam essa atuação as medidas de prevenção a incêndios, com Bombeiros Civis, Brigada de Incêndio treinada, simulados e inspeções. Essa estrutura fortalece a prevenção, reduz riscos e contribui para ambientes de trabalho mais seguros.

Além disso, a Unimed Litoral mantém um sistema estruturado conforme as Normas Regulamentadoras e diretrizes aplicáveis ao setor de saúde, integrando o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO). O sistema abrange 100% os trabalhadores sob controle direto da organização garantindo cobertura integral aos públicos expostos aos riscos ocupacionais. Os prestadores de serviços eventuais e visitantes não integram o escopo por não atuarem de forma contínua, embora recebam orientações e requisitos de segurança quando aplicável. Os dados reportados são compilados a partir das NR vigentes, diretrizes da ANVISA, orientações do Corpo de Bombeiros, registros do PGR e PCMSO, inspeções, indicadores internos e relatórios das comissões formais de SST, seguindo metodologia padronizada e validada.

Acidentes de Trabalho

GRI 403-9; GRI 403-10

A análise das causas dos acidentes típicos em 2025 evidenciou que os eventos envolvendo perfurocortantes com material biológico foram os mais representativos, totalizando 32 ocorrências, seguidos por entorses, quedas, contusões e respingos com material biológico. Diante desse cenário, a cooperativa implementou e reforçou planos de ações, priorizando a hierarquia de controles de risco. Entre as medidas adotadas destacam-se a ampliação do uso de dispositivos de segurança para perfurocortantes, a adequação e reposicionamento de coletores apropriados, a padronização e revisão de procedimentos operacionais, bem como a intensificação de treinamentos periódicos sobre descarte correto, não reencape de agulhas e condutas pós-exposição.

Em comparação a 2024, observou-se aumento no número de ocorrências, influenciado principalmente pela ampliação do quadro funcional, pela intensificação das atividades operacionais e assistenciais e pela melhoria nos processos de notificação e registro dos acidentes.

Nos acidentes de trajeto, a motocicleta foi o meio de transporte mais frequentemente envolvido, refletindo maior exposição aos riscos do trânsito urbano, respondendo por 31 das 41 ocorrências registradas. Como resposta, a cooperativa promoveu ações educativas voltadas à segurança viária, incluindo campanhas de conscientização, orientações sobre direção defensiva e comunicação contínua sobre comportamentos seguros no trânsito.

2025

 Acidentes de Trabalho Típicos	78
 Acidentes de Trabalho Trajeto	41
Acidentes de Trabalho Totais	119
Total de Colaboradores	3072
Índice Relativo de Acidentes*	0,23%

**Média anual do Índice Relativo de Acidentes - IRA / O IRA é calculado dividindo-se o número de acidentes típicos pelo número de colaboradores*

No período de relato, não foram registrados óbitos, acidentes ou casos confirmados de doenças profissionais, tanto para empregados quanto para trabalhadores que atuam nas dependências da Unimed Litoral. Os perigos com potencial de causar doenças profissionais são identificados por meio de processos sistemáticos que incluem inspeções periódicas nos ambientes de trabalho, análises do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), avaliações de atividades críticas, monitoramento de indicadores de saúde ocupacional e investigação realizada por equipe multidisciplinar. Entre os principais perigos mapeados estão a exposição a agentes biológicos e materiais perfurocortantes, riscos ergonômicos relacionados a atividades repetitivas e movimentação de pacientes, contato com agentes químicos utilizados em áreas assistenciais e exposição à radiação ionizante em setores específicos.

Promoção de Saúde



Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)

GRI 403-3; GRI 403-6

A SIPAT 2025 foi estruturada com foco na promoção da saúde, da segurança e do bem-estar dos colaboradores, abordando temáticas alinhadas aos principais riscos identificados no ambiente de trabalho. Entre os temas trabalhados destacaram-se a saúde emocional, a segurança no manuseio de materiais perfurocortantes, o fluxo de comunicação e registro de acidentes de trabalho, a percepção de riscos nas atividades diárias, a prevenção contra incêndio e a segurança no trânsito, considerando especialmente os riscos associados aos acidentes de trajeto.

O evento contou com uma programação diversificada, incluindo palestras educativas e atividades lúdicas e como resultado, reforçou a atuação preventiva da organização, estimulando a participação ativa dos colaboradores na identificação de riscos e na adoção de medidas de segurança, contribuindo para a redução da probabilidade de acidentes de trabalho.



680

participantes na SIPAT



PRÓ-SAÚDE

PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA

Programa voltado à promoção de saúde e qualidade de vida dos colaboradores, com foco na mudança de comportamento e adoção de estilo de vida saudável. O Pró-Saúde se apoia em quatro pilares: Saúde Física, Saúde Mental, Social e Lazer e Carreira, cada um com ações desenvolvidas para apoiar os colaboradores na jornada de promoção à saúde.

Cuidadosamente: ações preventivas e acompanhamento psicológico para cuidar de quem cuida

Conexão: desenvolvimento técnico e comportamental para jovens aprendizes

Sucessão: preparação interna de profissionais com potencial para cargos de coordenação

Academia de Liderança: desenvolvimento da liderança para melhores resultados e clima organizacional

Treinamentos e Desenvolvimento: ações do DHO voltadas ao crescimento contínuo da carreira do colaborador

Saúde Mental



Saúde Física



Carreira



Social e Lazer



Ergonomia: bem-estar na relação entre colaborador, equipamentos e ambiente de trabalho

PROMOPREV: grupos de promoção à saúde com equipe multidisciplinar no Espaço Viver Bem

BORALÁ: grupo de trilhas ao ar livre aberto a todos os colaboradores

Biblioteca Unimed: acervo de livros disponível para empréstimo e incentivo à leitura

PRIDE: diversidade e inclusão em todos os aspectos da vida profissional

POMTO G: decompressão e desenvolvimento voltados aos gestores da Unimed Litoral

A Unimed Litoral facilita o acesso aos programas com horários flexíveis, infraestrutura, profissionais capacitados e incentivo à adesão voluntária.

