

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025

Unimed Amparo

Avenida Saudade, 369 . Centro
CEP 13.900-570 . Amparo/SP
www.unimedamparo.coop.br
T. 19 3808.7089

Coordenação Geral

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente

Dr. Adalton Rafael de Toledo

Diretor-Vice-Presidente

Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto

Diretor-Superintendente

Dr. João Paulo Galiego Boscolo

Diretor de Recursos Assistenciais

Dr. Roberto Pavani

Elaboração

Comunicação e Marketing
Unimed Amparo

Projeto Gráfico

Nosbielg Pires

Fotos

Acervo Unimed Amparo
Paulo Remorini

Revisão

Flávia Maria Miotti
(Comitê de Governança)

RELATÓRIO ANUAL DE SUSTENTABILIDADE

GRI 2-2 / 2-3 / 2-5

Publicado em Março de 2026

O presente relatório não tem verificação ou asseguração externa. Contudo, informações específicas, como o Balanço Patrimonial e Demonstrações Contábeis, contam com auditoria externa independente.

Período do Relatório

Janeiro a Dezembro de 2025

Relatório Anterior

Janeiro a Dezembro de 2024

Ciclo de Emissão

Anual

Informações, dúvidas ou sugestões

sustentabilidade@unimedamparo.coop.br

A Unimed Amparo agradece todos os colaboradores que auxiliaram no levantamento de dados para a elaboração deste relatório.

ANS nº 34.559-8

© 2026 Unimed Amparo
Cooperativa de Trabalho Médico

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Unimed Amparo



SUMÁRIO

MENSAGENS 04

Palavra do Presidente 05

Palavra do Conselho de Administração 06

NOSSA ORGANIZAÇÃO 07

Nossa Área de Ação 09

Cadeia de Valor 10

Essência Unimed 11

Nossa Carta de Compromissos 12

Princípios Cooperativistas 13

Recursos Próprios 14

Hub de Negócios 18

GOVERNANÇA CORPORATIVA 19

Assembleia Geral 21

Comitês, Comissões e Assessoramentos 27

Estrutura de Governança por Área 29

Sustentabilidade 30

Índice de Desenvolvimento da Saúde
Suplementar - IDSS 31

Encontros Estratégicos 32

Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD 33

Gestão de Riscos 34

Preocupações Éticas 35

NOSSO RELATO 37

Práticas de Relato 38

Engajamento de públicos de interesse 39

Temas Materiais 41

CUIDADOS COM A NOSSA GENTE 44

Nossos Cooperados 45

Nossos Colaboradores 51

CUIDADOS COM NOSSOS BENEFICIÁRIOS 68

Cuidados com Nossos Beneficiários 69

Presença de Mercado 72

Atenção à Saúde 73

Ouvidoria 73

Relações Empresariais 76

Investimentos 77

Indicadores Assistenciais 78

CUIDADOS COM NOSSOS PARCEIROS 81

Rede Credenciada 82

Rede de Suprimentos 86

CUIDADOS COM A COMUNIDADE E MEIO AMBIENTE 87

Cuidados com a nossa Comunidade 88

Cuidados com o Meio Ambiente 92

Água 93

Energia 94

Emissões 97

Mudanças Climáticas 98

COMUNICAÇÃO 100

SAÚDE FINANCEIRA 106

Sinistralidade 108

Capital Regulatório Baseado em Riscos 108

Participações Societárias 109

Ressarcimento ao SUS 110

Compliance Tributário, leis e regulamentos .. 111

Indicadores Financeiros 111

Cenário Futuro 113

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI 114

01

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025

MENSAGENS



PALAVRA DO PRESIDENTE

GRI 2-11 / 2-22

Chegou o nosso Relatório de Gestão no formato GRI que conta como foi o ano de 2025! Ele traz histórias de vitórias fantásticas, coragem inacreditável e muito, muito trabalho!

Em 2025, a Unimed Amparo reafirmou sua vocação de cuidar: crescemos com responsabilidade, ampliamos acesso, fortalecemos a qualidade assistencial e honramos o compromisso com cada vida que nos é confiada. Cada indicador superado não é apenas número — é história, é confiança, é futuro sendo construído com mãos firmes e propósito claro.

Mas toda conquista traz consigo um chamado silencioso: o de preservar. 2026 se anuncia como um tempo de vigilância estratégica, em que eficiência, inovação e sustentabilidade precisarão caminhar juntas, como trilhos de um mesmo destino. Cuidar da saúde é também cuidar do amanhã — e isso exige disciplina, visão e coragem para decisões responsáveis.

Como disse Peter Drucker: “A melhor maneira de prever o futuro é criá-lo.” Que sigamos, portanto, não apenas celebrando o que fomos, mas construindo com lucidez aquilo que seremos — uma cooperativa sólida, ética e sustentável, onde cada escolha

de hoje ecoa como legado para as próximas gerações.

Mas que nos tornemos parte da Jornada; cada um de nós, partes interessadas na Unimed Amparo, tem e deve fazer seu papel. Construir seu pedaço deste sucesso e sentir-se parte desta Vitória.

Parafraseando Carl Jung, acho muito pertinente esta citação: “Queremos ter certezas e não dúvidas; resultados e não experiências. Mas nem mesmo percebemos que as certezas só podem surgir através das dúvidas e os resultados das experiências!”

Que venha 2026! Estamos unidos e fortes para transformar a experiência dos beneficiários e ofertar ainda mais cuidado à saúde.

“Você no Centro do nosso Propósito!”

Boa leitura para todos!

Saudações Cooperativistas!



Dr. Adalton Rafael de Toledo
Diretor-Presidente



PALAVRA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 2-22

Ao apresentarmos nossos resultados de 2025, celebramos um ano que ficará gravado na história da Unimed Amparo como o tempo da maturidade estratégica e do cuidado com propósito. Conquistamos, pelo segundo ano consecutivo, a nota máxima no IDSS da ANS — reconhecimento que nos posiciona entre as melhores operadoras do Brasil e reafirma que excelência não é acaso, é método, disciplina e compromisso diário.

Nosso Laboratório alcançou nível de Excelência no Programa Nacional de Controle de Qualidade e a Acreditação DICQ, enquanto a Ouvidoria recebeu certificação de Excelência. A UTI conquistou reconhecimento em gestão de pacientes críticos. Inauguramos o Parque Multidisciplinar 6D destinado às terapias especiais, ampliamos nossa presença com novo escritório de vendas, modernizamos fluxos com atualização do MV e implantamos o cartão virtual e o novo app, tornando a jornada do cliente mais simples e segura.

Avançamos também na sustentabilidade e governança: mantivemos o Selo ESG Prata, celebramos 9 anos do Código de Conduta e consolidamos o Nexdom como marco de um novo tempo. Investimos em gente — curso de Gestão Hospitalar, plataforma EAD, Libras, inclusão e reconhecimento nacional como um dos “Lugares Mais Incríveis para Trabalhar 2025”.

E fomos além dos muros: recorde na Doação de Sangue, 8 mil peças na Campanha do Agasalho, Corrida com 700 participantes — saúde que transborda para a comunidade.

Completamos 35 anos reafirmando nossa vocação cooperativista. Como disse Peter Drucker: “A melhor maneira de prever o futuro é criá-lo.” Criamos 2025 com coragem e união.

Para 2026, nosso chamado é claro: cada interação importa. A experiência do cliente é construída no detalhe, no olhar, na escuta e na resolutividade. Sustentabilidade não é discurso; é resultado consistente, eficiência responsável e encantamento verdadeiro.

Seguimos juntos — cooperados e colaboradores — porque quando cuidamos bem das pessoas, cuidamos do futuro da nossa Cooperativa.

E o futuro já começou.



02

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025

NOSSA
ORGANIZAÇÃO



PERFIL DA ORGANIZAÇÃO

GRI 2-1 / 2-2 / 2-6 / 2-28

Onde atuamos

A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico possui sede administrativa em Amparo (SP) e atua no Circuito das Águas Paulista. Além de Amparo, a cooperativa opera nas cidades circunvizinhas, sendo elas: Pedreira, Serra Negra, Monte Alegre do Sul, Socorro, Tuiuti, Pinhalzinho, Lindoia e Águas de Lindóia.

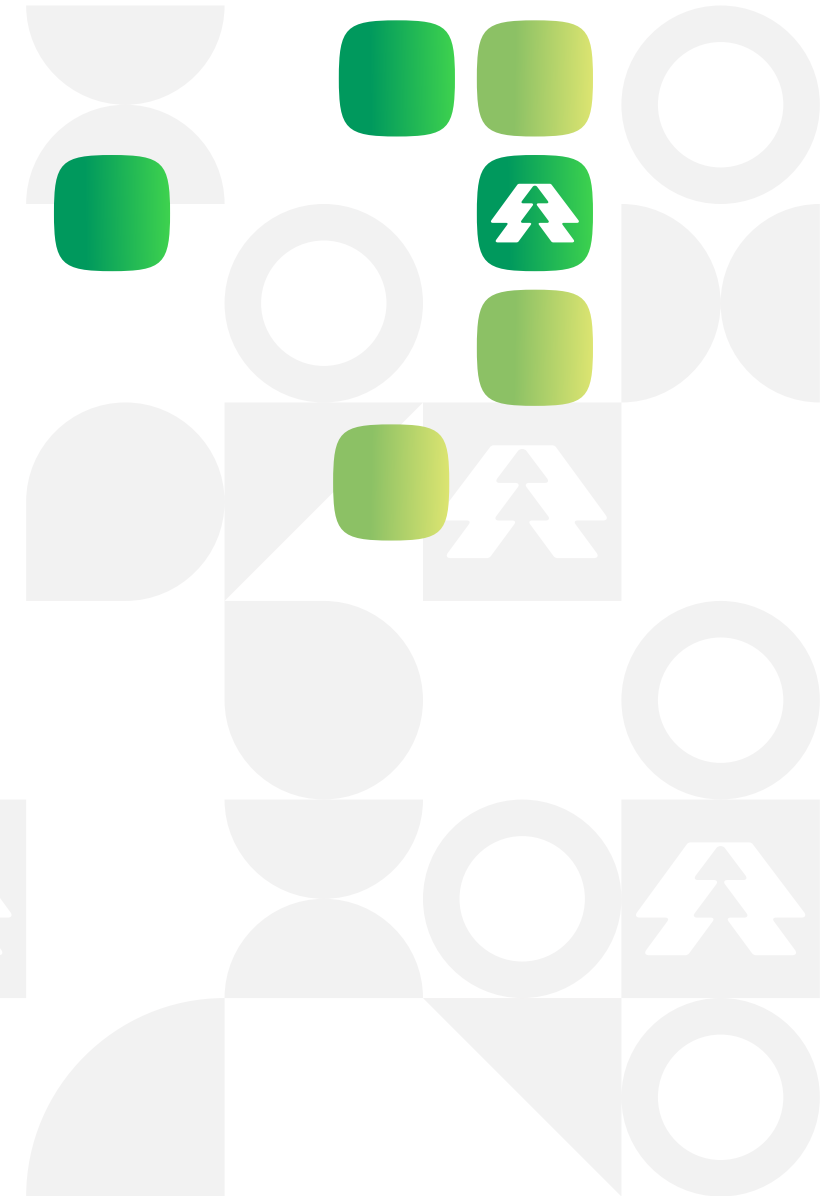
Como operamos

A cooperativa é regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sob o número de registro 34.559-8, e é classificada como operadora de médio porte (entre 20 mil e 100 mil vidas). Sua atuação inclui a comercialização e administração de planos de saúde para pessoas físicas e jurídicas, com e abrangência regional e nacional. Embora a operação esteja concentrada no Circuito das Águas Paulista, a cooperativa também atende beneficiários vinculados a empresas contratantes com filiais em outras regiões do país.

Nossa origem e conexão cooperativista

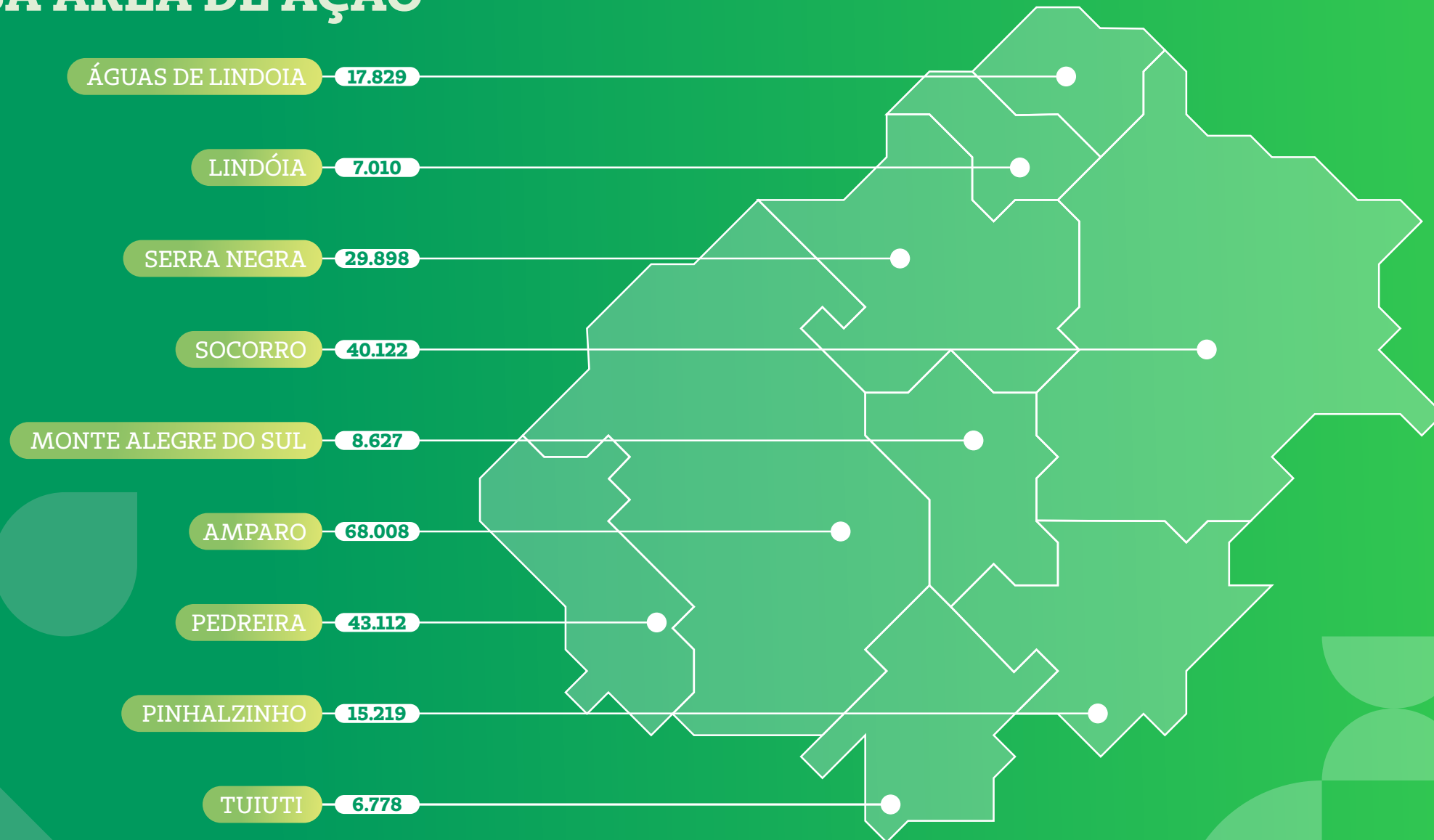
A história da cooperativa começa em 28 de setembro de 1990, quando foi fundada em Amparo para organizar o trabalho médico em formato cooperativista e ampliar o acesso a serviços de saúde com qualidade. A Unimed Amparo integra o Sistema Unimed, reconhecido internacionalmente como liderança global do cooperativismo de saúde.

Como parte desse Sistema, a cooperativa participa de organizações consideradas estratégicas para sua atuação e para a sustentabilidade do negócio: Central Nacional Unimed, Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp), Intrafederativa Unimed Centro Paulista, Unicred, Unimed Central de Bens e Serviços (UCBS) e Sisprime do Brasil. Os valores referentes a essas participações estão apresentados em “Cotas Patrimoniais”, no capítulo “Saúde Financeira”.





NOSSA ÁREA DE AÇÃO





CADEIA DE VALORES

GRI 2-6





ESSÊNCIA UNIMED

GRI 2-1 / 2-2 / 2-6 / 2-23 / 2-24

CRENÇAS

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

PROPÓSITO

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



PRINCÍPIOS

- Atratividade para médicos
- Pessoas
- Sustentabilidade
- Conhecimento
- Visão Sistêmica
- Inovação
- Agilidade
- Princípios Cooperativistas

VALORES

- Integridade
- Respeito
- Solidariedade
- Espírito Cooperativista

AQUI TEM
PRESENÇA.
E SER
PRESENÇA
É CUIDAR.

AQUI TEM
UNIMED.



NOSSA CARTA DE COMPROMISSOS

GRI 2-1 / 2-2 / 2-6 | 2-22 / 2-23 / 2-24

VOCÊ NO CENTRO DO NOSSO CUIDADO

Promover a atenção integral em saúde aos clientes e a valorização dos médicos cooperados, colaboradores e demais parceiros estratégicos, dedicando a todos esforços e recursos na busca da sustentabilidade da cooperativa.

Formar parcerias e investir em nossa estrutura de atendimento assistencial e preventivo, com o objetivo prioritário de ser uma empresa capaz de atender as necessidades de seus clientes, sendo reconhecida como referência em saúde na região.

Para isto, valorizamos:

- Princípios cooperativistas em sua essência
- Valorização constante do trabalho médico
- Qualificação, atualização e integração dos médicos cooperados
- Sistema de gestão eficiente e alinhado com as tendências do mercado de saúde suplementar
- Desenvolvimento e valorização de nossos colaboradores
- Atendimento integral e integrado à saúde dos beneficiários, investindo na inovação de modelos
- Responsabilidade socioambiental entre todas as partes interessadas
- Justiça, ética, transparência, comprometimento e responsabilidade em todos os relacionamentos
- Cultura de Inovação
- Foco no foco do cliente





PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

GRI 2-23 / 2-24

O cooperativismo não é só um modelo de gestão. Ele define como a cooperativa toma decisões, distribui responsabilidades e cuida das relações com quem faz parte do dia a dia da instituição. Na Unimed Amparo, esses princípios orientam a governança, as estratégias e as metas, do planejamento à execução.

Na prática, o foco é garantir participação, transparência e compromisso coletivo. A cooperativa busca manter os cooperados próximos das decisões e fortalecer um ambiente em que informações relevantes circulem com clareza, favorecendo escolhas mais assertivas e sustentáveis.

Esse jeito de atuar também se estende nas relações com colaboradores, prestadores de serviços, pacientes, beneficiários e a comunidade.

A fim de consolidar esse compromisso, a cooperativa direciona seus esforços para:

- estimular a participação dos cooperados nas decisões e no acompanhamento dos resultados
- fortalecer a transparência e a responsabilidade na gestão
- manter diálogo contínuo com públicos de interesse, por meio da escuta ativa
- buscar melhoria contínua, com foco em qualidade e eficiência no cuidado

Ao colocar os princípios cooperativistas no centro do cuidado, a Unimed Amparo reforça a confiança mútua e contribui para um cuidado mais humano, acessível e sustentável.

1

ADESÃO LIVRE E VOLUNTÁRIA

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

2

GESTÃO DEMOCRÁTICA

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

3

PARTICIPAÇÃO ECONÔMICA

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

4

AUTONOMIA E INDEPENDÊNCIA

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

5

EDUCAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO

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

6

INTERCOOPERAÇÃO

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

7

INTERESSE PELA COMUNIDADE

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



ESTRUTURA E RECURSOS PRÓPRIOS

GRI 2-1 / 2-6 / 203-1

Manter serviços assistenciais próprios é uma das estratégias mais eficazes de enfrentar os desafios da saúde suplementar. Em um cenário de custos em alta, sinistralidade elevada (quando gastos assistenciais crescem mais do que o previsto) e demandas cada vez mais complexas, a Unimed Amparo fortalece seus Recursos Próprios para sustentar o cuidado com qualidade e ampliar o acesso.

Essa estratégia se apoia na presença de unidades e serviços distribuídos na área de ação da cooperativa, considerando a realidade e a distância entre os municípios e os beneficiários. O objetivo é organizar o atendimento de ponta a ponta, com mais fluidez entre prevenção, diagnóstico e tratamento, reduzindo deslocamentos desnecessários e melhorando a experiência de quem precisa de cuidado.

Quando a cooperativa integra mais etapas do atendimento na própria rede, consegue acompanhar de perto padrões de qualidade e uso de recursos. Isso contribui para um cuidado mais coordenado e eficiente, com processos alinhados e decisões mais rápidas. Também favorece uma gestão mais responsável, com menos desperdícios e maior capacidade de priorizar investimentos em infraestrutura e tecnologia.

Os Recursos Próprios também ampliam o

papel regional da Unimed Amparo. Além de atender a carteira própria, a estrutura permite atender pacientes particulares e beneficiários do Sistema Unimed em intercâmbio — os que não fazem parte da carteira da cooperativa e sim de outra singular, mas que moram ou estão de passagem pela região. Essa atuação reforça o acesso e contribui para a sustentabilidade do negócio, ao diversificar a utilização dos serviços.

Em 2025, a cooperativa ampliou seus Recursos Próprios com a inauguração do “Espaço Unimed | Ypê”, localizado na matriz da Química Amparo Ltda. (Ypê), em Amparo (SP), maior empresa contratante e com a qual a cooperativa mantém relacionamento há 33 anos. Esse espaço passou a integrar a rotina de mais de 4.400 colaboradores, oferecendo acesso direto a consultas eletivas, acompanhamento de condições crônicas e Atenção Primária à Saúde. Mais detalhes do projeto estão no capítulo “Relacionamento Empresarial”.

Esse crescimento é resultado de investimentos financeiros e humanos, com foco na ampliação da capacidade de atendimento, na qualificação das equipes e na modernização da estrutura. Os valores e o detalhamento dos investimentos e dos novos recursos estão no item “Investimentos”, no capítulo “Cuidados com nossos beneficiários”.

Ambulatório
**Médico de
Especialidades**



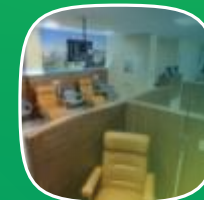
Laboratório
**de Análises
Clínicas**



Central de
**Diagnose por
Imagem**



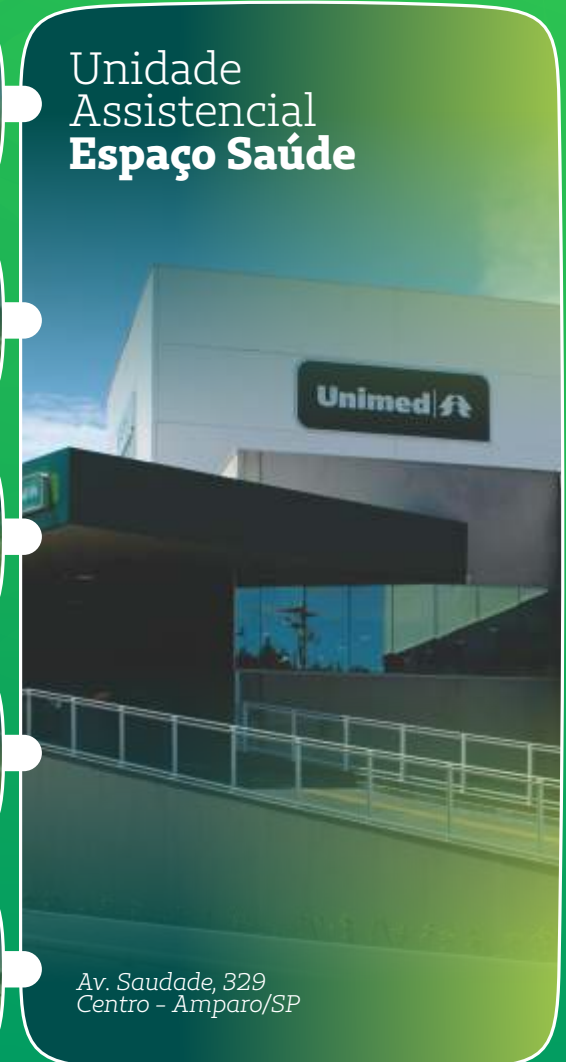
Centro
Oncológico



Unimed
Pleno



Unidade
Assistencial
Espaço Saúde



Av. Saudade, 329
Centro - Amparo/SP



ESTRUTURA E RECURSOS PRÓPRIOS

Sede Administrativa

Av. Saudade, 329
Centro - Amparo/SP

Posto de Coleta Unidade I

Rua Mons. Pedro dos Santos Guerra, 157
Centro - Amparo/SP

Posto de Coleta Unidade II

Av. Bernardino de Campos, 163
Centro - Amparo/SP

Espaço Unimed Socorro

Av. Dr. Rebouças, 106
Centro - Socorro/SP

Criar | Centro de Terapias Especiais

Núcleo de Atenção Primária à Saúde

Centro de Fisioterapia e Atividade Física

Núcleo de Saúde Mental

Espaço Viver Bem

Av. Saudade, 329
Centro - Amparo/SP



ESTRUTURA E RECURSOS PRÓPRIOS

Pronto Atendimento Infantil 24h

Av. Saudade, 329
Centro - Amparo/SP

Pronto Atendimento Adulto 24h

Rua Mons. Pedro dos Santos Guerra, 157
Centro - Amparo/SP

CRIAR Pedreira Centro de Terapias Especiais

Rua Dr. Sílvio de Águia Maia, 303
Centro - Pedreira/SP

CRIAR + Centro de Terapias Especiais

Rua Dr. Antônio de Oliveira Nóbrega, 85
Castelo - Amparo/SP

Posto de Coleta Laboratorial



Saúde Ocupacional Unimed



Atendimento Médico da Família



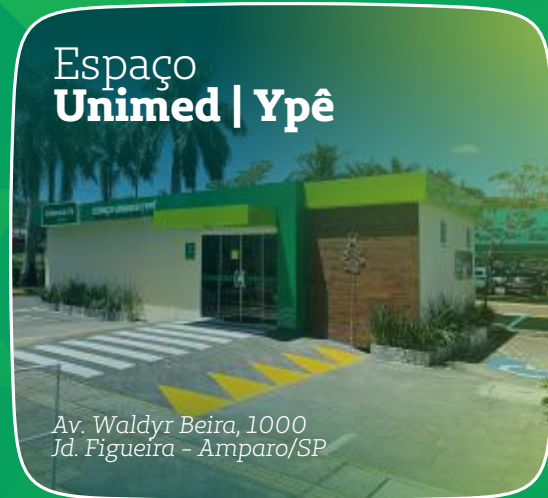
Espaço Unimed | Pedreira



Rua Cezira de Queiroz, 14
Centro, Pedreira/SP



ESTRUTURA E RECURSOS PRÓPRIOS





HUB DE NEGÓCIOS

GRI 2-1 / 2-6

Além de operar com planos de saúde, a Unimed Amparo mantém recursos complementares como Farmácia Privativa, Ótica e Saúde Ocupacional. Esse conjunto amplia as opções de cuidado e conveniência para beneficiários e cooperados, com soluções conectadas ao dia a dia de quem vive e trabalha tanto na cidade quanto na região.

O objetivo maior, por sua vez, é agregar valor à experiência dos públicos atendidos e fortalecer a presença da cooperativa em frentes de trabalho que dialogam com prevenção, bem-estar e continuidade do cuidado, contribuindo também para a competitividade no mercado.

A gestão desse hub é conduzida pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, com foco em decisões sustentáveis no longo prazo, incentivo à inovação e melhoria contínua alinhadas aos princípios cooperativistas.

Farmácia Privativa Unimed Amparo



Av. Bernardino de Campos, 176
Centro . Amparo/SP

Saúde Ocupacional Unimed Amparo



Av. Bernardino de Campos, 184 A
Centro . Amparo/SP

Ótica Unimed Amparo



Av. Bernardino de Campos, 184 B
Centro . Amparo/SP



03

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025



**GOVERNANÇA
CORPORATIVA**



NOSSA GOVERNANÇA CORPORATIVA

GRI 2-9 / 2-12 / 2-13 / 2-18



A governança corporativa orienta como a Unimed Amparo decide, executa e presta contas. Ela promove coerência entre estratégia e prática, tendo como pilares a integridade, transparência, equidade, responsabilidade corporativa e sustentabilidade.

O objetivo é transformar princípios em gestão mensurável, alinhada à missão, visão, propósito e valores da cooperativa. Esse compromisso aparece no equilíbrio entre os interesses dos públicos que se relacionam com a instituição e os impactos gerados pela operação.

Como decidimos

A estrutura de governança é formada por instâncias com papéis definidos. A Assembleia Geral, ordinária ou extraordinária, é o órgão máximo de deliberação. O Conselho de Administração define direcionamentos e supervisiona a gestão. A Diretoria Executiva conduz a operação e implementa as deliberações. A

cooperativa também conta com conselhos, comissões e comitês para apoiar análises e tratativas técnicas e qualificar o processo decisório.

Como garantimos transparência e conformidade

As práticas de governança são formalizadas, comunicadas com clareza e revisadas periodicamente. A Unimed Amparo segue as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar, com destaque para a RN 518/2022, além de diretrizes do Sistema Unimed e recomendações do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa

A cooperativa mantém sua governança em melhoria contínua, acompanhando evoluções do setor e expectativas dos públicos de interesse. Com isso, busca uma gestão ética, eficaz e preparada para os desafios da saúde suplementar, com decisões mais consistentes e maior confiança nas relações.

Nova Constituição do Sistema Cooperativo Unimed

Em 2025, o Sistema Unimed aprovou um marco para orientar sua governança e sua forma de atuação nos próximos anos: a Nova Constituição do Sistema Cooperativo Unimed. Essa aprovação ocorreu em 09 de outubro de 2025, durante a Plenária Nacional Constituinte realizada em João Pessoa (PB).

A Nova Constituição entrou em vigor em 1º de janeiro de 2026. Em razão disso, a orientação do Sistema Unimed prevê dois movimentos principais: a ratificação digital de adesão ao respectivo documento e a adequação dos estatutos/contratos sociais, com prazo de referência até 30 de junho de 2026 para incorporação das atualizações. Em 2026, a Unimed Amparo realizará um trabalho estruturado de estudo e adequação para incorporar as diretrizes aplicáveis à sua realidade, com foco em fortalecer a conformidade, tornar mais clara as regras de funcionamento e apoiar a unidade do Sistema Unimed.



ASSEMBLEIA GERAL

GRI 2-10 / 2-11 / 2-12 / 2-13 / 2-15 / 2-16 / 2-17 / 2-19 e 2-20

A Assembleia Geral é a instância máxima de participação dos cooperados na Unimed Amparo. Realizada anualmente até três meses após o encerramento do ano social, ocorre de forma ordinária e pode ser convocada extraordinariamente pelo diretor-presidente, pelo Conselho Fiscal ou por um quinto dos cooperados.

Nesse espaço, são discutidas e ratificadas decisões relevantes e estratégicas para a cooperativa, como a prestação de contas, o Balanço Patrimonial, os demonstrativos financeiros e a destinação de sobras e perdas, além de outras deliberações previstas no edital de convocação. A Assembleia Geral também aprova o relatório de gestão e sustentabilidade.

Quem pode ocupar cargos e como ocorre a escolha

Conforme o estatuto, os cargos de conselhos são reservados a médicos cooperados. A eleição e constituição dos conselhos de administração, técnico e fiscal ocorrem na Assembleia, garantindo que as decisões estratégicas mantenham conexão direta com a prática assistencial e com a realidade local.

Integridade no processo decisório

Durante os processos deliberativos e eleitorais, a cooperativa avalia possíveis conflitos de interesse, reforçando a integridade das decisões. A composição por médicos cooperados contribui para um conhecimento coletivo ancorado no cuidado, e a governança conta com apoio técnico e informações gerenciais para qualificar análises e encaminhamentos.

Os itens que tratam de supervisão de impactos, delegação de responsabilidades, comunicação de preocupações críticas e

processos de definição de remuneração serão detalhados no texto específico sobre o Conselho de Administração, onde esses mecanismos são descritos com detalhamento.

Assembleia Geral Ordinária de 2025

A Assembleia Geral Ordinária de 2025 foi realizada em 18 de março. Na pauta, os cooperados aprovaram o Relatório de Administração (documento regulatório) e o Relatório de Sustentabilidade 2024. Também foram aprovados o Balanço e os Demonstrativos Financeiros de 2024 e deliberada a destinação integral do montante à disposição da Assembleia ao Fundo de Recomposição do Capital Baseado em Risco, reforçando a sustentabilidade econômico-financeira e a aderência às exigências regulatórias.

Na mesma reunião, os cooperados igualmente deliberaram sobre diretrizes de remuneração assistencial e definiram a incorporação dos juros sobre o capital ao capital social. Houve ainda a eleição do Conselho Fiscal (gestão 2025/2026).

Por fim, os cooperados aprovaram projetos do Planejamento Estratégico 2025, com foco em Pessoas, Finanças, Processos e Mercado, e deliberaram pela manutenção das condições atuais de remuneração da Diretoria Executiva e das cédulas de presença dos conselhos.





CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

GRI 2-11 / 2-14 / 2-15 / 2-17 / 2-18

O Conselho de Administração é uma instância central de governança na Unimed Amparo. Ele atua como guardião do propósito, dos valores e dos objetivos sociais da cooperativa. Na prática, ajuda a definir a estratégia, monitora o desempenho da Diretoria Executiva e mantém uma ponte permanente com os médicos cooperados, para que as decisões reflitam as prioridades da organização e da comunidade onde ela atua.

Papel e composição

O Conselho é composto por 11 médicos cooperados. Integram essa estrutura os cargos de diretor-presidente, diretor-vice-presidente, diretor-superintendente e diretor de Recursos Assistenciais, além de sete vogais eleitos em Assembleia Geral. O mandato é de quatro anos, com possibilidade de reeleição de até 2/3 dos membros. Nos cargos de diretoria, a reeleição pode ocorrer de forma integral, conforme regras estatutárias. A remuneração é aprovada em Assembleia Geral, com base em cédulas de presença nas reuniões.

Estratégia, impactos e supervisão

As atribuições do Conselho estão ligadas à criação de valor no médio e longo prazo e ao acompanhamento de riscos e prioridades que influenciam a sustentabilidade da cooperativa. Ao longo do ano, o Conselho monitora os impactos associados aos projetos estratégicos, promove uma cultura de transparência e orienta decisões para manter a organização preparada para os desafios da saúde suplementar.

Sustentabilidade e relato

O Conselho define a metodologia adotada e aprova o processo para formalização da Matriz de Materialidade zelando pela con-

sonância entre os temas priorizados, a estratégia e os princípios de governança da Unimed Amparo. Essa atuação do Conselho de Administração faz com que o relatório reflita o que é mais relevante para a cooperativa e para seus públicos de interesse.

Conhecimento coletivo e requisitos

A fim de tornar as decisões mais assertivas e mitigar riscos de falha na governança, o Estatuto Social estabelece regras de integridade e qualificação. Não é permitida a participação de membros com laços familiares de até segundo grau entre si. Além disso, candidatos ao Conselho devem apresentar certificado de curso de gestão com carga mínima de 240 horas no momento da inscrição, reforçando a base técnica do colegiado.

Reuniões e avaliação de desempenho

O Conselho se reúne ordinariamente duas vezes por mês e, de forma extraordinária, quando necessário. As convocações podem ser feitas pelo diretor-presidente, pela maioria do Conselho ou pelo Conselho Fiscal. A avaliação de desempenho do Conselho e da Diretoria Executiva ocorre anualmente, por meio de Pesquisa de Satisfação do Cooperado. Os resultados são discutidos no início do ano seguinte e servem de base para planos de melhoria. O resultado da pesquisa realizada em 2025 está no capítulo “Nossos Cooperados”.

Comunicação com os cooperados

Para reforçar transparência e proximidade, a cooperativa mantém informativos regulares voltados aos médicos cooperados. O boletim Momento CA reúne deliberações e temas estratégicos acompanhados pelo conselho.

GESTÃO 2024-2028

**Dr. Adalton Rafael de Toledo***Diretor-Presidente***Dr. Luiz Estanislau do Amaral Neto***Diretor-Vice-Presidente***Dr. João Paulo Galiego Boscolo***Diretor-Superintendente***Dr. Roberto Pavani***Diretor de Recursos Assistenciais***Dr. Benedito Angelo de Arruda Lo Re***Vogal***Dr. Fernando Cesar de Carvalho***Vogal***Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior***Vogal***Dra. Patrícia Braga Renó***Vogal***Dr. Luiz Antonio Pupo Delgado***Vogal***Dra. Maria Carolina M. A. Gouveia***Vogal***Dr. Waigner Bento Pupin Filho***Vogal*



CONSELHO FISCAL

GRI 2-15 / 2-18 / 207-3

O Conselho Fiscal é uma instância de controle prevista no Estatuto Social e na legislação. Na Unimed Amparo, ele atua como um mecanismo independente de supervisão, com olhar crítico sobre a gestão e com prestação de contas direta aos médicos cooperados.

Como é formado

O Conselho Fiscal é composto por três membros efetivos e três suplentes, todos médicos cooperados. A eleição ocorre anualmente na Assembleia Geral, com possibilidade de reeleição de apenas 1/3 dos integrantes. Para reduzir risco de conflito de interesse, os conselheiros não podem ocupar cargos sujeitos à fiscalização do próprio Conselho, com exceção da produção médica, que faz parte da atuação do cooperado.

O que acompanha

A principal atribuição do Conselho Fiscal é fiscalizar operações, atividades e serviços da cooperativa, verificando a conformidade com normas estatutárias e legais. No dia a dia, isso significa acompanhar processos financeiros e administrativos, apontar temas que mereçam atenção e reforçar uma cultura de responsabilidade e transparência.

As reuniões ocorrem mensalmente, de forma ordinária, e podem ser convocadas extraordi-

nariamente sempre que necessário. Essa periodicidade promove continuidade ao trabalho de supervisão e facilita previamente a identificação de pontos críticos.

Independência e prestação de contas

A atuação do Conselho Fiscal é pautada por independência e imparcialidade. Seus membros não acumulam funções que comprometam essa autonomia e não recebem remuneração por atividades que possam gerar conflito, mantendo como exceção a produção médica.

Um dos momentos mais visíveis desse trabalho ocorre na Assembleia Geral Ordinária, quando o Conselho Fiscal emite recomendação sobre a aprovação do Balanço Patrimonial, do Relatório de Administração e do Relatório de Sustentabilidade, reforçando a prestação de contas e a confiança nas decisões da cooperativa.

GESTÃO 2025-2026

A partir de 18/03/2025

Titulares

Dr. João Henrique Meira Sousa**Dr. Roberto Yasuo Nishida****Dr. Pio Baptista Simoncello**

Suplentes

Dr. André Fontana**Dr. Augusto César Marcondes Dias****Dra. Flávia Mara Zeni O. Nascimento**

GESTÃO 2024-2025

Até 18/03/2025

Titulares

Dr. Jayro Gouveia Goulart Filho**Dra. Silvana Turato Miotta Simoncello****Dra. Fernanda Angeli Padula**

Suplentes

Dr. Roberto Yasuo Nishida**Dra. Fábria Fernandez****Dr. João Henrique Meira Sousa**



CONSELHO TÉCNICO

GRI 2-15

O Conselho Técnico contribui para a definição de padrões técnicos e administrativos que apoiam a qualidade do cuidado e a eficiência dos serviços prestados pela cooperativa.

Como é formado

O Conselho Técnico é composto por três membros efetivos e três suplentes, todos médicos cooperados. Os integrantes são eleitos na Assembleia Geral para mandato de quatro anos, com possibilidade de reeleição. Para prevenir conflitos de interesse, não é permitida a participação de membros com laços de parentesco, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau. As reuniões são convocadas extraordinariamente, conforme a necessidade, para tratar de pautas específicas.

O que acompanha

O Conselho Técnico emite pareceres sobre a admissão de novos cooperados e apoia o Conselho de Administração em situações que envolvem denúncias relacionadas ao descumprimento de normas técnicas e administrativas. Também coordena, junto às especialidades, a elaboração de normatizações e protocolos médicos, e produz pareceres sobre temas demandados pela Diretoria Executiva ou pelo Conselho de Administração.

GESTÃO 2024-2028

A partir de 18/03/2025

Titulares

Dr. Eder Reis**Dr. Roque Oscar
Ruggero de Barros****Dra. Valeria
Morandi Zicari
da Costa**

Suplentes

**Dr. Alexandre
Ribeiro Dessimoni****Dra. Sônia E. C.
Tambellini Giacomasso****Dr. Rafael Honório
de Souza Sales**

COMITÊ DE ESPECIALIDADES

O Comitê de Especialidades apoia a Unimed Amparo no aprimoramento das práticas assistenciais, contribuindo para manter padrões de qualidade e eficiência no cuidado oferecido aos beneficiários.

Como é formado

O comitê é composto por oito médicos cooperados, com representação das áreas de Clínica Médica, Clínica Cirúrgica, Pediatria e Ginecologia e Obstetrícia. Entre os integrantes, dois são indicados pelo Conselho de Administração. O mandato tem duração de quatro anos.

O que acompanha

O Comitê de Especialidades atua como instância de apoio técnico e consultivo, assessorando diretamente o Conselho Técnico, a Ouvidoria e a Comissão de Ética Médica. Entre suas atribuições, estão a emissão de pareceres especializados, o apoio à formulação de diretrizes clínicas, a contribuição para o desenvolvimento e a atualização de protocolos médicos, além de orientações em demandas técnicas e éticas encaminhadas pelos demais órgãos de governança.

GESTÃO 2024-2028

A partir de 28/02/2024**Dr. José Roberto
de Oliveira****Dr. Eliakin
Radke****Dr. Felipe Tadeu
Olivoti****Dra. Adrieli Heloisa
Campardo Pansani****Dra. Paula A. Ducceschi
de Almeida****Dr. Álvaro Luiz
Ferreira da Nóbrega**



COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA

GRI 405-1

A Comissão de Ética Médica é uma instância de apoio à governança que ajuda a manter padrões éticos, orientar condutas e proteger a confiança no cuidado prestado pela cooperativa. Sua atuação reforça integridade profissional, respeito aos beneficiários e responsabilidade nas relações dentro e fora da Unimed Amparo.

Como é formada

A comissão é composta exclusivamente por médicos cooperados e tem mandato de dois anos. Sua atuação é guiada pelo Código de Ética Médica (Resolução CFM nº 1.931, de 17 de setembro de 2009), além do Estatuto Social, do Regimento Interno e do Código de Conduta da cooperativa.

O que acompanha

A Comissão de Ética Médica supervisiona e orienta temas ligados à conduta ética dos médicos cooperados, com foco no cumprimento dos princípios fundamentais da medicina, no respeito aos direitos dos beneficiários e na aderência às normas internas. Quando necessário, avalia situações que possam configurar infrações éticas e orienta os encaminhamentos adequados, contribuindo para um ambiente organizacional baseado em confiança e responsabilidade.

GESTÃO 2024-2027

A partir de 19/10/2024



**Dr. Francisco Eduardo
Ribeiro Ponciano**

**Dr. José Roberto
de Oliveira**

**Dr. José Tadeu de
Campos Nóbrega**

**Dr. Luiz Carlos
Marques**

**Dra. Léa Ap. S. Scatena
Valério da Silva**

**Dra. Tânia de
Sá Lossavaro**



COOPERADOS EM CARGOS ADMINISTRATIVOS

Na Unimed Amparo, muitos médicos cooperados fazem mais do que atender nos consultórios e cumprir outros compromissos profissionais: eles também assumem responsabilidades administrativas dentro da cooperativa. Esse envolvimento direto fortalece a gestão com a visão de quem está na ponta do cuidado, aproximando decisões estratégicas da rotina assistencial. Na prática, é uma dedicação que traduz o cooperativismo em ação, com liderança médica, escuta e escolhas mais conectadas às necessidades de gestão da cooperativa.

Além disso, a gestão da operadora a partir do olhar médico é um diferencial decisivo das cooperativas médicas na saúde suplementar. Quando quem vivencia o atendimento assistencial e acompanha de perto as necessidades dos beneficiários participa das decisões, a cooperativa ganha mais coerência, responsabilidade e foco em qualidade do cuidado — um valor que fortalece a sustentabilidade do modelo e a confiança de beneficiários, empresas contratantes e da comunidade.

Dra. Maria Carolina M. de Azevedo Gouveia
Coordenadora de Auditoria Médica

Dr. Bruno Assis Cals de Oliveira
Diretor-Técnico junto ao Hospital BPA

Dr. Lucas Franco Pacheco
Coordenador do Núcleo de Atenção Primária à Saúde

Dr. Fernando Cesar de Carvalho
Diretor-Técnico do Espaço Saúde

Dr. Ronaldo Recchia
Coordenador Saúde Ocupacional

Dr. Benedito A. de Arruda Lo Re
Coordenador Médico de OPME e Contas de Intercâmbio



Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior
Coordenador dos Médicos Reguladores



Dra. Sonia Escolástica Camargo Tambellini Giacomasso
Médica Ouvidora



Dr. Rafael Honório de Souza Sales
Assessor Diretoria e Comercial para área de ação Socorro



Dr. José Carlos de Oliveira
Diretor-Clínico do Espaço Saúde



Dr. Alexandre Ribeiro Dessimoni
Vice-Diretor-Clínico do Espaço Saúde



Dr. Mauricio Alfieri Ramos
Coordenador Núcleo de Saúde Mental



Dr. Éder Reis
Entrevista Qualificada



Médicos Cooperados Auditores

Dra. Maria Carolina M. A. Gouveia
Dr. Éder Reis
Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior
Dr. Roberto Nicolau Bezerra
Dra. Valéria Morandi Zicari da Costa
Dr. Bruno Assis Cals de Oliveira

Médicos Cooperados Reguladores

Dr. Kao Chien Hui
Dra. Léa Ap. S. S. Valerio da Silva
Dr. Luis Wanderley Camilotti Junior
Dr. Luiz Carlos Marques
Dra. Patrícia Braga Renó
Dr. Pollo Felipe Alvim Cosate Tavares
Dra. Sonia E. C. T. Giacomasso

Atuação até outubro/2025



REPRESENTATIVIDADE DE GÊNERO NA ALTA GESTÃO

GRI 405-1

A representatividade de gênero na cooperativa aparece de forma consistente quando comparamos o quadro social e os espaços de decisão. Hoje, entre os 138 médicos cooperados, 28% são mulheres e 72% são homens. Na Alta Gestão, que reúne 52 posições entre órgãos estatutários, comissões e cargos administrativos, a participação feminina é de 25%, enquanto os homens somam 75%.