Saúde Mental

GRI 403-3; GRI 403-6

No âmbito do seu compromisso com as pessoas, a Unimed Litoral mantém processos estruturados relacionados à saúde mental dos colaboradores, integrando ações preventivas, de cuidado integrado, acolhimento psicológico e acompanhamento contínuo. Esse cuidado é realizado por meio de um programa interno, chamado de CuidadosaMENTE, que atua de forma confidencial e acessível, promovendo espaços de escuta, orientação e desenvolvimento emocional.

Programa CuidadosaMENTE – Ações de Saúde Mental

Como parte dos processos de cuidado, o Programa CuidadosaMENTE oferece acolhimentos individuais conduzidos por psicólogas terceirizadas, assegurando sigilo e atendimento qualificado. Estes atendimentos são relacionados a avaliações psicossociais, acompanhamento em momentos específicos da jornada do colaborador, como o retorno da licença maternidade e segunda vítima (quando o profissional de saúde que fica emocionalmente abalado após um erro ou evento adverso no cuidado ao paciente, que é a primeira vítima).

217
ações realizadas

89%
de adesão

2.583
colaboradores impactados

98%
de satisfação

Acolhimentos CuidadosaMENTE


1.012
acolhimentos a colaboradores

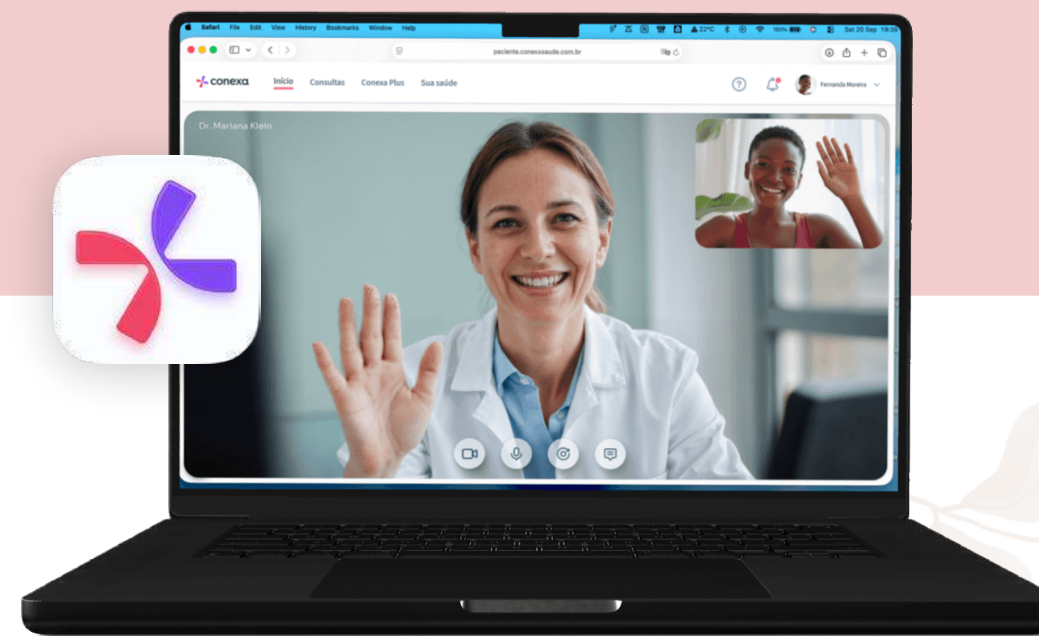
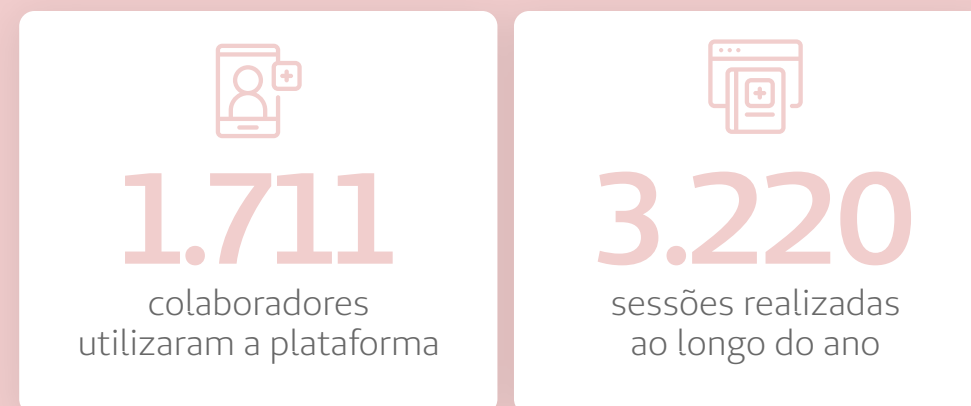

97,3%
satisfação com acolhimento de psicólogas terceiras

A efetividade dos mecanismos é monitorada por indicadores e pelo feedback dos colaboradores. Essas informações orientam a revisão de fluxos, o aprimoramento das ações e a ampliação dos serviços, garantindo aderência às necessidades identificadas. Assim, a Unimed Litoral fortalece a reparação e a prevenção de impactos psicossociais, promovendo um ambiente de trabalho saudável.