Na prática, os percentuais se correspondem e mostram que a presença das cooperadas na governança está próxima da proporção observada no quadro de cooperados. Ao mesmo tempo, os dados reforçam um ponto de atenção: há instâncias com menor participação feminina e outras com maior equilíbrio.

Com esse diagnóstico, a cooperativa mantém o compromisso de ampliar a participação das cooperadas em posições de liderança e de decisão, fortalecendo um ambiente mais diverso e representativo.



COMITÊS, COMISSÕES E GRUPOS DE ASSESSORAMENTO

GRI 2-9 / 2-13 / 2-17 / 2-26

Na Unimed Amparo, a governança se apoia em comitês e grupos de assessoramento que fortalecem a tomada de decisão e aproximam a gestão da rotina do cuidado. Formados por médicos cooperados e colaboradores de diferentes áreas, esses fóruns analisam temas prioritários, elaboram recomendações e apoiam a alta gestão em decisões mais complexas, contribuindo para maior eficiência e ampliação da visão sistêmica.

Os comitês e grupos atuam com foco e nível de decisão específicos, de acordo com os níveis hierárquicos:

- **Estratégico:** sustentabilidade do negócio
- **Tático-estratégico:** transformar diretrizes estratégicas em planos concretos
- **Tático:** desdobramento da estratégia
- **Tático-operacional:** gestão eficiente da operação
- **Operacional:** execução eficiente

Além contribuírem com a sustentabilidade do negócio, esses níveis hierárquicos funcionam como instâncias de orientação e encaminhamento, acolhendo dúvidas, recomendações e preocupações relacionadas à condução do trabalho e às decisões da cooperativa. Esse fluxo favorece o diálogo, dá consistência técnica às discussões e fortalece a melhoria contínua.



Em 2025, o Comitê de Governança Corporativa promoveu a padronização dos demais comitês, como por exemplo, no que tange à composição, por meio da formalização de atos de nomeação deliberados pela Diretoria Executiva, bem como de resumos executivos no final de cada ciclo, garantindo a prestação de contas e ampliando a transparência, a rastreabilidade e a organização dos encaminhamentos.

Comitê de Conduta

Garante a aplicação do Código de Conduta, orienta sua disseminação e mantém os canais de denúncia acessíveis. Recebe, registra, trata e acompanha manifestações, assegurando confidencialidade, ética e transparência. **(5 integrantes)**

Comitê de Gestão de Crise

Organiza a resposta institucional em situações críticas. Analisa cenários, define prioridades, propõe medidas para reduzir impactos e articula áreas conforme a natureza da crise (assistência, administrativo, finanças, comunicação e outras). **(6 integrantes)**

Comitê de Gestão de Custos Assistenciais

Monitora e analisa os custos assistenciais com base em indicadores (como per capita) e dados de utilização (com foco no custo prestador). Identifica oportunidades, recomenda ações de eficiência e acompanha iniciativas de melhoria contínua, preservando a qualidade do cuidado. **(20 integrantes)**

Comitê de Gestão de Riscos

Identifica, avalia e acompanha riscos corporativos e controles

internos. Estrutura planos de prevenção e mitigação, monitora a efetividade das medidas e apoia a conformidade com normas da ANS. **(6 integrantes)**

Comitê de Governança Corporativa

Fortalece práticas de governança e integridade institucional. Propõe aprimoramentos, acompanha diretrizes e requisitos regulatórios (como a RN 518/2022) e apoia decisões que contribuam para a perenidade da cooperativa. **(5 integrantes)**

Comitê de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

Conduz a agenda de privacidade e conformidade com a LGPD. Mapeia riscos, orienta medidas de proteção, apoia a gestão de incidentes e promove a cultura de cuidado com dados pessoais junto aos públicos da cooperativa. **(44 integrantes)**

Comitê de Satisfação do Cliente

Acompanha a experiência do beneficiário e monitora indicadores de satisfação. Analisa causas de insatisfação, prioriza oportunidades e recomenda ações corretivas e preventivas em conjunto com as áreas responsáveis. **(10 integrantes)**

Comitê Técnico do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

Coordena a gestão dos indicadores do IDSS. Diagnostica vulnerabilidades, define planos de ação com suporte técnico especializado e acompanha a execução e os resultados. **(20 integrantes)**

Grupo Diretoria Executiva e Áreas

Alinha metas, prioridades e projetos entre a Diretoria Executiva e as áreas. Acompanha resultados, endereça riscos e gargalos e define encaminhamentos para temas estratégicos e operacionais. **(36 integrantes)**

Grupo ANS

Gerencia demandas regulatórias e prazos junto à ANS. Organiza respostas e evidências, acompanha atualizações normativas e articula as áreas internas para garantir conformidade e consistência nas entregas. **(25 integrantes)**

Grupo Gestor do Planejamento Estratégico

Coordena o ciclo anual de Planejamento Estratégico. Desdobra objetivos, monitora projetos e indicadores, acompanha a execução do Mapa Estratégico e promove ajustes quando necessário. **(7 integrantes)**

Grupo Multifuncional

Integra lideranças de diferentes áreas para aprimorar processos e rotinas transversais. Prioriza soluções de eficiência operacional, integração entre equipes e sustentabilidade dos resultados. **(28 integrantes)**

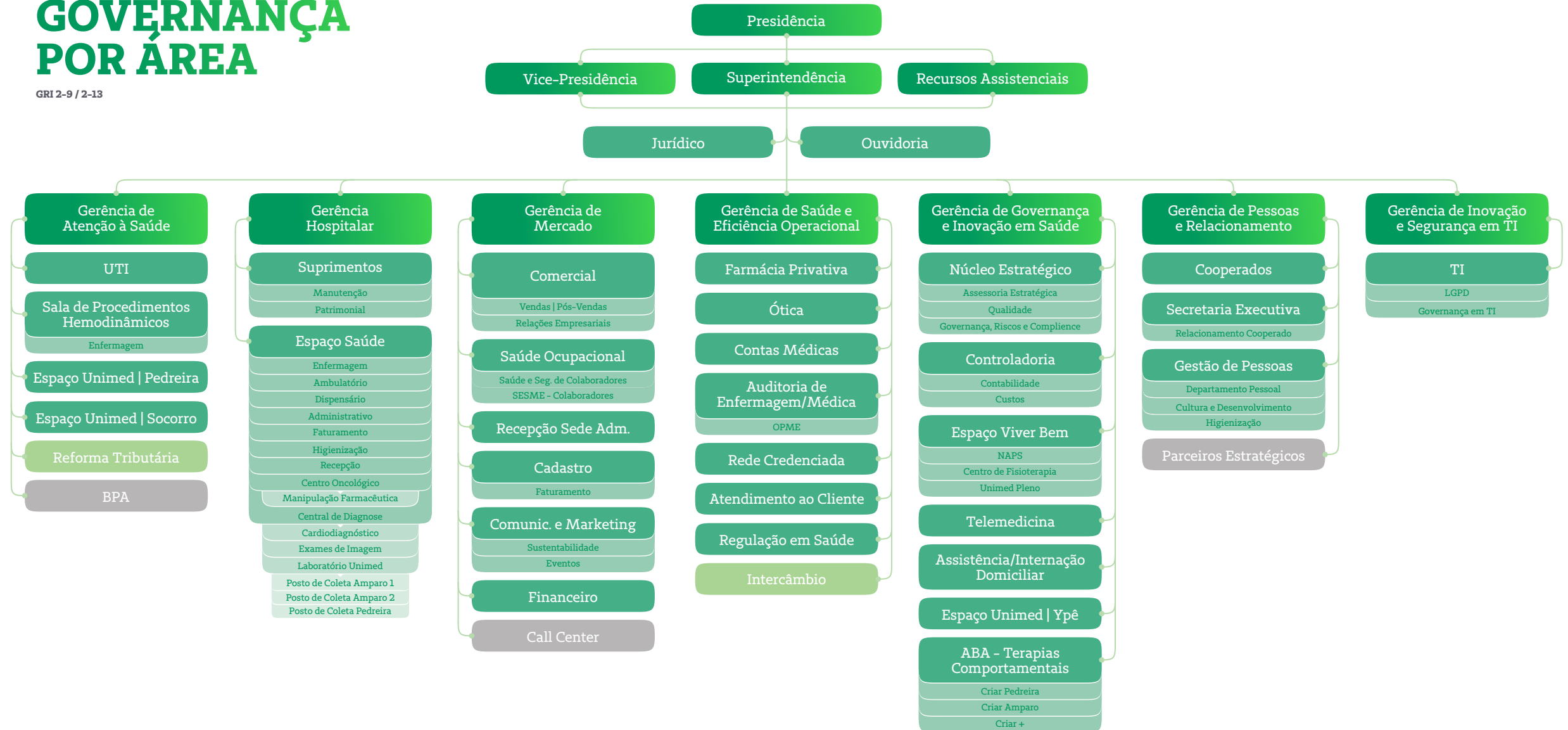
Grupo PMQ (Programa da Melhoria da Qualidade)

Conduz iniciativas de melhoria contínua e excelência. Aplica metodologias e ferramentas de qualidade e acreditação, apoia padronizações e acompanha planos de ação e indicadores. **(30 integrantes)**



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA POR ÁREA

GRI 2-9 / 2-13





SUSTENTABILIDADE

GRI 2-12 / 2-13 / 2-17 / 2-22 / 2-23 / 2-24 / 2-28

A Sustentabilidade faz parte do objetivo estratégico da Unimed Amparo e orienta metas, projetos e decisões de gestão sob a lógica ESG (Ambiental, Social e Governança). Esse direcionamento se traduz em compromissos públicos, políticas internas e participação em iniciativas que reforçam a ética, a transparência e o impacto positivo nas cidades onde a cooperativa atua.

Compromissos e políticas

O posicionamento público da Unimed Amparo em Sustentabilidade está ancorado em compromissos assumidos pela alta administração e formalizados em diretrizes de conduta e governança. Na prática, a cooperativa se compromete a:

- **Atuar com ética e integridade**, prevenindo e tratando desvios de conduta, com regras claras e canais de manifestação acessíveis
- **Respeitar e valorizar as pessoas**, promovendo um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e baseado no diálogo
- **Garantir transparência e conformidade**, cumprindo exigências regulatórias e fortalecendo controles, processos e prestação de contas
- **Proteger dados e a confiança**, com

responsabilidade no tratamento de informações e na segurança de processos

- **Reduzir impactos e promover eficiência**, buscando melhorias contínuas também na dimensão ambiental, conforme a realidade operacional da cooperativa
- **Contribuir com o desenvolvimento local**, alinhando iniciativas sociais e de saúde ao propósito cooperativista e às necessidades da comunidade

Esses compromissos são acompanhados por estruturas internas de governança (como comitês e rotinas de monitoramento) e dialogam com referências reconhecidas nacional e internacionalmente, incluindo os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Participação e vínculos institucionais

A Unimed Amparo integra movimentos e programas que fortalecem a agenda ESG e o modelo cooperativista. Os principais vínculos e compromissos são:

Pacto Global da ONU

Signatária desde 2007, a cooperativa reforça seu alinhamento a princípios universais nas

áreas de direitos humanos, trabalho, meio ambiente e combate à corrupção, conectando sua atuação aos ODS. Como parte desse compromisso, a Unimed Amparo realiza anualmente a Comunicação de Progresso (COP), reportando avanços e aprendizados vinculados aos princípios da iniciativa.

SomosCoop (OCB)

Ao participar do movimento SomosCoop, a cooperativa fortalece sua identidade cooperativista e contribui para ampliar o reconhecimento do cooperativismo como modelo sustentável de organização, baseado em colaboração, interesse pela comunidade e geração de valor coletivo.

Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas (PDGC) – Sescorp/SP

A adesão ao PDGC apoia a evolução contínua da gestão e da governança, com avaliação baseada no Modelo de Excelência da Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ), em trilhas de maturidade que estimulam melhoria de processos, resultados e consistência institucional.

Selo ESG Unimed

Em 2025, a cooperativa conquistou a manutenção da certificação Prata no Selo

ESG Unimed, que reconhece práticas ambientais, sociais e de governança adotadas. O instrumento funciona como autodiagnóstico de maturidade e utiliza critérios e evidências documentais. Para a recertificação, a Unimed Amparo atendeu pré-requisitos como:

- Situação econômico-financeira classificada como ótima, boa ou em alerta
- IDSS igual ou acima de 0,60
- Ausência de intervenção na ANS
- Envio do Balanço Social
- Adesão ao PNGPPD (Programa Nacional de Governança e Proteção de Dados) da Unimed do Brasil
- Índice Geral de Reclamação (IGR) dentro dos parâmetros exigidos pela ANS

A avaliação contempla quatro dimensões — meio ambiente, social, governança e institucional — com base em questionário estruturado e comprovação por evidências, com referências alinhadas a iniciativas como o Pacto Global e compromissos do Sistema Unimed.



ÍNDICE DE DESENVOLVIMENTO DA SAÚDE SUPLEMENTAR (IDSS)

(Ano-base 2024)

A Unimed Amparo conquistou em 2025 a nota máxima (1,0000) no IDSS, referente ao ano-base 2024. Foi a quarta vez em que a cooperativa alcança o topo do índice, e o segundo ano consecutivo com a pontuação máxima. No ciclo, 873 operadoras foram avaliadas em todo o Brasil. Apenas 20 atingiram a nota máxima, sendo 18 cooperativas do Sistema Unimed, o que reforça a consistência do modelo cooperativista na saúde suplementar.

Para manter um desempenho de excelência no IDSS, a Unimed Amparo trata a gestão de indicadores como parte do seu dia a dia e como um objetivo estratégico. Monitorar resultados por dimensão, identificar pontos de atenção e atuar com planos de melhoria permite antecipar riscos, fortalecer a qualidade assistencial, garantir acesso com segurança e sustentar o equilíbrio econômico-financeiro. Na prática, esse acompanhamento transforma o índice em ferramenta de gestão: ele orienta prioridades, dá transparência às decisões e ajuda a manter o foco na eficiência operacional e na experiência e a saúde dos beneficiários, com conformidade regulatória e consistência de resultados.

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) avalia o desempenho das operadoras de planos de saúde. Reúne 33 indicadores, organizados em quatro dimensões, com pontuação que varia de 0 (pior resultado) a 1 (melhor resultado) — tanto em cada dimensão quanto no índice geral. A metodologia prevê ainda pontuação bônus para operadoras acreditadas na RN 630/2025.





ENCONTROS ESTRATÉGICOS

GRI 2-17

Ao longo do ano, a Unimed Amparo manteve uma agenda de encontros estratégicos para sustentar a gestão: alinhar metas, acompanhar indicadores, priorizar projetos e fortalecer decisões com base em cenários. Esses momentos criam cadência, reduzem dispersões e ajudam a transformar estratégia em execução, com responsabilidades claras e monitoramento contínuo.

Entre os principais encontros, destacam-se:

- 2º Workshop Estratégico da Diretoria Executiva e Gerentes (04 a 06 de fevereiro): alinhamento de prioridades, revisão de marcos e definição de encaminhamentos para o ciclo de gestão
- Workshop Estratégico com gestores (20 e 21 de março) alinhamento de metas e construção de planos táticos, com discussões sobre proposta de valor, inovação e tendências regulatórias
- Workshop Executivo Satisfação do Beneficiário (13 de junho): foco na meta de satisfação, leitura de resultados e construção de planos de ação para melhorar a experiência do beneficiário
- Workshop Reforma Tributária (11 de setembro): análise de impactos e início de

um plano de preparação para o período de transição, com reflexos em finanças, contratos e processos

- Workshop de dezembro com Diretoria Executiva e Gerentes (10 a 12 de fevereiro): consolidação de prioridades e organização do portfólio de projetos, com foco em disciplina de execução
- Workshops temáticos por gerências (Mercado, Hospitalar e Saúde e Eficiência Operacional): aprofundamento de indicadores e desafios específicos, com desdobramento em planos operacionais das áreas

Planejamento Estratégico 2026: decisões mais integradas para um novo ciclo

Realizado nos dias 13 e 14 de novembro, o Planejamento Estratégico 2026 reuniu diretores, conselheiros, gerentes e coordenadores para analisar o cenário da saúde suplementar, resgatar lições aprendidas do ciclo anterior e definir prioridades para o ano seguinte, com o tema "Hospital Unimed: Transformando o futuro da Cooperativa".

O encontro combinou visão de longo prazo com foco prático de gestão. A pauta trouxe uma leitura objetiva de fatores que

pressionam o setor e exigem preparação constante, como aumento de custos assistenciais, judicialização, mudanças regulatórias e necessidade de integração entre áreas, conectando esses desafios a decisões sobre processos, finanças, pessoas e cuidado.

A programação também reforçou pilares de governança e conformidade, com discussões sobre gestão de riscos e requisitos regulatórios, incluindo a RN 518/2022, além de avanços na cultura de proteção de dados por meio do Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados (PNGPPD). No eixo de inovação e gestão, a cooperativa ampliou o repertório com reflexões sobre Balanced Scorecard (BSC) e práticas para sustentar resultados, estimulando melhoria contínua.

Como parte de sua metodologia, o planejamento estratégico incluiu uma preparação prévia (trilha de conteúdos e alinhamento de conceitos) e construção coletiva durante a imersão. As contribuições foram organizadas por dimensões essenciais da cooperativa, Cooperados, Colaboradores, Beneficiários, Mercado, Processos e Finanças, e serviram de base para o portfólio de projetos estratégicos do próximo ciclo, fortalecendo a gestão por prioridades e o acompanhamento de entregas.





LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

GRI 2-23 / 2-24 / 2-26 / 2-27

Em 2025, a Unimed Amparo manteve o foco na proteção de dados pessoais e no fortalecimento da cultura de privacidade, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). No período, a cooperativa não registrou queixa comprovada relacionada à violação de privacidade ou à perda de dados de clientes.

O Comitê que detém a governança sobre o tema envolve 37 colaboradores, um de cada área corporativa, que atuam como multiplicadores das boas práticas no dia a dia, além de um grupo de assessoramento de LGPD com 10 integrantes. Os dois grupos se reúnem periodicamente para alinhamento, orientações para apoiar as áreas e acompanhar ações de melhoria. A cooperativa também ingressou no Programa Nacional de Governança em Proteção e Privacidade de Dados (PNGPPD) e no Programa Estadual (PEGPPD), em atendimento à Norma Derivada 15/19 da Unimed do Brasil, o que permitiu avaliar a maturidade sobre o tema e direcionar tratativas para tal.

No eixo de conscientização, a instituição manteve conteúdos mensais no portal interno e realizou encontros presenciais e virtuais. Entre as entregas do ano, foi implantado um Guia Prático para Tratamento de Dados Pessoais, voltado a colaboradores, cooperados,

fornecedores e parceiros, com orientações objetivas sobre responsabilidades e condutas.

Outras diretrizes importantes incluíram o Procedimento Sistêmico para uso de inteligência artificial generativa e o Manual de Mesa e Telas Limpas. O tema ganhou ainda mais espaço no Planejamento Estratégico de novembro de 2025, quando LGPD e gestão de riscos foram destacados, e a cooperativa definiu como objetivo para 2026 buscar total adequação e excelência no PNGPPD.

Além dessas iniciativas, em 2025 a cooperativa aderiu ao novo Código de Conduta do Sistema Unimed, que reforça de forma objetiva o dever de todos com a privacidade e a proteção de dados pessoais. O documento reconhece que, pela natureza das atividades em saúde, a organização realiza operações de tratamento de dados pessoais e sensíveis amparadas pela LGPD e normas derivadas, e deixa claro que proteger dados é uma conduta esperada de todos os integrantes e de terceiros.

O Código também reforça que a cooperativa mantém um Programa de Privacidade e Proteção de Dados para preservar direitos fundamentais, sustentar a confiança dos públicos de relacionamento e orientar o uso

responsável das informações, sempre para finalidades legítimas, com processos e tecnologias que garantam integridade e segurança. Na prática, a diretriz central é de que cada pessoa deve atuar como “guardião” dos dados, evitando expor ou compartilhar informações pessoais ou sensíveis em qualquer situação (conversas, reuniões, atendimentos, sistemas e canais digitais) e cumprindo integralmente as regras do Programa e da Política Interna de Proteção de Dados.





GESTÃO DE RISCOS

GRI 2-12 / 205-1

Em 2025, a Unimed Amparo revisitou e aprimorou sua estrutura de Gestão de Riscos. O trabalho foi alinhado ao planejamento estratégico, às diretrizes regulatórias da ANS e às boas práticas de governança.

O modelo fortalece a identificação, a avaliação e a priorização dos riscos corporativos por meio de uma matriz de riscos. A ferramenta considera, de forma integrada, a probabilidade de ocorrência e o impacto dos eventos sobre os objetivos estratégicos da cooperativa, contemplando os riscos previstos na RN nº 518/2022, conforme as classificações: subscrição, crédito e mercado, legal e operacional.

Compreendendo que a maturidade da Gestão de Riscos contribui diretamente para a sustentabilidade da cooperativa, em 2025 a Unimed Amparo contou com apoio técnico especializado da Consultoria Prospera. O suporte contribui para aprimorar a análise crítica, orientar decisões e fortalecer uma atuação mais preventiva que corretiva.

O Comitê de Gestão de Riscos, por sua vez, composto por membros indicados pelo Conselho de Administração, responde pelo monitoramento sistemático dos riscos, pela validação das análises de dados e pela proposição de ações de mitigação. Essa governança é susten-

tada pela Política Corporativa de Gestão de Riscos e por metodologias formalizadas, divulgadas às partes interessadas.

A partir do monitoramento do comitê, o Conselho de Administração delibera sobre as tratativas e direcionamentos, apoiado por indicadores que avaliam a efetividade dos controles e a evolução dos riscos críticos. O Conselho Fiscal complementa esse acompanhamento com análises críticas semestrais, reforçando a fiscalização e a transparência.

A Política Corporativa de Controles Internos orienta práticas que sustentam a atuação da cooperativa. Ao final de cada ciclo de monitoramento, são elaborados relatórios conclusivos com análises críticas dos resultados, fortalecendo o aprimoramento contínuo e a eficiência operacional.

Auditoria de Controles Internos

A Unimed Amparo avalia periodicamente seus controles internos relacionados às demonstrações financeiras por meio de auditoria externa independente nos processos relacionados, com participação de áreas assistenciais e administrativas, seguindo as boas práticas do Sistema Unimed e diretrizes da ANS.