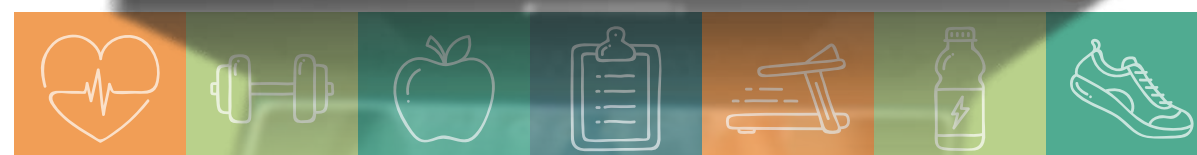
Após a realização do acolhimento (psicoterapia breve e focal), os colaboradores podem ser direcionados ao Conexa Saúde, ferramenta que integra a estratégia de cuidado com a saúde mental ao disponibilizar consultas psicológicas online ilimitadas e gratuitas, permitindo ao colaborador escolher o profissional, o horário e a abordagem mais adequada, com total privacidade.

Ao ampliar o acesso ao acompanhamento psicológico contínuo, é reforçado o compromisso da cooperativa com a promoção da saúde mental, a prevenção de agravos psicossociais e a construção de um ambiente de trabalho mais saudável e sustentável.

Plataforma Conexa Saúde



A efetividade dos mecanismos é monitorada por indicadores e pelo feedback dos colaboradores. Essas informações orientam a revisão de fluxos, o aprimoramento das ações e a ampliação dos serviços, garantindo aderência às necessidades identificadas. Assim, a Unimed Litoral fortalece a reparação e a prevenção de impactos psicossociais, promovendo um ambiente de trabalho saudável.



Premiações e Reconhecimentos

GRI 416-1

Great Place to Work (GPTW)

A pesquisa de clima organizacional realizada em 2025 contou com a participação de 2.674 colaboradores, 90% do público convidado, demonstrando alto engajamento e garantindo a solidez dos dados. Entre os principais resultados, 91% dos respondentes afirmaram que a Unimed Litoral é um ótimo lugar para trabalhar, refletindo uma percepção amplamente positiva sobre o ambiente organizacional e as práticas de gestão de pessoas.

82%

índice de satisfação
entre os colaboradores



Prêmio Ser Humano

No ciclo de premiação de 2025, a Unimed Litoral foi certificada nas quatro modalidades do Prêmio Ser Humano – SC, obtendo o primeiro lugar em uma delas. A iniciativa reconhece práticas inovadoras e de impacto no desenvolvimento de pessoas e organizações. A seguir, apresentam-se os cases certificados da cooperativa.

1º
LUGAR

Categoria Jovem

“Cuidar também é Incluir: um olhar para as práticas de diversidade e inclusão no ambiente da saúde”

Categoria Desenvolvimento

“Do potencial a performance: Recrutamento e Seleção como estratégia de negócio”

Categoria ESG (Environmental, Social and Governance)

“Nossa essência coopera com o mundo”

Categoria Excelência Organizacional

“CuidadosaMente”

Compromisso com a comunidade

A Unimed Litoral reforça seu compromisso com a comunidade por meio de projetos sociais voltados à promoção da saúde, educação e bem-estar, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida nas regiões onde atua. A cooperativa fortalece sua relação com a sociedade ao apoiar iniciativas que estimulam inclusão e desenvolvimento social, gerando impacto positivo e sustentável. As operações sociais e comunitárias ocorreram em escolas públicas, instituições sociais, espaços comunitários e unidades próprias da cooperativa.



Projetos Sociais

GRI 413-1; GRI 413-2

Investimentos

R\$ 111.200,00

projetos terceiros incentivados

R\$ 46.601,22

projetos com recurso de incentivo

R\$ 113.531,35

projetos com recurso interno

Programa de Atenção Complementar à Saúde (PACSC)

O Programa tem como objetivo ampliar o acesso a serviços de saúde por meio da distribuição gratuita de guias médicas e de mamografia. A iniciativa conta com a participação de 16 instituições parceiras e permite a utilização das guias em diversas especialidades médicas, tanto no hospital quanto em clínicas credenciadas.



563
guias de
consulta médica

240
guias de
mamografia

619
pessoas
beneficiadas

R\$ 73.202,65
investidos

Projeto Recriar

O projeto surgiu da necessidade de dar uma destinação sustentável ao tecido SMS utilizado na esterilização de materiais hospitalares da Unimed Litoral. O material, anteriormente descartado, passou a ser reaproveitado na confecção de ecobags e outros itens reutilizáveis. Desenvolvido em parceria com o Instituto Fruto das Mãos, por meio do projeto Geração de Renda FourMigas, a iniciativa promove inclusão social, capacitação e geração de renda para mulheres da comunidade.

1.950
ecobags produzidas





Doações externas

A iniciativa promove a destinação responsável de móveis provenientes de reformas ou substituições nos setores da cooperativa. Todos os itens doados passam por avaliação, assegurando que estejam em bom estado de conservação antes do repasse.

+900
itens doados

17
instituições parceiras beneficiadas



Unimed nas Escolas

O projeto capacita crianças, adolescentes e professores da rede pública para agir de forma adequada em situações de emergência, por meio de palestras sobre primeiros socorros e orientações relacionadas à higienização das mãos e prevenção de doenças. A iniciativa é realizada em todos os municípios da área de abrangência da Unimed Litoral.


14
palestras


920
participantes
(crianças, adolescentes e professores)



Padrinhos do Bem

A ação tem como objetivo levar alegria e presentear crianças na época natalina. A iniciativa foi realizada no CEDIN Ângela Dalçoquio, onde os alunos escreveram cartas com seus desejos de Natal, posteriormente adotadas por colaboradores e cooperados da Unimed Litoral.

135
presentes distribuídos

Viver Bem nas Escolas

O programa “Conectado com o Amanhã” promove espaços de diálogo e reflexão com estudantes sobre futuro profissional, escolhas de carreira e desenvolvimento pessoal, por meio de simulações de entrevistas de emprego, criação de currículos, dilemas relacionados à ética profissional e boas práticas em feedbacks. O momento foi desenvolvido com os alunos do Ensino Médio para capacitar estes jovens na busca pelo primeiro emprego, oferecendo ferramentas essenciais para o reconhecimento e empoderamento de seus talentos, abrindo portas para inúmeras possibilidades de trajetórias profissionais.

70

alunos
participantes



9,4%

índice de satisfação
(máximo 10%)

Instituto Unimed

O Instituto Unimed SC é um importante instrumento de responsabilidade social do Sistema Unimed, criado com a finalidade de fomentar iniciativas nas áreas educacional, cultural, esportiva e ambiental, fortalecendo o cooperativismo e o princípio do “Interesse pela Comunidade”. Entre as principais ações vinculadas ao Instituto destacam-se os programas estaduais Esporte Comunitário e Viver Bem na Escola, além do Circuito Unimed Santa Catarina, que ampliam o acesso ao esporte, à educação e contribuem para o desenvolvimento integral de crianças e adolescentes.

Também integram suas iniciativas as campanhas Lacs que Transformam e Tampinhas do Bem, que promovem a destinação correta de resíduos, reduzem impactos ambientais e geram benefícios sociais à comunidade.

Surf Comunitário

Por meio do programa, são realizadas aulas de surf na Praia dos Molhes da Barra, no município de Itajaí/SC, com a oferta de 28 aulas ao longo do ano.

A iniciativa apresentou excelente receptividade por parte dos participantes e de seus responsáveis, evidenciando seu impacto positivo no desenvolvimento esportivo, social e no bem-estar dos alunos.

33

alunos
participantes

9,6%

índice de satisfação
(máximo 10%)

Lei de Incentivo ao Esporte e à Cultura de Itajaí

Como parte das ações de responsabilidade social, a Unimed Litoral utiliza este mecanismo de fomento para possibilitar a destinação de recursos para projetos esportivos e culturais no município de Itajaí, promovendo inclusão social, acesso à cultura e incentivo à prática esportiva. A Unimed Litoral destinou recursos para apoiar os projetos Festival AGRIFUT na Comunidade e Manutenção da Equipe AGRIFUT, totalizando um investimento de R\$106 mil por meio da Lei de Incentivo ao Esporte.



Compromisso ambiental

A Unimed Litoral reafirma seu compromisso ambiental por meio de práticas de gestão responsáveis, direcionadas à redução de impactos, ao gerenciamento adequado de resíduos, ao uso eficiente de recursos e ao fortalecimento da cultura de sustentabilidade. Sua atuação é orientada por diretrizes institucionais, pelo cumprimento da legislação e por iniciativas contínuas de melhoria ambiental.