Os resultados das auditorias contribuem para fortalecer a Gestão de Riscos, aprimorar processos internos e assegurar conformidade interna e regulatória, reforçando o compromisso da cooperativa com a transparência, a sustentabilidade e a segurança institucional.

A Política Corporativa de Controles Internos orienta a prática de controles operacionais que sustentam a atuação da cooperativa. Ao final de cada ciclo de monitoramento, são elaborados relatórios conclusivos com análises críticas dos resultados, fortalecendo o aprimoramento contínuo e a eficiência operacional.





PREOCUPAÇÕES ÉTICAS

GRI 2-15 / 2-16 / 2-23 / 2-24 / 2-25 / 2-26 / 2-27 / 201-4 / 205-1 / 205-2 / 205-3 / 406-1 / 408-1 / 409-1 / 415-1 / 418-1

Em 2025, a Unimed Amparo reforçou sua agenda de integridade com a atualização do Código de Conduta, aderindo ao modelo padrão da Unimed do Brasil, adotando linguagem mais acessível e ampliando o enfoque em diversidade, combate à corrupção, governança e direitos humanos. Esse movimento se conecta ao Programa de Compliance, que busca fortalecer uma cultura de conduta ética e conformidade, prevenindo, detectando e tratando desvios e atos ilícitos.

Incorporação de compromissos e orientação

A incorporação do Código de Conduta é tratada como rotina institucional. Em maio de 2025, o lançamento do novo código foi marcado por um encontro presencial com 180 colaboradores. Para consolidar o entendimento, a cooperativa adotou um curso on-line (Faculdade Unimed) sobre o conteúdo do documento, com participação de 387 colaboradores, além de manter como padrão no roteiro de integração um treinamento nesse documento, impactando no período 49 novos colaboradores. O Código também foi disponibilizado no site institucional e na intranet, e passou a integrar o Programa de Comunicação Organizacional, com 15 inserções do tema “Canal de Manifestações e Código de Conduta” em informativos ao longo de 2025.

Como forma de valorizar e fortalecer o conhecimento e aplicação, em agosto de 2025 a cooperativa realizou uma ação alusiva aos 9 anos de implantação do Código de Conduta, com 214 colaboradores, utilizando uma abordagem leve para

consolidar compromissos como integridade, respeito à diversidade, combate ao assédio moral, uso consciente de recursos e responsabilidade no tratamento e proteção de informações.

Mecanismos de relato e remediação

A Unimed Amparo mantém um canal anônimo, independente e externo ao ambiente da cooperativa, administrado pela empresa Contato Seguro, com acesso aos públicos interno e externo. O registro pode ser feito via site institucional ou aplicativo, sem necessidade de identificação e com salvaguardas de confidencialidade (incluindo a não captura de IP, conforme regras do canal). Para ampliar o acesso, o canal está disponível no site institucional e na intranet. Além do canal formal, manifestações podem ser encaminhadas ao gestor direto, por e-mail, ou diretamente a um membro do Comitê de Conduta.

A apuração e o direcionamento de tratativas ficam sob responsabilidade do Comitê de Conduta, formado por quatro colaboradores e um representante dos cooperados, que atua com fluxo próprio de análise, deliberação e monitoramento de recorrência. Essa lógica dialoga com o Programa de Prevenção de Violência e Agressão, que reforça o papel do Comitê e do canal como instrumentos seguros para reportar ocorrências e encaminhar ações corretivas.

Em 2025, foram registradas 5 manifestações no canal: 1 fora de escopo, 2 procedentes, 1 não procedente e 1 parcialmente procedente.

Conformidade legal e regulatória

A gestão de conformidade é tratada como parte da governança e se apoia em rotinas estruturadas no Programa de Compliance, que integra prevenção, detecção e resposta, com planejamento anual e monitoramentos, além de componentes como conformidade regulatória, controles internos, gestão de riscos operacionais, mecanismos antifraude e treinamentos.

Anticorrupção e controles em processos críticos

A avaliação e mitigação de riscos de corrupção se concentram em processos críticos, como aquisições e contratações. A Política de Gestão de Suprimentos e Fornecedores determina que as transações sejam processadas e formalizadas nos sistemas informatizados da cooperativa, restringindo ao máximo compras informais, zelando pela rastreabilidade e observância do fluxo de aprovações.

Como regra de integridade e transparência, o processo prevê concorrência e, nas aquisições que não se enquadram em exceções, exige no mínimo três cotações, além de alçadas de aprovação por valor e instância, conforme procedimento institucional, o fluxo operacional reforça a exigência de cotações e estabelece tratamento para exceções (como itens específicos), com ciência e aprovação de liderança responsável.

Para reduzir riscos de conflitos de interesse e vantagens indevidas em relações institucionais, a cooperativa mantém política específica sobre brindes, presentes, hospitalidade e



PREOCUPAÇÕES ÉTICAS

GRI 406-1

entretenimento, complementar ao Código de Conduta. Esse documento veda a oferta ou o recebimento desses itens envolvendo agentes públicos, mesmo quando não haja influência direta nos negócios, e orienta que situações em desacordo sejam reportadas ao superior imediato e/ou ao Comitê de Conduta por meio dos canais de manifestação.

Como complemento ao Código de Conduta, a Unimed Amparo homologou, em 2025, sua Política Corporativa de Conflito de Interesses. O documento estabelece diretrizes específicas para identificação, declaração, avaliação e tratamento de situações de potencial conflito de interesses, fortalecendo os mecanismos de integridade e apoiando a aplicação prática dos compromissos éticos e de governança da cooperativa. A iniciativa contribui para maior clareza na condução das relações e dos processos decisórios, em linha com a promoção da transparência e da responsabilidade institucional.

Em 2025, o conteúdo sobre anticorrupção foi abordado no contexto da formação vinculada ao novo Código de Conduta, com treinamento obrigatório para colaboradores, além de cláusula contratual padrão de ciência e compromisso com o Código para terceiros e fornecedores.

Ainda em linha com obrigações setoriais, a cooperativa informou que, em 2025, não houve ocorrência de operações suspeitas, nos termos da Lei nº 9.613/1998 e da Resolução Normativa nº 594/2023, e, por isso, não houve comunicação ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf).

Incidentes confirmados de corrupção

Em 2025, não houve incidentes confirmados de corrupção, permanecendo ativos os mecanismos de prevenção, reporte e apuração.

Discriminação, trabalho infantil e trabalho forçado

Em 2025, não houve registro de casos de discriminação ou assédio. A prevenção se apoia em diretrizes do Código de Conduta, no Comitê de Conduta e no canal de denúncias, além de iniciativas estruturadas como o Programa de Prevenção de Violência e Agressão, que busca fortalecer um ambiente seguro e saudável, com cultura de respeito e inclusão e canais para reportes com anonimato.

Na cadeia de fornecimento, a Política de Gestão de Suprimentos e Fornecedores explicita que a cooperativa não permite nem tolera relacionamento com fornecedores envolvidos com trabalho infantil, degradante ou escravo, e orienta a relação com base em ética, sigilo, legalidade e respeito às diretrizes internas.

Em paralelo, os contratos incluem cláusulas de compromisso do fornecedor com a não utilização de trabalho ilegal, infantil (fora das hipóteses legais) e análogo ao escravo. Até o momento, a cooperativa não possui um mapeamento estruturado de riscos específicos para trabalho infantil e trabalho forçado.

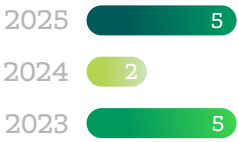
Contribuições políticas ou apoio do governo GRI 201-4 / 415-1

Em 2025, não houve contribuições políticas; a cooperativa não realiza contribuições a partidos, candidatos ou comitês, assim como não recebeu nenhum apoio financeiro do governo.

Manifestações recebidas em 2025

Fora do escopo	01
Em análise	00
Procedentes	02
Não procedentes	01
Parcialmente Procedentes	01
Dados insuficientes para análise	00
Total	05

Série Histórica



04

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025



NOSSO
RELATO



PRÁTICAS DE RELATO

GRI 2-13 / 2-14 / 2-29 / 3-1 / 3-2 / 3-3

A Unimed Amparo publica anualmente o Relatório de Sustentabilidade como parte do compromisso com a transparência, a prestação de contas e o diálogo com seus públicos de relacionamento. O documento segue os padrões da Global Reporting Initiative (GRI), referência internacional para relatar, de forma comparável e estruturada, impactos econômicos, sociais e ambientais.

A adesão à metodologia GRI e o direcionamento do relato são decisões formais do Conselho de Administração. Esse órgão, por sua vez, acompanha a condução do processo, orienta prioridades e avalia a coerência das informações com a estratégia e com as diretrizes de governança, assegurando que o relatório reflita os temas mais relevantes para a cooperativa e seus stakeholders.

O engajamento com stakeholders ocorre de forma contínua e por multicanais, considerando as especificidades de cada público. Entre os principais grupos de relacionamento estão médicos cooperados, colaboradores, Sistema Unimed, Rede Credenciada, empresas contratantes, beneficiários, fornecedores, prestadores e comunidade local. A escuta e o relacionamento se apoiam, entre outras frentes como pesquisas internas e de satisfação, interação com a alta gestão e manifestações registradas em canais formais de atendimento, como a Ouvidoria. Todas essas contribuições são consolidadas e consideradas na priorização de temas e planejamento de ações para aperfeiçoar a eficiência operacional.

A matriz de materialidade vigente foi definida com participação de todos os públicos de interesse, e permanece como referência para orientar a seleção dos assuntos prioritários do relatório. O processo considerou fatores como contexto do setor, realidade

geográfica da área de ação, percepções de cooperados e colaboradores e demandas recorrentes observadas no relacionamento com beneficiários e empresas contratantes. Em 2025, o Conselho de Administração aprovou que, em 2026, a matriz de materialidade passará por uma revisão estratégica, a fim de manter-se alinhada às diretrizes do Sistema Unimed, ao mercado de saúde suplementar e demandas emergentes dos stakeholders.

Na sequência deste capítulo, são apresentados os temas materiais definidos na matriz e, para cada um deles, a forma de gestão adotada pela cooperativa. Essa descrição inclui responsabilidades internas, direcionadores e processos relacionados, iniciativas em andamento, mecanismos de acompanhamento e indicadores utilizados para monitorar avanços, desafios e oportunidades de melhoria.





ENGAJAMENTO COM PÚBLICOS DE INTERESSE

GRI 2-29

	Cooperados	Colaboradores	Beneficiários	Empresas Contratantes
Por que Engajamos?	Reforçar o compromisso com o desempenho assistencial e econômico da cooperativa com a geração de valor para seus sócios e a atuação de todos pelo bem comum da operadora.	Promover temas para comprometimento, produtividade e clima organizacional, visando a excelência do atendimento e cumprimento de normas legais internas e externas.	Melhoria contínua para as demandas com relação à qualidade dos serviços, alinhada com a estratégia de otimizar o melhor uso do plano e conscientização do cuidado.	Promover melhor fluxo de informações e procedimentos relativos ao cadastro dos beneficiários e questões comerciais, além de otimizar o melhor uso do plano.
Como Engajamos?	Assembleia Geral, reuniões, comunicados (ofícios e circulares), informativos Ponto Doc, Momento CA e Lead, Boletim de Governança, site, Aplicativo, telefone, e-mail corporativo, grupo WhastApp em conselhos e comitês.	Comunicação Interna (Portal Intranet, e-mail, Teams, Grupo WhatsApp, Newsletter Sextou, Unimed!), informativo "Reunião Gestor e Equipe", Ouvidoria, capacitações e treinamentos, Comitê de Conduta, reuniões e ações de endomarketing.	Área de Atendimento, Central de Relacionamento, Ouvidoria, e-mail, telefone, redes sociais digitais, site, Newsletter Vivendo, Newsletter Vivendo Pais e Filhos, Aplicativo Unimed SP - Clientes, Canal do Beneficiário e SMS.	Área de Relações Empresariais, Ouvidoria, redes sociais digitais, site, informativo Direto, Portal Pessoa Jurídica, reuniões, e-mail, telefone e informativo Diálogo da Saúde.
Principais Demandas e Preocupações	- Notícias institucionais - Desempenho dos negócios - Alocação de capital - Princípios Cooperativistas - Riscos - Estratégias Corporativas - Integridade, Conduta e Compliance - Protocolos e diretrizes - Governança Corporativa	- Notícias institucionais - Saúde, bem-estar e seg. do colaborador - Avisos Administrativos - Mudanças de rotina/operacionais - Informes do Gestão de Pessoas - Ética e Conduta - Benefícios e convênios - Qualidade - Gestão de Riscos	- Acesso aos serviços - Notícias Institucionais - Dicas de Saúde - Bom uso do plano - Mudanças de rotina/operacionais - Alterações Rede Credenciada e Cooperados - Reajustes do plano Pessoa Física	- Notícias Institucionais - Dicas de Saúde - Avisos Administrativos da área de Cadastro - Mudanças de rotina/operacionais - Renovações Contratuais - Sinistralidade - Ética e Conduta



ENGAJAMENTO COM PÚBLICOS DE INTERESSE

GRI 2-29

	Rede Credenciada	Fornecedores	Imprensa	Comunidade
Por que Engajamos?	Estreitar o relacionamento com as empresas e profissionais que atuam no atendimento assistencial dos beneficiários, garantindo o alinhamento de expectativas da qualidade.	Melhorar o relacionamento, ressaltar a demanda pela agilidade na compra de materiais e serviços com qualidade, segurança e sustentabilidade da cadeia de fornecedores.	Transparência e prestação de contas à sociedade, gestão de imagem e reputação, divulgação das ações ESG, informações de saúde e notícias institucionais .	Compartilhar conhecimento em saúde e bem-estar como marca referência, além de criar um diálogo para ouvir e agir em relação aos impactos percebidos e expectativas do entorno da organização a partir do princípio cooperativista "Interesse pela comunidade".
Como Engajamos?	Programa de Qualificação da Rede Credenciada, Newsletter Vivendo, e-mail, telefone, reuniões, Ouvidoria e informativo "Rede Credenciada."	Newsletter Vivendo, e-mail, telefone e reuniões e Ouvidoria.	Relacionamento com os veículos de imprensa on e off-line, envio de releases, atendimento a solicitações de entrevistas de médicos cooperados e executivos, análise de exposição de marca (clipping e impactos).	Newsletter Vivendo, Ouvidoria, site, redes sociais digitais, Central de Relacionamento, participação em compromissos públicos, associações de classe e conselhos municipais.
Principais Demandas e Preocupações	- Atendimentos - Suporte de agendamento - Notícias Institucionais - Mudanças de rotina/operacionais - Alterações Rede Credenciada - Ética e Conduta	- Notícias Institucionais - Ética e Conduta - Mudanças de rotina/operacionais	- Notícias Institucionais - Dicas de Saúde - Sustentabilidade - Campanhas	- Notícias Institucionais - Dicas de Saúde - Sustentabilidade - Campanhas



TEMAS MATERIAIS

GRI 2-29 / 3-1

Desempenho Econômico

Valores de investimento da cooperativa, sua saúde e situação financeira, assim como a estrutura e governança dos seus recursos. Este tema tem impacto direto real na sustentabilidade das operações e nas garantias frente aos seus clientes, cooperados, colaboradores, assim como de toda sua rede assistencial credenciada e fornecedores.

Conteúdo GRI

201, 203, 204

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Princípios cooperativistas em sua essência
- Sistema de gestão eficiente e alinhado com as tendências do mercado de saúde suplementar

Saúde e Segurança do Cliente

Ações que visam a saúde e segurança dos clientes, foco do negócio da Unimed, e que têm impacto real direto na prestação de serviços da operadora, como qualidade e acesso.

Conteúdo GRI

403, 416, 418

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Atendimento integral e integrado à saúde dos beneficiários, investindo na inovação de modelos
- Sistema de gestão eficiente e alinhado com as tendências do mercado de saúde suplementar
 - Cultura de Inovação
 - Foco no foco do cliente

Treinamento e Educação

Programas de educação, gestão de competências, avaliação e desenvolvimento de colaboradores. O tema tem impacto real importante na qualificação dos recursos humanos da cooperativa, o que possibilita atualização constante de conhecimento, valorizando a diversidade de visão de mundo.

Conteúdo GRI

404

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Princípios cooperativistas em sua essência
- Qualificação, atualização e integração dos médicos cooperados
- Desenvolvimento e valorização de nossos colaboradores

Emprego

Geração de emprego, renda, benefícios concedidos a colaboradores e compromissos com direitos e valores do capital humano da cooperativa. O tema tem impacto real no posicionamento de mercado da organização, sua atratividade e valorização de talentos, um resultado-chave do atual mapa estratégico.

Conteúdo GRI

2-7, 2-8, 2-30, 201, 202, 401, 402, 403, 405, 407, 408, 409

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Desenvolvimento e valorização de nossos colaboradores
- Valorização constante do trabalho médico



Investimentos

Inovação dos serviços e produtos ofertados pela cooperativa, infraestrutura e em formas de gestão. Os investimentos têm impacto real e potencial na gestão dos negócios e na prestação dos serviços da cooperativa, resultados e estratégia.

Conteúdo GRI

203

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Sistema de gestão eficiente e alinhado com as tendências do mercado de saúde suplementar
- Cultura de Inovação



Responsabilidade Social

Compromisso com a comunidade na qual está inserida a partir de ações para a transformação social.

Conteúdo GRI

204, 413, 414

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Responsabilidade socioambiental entre todas as partes interessadas
- Justiça, ética, transparência, comprometimento e responsabilidade em todos os relacionamentos



Comunicação

Ações de comunicação com seus diversos públicos - internos e externos -, transparência, divulgação de informações e engajamento.

Conteúdo GRI

2-16, 2-29, 205, 417

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Atendimento integral e integrado à saúde dos beneficiários, investindo na inovação de modelos
- Justiça, ética, transparência, comprometimento e responsabilidade em todos os relacionamentos



Mercado

Presença de mercado e competitividade da cooperativa em sua área de ação.

Conteúdo GRI

206

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Sistema de gestão eficiente e alinhado com as tendências do mercado de saúde suplementar



Ética e Combate à Corrupção

Integridade das ações, conduta, conflitos de interesses, valores, compliance e combate à fraude.

Conteúdo GRI

2-15, 2-27, 205, 206, 406

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Princípios cooperativistas em sua essência
- Justiça, ética, transparência, comprometimento e responsabilidade em todos os relacionamentos

Desempenho Ambiental

Formas de consumo consciente e responsabilidade no uso de energia e água, emissão de resíduos e transporte.

Conteúdo GRI

201, 302, 303, 304, 305, 306

ODS



Conexão com nossos Compromissos

- Responsabilidade socioambiental entre todas as partes interessadas
- Cultura de Inovação

TEMAS MATERIAIS PRIORIZADOS POR PÚBLICO

GRI 2-29

	Cooperados	Colaboradores	Sistema Unimed	Rede Credenciada	Empresas Contratantes	Beneficiários	Fornecedores
Saúde e Segurança do Cliente	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Responsabilidade Social			✓	✓		✓	
Treinamento e Educação		✓		✓		✓	✓
Investimentos				✓	✓	✓	✓
Comunicação		✓	✓				
Mercado							✓
Desempenho Econômico	✓		✓		✓		
Emprego		✓			✓		
Ética e combate à Corrupção	✓						
Desempenho Ambiental		✓	✓				

05

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025

TERAPIAS ESPECIAIS
CORAGEM
DOAÇÃO
DESENVOLVIMENTO
FAMÍLIA
CUIDADO
AMIZADE
OTIMISMO
GRATIDÃO
MOTIVAÇÃO



**CUIDADOS COM
A NOSSA GENTE**



NOSSOS COOPERADOS

GRI 2-7 / 2-29

Os médicos cooperados são a essência da Unimed Amparo. Mais do que prestadores de serviços, são também sócios da cooperativa. Por isso, ocupam um lugar central na construção de uma assistência com qualidade, segurança e visão de futuro.

Com um conjunto diversificado de profissionais especializados, a Unimed Amparo amplia a capacidade de cuidar com qualidade e continuidade. Ao final de 2025, eram 137 médicos cooperados, distribuídos em mais de 30 especialidades. Comprometidos com a cobertura assistencial, atuam na atenção e cuidado humanizado, conectando prevenção, diagnóstico e tratamento além do acompanhamento de casos complexos.

Na Unimed Amparo, o cooperado participa do dia a dia da assistência e na gestão da organização. Por meio da atuação em instâncias de governança, comissões, comitês e espaços de diálogo, contribui com propostas, aprimora processos e ajuda a fortalecer um ambiente de trabalho justo, colaborativo e alinhado aos princípios do cooperativismo. Esse compromisso aparece na prática, na qualidade do atendimento e na confiança construída com todos os públicos de interesse.

A presença do cooperado na gestão é parte do

próprio modelo do negócio. Conforme previsto no Estatuto Social, cargos de conselhos e diretoria são exclusivos para médicos cooperados. Isso assegura que decisões estratégicas sejam tomadas com base em uma visão técnica, ética e voltada às pessoas, preservando a essência do cuidado que orienta a cooperativa.

Ao unir conhecimento médico, experiência prática e participação ativa na governança, os cooperados impulsionam a Unimed Amparo a avançar com consistência. É esse modelo, em que cada profissional compartilha responsabilidades e resultados, que torna a cooperativa única, no cuidado com a saúde e na geração de valor para toda a comunidade.

Engajamento

A participação dos cooperados é parte do modo de ser da Unimed Amparo. As decisões não nascem isoladas na gestão. Elas são construídas com diálogo, escuta e corresponsabilidade, em espaços que garantem voz, transparência e visão compartilhada de futuro.

A Assembleia Geral é o principal fórum de participação dos cooperados. Realizada anualmente ou de forma extraordinária, conforme descrito no capítulo “Governança

Corporativa”, ela reúne os sócios para debater e deliberar sobre temas que impactam diretamente a cooperativa. É nesse ambiente que o modelo cooperativista se traduz em prática, com decisões pautadas pela essência democrática e pelo compromisso coletivo com a sustentabilidade da organização.

A relação com os cooperados, contudo, vai além da Assembleia. A Unimed Amparo mantém outras instâncias de participação, como reuniões de conselhos, comitês, encontros de sócios e simpósios. Esses momentos fortalecem o vínculo institucional e ampliam as oportunidades de contribuição, criando caminhos reais para que ideias sejam apresentadas, a fim de que expectativas possam ser atendidas.