Energia

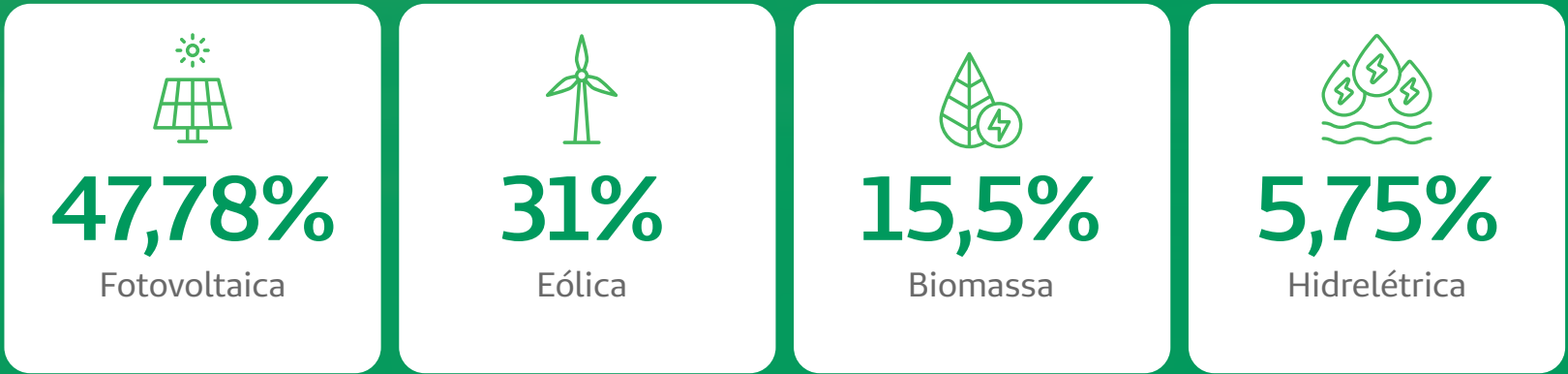
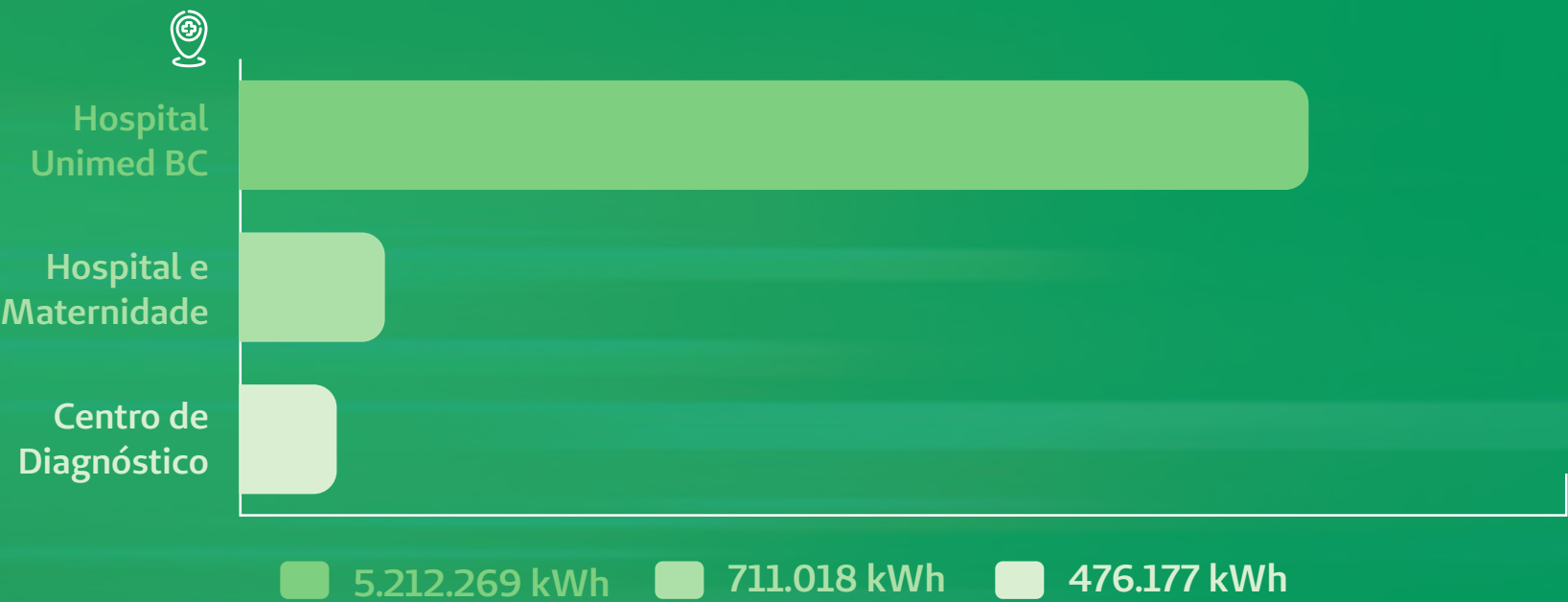
GRI 302-1, GRI 302-4, GRI 302-5

Na Unimed Litoral, o consumo de combustíveis fósseis não renováveis é mínimo ou praticamente inexistente nas principais operações. Tipos como diesel, gasolina ou gás natural não são utilizados de forma significativa para geração de energia. Em algumas unidades, o gás natural pode ser empregado no aquecimento de água, mas a prioridade é a utilização de eletricidade da rede, preferencialmente proveniente de fontes renováveis. O diesel é restrito ao abastecimento de geradores em regime de standby.

A eletricidade adquirida provém majoritariamente de fontes renováveis, especialmente nas unidades que operam no Mercado Livre de Energia, como o Centro de Diagnóstico por Imagem, o Hospital Unimed Balneário Camboriú e o Hospital e Maternidade. Essa energia incentivada é 100% renovável, com composição diversificada de fontes sustentáveis, reforçando o compromisso da organização com a eficiência energética e a redução de impactos ambientais.

Consumo de energia por unidade (kWh)

Consumo de energia renovável em 2025 (Mercado Livre): 6.399.464 kWh



Consumo total registrado de energia na Unimed Litoral

8.932.474 kWh

⚡ **+1.915.627** kWh em relação a 2024

⚡ Aumento de **27%** no consumo

⚡ **+R\$ 943.982,37** em custos (36%)

As demais unidades da Unimed Litoral são atendidas pela concessionária local (Celesc), cuja matriz energética é predominantemente renovável, conforme a composição nacional. Não há registro de eletricidade vendida pela organização.

O crescimento decorre da expansão da estrutura física e operacional, incluindo as novas áreas do Hospital de Itajaí, ampliações no Hospital de Balneário Camboriú e no Centro de Distribuição e operação dos novos núcleos, elevando a demanda por iluminação, ar-condicionado e equipamentos médicos, parcialmente compensada por medidas de eficiência energética.

As iniciativas de redução de consumo consideram principalmente a eletricidade, que é a principal fonte de energia e os sistemas de resfriamento (ar-condicionado). As principais iniciativas de eficiência energética incluem a expansão no Mercado Livre de Energia com fontes 100% renováveis, uso exclusivo de lâmpadas LED, padronização de níveis de iluminação com testes de luminosidade, sensores de presença, priorização de equipamentos com selo A de eficiência energética, manutenção preventiva de sistemas de ar-condicionado eficientes e, no Hospital Unimed Itajaí, aquecimento de água por placas solares com apoio elétrico, sem uso de gás.

Além disso, a rede de dados do Hospital Unimed Itajaí foi implementada utilizando a tecnologia Laserway, que consiste no uso de cabos de fibra ótica ao invés dos convencionais cabos de cobre, demandando menor volume de cabos, espaço físico até 80% menor e redução na dissipação de calor. Os ativos de rede (ONTs, ONUs) que conectam estes cabos ao datacenter, não dependem de refrigeração, resultando em economia de até 70% de energia em relação a tecnologias convencionais.

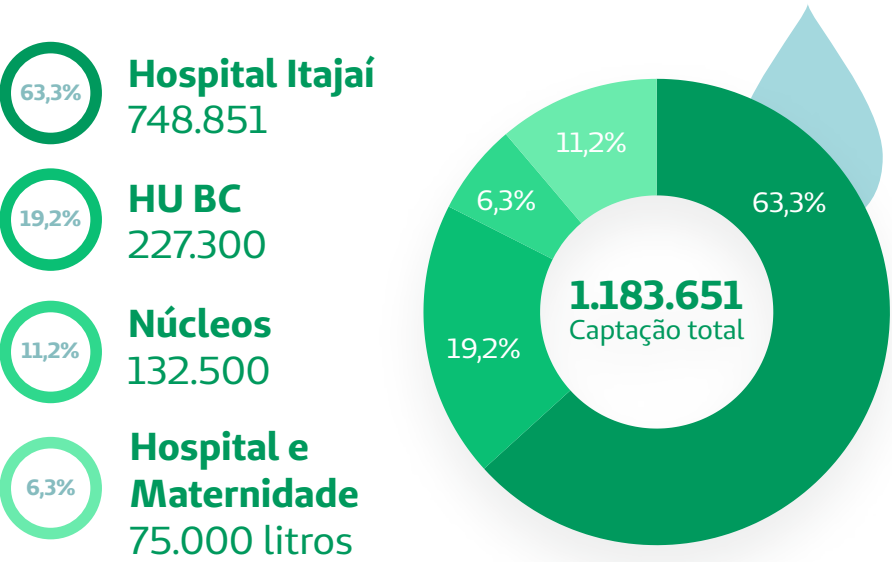
O consumo de energia é monitorado por meio das faturas do Mercado Livre e da concessionária CELESC, acompanhadas pelo painel do WeKnow. Nas unidades do mercado livre, o acompanhamento é feito via sistema de gestão da empresa contratada, com projeção orçamentária anual e análise mensal das variações de consumo e custo.

Água

GRI 303-1; GRI 303-3; GRI 303-5

A Unimed Litoral é totalmente abastecida pelo sistema público municipal, com água fornecida pelas concessionárias locais, atendendo todas as suas unidades administrativas, assistenciais e hospitalares. O consumo está diretamente associado às atividades essenciais do setor de saúde, incluindo higienização, operação de equipamentos, preparo de alimentos, climatização, atendimento a pacientes e rotinas administrativas.

Em 2025, a captação total de água pela Unimed Litoral foi de **1.183.651** litros, distribuída entre as unidades **conforme gráfico abaixo:**



Esse crescimento está relacionado à inauguração da primeira fase do Hospital Unimed Itajaí, ao funcionamento do Centro de Distribuição, ao aumento do número de colaboradores, à expansão do número de vidas assistidas e à ampliação do refeitório e da cozinha do Hospital de Balneário Camboriú.

Os dados de consumo de água são obtidos pelas faturas das concessionárias municipais e monitorados mensalmente pelo painel WeKnow, que consolida consumo e custos. Realiza-se projeção orçamentária anual com acompanhamento e análise mensal das variações.

Iniciativas de eficiência no uso da água:

Em 2025, o processo de limpeza dos reservatórios do Hospital Unimed Balneário Camboriú, Hospital Unimed Itajaí e Hospital e Maternidade foi aperfeiçoado, passando a ser realizado por mergulhadores sem necessidade de esvaziamento. Essa mudança evitou o desperdício de **1.576.764** litros de água em comparação ao método anterior.

Complementarmente, os núcleos Hospital Unimed, Hospital e Maternidade, Hospital Itajaí e o Núcleo de Atendimento da Praia Brava dispõem de sistemas de **captação de água pluvial, permitindo seu uso em atividades não nobres**, como limpeza externa, contribuindo para o uso responsável e eficiente dos recursos hídricos.

Efluentes

GRI 303-2; GRI 303-4

Após o uso, toda a água é conduzida à rede pública de esgoto, sendo tratada pela concessionária responsável pelo município. A cooperativa não realiza captação direta de corpos hídricos e não lança efluentes em cursos d’água naturais.

Os principais impactos associados ao uso da água são indiretos e incluem o aumento da demanda por água tratada e o volume de efluentes gerados pelos serviços de saúde.

Parte da água captada é destinada ao consumo humano direto, enquanto o restante retorna à rede pública de esgotamento sanitário, exceto no Núcleo Navegantes I, que utiliza fossa séptica. Considera-se, de forma conservadora, que o volume de água descartada corresponde aproximadamente ao total captado.

Resíduos

GRI 306-2; GRI 306-3; GRI 306-4; GRI 306-5

A Unimed Litoral realiza a segregação dos resíduos em **cinco categorias**, conforme o PGRSS e a legislação vigente:

- Comum
- Reciclável
- Infectante
- Químico
- Perfurocortante

A gestão é coordenada pela equipe interna de Gestão Ambiental (SSGA), responsável pelo **planejamento, monitoramento e conformidade do processo**.