Transparência que aproxima: informação clara e fluxo constante

Para que a participação seja qualificada, a informação precisa circular com clareza e regularidade. A Unimed Amparo adota práticas comunicacionais que garantem acesso contínuo às decisões e aos direcionamentos da gestão, por meio de documentos institucionais, circulares e informativos estratégicos. São quatro canais que organizam esse fluxo e mantêm os cooperados atualizados:

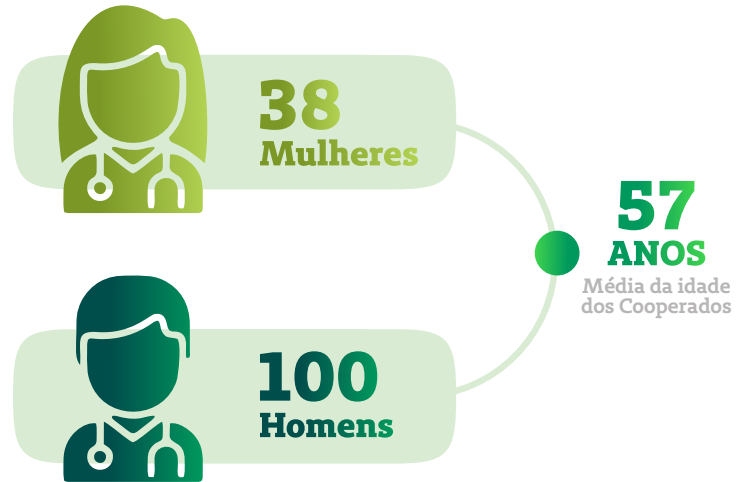
- **Lead:** informativo online enviado semanalmente via aplicativo de mensagens, com ações e novidades da cooperativa
- **Ponto Doc:** informativo mensal enviado por e-mail, com conteúdos relevantes para a gestão e a operação
- **Momento CA:** envio mensal, via aplicativo de mensagens, com as deliberações do Conselho de Administração
- **Boletim de Governança:** boletim trimestral encaminhado aos cooperados com indicadores financeiros e sociais da cooperativa

Esses canais apoiam uma cultura de transparência e participação ativa. Eles fortalecem a proximidade, qualificam o diálogo e asseguram que os cooperados acompanhem a cooperativa. Assim, a Unimed Amparo reforça um princípio essencial do cooperativismo: cooperados bem-informados participam mais, contribuem melhor e se reconhecem como parte viva da evolução da organização.



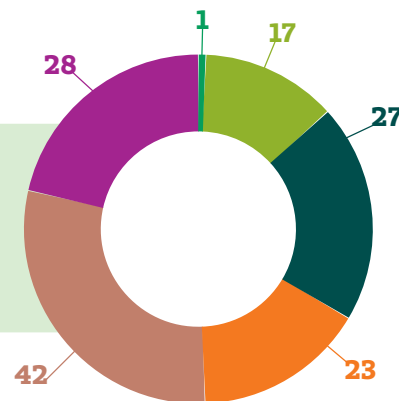
NOSSOS COOPERADOS

GRI 2-29 / 401-1



Número de Cooperados por faixa etária

- Até 30 anos
- De 31 a 40 anos
- De 41 a 50 anos
- De 51 a 60 anos
- De 61 a 70 anos
- Acima de 70 anos



Novas Cooperações

Dra. Débora Peruzza Olivoti
Anestesiologia e Clínica de Dor - 16/07/2025

Dra. Ilana Lorreine S. Prado
Ginecologia e Obstetrícia - 22/09/2025

Dr. César Milani Reis
Ginecologia e Obstetrícia - 22/09/2025

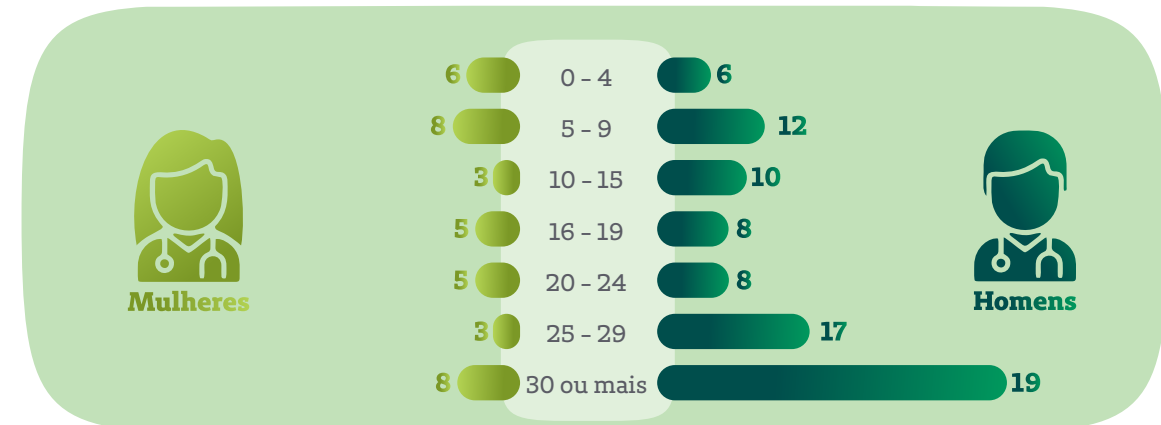
Desligamentos

Dra. Adriana Cunha T. Bitencourt
Dermatologia - 06/03/2025 (falecimento)

Dr. Rodrigo Carvalho Nascimento
Clínica Geral - 10/07/2025

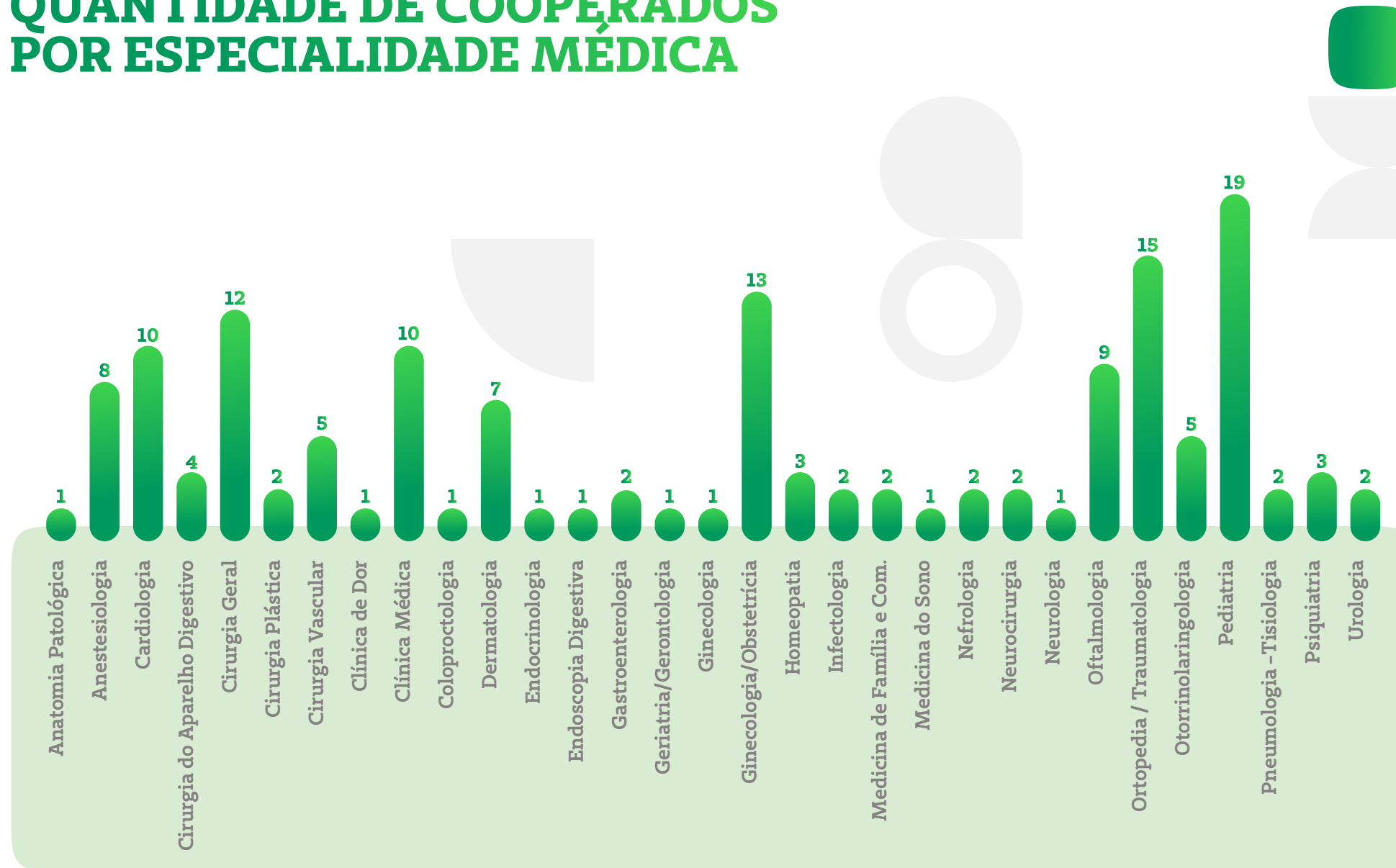
Dr. Rovilson Viera
Oftalmologia - 31/12/2025

Representatividade por Tempo de Cooperação





QUANTIDADE DE COOPERADOS POR ESPECIALIDADE MÉDICA



Total: 148

O total de atuações é maior que o número de cooperados porque alguns cooperados atuam em mais de uma especialidade.



INVESTIMENTOS EM BENEFÍCIOS

Em linha com o compromisso de gerar valor ao quadro societário, a Cooperativa mantém uma política ampla de benefícios aos cooperados, voltada ao cuidado, à segurança e ao fortalecimento da atuação médica. Em 2025, esse pacote incluiu subsídio ao plano de saúde para cooperados e dependentes e para secretárias de consultórios, seguro de vida e garantia funeral, além de iniciativas que apoiam a sustentabilidade dos consultórios, como despesas assistidas e Férias com produção.

O pacote de benefícios também contempla instrumentos de proteção e planejamento de longo prazo, como previdência privada e juros sobre capital, além de apoio à qualificação e ao desenvolvimento, com incentivo à pós-graduação. A Cooperativa reforça ainda o investimento no fortalecimento institucional, por meio Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social, da Associação Paulista de Medicina, além de ações de relacionamento e integração associativa, valorizando a participação remunerada e promovendo proximidade com o quadro social. Em 2025, o valor total investido em benefícios aos cooperados foi de R\$ 21.232.542,19.

Férias com Produção: cuidado com quem cuida

A Unimed Amparo entende que cuidar de vidas também passa por cuidar de quem está na linha de frente do cuidado. Considerando que o descanso é uma medida de saúde e segurança, que contribui para a qualidade do cuidado e a segurança do paciente. Pausas regulares ajudam a prevenir o esgotamento profissional, incluindo a Síndrome de Burnout, que pode afetar a qualidade de vida.

Com essa visão, desde 2011 a cooperativa mantém o programa Férias com Produção, que garante férias remuneradas aos cooperados participantes e reforça o compromisso com a qualidade assistencial. A cada ciclo de 13 meses, o médico tem direito a um mês de descanso. Para as cooperadas gestantes, o benefício pode ser ampliado, com a possibilidade de estender o período em até dois meses adicionais.

Em 2025, a Unimed Amparo investiu R\$ 4.104.780,37 no programa, um crescimento de 8,3% em relação ao ciclo anterior. O resultado traduz uma escolha de gestão em valorizar o trabalho médico, fortalecer a sustentabilidade da cooperativa e manter o cuidado em alto padrão, com profissionais mais saudáveis, disponíveis e seguros para exercer sua missão.

Apoio ao consultório e à qualidade assistencial

Os médicos cooperados mantêm, no dia a dia, um compromisso permanente com a qualidade do cuidado. Isso envolve investimento contínuo em estrutura, tecnologia e qualificação profissional para oferecer um atendimento resolutivo e acolhedor aos beneficiários.

Para reconhecer e apoiar esse esforço, a cooperativa realiza um repasse mensal aos cooperados, calculado a partir do volume de consultas realizadas. O incentivo é fixo por consulta e contempla atendimentos com ou sem procedimentos, respeitando o limite de até 100 consultas por mês. Na prática, é uma forma de fortalecer a sustentabilidade dos consultórios e criar condições para que o médico siga investindo em

melhorias, com impacto direto na qualidade assistencial. Em 2025, a Unimed Amparo destinou R\$ 1.505.715,00 a esse incentivo — um aumento de 6,8% em relação a 2024.

Integração do quadro societário

A Unimed Amparo investe, de forma contínua, em ações que fortalecem a integração do seu quadro societário e estimulam a convivência entre cooperados e familiares. Em 2025, a Festa dos Cooperados foi realizada de 26 a 28 de setembro, no Bourbon Resort, em Atibaia (SP), reunindo 93 cooperados e 165 familiares e amigos.

Além da programação do resort, a cooperativa promoveu momentos exclusivos de integração, como o Cassino Experience, a Noite Dançante, a atividade de Escape Up e a presença de estandes da Farmácia e Ótica, ampliando o relacionamento e a experiência dos participantes. A iniciativa contou, ainda, com o apoio de parceiros institucionais.

O resultado reforça a relevância desse tipo de encontro para o fortalecimento de vínculos: a ação alcançou nota geral de 9,8 na pesquisa de satisfação. Entre os participantes que responderam, 97% avaliam que a cooperativa deve seguir investindo nesse modelo de comemoração, com foco na convivência, no senso de pertencimento e na valorização do cooperativismo.



RECONHECIMENTO E VALORIZAÇÃO

GRI 2-29 / 201-1

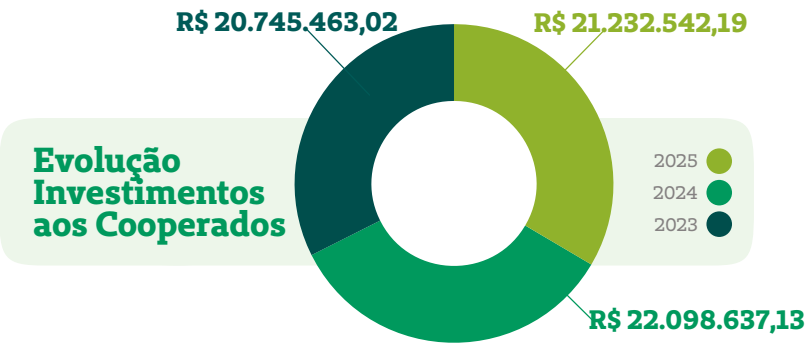
Plano de Saúde (Cooperados e dependentes) - valor subsidiado	R\$ 12.671.379,75
Plano de Saúde (Secretárias consultórios) - valor subsidiado	R\$ 362.185,43
Seguro de Vida - SERIT - Grupo 11.405	R\$ 575.489,30
Despesas com consultórios	R\$ 1.505.715,00
Férias com produção	R\$ 4.104.780,37
Previdência Privada GRI 201-3	R\$ 231.199,51
APM	R\$ 197.992,60
Pós-graduação	R\$ 9.329,91
FATES	R\$ 63.772,71
Auxílio Pacih	R\$ 123.796,55
Complemento Pacih	R\$ 46.228,72
Garantia Funeral - Grupo 15.881	R\$ 9.828,00
Reconhecimento de Participação Remunerada	R\$ 54.384,00
Relacionamento e Integração Associativa	R\$ 325.912,05
Juros sobre capital	R\$ 463.469,12
Participação nos resultados de Recursos Próprios	R\$ 610.875,72
Total	R\$ 21.232.542,19

Valores investidos em benefícios por cooperado

R\$ 12.821,58
Média Mensal

R\$ 153.859,00
Média Anual

Considerando 138 cooperados em 31/12/2025



MÉDICOS COOPERADOS INATIVOS

Por determinação estatutária, diretos dos ex-cooperados que tenham permanecido na cooperativa ao menos 20 anos e completado 60 anos de idade.

Plano de Saúde (valor subsidiado)	R\$ 617.114,88
Seguro de Vida e SERIT - Grupo 11.405	R\$ 27.305,28
Total	R\$ 644.420,16

Valores investidos por cooperado inativo

R\$ 6.712,71
Média Mensal

R\$ 80.552,52
Média Anual

Considerando 8 médicos desligados com direito aos benefícios em 31/12/2025



PESQUISA SATISFAÇÃO COOPERADOS

GRI 2-18

Em 2025, a Unimed Amparo manteve um processo estruturado de escuta e relacionamento com seus cooperados por meio da Pesquisa de Satisfação do Cooperado, instrumento utilizado para compreender percepções sobre temas relevantes da vida cooperativista e da atuação da cooperativa.

A consulta alcançou 97 respondentes, o equivalente a 70% do quadro de cooperados, índice que reforça a representatividade dos resultados e a relevância desse canal de diálogo. Entre os aspectos avaliados, destacaram-se os canais de comunicação, a organização do atendimento da área de relacionamento e os benefícios oferecidos aos cooperados, que registraram níveis elevados de satisfação.

As percepções levantadas subsidiam a análise da administração e apoiam a definição de melhorias, fortalecendo uma governança participativa, transparente e orientada ao relacionamento contínuo com esse público estratégico.

Perguntas em destaque com índice de favorabilidade (Muito Satisfeito + Satisfeito)

Os canais de comunicação utilizados	99%
Área de Relacionamento com o Cooperado	99%
Cooperativa atende aos seus anseios profissionais	96%
Benefícios oferecidos	99%
Governança (Gestão e transparência)	99%
Participação como sócio	99%
Participação nas decisões	96%



NOSSOS COLABORADORES

GRI 2-7 / 2-8 / 2-30 / 3-3 / 202-1 / 407-1

Em 2025, a Unimed Amparo reforçou uma convicção simples: o cuidado que chega aos beneficiários começa, antes, por quem faz a cooperativa acontecer todos os dias. Esse olhar para dentro aparece também nos números. O quadro de colaboradores cresceu 18,7% no ano e alcançou 469 profissionais; um movimento que reflete a ampliação dos serviços e, ao mesmo tempo, o fortalecimento de uma cultura que valoriza pessoas, vínculos e desenvolvimento.

Para sustentar esse crescimento com qualidade, a cooperativa mantém uma agenda contínua de iniciativas voltadas ao bem-estar, à capacitação e ao desenvolvimento dos times, com foco em um ambiente de trabalho seguro, respeitoso e colaborativo. A gestão busca estimular protagonismo, trabalho em equipe e acolhimento no cotidiano, pilares que aumentam o engajamento e contribuem para a retenção de talentos, elementos diretamente ligados à consistência do cuidado e à experiência de quem utiliza os serviços.

As relações de trabalho são estruturadas de forma justa e transparente. A maior parte do time é contratada pelo regime CLT e está abrangida por acordos coletivos com sindicatos representativos, incluindo o Sindicato dos Enfermeiros do Estado de São Paulo, o Sindicato dos Empregados em Estabelecimentos de Serviços de Saúde de Campinas e o Sindicato dos Empregados de Cooperativas Médicas do Estado de São Paulo. Além disso, a cooperativa conta com profissionais terceirizados, estagiários e aprendizes, compondo um ecossistema de trabalho alinhado às necessidades operacionais e aos compromissos de governança.

As informações apresentadas neste relatório são consolidadas a partir do sistema de Folha de Pagamento, de planilhas eletrôni-

cas de controle e da plataforma de gestão de recursos humanos utilizada pela cooperativa.

Clima organizacional e reconhecimento externo

Em 2025, pelo segundo ano seguido, a Unimed Amparo conquistou o prêmio Lugares Mais Incríveis para Trabalhar, ranking nacional promovido pela FIA Business School em parceria com o Estadão. A cooperativa obteve 78,43 pontos no índice geral de ambiente organizacional e satisfação dos colaboradores, com 46º lugar no ranking geral, 18º entre empresas de médio porte e 7º no setor de Serviços de Saúde. O processo considera práticas de gestão, cultura organizacional e, principalmente, a percepção dos próprios colaboradores, por meio de questionários voluntários e confidenciais.

Na pesquisa de clima realizada no âmbito do prêmio, com participação de 66% dos colaboradores e de forma anônima. O Índice de Clima Organizacional da Unimed Amparo foi de 88,3, acima da média de mercado (85,0).

O reconhecimento também destacou atributos da cultura interna, com ênfase em empatia, escuta ativa e valorização das relações humanas, além do estímulo ao protagonismo, ao desenvolvimento contínuo e ao senso de pertencimento das equipes.

Comparação com o mercado

Devido à quebra na série histórica, que limita a comparação direta entre anos, a análise de performance de 2025 foi feita com base na comparação Unimed Amparo x Média de Mercado (2025). O resultado indica desempenho acima do mercado em oito de nove dimensões avaliadas:



Dimensão	Unimed Amparo	Mercado	Diferença
Aprendizagem	92,0	87,6	+4,4
Carreira	81,8	82,0	-0,2
Comunicação	91,9	87,3	+4,6
ESG	93,5	89,6	+3,9
Inovação e autonomia	87,9	84,7	+3,2
Liderança	91,0	87,3	+3,7
Qualidade de vida	86,3	84,4	+1,9
Reconhecimento	83,2	77,3	+5,9
Relações interpessoais	85,1	83,7	+1,4



NOSSOS COLABORADORES

Oportunidades priorizadas para 2026

A partir da leitura dos resultados, a Diretoria Executiva e a área de Gestão de Pessoas elencaram prioridades para aperfeiçoamento em 2026, com foco em quatro dimensões: Carreira, ESG, Liderança e Qualidade de vida no trabalho.

Carreira

- Fortalecer a comunicação sobre vagas internas e oportunidades de mobilidade
- Dar mais clareza sobre caminhos de crescimento e critérios de evolução
- Ampliar a participação dos colaboradores na definição de metas e no acompanhamento do desenvolvimento

ESG

- Reforçar a percepção de coerência entre o que a cooperativa comunica e o que é vivido no dia a dia
- Ampliar a visibilidade das iniciativas de impacto na comunidade e no meio ambiente
- Estimular e organizar o uso de sugestões dos colaboradores sempre que possível

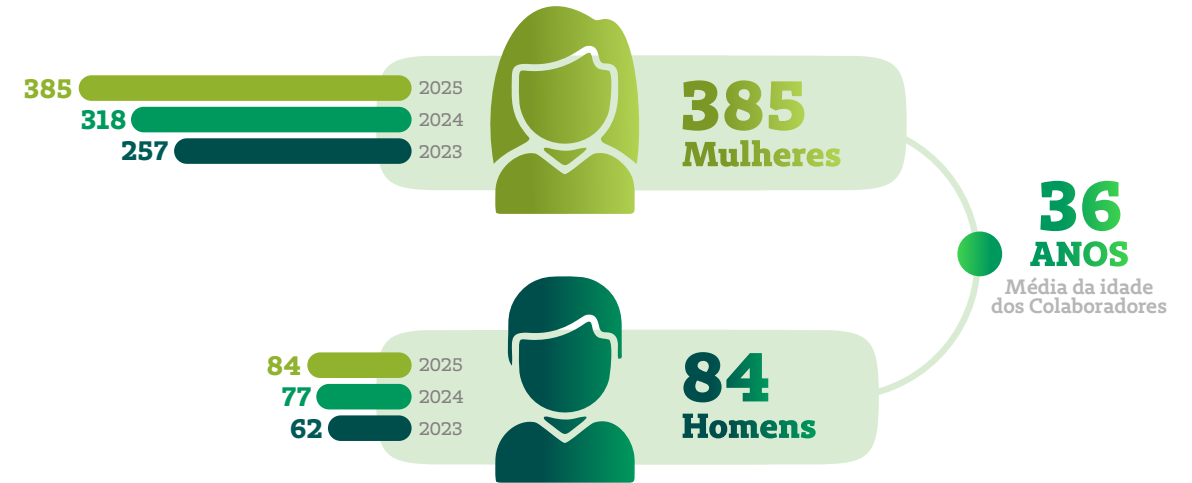
Liderança

- Evoluir a consistência da liderança no cotidiano, com foco em coerência, escuta e orientação
- Tornar mais frequentes as conversas de desempenho, com feedbacks estruturados
- Garantir que as avaliações contribuam de forma prática para o desenvolvimento individual

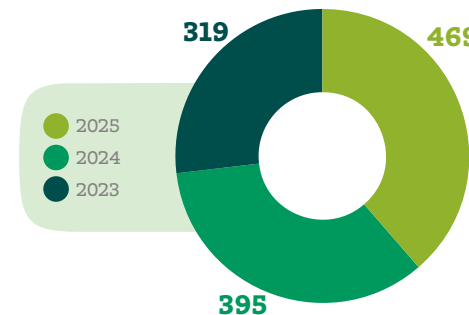
Qualidade de vida no trabalho

- Buscar melhores condições para execução das atividades (equipamentos, materiais e apoio)
- Avaliar aderência dos benefícios às necessidades dos colaboradores
- Promover equilíbrio entre vida pessoal e trabalho e ampliar a sensação de realização ao final do dia

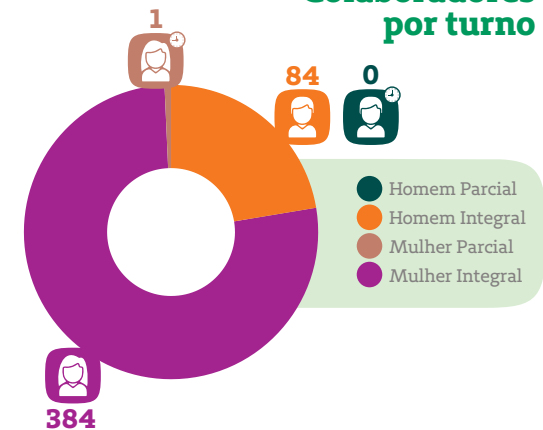
Essas prioridades orientam o plano de ações para 2026, com o objetivo de manter os pontos fortes que diferenciam a cultura da Unimed Amparo e avançar, de forma consistente, nos temas que mais influenciam a experiência do colaborador.



Total de Colaboradores



Colaboradores por turno





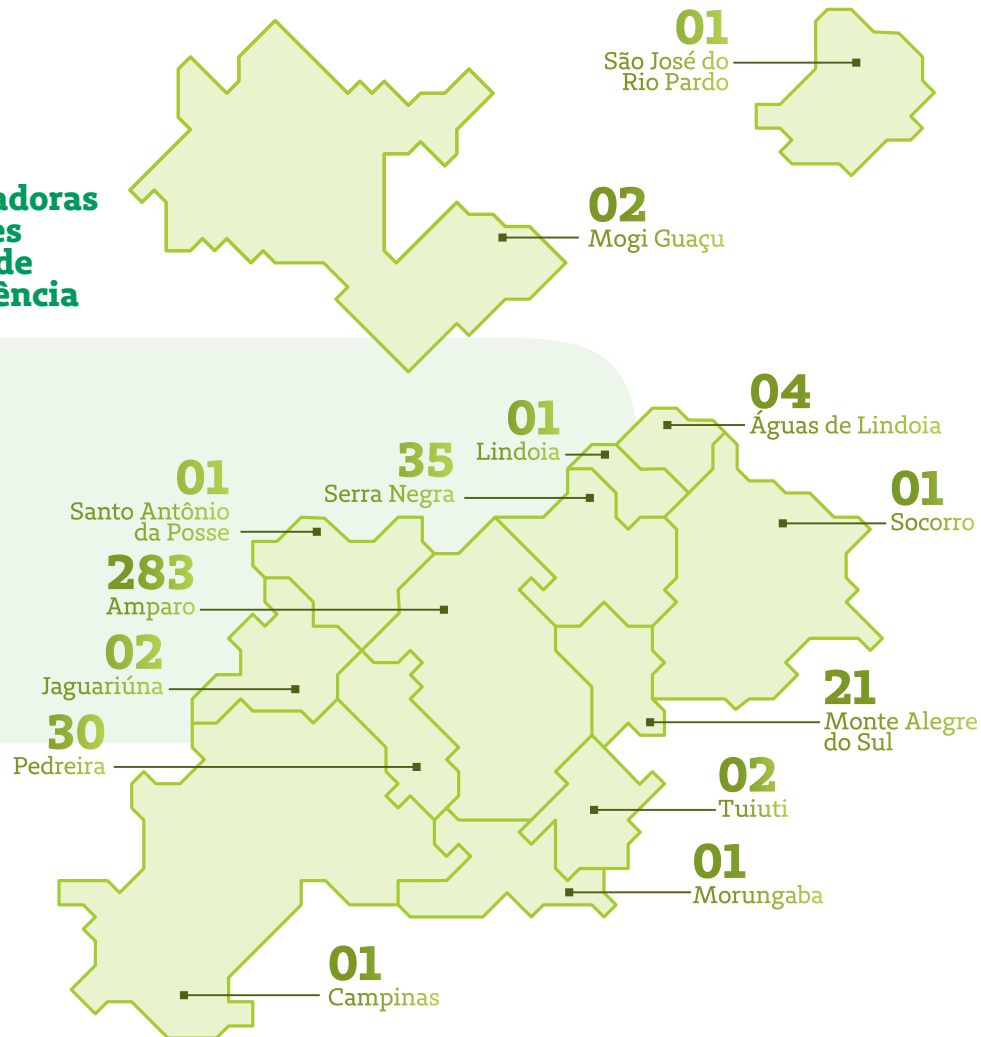
NOSSOS COLABORADORES

GRI 2-7 / 3-3

Colaboradoras
Mulheres
por cidade
de residência



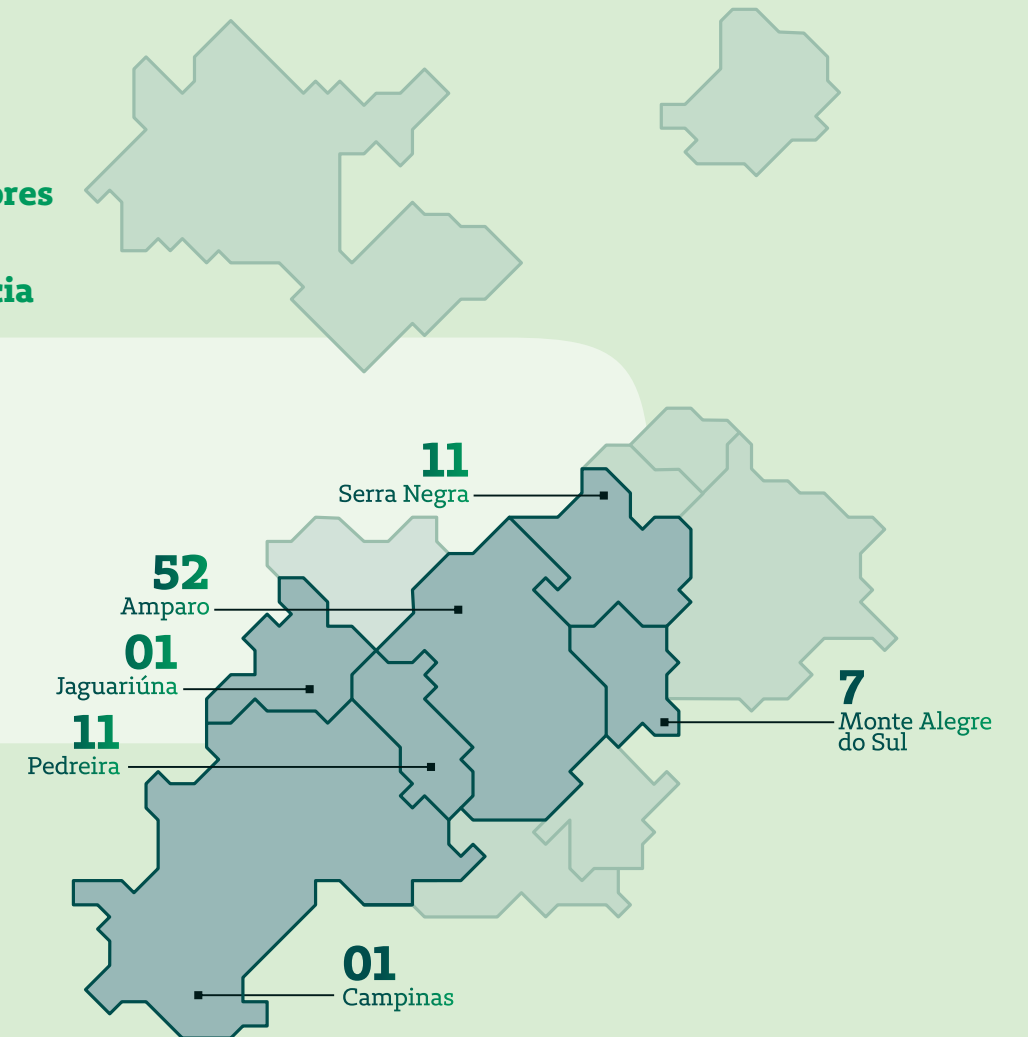
385
Mulheres



Colaboradores
Homens
por cidade
de residência



84
Homens



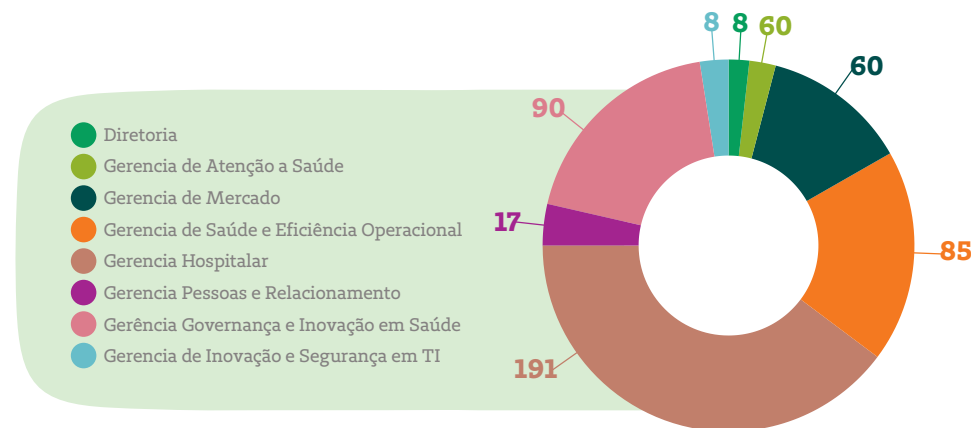


NOSSOS COLABORADORES

Dispersão por gerência

Em setembro de 2025, a Unimed Amparo atualizou sua estrutura gerencial para acompanhar a evolução das agendas estratégicas da cooperativa. Nesse movimento, foi criada a Gerência Governança e Inovação em Saúde, reunindo áreas que até então estavam vinculadas à Gerência de Inovação e Segurança em TI e Gerência de Atenção à Saúde.

Com a mudança, a cooperativa passou a contar com sete gerências, reforçando a organização interna, a clareza de responsabilidades e a capacidade de gestão sobre temas-chave para o negócio, como governança, inovação aplicada à saúde e a integração entre processos, tecnologia e qualidade assistencial.

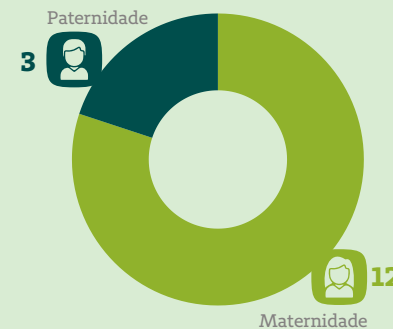


Licença Maternidade e Paternidade GRI 401-3

Na Unimed Amparo, a proteção à maternidade e à paternidade faz parte do compromisso com o cuidado que começa dentro de casa. Todos os colaboradores contratados pelo regime CLT têm direito às licenças maternidade e paternidade previstas em lei. Além disso, considerando a relevância desse período para a saúde e o vínculo familiar — e o perfil do nosso time, formado majoritariamente por mulheres (82%) — a cooperativa integra o Programa Empresa Cidadã, da Receita Federal (Lei nº 11.770/2008).

Com isso, a Unimed Amparo amplia os prazos legais, estendendo a licença-maternidade por mais 60 dias e a licença-paternidade por mais 15 dias. A iniciativa garante mais tempo de convivência e de cuidado entre pais e filhos, apoiando as famílias em uma fase decisiva de adaptação e fortalecendo o bem-estar de quem faz a cooperativa acontecer.

Total de colaboradores de licença em 2025



Taxa de Retorno



Taxa de Retenção





BENEFÍCIOS AOS COLABORADORES

GRI 201-1 / 401-2

O cuidado com os colaboradores e se traduz também em benefícios que alcançam todos os contratados pelo regime CLT, independentemente da carga horária ou da unidade em que atuam. A proposta é valorizar talentos, fortalecer vínculos e garantir condições reais de bem-estar para quem sustenta, no dia a dia, a qualidade do nosso atendimento.

Entre os principais benefícios, o Plano de Saúde ocupa um lugar central. A cobertura não se restringe ao colaborador: ela se estende a cônjuges e dependentes, ampliando a proteção e reforçando o compromisso com o cuidado integral das famílias.

Em setembro, no contexto da celebração dos 35 anos da cooperativa, a Unimed Amparo ampliou esse pacote e adiciona novas possibilidades de apoio e autonomia. Um novo cartão passou a oferecer mais liberdade no uso do vale-alimentação e do vale-refeição, permitindo que o colaborador transfira valores entre as duas modalidades conforme sua necessidade.

A cooperativa também disponibilizou um novo benefício voltado a quem quer colocar a atividade física na rotina com mais

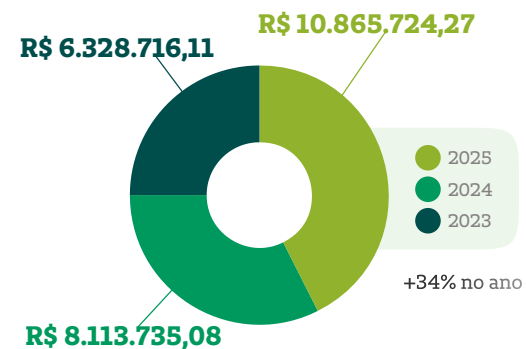
flexibilidade e economia. O programa dá acesso a academias e pode ter um custo até três vezes menor do que uma mensalidade comum, com desconto direto em folha e um processo de adesão simples, sem burocracia.

Outro avanço foi a ampliação de um novo suporte ao bem-estar em diferentes dimensões. O programa oferece atendimento psicológico 24 horas, todos os dias da semana, além de apoio financeiro, jurídico, social e nutricional com agendamento em horário comercial. Sem custo extra para o colaborador e com extensão para familiares, a iniciativa reforça um compromisso que faz parte da cultura da Unimed Amparo: cuidar de quem cuida, com suporte prático para a vida real.

Em 2025, o valor total investido nos colaboradores cresceu 34%. O avanço foi puxado, principalmente, pelo plano de saúde e pelo vale-alimentação, ambos com alta de 25%. Como o quadro de colaboradores aumentou 18,7% no mesmo período, o dado ganha leitura mais objetiva: o crescimento do investimento foi bem superior ao crescimento do time, indicando que houve aumento real por pessoa, e não apenas um efeito proporcional da ampliação do quadro.

Plano de Saúde	R\$ 5.103.459,64
Auxílio Creche	R\$ 108.133,43
Bonificação por tempo de casa	R\$ 20.678,19
FATES	R\$ 42.739,73
PAE	R\$ 47.702,65
PLR	R\$ 210.764,58
Previdência Privada GRI 201-3	R\$ 211.868,20
Relacionamento e Integração	R\$ 129.322,60
Seguro de Vida	R\$ 119.226,99
Vale Alimentação	R\$ 4.846.525,10
Vale Transporte	R\$ 25.303,16
Total	R\$ 10.865.724,27

Evolução do valor investido em benefícios



Investimento em benefícios por colaborador

R\$ 1.930,65

Média Mensal

R\$ 23.167,86

Média Anual

Considerando o total investido para 469 colaboradores



ATRAÇÃO E VALORIZAÇÃO DE TALENTOS

GRI 401-1

Manter um time forte é parte do cuidado. Na Unimed Amparo, atrair, desenvolver e reter talentos é um fator decisivo para garantir a qualidade do atendimento, a continuidade dos projetos e uma boa experiência para os beneficiários.

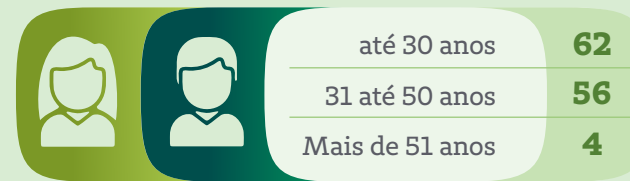
Em 2025, a cooperativa registrou 122 admissões e 69 desligamentos. As entradas cresceram impulsionadas pela contratação em regime CLT de profissionais do Centro de Terapias Especiais – CRIAR, antes terceirizados. Os desligamentos também aumentaram, movimento acompanhado de forma crítica pela gestão considerando a promoção da retenção de talentos.

A cooperativa avançou no indicador mais relevante para estabilidade do quadro: a taxa de rotatividade (turnover) melhorou, caindo de 26,62% em 2024 para 22,4% em 2025. O resultado reforça o foco da organização em retenção e em um ambiente de trabalho que favoreça vínculo, desenvolvimento e desempenho.

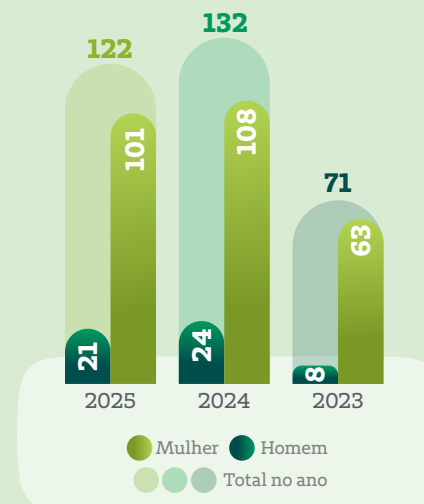
O processo seletivo segue critérios alinhados à cultura e aos valores da cooperativa. Além das competências técnicas, a Unimed Amparo prioriza atitudes conectadas ao Jeito de Cuidar Unimed, como cooperação, busca pela excelência, equilíbrio emocional e atenção genuína às pessoas.

A retenção de talentos é uma das prioridades da gestão da Unimed Amparo porque preserva conhecimento, fortalece as equipes e dá continuidade aos projetos que sustentam a qualidade do cuidado. Em 2026, esse foco será reforçado com o desenvolvimento de um sistema de meritocracia, a partir das definições do Planejamento Estratégico, com critérios claros para reconhecer desempenho, estimular o protagonismo e orientar oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional.

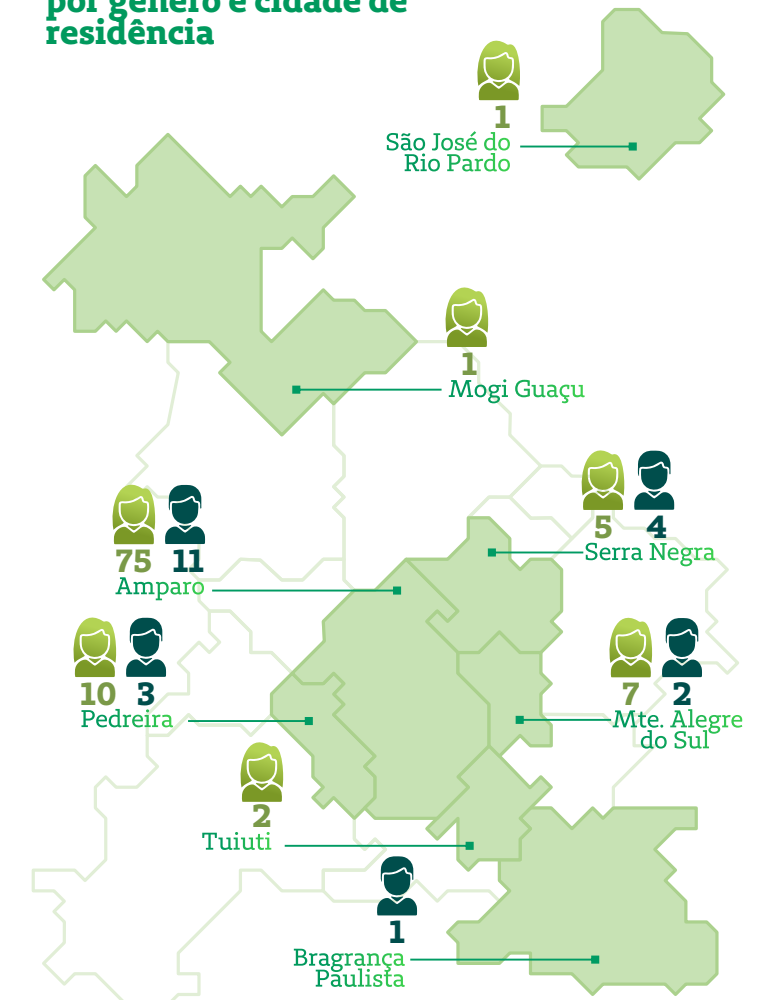
Total de contratados por faixa etária



Total de contratados por gênero



Total de contratados por gênero e cidade de residência

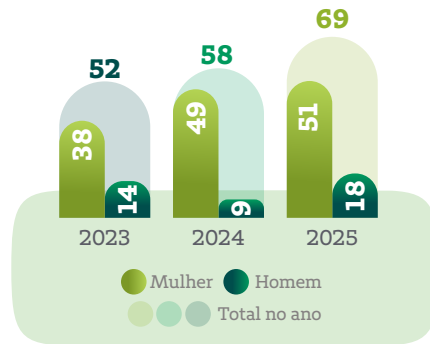




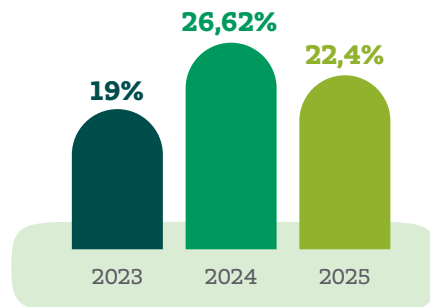
DESLIGAMENTOS

GRI 401-1

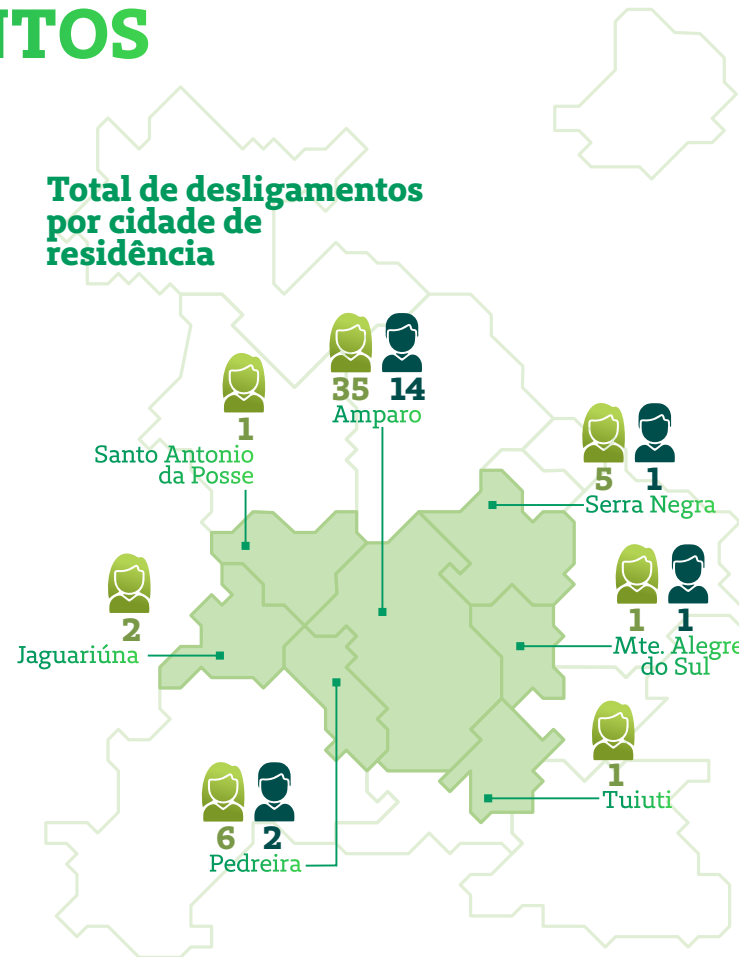
Total de desligamentos por gênero



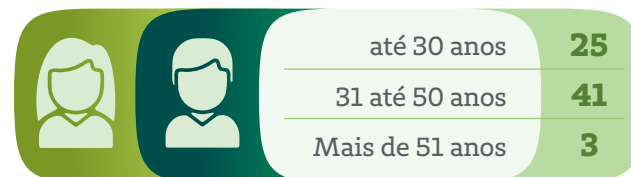
Taxa de rotatividade (Turnover)



Total de desligamentos por cidade de residência



Total de desligamentos por faixa etária



REMANEJAMENTO INTERNO

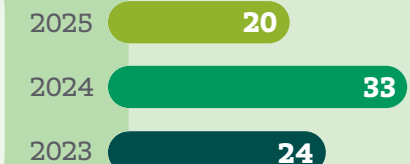
GRI 404-2

Criar caminhos de crescimento da própria cooperativa é uma forma direta de valorizar pessoas e manter talentos. Por isso, a Unimed Amparo vem fortalecendo o remanejamento interno como estratégia para ampliar oportunidades de carreira, desenvolver novas habilidades e aproveitar melhor as capacidades já existentes na organização.