As atividades operacionais de higienização, incluindo o recolhimento, transporte interno e acondicionamento dos resíduos na central de armazenamento, são executadas por empresas terceirizadas contratadas para este fim. Da mesma forma, a coleta externa, o tratamento e a destinação final ambientalmente adequada são realizados por empresa especializada e devidamente licenciada, garantindo o cumprimento das exigências técnicas e ambientais.

O correto descarte dos resíduos em suas respectivas classes é uma responsabilidade direta de cada colaborador. Para reforçar essa prática e garantir a conformidade com o PGRSS, ao longo do ano foram realizados treinamentos e Pitstops educativos nas áreas assistenciais e administrativas, com foco na segregação adequada dos resíduos.

Controle e pesagem:

Pesagem de resíduos em todos os núcleos e classe



Dados consolidados mensalmente pela SSGA para monitoramento e análises comparativas





Todos os resíduos gerados são encaminhados para destinação ambientalmente adequada, conforme suas respectivas classes e em conformidade com as exigências legais e sanitárias vigentes.



Investimento de **R\$ 459 mil** para garantir a destinação final adequada dos resíduos de serviço de saúde e plena conformidade com as normas ambientais e de segurança vigentes.

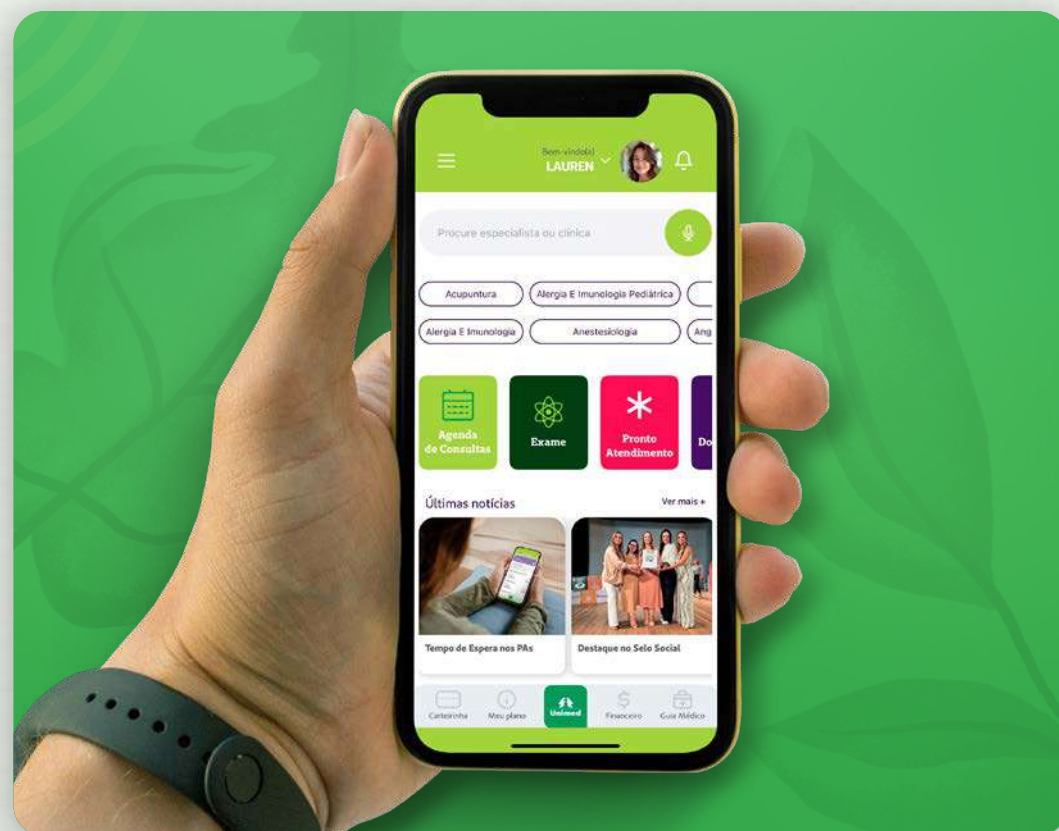


Em 2025, a Central de Resíduos Externa do Hospital e Maternidade passou por uma ampla reforma. O layout foi completamente reestruturado, permitindo a redistribuição das baias para comportar um maior volume de resíduos, facilitar o acesso das empresas responsáveis pelo recolhimento e aprimorar o fluxo das atividades no local. A melhoria representou um avanço significativo na gestão de resíduos do hospital e foi considerada um dos grandes marcos do ano.

Complementarmente, a Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde realiza reuniões periódicas para acompanhar a gestão dos resíduos, identificar oportunidades de aprimoramento e garantir a efetiva implementação dos Planos de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde (PGRSS).

Unimed + Digital

GRI 306-2



O Unimed + Digital é uma iniciativa de transformação digital voltada à **substituição de processos físicos por soluções eletrônicas**. O projeto busca tornar as rotinas internas mais eficientes, ampliar a qualidade e a disponibilidade das informações e oferecer maior autonomia aos clientes e médicos, ao mesmo tempo em que contribui para a redução do uso de materiais e resíduos.

Ampliação da assinatura de documentos em tablet e portal de assinaturas nos processos assistenciais.

Massificação do uso de plataformas de emissão eletrônica de receitas, atestados e pedidos de exames em formato digital.

+40 novos consultórios sem necessidade de disponibilizar impressoras

Os colaboradores são incentivados a revisar e aprimorar seus processos de trabalho, priorizando inovação e redução do uso de papel, com impressão restrita apenas ao indispensável. Como resultado, materiais como manuais, cartilhas e comunicados são disponibilizados exclusivamente em formato digital.

Mesmo com a abertura de um novo hospital, ampliação da carteira de clientes e aumento no volume de atendimento, houve diminuição na quantidade de páginas impressas quando comparado ao ano anterior.



28%

redução de impressões em relação a 2024



800 mil

páginas deixaram de ser impressas em 2025



93%

da carteira de clientes aderiram ao APP



76%

das receitas médicas foram emitidas de forma digital, ultrapassando a meio milhão de receitas não impressas

Prática de Relato



GRI 2-1; GRI 2-2; GRI 2-3; GRI 2-4; GRI 2-5; GRI 2-14

O Relatório de Sustentabilidade refere-se ao período de 01 de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2025, com periodicidade anual. Os dados abrangem a sua rede estruturada de serviços próprios, composta por Hospitais, Hospital e Maternidade, Laboratórios, Centro de Diagnóstico por Imagem, Centro de Desenvolvimento Especializado (CDE), Serviços de Oncologia, Sede e Núcleos de Atendimento. Sua infraestrutura assistencial está organizada em 16 núcleos distribuídos nos municípios da área de atuação.

O Relatório de Sustentabilidade foi elaborado com base na metodologia da Global Reporting Initiative (GRI). As informações apresentadas são analisadas e aprovadas pela Diretoria da cooperativa. Ao longo do período de relato, a Alta Direção realiza análises críticas periódicas, durante reuniões mensais, com o objetivo de acompanhar, avaliar e discutir os indicadores de desempenho e os temas relevantes relacionados à sustentabilidade da organização.

Contato

Unimed Litoral Cooperativa de Trabalho Médico Ltda.

 Av. Marcos Konder, nº 1233 – Itajaí/SC – Brasil (sede)  (47) 3341-4400

 www.unimedlitoral.com.br  ouvidoria@unimedlitoral.coop.br



Verificação externa

O Relatório de Sustentabilidade da Unimed Litoral não foi submetido a processo de verificação ou auditoria externa.

Reformulação de informações

Não foram identificadas necessidades de reformulação de informações divulgadas em períodos de relato anteriores, tampouco alterações significativas quanto ao escopo, limites ou aspectos materiais anteriormente utilizados.

GRI	Descrição do Indicador	Página/observação/links
2-1	Detalhes da organização	4, 6, 94
2-2	Entidades incluídas nos relatórios de sustentabilidade da organização	94. Operadora e recursos próprios.
2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	94
2-4	Reformulações de informações	94
2-5	Verificação externa	94
2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	8-11, 13, 15, 18, 20-36, 40
2-7	Empregados	65
2-8	Trabalhadores que não são empregados	65
2-9	Estrutura de governança e sua composição	43
2-10	Nomeação e seleção do mais alto órgão de governança	44
2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	45
2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	45
2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	45, 51
2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	94
2-15	Conflitos de interesse	48
2-16	Comunicação de preocupações cruciais	45, 48

GRI	Descrição do Indicador	Página/observação/links
2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	46
2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	46
2-19	Políticas de remuneração	46
2-20	Processo para determinação da remuneração	46
2-22	Declaração sobre a estratégia de desenvolvimento sustentável	3
2-23	Compromissos de política	47
2-24	Incorporação de compromissos de política	47
2-25	Processos para reparar impactos negativos	47
2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	47
2-27	Conformidade com leis e regulamentos	50
2-28	Participação em associações	56
2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	54
2-30	Acordos de negociação coletiva	63. Benefícios extras ao padrão do SINCOMEED, adesão opcional.
3-1	Processo de definição de temas materiais	57
3-2	Lista de temas materiais	57
3-3	Gestão dos temas materiais	57

GRI	Descrição do Indicador	Página/observação/links
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	59, 60, 61
202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local	63
204-1	Práticas de Compra	61
302-1	Consumo de energia dentro da organização	88
302-4	Redução do consumo de energia	88
302-5	Redução do consumo de energia	88
303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	90
303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	91
303-3	Captação de água	90
303-4	Descarte de água	91
303-5	Consumo de água	90
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	91, 93
306-3	Resíduos gerados	91
306-4	Resíduos não destinados para disposição final	91
306-5	Resíduos destinados para disposição final	91
403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	73

403-2	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	73
403-3	Serviços de saúde do trabalho	77, 78, 79
403-4	Consulta e comunicação com trabalhadores sobre saúde e segurança do trabalho	73
403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	73
403-6	Promoção da saúde do trabalhador	77, 78, 79
403-7	Prevenção e mitigação de impactos em saúde e segurança ligados a negócios	73
403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	73
403-9	Acidentes de trabalho	76
403-10	Doenças profissionais	76. Ausência de doenças ocupacionais
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	67, 69
404-2	Programas de capacitação e apoio à transição de carreira	70
404-3	Percentual de empregados com avaliações regulares de desempenho e carreira	72
406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	48
413-1	Engajamento, avaliação e desenvolvimento comunitário	83
413-2	Impactos negativos reais/potenciais em comunidades locais	83. Ausência de impactos negativos significativos em comunidades locais
416-1	Avaliação de impactos em saúde e segurança de produtos/serviços	9, 30, 37, 81
416-2	Não conformidade em saúde e segurança de produtos/serviços	50
418-1	Queixas comprovadas de violação de privacidade/perda de dados de clientes	53

Acesse nosso site:
www.unimedlitoral.com.br

Unimed 
Litoral