Em 2025, a cooperativa avançou na transparência do processo, com reforço na divulgação das vagas internas por diferentes canais, como o grupo de colaboradores no aplicativo de mensagens e o e-mail da intranet. A medida buscou garantir que mais pessoas tivessem acesso às oportunidades com clareza e agilidade, estimulando a movimentação entre áreas.

Mesmo com esses aprimoramentos, a taxa de remanejamento caiu 27% em relação ao ano anterior. A redução foi influenciada pela necessidade de preencher vagas que exigiam formação e qualificação específicas, o que limitou a movimentação interna em alguns casos. Para enfrentar um desafio paralelo — a escassez de profissionais em áreas com alta demanda — a cooperativa ampliou o incentivo à formação, oferecendo bolsas de estudo em Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia. Nesses cursos, o apoio do Programa de Apoio Educacional (PAE) foi reforçado de 20% para 40% do valor da mensalidade.

Total de remanejamentos





DESENVOLVIMENTO

GRI 3-3 / 404-2 / 404-3

Desenvolver pessoas faz parte da estratégia da cooperativa. Ao longo do ano, a Unimed Amparo investiu em ações que fortalecem competências técnicas e comportamentais, apoiam a liderança e estimulam a evolução contínua dos colaboradores. Esse cuidado começa no dia a dia, com metas claras e acompanhamento, e se consolida em trilhas de aprendizagem, formações e iniciativas de incentivo à educação.

Neste capítulo, apresentamos os principais resultados e práticas relacionadas a avaliação de desempenho, horas de treinamentos, Academia de Líderes e o Programa de Apoio Educacional, iniciativas que reforçam o compromisso da cooperativa com um ambiente de trabalho mais preparado, engajado e alinhado ao Jeito de Cuidar Unimed.

Em 2025, o programa ProSênior, voltado à assistência e ao acompanhamento da gestão no fim de carreira — como nos casos de aposentadoria — foi descontinuado por falta de interessados. Como a adesão era voluntária, o ingresso dependia dos colaboradores elegíveis. Nos últimos ciclos, não houve inscrições, o que indicou baixa demanda e levou à decisão de encerrar a iniciativa. Atualmente, a cooperativa não possui um programa específico de transição de carreira voltado a colaboradores por rescisão do contrato de trabalho.

Avaliação de Desempenho

A cooperativa mantém um ciclo estruturado de avaliação de desempenho para apoiar o crescimento dos colaboradores e qualificar a gestão. As avaliações criam momentos formais de conversa entre líderes e equipes, com foco em alinhar entregas, ajustar expectativas e combinar metas claras para o período seguinte. A partir desses encontros, são definidos encaminhamentos objetivos e registrados planos de desenvolvimento individual (PDI), conectando desempenho, capacitação e evolução de carreira.

A avaliação anual segue a metodologia 180° e considera as competências do Jeito de Cuidar Unimed — Busca a Excelência, Coopera para Crescer, Gerencia as Emoções e Encanta o Cliente. O processo reforça uma cultura de melhoria contínua, com feedbacks que orientam decisões e estimulam o aprimoramento profissional.

Avaliações realizadas

- Avaliação aos 45 dias de admissão
- Avaliação aos 90 dias de admissão
- Avaliação de desempenho por competências
- Feedback e PDI

Colaboradores que receberam a avaliação 45/90 dias

	8	Gestão	1	
	125	Técnicos	21	
	95	Operacional	18	
	5	Apoio	0	

Avaliação por competências - Feedback:

Avaliações abertas	07
Avaliações canceladas	07
Avaliações finalizadas	387

	33	Gestão	10	
	150	Técnicos	44	
	124	Operacional	19	
	7	Apoio	0	



TREINAMENTO

GRI 404-1 / 404-2

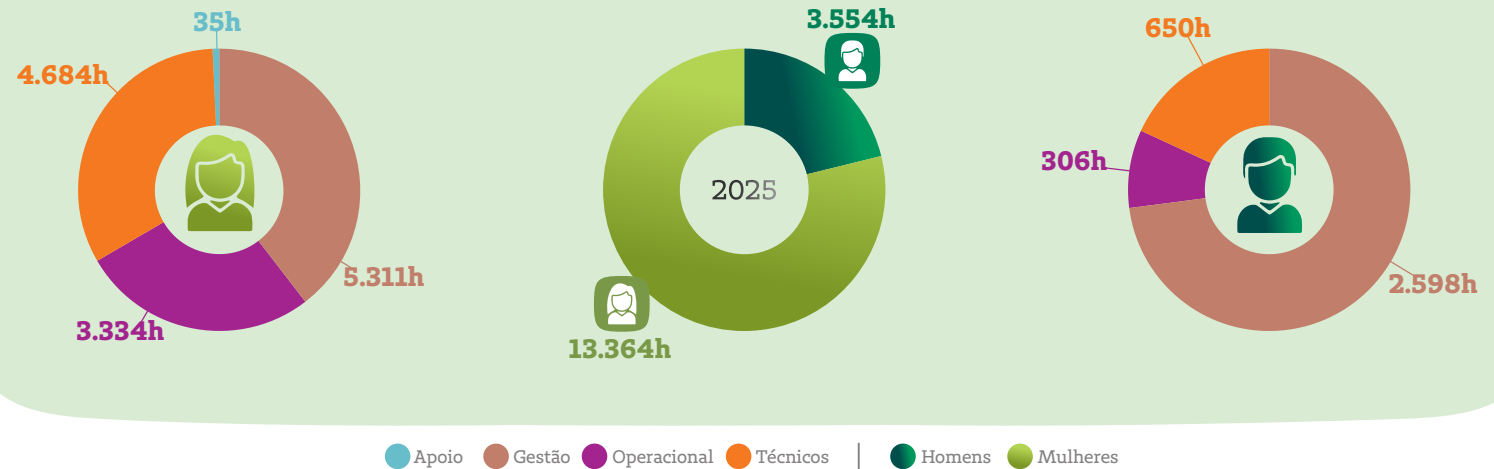
Em 2025, a Unimed Amparo ampliou o esforço de capacitação e totalizou 16.918 horas de treinamentos, um volume 78% maior do que em 2024, com investimento de R\$ 66.523,48. O programa teve escopo amplo e conectou desenvolvimento técnico-assistencial, formação em gestão e reforço de cultura e conformidade, com ações voltadas a diferentes públicos da cooperativa — da linha de frente ao corpo gerencial e aos cooperados.

No campo assistencial e operacional, os conteúdos priorizaram segurança do paciente, qualidade e rotinas críticas (como biossegurança, coletas e práticas pré-analíticas, manejo de materiais e protocolos), além de temas de segurança do trabalho e resposta a emergências. Em paralelo, a agenda incluiu trilhas de atendimento e relacionamento, ouvidoria, além de Código de Conduta, LGPD e requisitos regulatórios, reforçando comportamentos esperados e boas práticas no dia a dia.

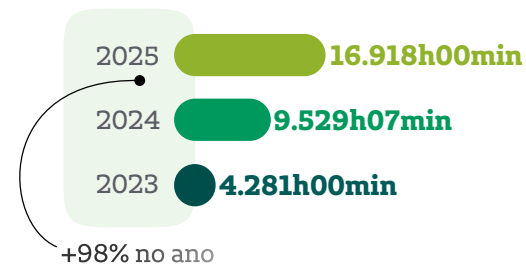
Três movimentos ajudaram a explicar o salto de horas no ano: a Jornada Jeito de Cuidar Unimed, que estruturou competências e alinhamento cultural, o projeto de Padronização do Atendimento e o investimento em formação de longo prazo, com a pós-graduação (MBA em Gestão Hospitalar e Organizações de Saúde), custeada pela cooperativa, com participação de 19 cooperados e 18 colaboradores.

Na prática, a combinação entre treinamentos técnicos, desenvolvimento de liderança e conteúdos de governança fortaleceu a capacidade da instituição de entregar cuidado com mais segurança, padronização e eficiência.

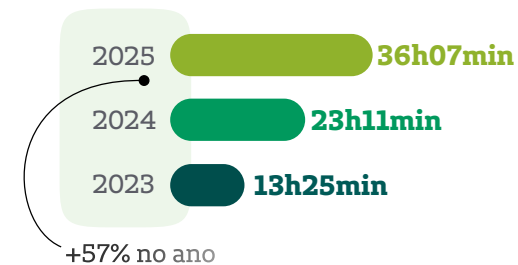
Horas de curso/treinamento por categoria de colaboradores



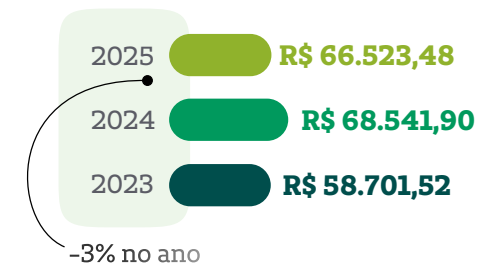
Horas de Treinamento



Média por Colaborador



Investimento em Treinamentos





TREINAMENTO

GRI 404-1 / 404-2

Academia de Líderes

A Unimed Amparo tem reforçado uma convicção simples: liderança se desenvolve com método, repertório e espaço de troca. Por isso, mantém a Academia de Líderes, um programa de capacitação voltado a gerentes, coordenadores e líderes, incluindo profissionais em transição para essas funções. A proposta é fortalecer uma liderança mais preparada para conduzir pessoas, organizar rotinas e sustentar resultados com coerência.

Em 2025, a jornada foi estruturada em seis encontros, com temas escolhidos para



dialogar diretamente com os desafios do dia a dia da gestão. Com a participação de 35 colaboradores, o percurso contemplou temas como autoconhecimento e Eneagrama, gestão do tempo e priorização de tarefas, equilíbrio entre criticidade, perfeição, busca por reconhecimento e entregas, ritmo do fluxo de trabalho e processos (fluidez e agilidade) e saúde mental e equilíbrio emocional.

PAE

O PAE – Programa de Apoio Educacional foi criado para incentivar o crescimento profissional e pessoal dos colaboradores por meio da educação. A iniciativa oferece apoio financeiro para cursos de graduação, pós-graduação e formação técnica, desde que estejam relacionados à área de atuação do colaborador e contribuam para o desenvolvimento das atividades na cooperativa.

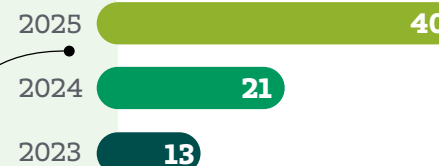
O auxílio é calculado a partir de um percentual definido anualmente pela Diretoria Executiva, aplicado sobre o valor do curso mediante apresentação do boleto. O reembolso é realizado via folha de pagamento, ao longo do ano vigente (janeiro a dezembro).

Para solicitar o benefício, é necessário estar matriculado e ter no mínimo um ano de cooperativa. O valor do auxílio é informado

aos inscritos após a análise e definição da verba.

Em 2025, 40 colaboradores foram beneficiados pelo programa, um crescimento de 90% comparado ao período anterior.

Colaboradores Beneficiados com o PAE



+90% no ano

Jeito de Cuidar

Em 2025, os colaboradores foram convidados a embarcar na Jornada do Jeito de Cuidar, uma trilha de capacitação que reforçou, na prática, as competências que sustentam a cultura da cooperativa: Coopera para Crescer, Gerencia as Emoções, Encanta o Cliente e Busca a Excelência.

Com encontros realizados em formato presencial e on-line, a iniciativa manteve alto engajamento ao longo do ano: a média de

participação foi de 76,5% dos colaboradores, ampliando o alcance do desenvolvimento e fortalecendo um jeito de cuidar nas relações, na rotina e na qualidade.





TREINAMENTO

GRI 404-1 / 404-2

Padronização do atendimento

Como parte do Planejamento Estratégico 2024–2025, a Unimed Amparo avançou no projeto de padronização do atendimento, com referência no Jeito de Cuidar Unimed. Em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo (Sescoop-SP), 198 colaboradores participaram de um treinamento que reforçou a importância de colocar o beneficiário no centro de cada experiência.

A capacitação abordou os cinco pilares do atendimento de excelência: acolhimento



humanizado, comunicação clara e empática, postura profissional, agilidade com segurança e resolução adequada, com exemplos e orientações práticas para o dia a dia. Também foram apresentados roteiros de atendimento para situações específicas — como atendimento a pessoas com deficiência, pacientes em crise psicológica e cenários de estresse ou conflito — ampliando a segurança dos colaboradores e a consistência das respostas.

Com a padronização, o tema passou a integrar também o processo de integração de novos colaboradores, consolidando rotinas, protocolos e fluxos de atendimento, além do acompanhamento de indicadores de qualidade e satisfação. O objetivo é garantir um atendimento cada vez mais humanizado, eficiente e resolutivo.

Libras

Promover saúde também passa por reduzir barreiras. E uma das mais silenciosas é a falta de comunicação. Por isso, a cooperativa concluiu, em 2025, o Curso de Libras – Nível Intermediário, fortalecendo o compromisso com a inclusão e com um cuidado que acolhe de verdade.

Com 40 horas de formação, o curso foi finalizado por 25 colaboradores que já haviam con-



cluído o módulo básico em 2024. A proposta aprofundou, de forma prática, o uso da Língua Brasileira de Sinais, ampliando vocabulário, fluência e segurança para situações reais do dia a dia, especialmente em ambientes de atendimento, orientação e relacionamento.

A capacitação foi realizada em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo no Estado de São Paulo (Sescoop-SP) e conduzida pela instrutora Renata Vilela, da Óbios Vita. Ao investir nessa trilha, a Unimed Amparo reforça que acessibilidade não é um detalhe: é parte do cuidado, da experiência e do respeito. Porque incluir é, antes de tudo, compreender.



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GRI 3-3 / 405-1 / 405-2 / 406-1 / 407-1 / 408-1 / 409-1

A cooperativa trata a diversidade como parte da cultura: um ambiente de trabalho inclusivo, onde o respeito é regra, melhora o clima, fortalece as relações e ajuda a cooperativa a cuidar melhor.

Em 2025, a cooperativa adotou uma versão atualizada do Código de Conduta, alinhada às diretrizes do Sistema Unimed e construída como evolução do texto anterior. O documento deixa claro que todas as pessoas devem ser tratadas de forma igualitária, com direitos respeitados, independentemente de raça, cor, religião, identidade de gênero, nacionalidade, orientação sexual, idade, deficiência, origem social, descendência étnica, preferências políticas, cargos e funções. O Código também explicita que condutas discriminatórias e preconceituosas são inaceitáveis e intoleráveis, e inclui exemplos como bullying, assédio moral e assédio sexual.

Para sustentar esse compromisso, orienta que gestores devem disseminar o documento e garantir um ambiente que estimule diversidade, inclusão e respeito. Na prática, isso se conecta a um ponto importante: a cooperativa mantém um canal de manifestação, com diretriz de proteção e não retaliação a quem denuncia de boa-fé, por meio do Contato Seguro (Canal de Conduta em Ação).

Ser Plural: ações contínuas de inclusão

Desde 2020, a Unimed Amparo desenvolve o Ser Plural, programa que reforça a diversidade e a inclusão com ações de conscientização e combate a qualquer forma de

discriminação. Entre as frentes, estão capacitações para o público interno — como cursos de Libras — e treinamentos para gestores, com incentivo à ampliação de oportunidades para além das cotas legais, contemplando pessoas com deficiência, aprendizes e estagiários.

Além do ambiente interno, a cooperativa também participa do debate público: duas colaboradoras representam o setor da saúde no Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência de Amparo (SP), contribuindo para a construção de políticas de acessibilidade e inclusão na cidade.

Reconhecimento estadual e próximos passos

Em 2025 a cooperativa recebeu um certificado de reconhecimento pelo compromisso com a inclusão de pessoas com deficiência, concedido no encerramento do Programa de Inclusão da Pessoa com Deficiência, promovido pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp). O ciclo incluiu capacitações e mentorias e, como etapa final, as cooperativas apresentaram boas práticas. A Unimed Amparo foi reconhecida com a proposta “Jornada da Inclusão”, estruturada para orientar ações ao longo do próximo ano, com foco em acessibilidade, preparo das equipes e ampliação de oportunidades.

Durante o ano, a cooperativa também esteve presente como patrocinadora no evento “Amparo sem Barreiras”, em Amparo (SP), que marcou o Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência.

Colaboradores por faixa etária

	127	até 30 anos	25	
	231	31 até 50 anos	41	
	3	Mais de 51 anos	3	

Colaboradores por grau de instrução e gênero

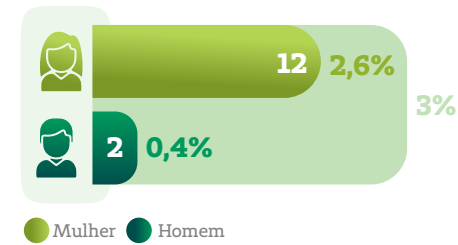
	1	E. Fundamental Completo	1	
	4	E. Médio Incompleto	2	
	123	E. Médio Completo	22	
	7	Técnico Incompleto	3	
	16	Técnico Completo	2	
	46	Graduação Incompleta	8	
	123	Graduação Completa	24	
	6	MBA Completo	3	
	2	Pós-Graduação Incompleta	1	
	56	Pós-Graduação Completa	18	
	1	Mestrado	0	



DIVERSIDADE E INCLUSÃO

GRI 202-2 / 3-3 / 405-1 / 405-2 / 406-1 / 407-1 / 408-1 / 409-1

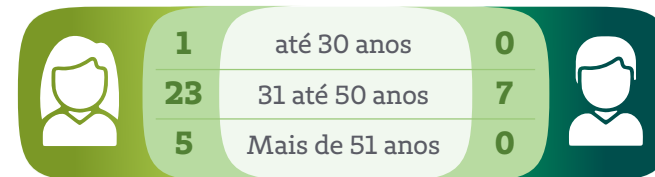
Colaboradores PCD por gênero



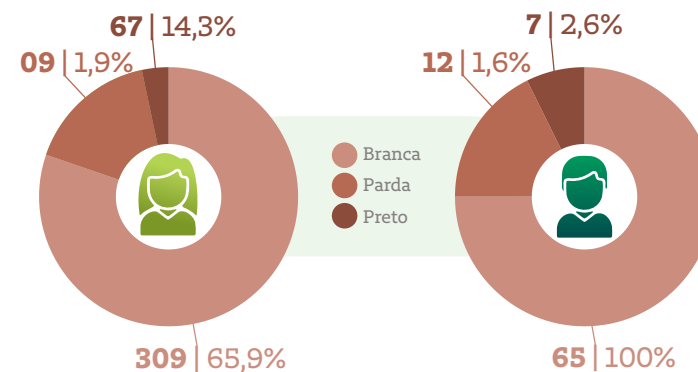
Composição da Diretoria Executiva



Colaboradores em cargos de gestão



Colaboradores por gênero e autodeclaração de cor ou raça



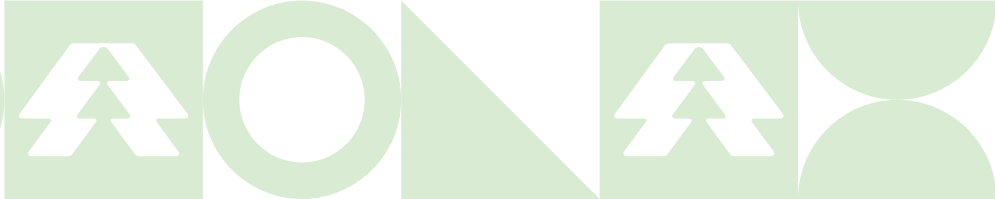
RELAÇÕES TRABALHISTAS E IGUALDADE DE OPORTUNIDADE

A Unimed Amparo adota práticas de gestão de pessoas voltadas à promoção de um ambiente de trabalho respeitoso, seguro e inclusivo, em linha com seu compromisso com a sustentabilidade e a valorização do capital humano. A cooperativa observa a legislação trabalhista vigente e assegura aos colaboradores direitos, benefícios e condições adequadas para o desempenho de suas atividades.

Esse compromisso é fortalecido por diretrizes institucionais que orientam a promoção da diversidade, da inclusão e da igualdade de oportunidades no ambiente organizacional. Dessa forma, a cooperativa busca assegurar que os processos de trabalho e desenvolvimento profissional sejam conduzidos com respeito às diferenças e sem discriminação por gênero, idade, raça, condição social ou outras características individuais.

Média Salarial





SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

GRI 3-3 / 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-4
403-5 / 403-6 / 403-7 / 403-8 / 403-9 / 403-10

A cooperativa gerencia Saúde e Segurança do Trabalho (SST) com base nas Normas Regulamentadoras, por meio do GRO (Gerenciamento de Risco Ocupacional), que consolida política, diretrizes, requisitos e procedimentos. A gestão documental é feita na SoftExpert e os registros/monitoramento de SST no SOC, integrado ao eSocial. O GRO abrange 15 unidades, com cerca de 480 colaboradores diretos, além de trabalhadores contratados indiretamente e prestadores. Como evolução, a cooperativa definiu o objetivo de amadurecer o sistema com foco de aderência às ABNT NBR ISO 45001 e ABNT NBR ISO 14001.

Os riscos ocupacionais são identificados e avaliados pelo PGR, com mapeamento anual do ambiente e dos fatores físicos, químicos, biológicos, ergonômicos e de acidentes, realizado pelo Técnico de Segurança do Trabalho. A partir das avaliações, é estruturado Plano de Ação, acompanhado em conjunto com a CIPA. As diretrizes e controles são formalizados em procedimento interno, com gestão na SoftExpert.

A cooperativa mantém LTCAT e LTIP em todas as unidades, com atualização sempre que há mudanças de ambiente ou atividade. O

Proporção do salário mais baixo com o salário-mínimo local GRI 202-1

A Unimed Amparo monitora a relação entre a menor remuneração praticada na cooperativa e os salários-mínimos de referência, como forma de acompanhar aspectos relacionados à estrutura de remuneração e à valorização do trabalho. Em 2025, a menor remuneração registrada correspondeu a 89% do salário-mínimo nacional no caso de mulheres e a 120% no caso de homens. Quando considerada a referência do salário-mínimo estadual de São Paulo, essa proporção foi de 75% para mulheres e 101% para homens.

A diferença observada está relacionada à jornada de trabalho reduzida da colaboradora que recebeu a menor remuneração no período, o que resulta em vencimento proporcionalmente inferior ao valor integral dos salários-mínimos de referência. Dessa forma, os dados devem ser analisados à luz da carga horária contratada e das características específicas de cada função.

Proporção do salário mais baixo e o salário-mínimo local

		Valor Pago	% Salário Mínimo Nacional	% Salário Mínimo Estadual SP
	(150h/mês)	R\$ 1.353,00	89%	75%
	(200h/mês)	R\$ 1.819,90	120%	101%

Proporção entre o salário-base recebido pelas mulheres e o recebido pelos homens GRI 405-2

Gestão	89%
Técnico	96%
Operacional	77%
Apoio	87%



SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

LTCAT subsidia o PPP e as avaliações seguem critérios técnicos e a legislação aplicável, incluindo as referências de NR-15 e NR-16 para enquadramentos de insalubridade/periculosidade.

Acidentes são investigados pelo Técnico de Segurança do Trabalho com apoio da CIPA, com registro em Ficha de Análise de Acidentes (FAA), definição de ações corretivas/preventivas e, quando aplicável, emissão de CAT. A prevenção é reforçada por integração de segurança, DDS presenciais e on-line, presença do SESMT nas unidades, reuniões mensais com CIPA e Brigada, SIPAT, canais internos para relato de quase-acidentes e tratativas quando há mudanças no ambiente ou processo.

Em atendimento à NR-7, a cooperativa mantém o PCMSO, com exames ocupacionais conforme função e riscos definidos no PGR. As informações são registradas com acesso restrito ao médico responsável e avaliadores. O programa Pleno complementa o cuidado com equipe multidisciplinar, apoio ao SESMT no rastreio e acompanhamento de riscos e suporte em avaliações relacionadas a acidentes, sendo apresentado no onboarding.

Em 2025, foi instituído o Fluxo de Atestados para qualificar e quantificar afastamentos,

identificar possíveis relações com fatores ocupacionais e orientar acompanhamento pelo SESMT, com atenção a questões osteomusculares e psicossociais. Gestores também registram sinais e queixas por formulário interno para análise e tratativa.

Participação e comunicação com trabalhadores

A participação é organizada por CIPAs e Brigadas de Emergência, em conjunto com o SESMT. Em 2025, a estrutura envolveu 94 colaboradores, com CIPAs conforme NR-5 e Brigadas em todas as unidades, em conformidade com NR-23 e orientações do Corpo de Bombeiros. O SESMT mantém comunicação contínua com as equipes por DDS, reuniões e orientações operacionais.

Os treinamentos são definidos pelo GRO/PGR e requisitos legais, com participação de profissionais do SESMT (incluindo técnico, engenheiro e ergonomista), carga mínima de 2 horas, certificação e registro de horas. A eficácia é verificada por avaliação ao final e por observação prática em inspeções. Para 2026, há previsão de ampliar treinamentos periódicos por função.

A cooperativa oferece plano de saúde gratuito para colaboradores e dependentes e mantém

ações de promoção e prevenção com equipes multidisciplinares, incluindo campanhas anuais (Janeiro Branco, Abril Verde, SIPAT, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul).

Durante o período, foram veiculados 43 conteúdos de saúde e segurança do colaborador no Portal Intranet, incluindo o Diálogo Semanal de Segurança (DSS).

Relações de negócios e controles de SST

A mitigação de impactos de SST ligados a relações de negócios é tratada no PGR e no Plano de Ação, com acompanhamento do SESMT, CIPA e Brigada por inspeções, Procedimentos Operacionais Padrão e informativos. Para atividades de terceiros, são adotados controles prévios e de execução, como integração, APR, PT e checklists específicos.

O sistema cobre colaboradores diretos e se estende ao acompanhamento de contratados e prestadores, com exigência documental antes do início das atividades (PGR, PCMSO, ASO, controle de EPI, Ordem de Serviço, treinamentos e demais evidências), além de monitoramento durante a execução.

A cooperativa mantém processo estruturado para registro, investigação e tratativa de aci-

dentes e utiliza o sistema SOC para controle.

O PCMSO inclui relatório anual analítico por unidade, com estatísticas e avaliação de eventos informados em CAT. Em 2025, não houve afastamentos nem constatações de doenças ocupacionais. Ainda assim, o mapeamento de perigos considera como principais riscos potenciais distúrbios osteomusculares e agravos em saúde mental, monitorados também pelo Fluxo de Atestados.

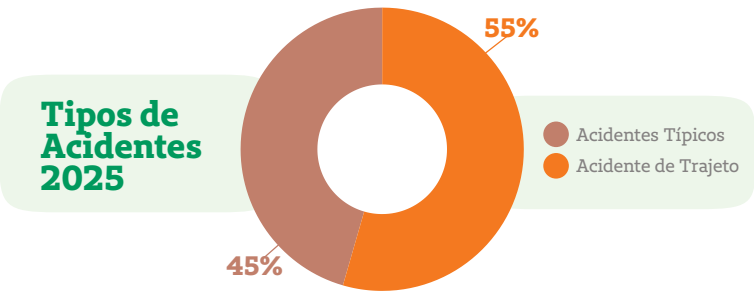
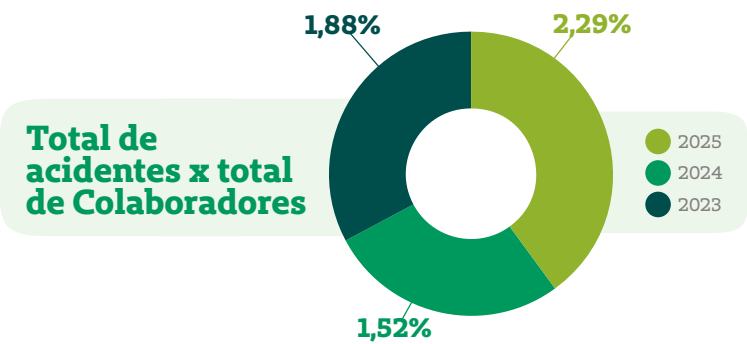
Saúde Mental

Em 2025, a cooperativa desenvolveu um programa específico de saúde mental voltado aos colaboradores, em parceria com o Núcleo de Atenção Primária à Saúde, com foco em acolhimento, orientação e estímulo ao autocuidado. A iniciativa foi ofertada de forma estruturada ao longo do ano e contou com a adesão voluntária de 67 colaboradores, reforçando o compromisso da organização com a prevenção e a promoção do bem-estar em uma sociedade caracterizada pelos transtornos como os de ansiedade.

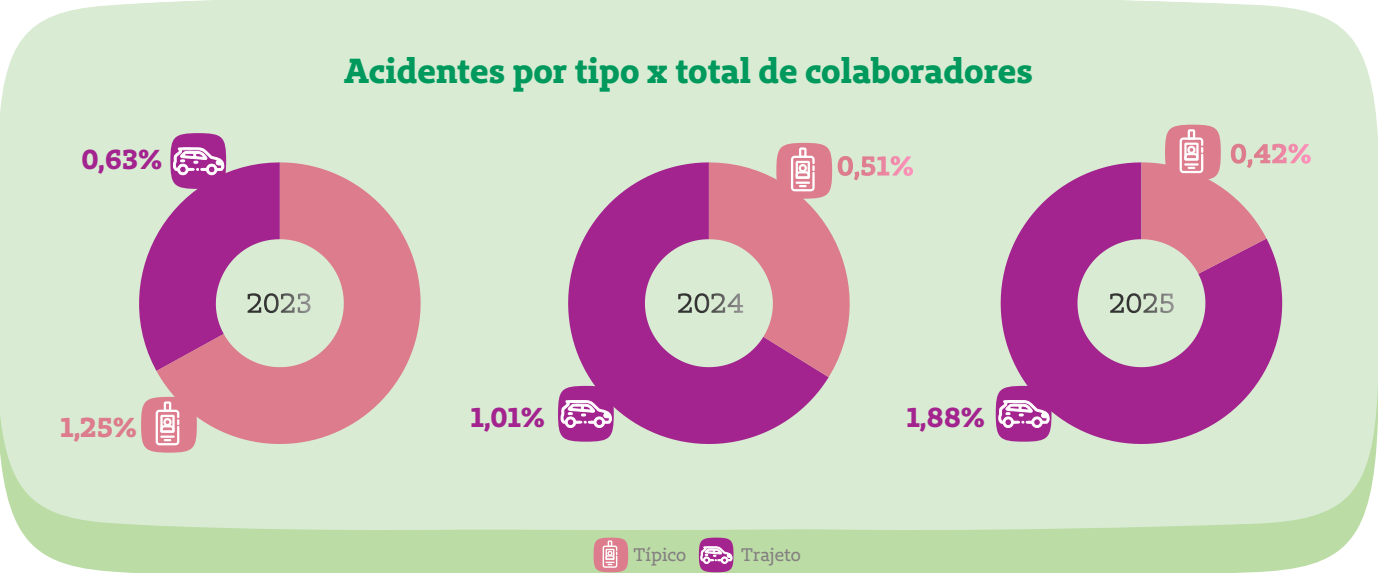


SAÚDE E SEGURANÇA DO COLABORADOR

GRI 3-3 / 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-4 / 403-5 / 403-6 / 403-7 / 403-8 / 403-9 / 403-10



Quadro de Acidentes com vítimas por gênero		Total de Colaboradores	Dias Perdidos	% dias Corridos Perdidos	Horas Absenteísmo	% do número de acidentes
	Traumatismo (acidente de transporte/veículo)	5	13	4%	88:00:00	45%
	Contato com material cortante	2	0	0%	00:00:00	18%
	Traumatismo (acidente de transporte/veículo)	4	20	5%	115:00:00	36%
	Total	11	33		203:00:00	100%





INICIATIVAS DE VALORIZAÇÃO DOS COLABORADORES

Iniciativas de valorização dos colaboradores

Em 2025, a cooperativa manteve uma agenda contínua de valorização dos colaboradores, conduzida pelo endomarketing, com ações voltadas a reconhecimento, pertencimento e integração entre áreas e liderança. Ao longo do ano, foram realizadas iniciativas temáticas e momentos de convivência, como a programação do Dia das Mulheres (com live e entrega de presente de autocuidado), o FitDay (incentivo a hábitos saudáveis), a Páscoa Unimed (blitz nas áreas com mensagem institucional e ação interativa), além de encontros com a Diretoria Executiva para alinhamento de metas e projetos.

A agenda também contemplou datas comemorativas, como Dia das Mães e Dia dos Pais, com ações de reconhecimento e ativações de integração, além da Comemoração Junina, que estimulou a convivência comunitária entre áreas.

No segundo semestre, destacaram-se iniciativas relacionadas aos 35 anos da cooperativa, com comunicação direta da liderança e ações simbólicas para reforçar a cultura e a trajetória institucional, além de atividades voltadas às famílias com o Unimed Kids.

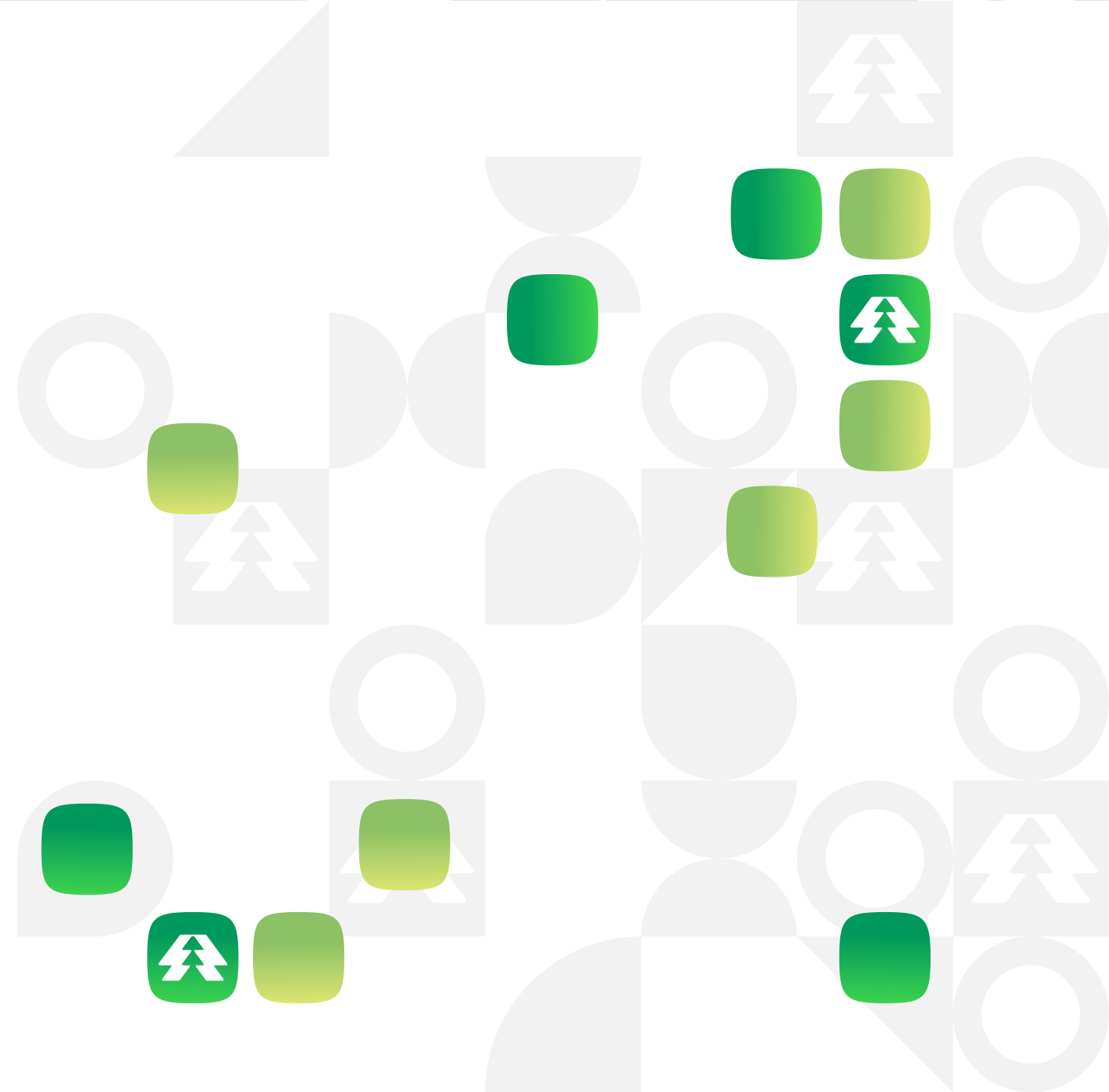
Ao todo, somando participações em lives, encontros, ativações, ações de integração e

entregas registradas ao longo do ano, as iniciativas de endomarketing totalizaram 6.760 participações. Esse número reflete o alcance acumulado da agenda (com possível participação de um mesmo colaborador em mais de uma ação), indicando consistência e capilaridade nas iniciativas de valorização interna.

Segurança patrimonial com foco em respeito e convivência GRI 2-8 / 410-1

Em 2025, a Unimed Amparo manteve ações de segurança patrimonial e controle de acesso com o objetivo de preservar um ambiente de trabalho seguro, organizado e adequado para colaboradores, cooperados, beneficiários e parceiros. O serviço é realizado por equipe terceirizada e, além da capacitação técnica conduzida pela empresa contratada, todos os profissionais que atuam nas unidades devem conhecer e seguir o Código de Conduta da cooperativa, que se aplica também a terceiros, prestadores e fornecedores.

O documento reforça o compromisso com respeito aos direitos humanos, conduta adequada e atuação alinhada às normas internas, incluindo orientações de postura e prevenção de situações de risco. No período, não houve registros de ocorrências relacionadas ao tema e, por isso, não foram necessárias medidas corretivas.



06

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025



**CUIDADOS
COM NOSSOS
BENEFICIÁRIOS**



CUIDADOS COM NOSSOS BENEFICIÁRIOS

GRI 2-6 / 2-29 / 416-1 / 416-2

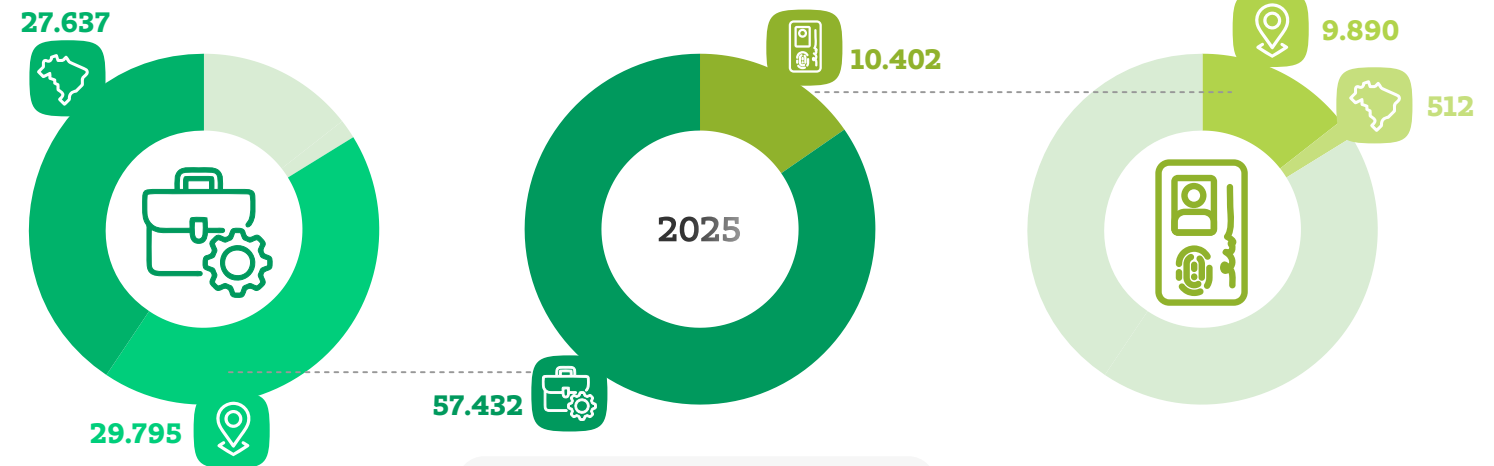
A Unimed Amparo é uma cooperativa médica que atua como operadora de planos de saúde de assistência médico-hospitalar, regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), conforme a Lei nº 9.656/1998.

No período, a cooperativa ampliou em 7,6% o número de beneficiários, chegando a 67.834, resultado de uma estratégia voltada à expansão da carteira, ao aumento do valor de ingressos dos planos de saúde e, principalmente, a uma nova abordagem comercial com foco em micro, pequenas e médias empresas.

O desempenho refletiu movimentos diferentes por tipo de contratação. A carteira de planos pessoa física (indivíduos e familiares) acompanhou a tendência do mercado e recuou 5%. Já a carteira pessoa jurídica (empresarial e por adesão) cresceu 10%, reforçando o avanço no segmento corporativo e a consolidação da estratégia de vendas adotada ao longo do ano.

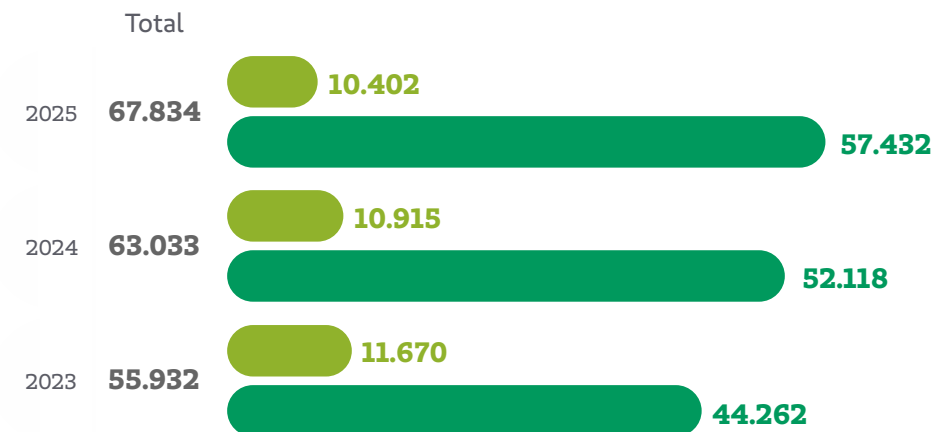
A cooperativa oferece planos individuais, familiares e empresariais, com opções de abrangência regional e nacional, garantindo cobertura para diferentes perfis de clientes. Como regra do Sistema Unimed, a comercialização acontece dentro da área de ação da cooperativa, que abrange as cidades de Águas de Lindóia, Amparo, Lindóia, Monte Alegre do Sul, Pedreira, Serra Negra, Socorro, Pinhalzinho e Tuiuti. Os contratos nacionais, por sua vez, são reflexo de empresas com unidades fabris instaladas na região e presença também em outras localidades do país, o que amplia a cobertura mantendo a conexão com o território de atuação da instituição.

Beneficiários assistenciais



Total de Beneficiários: 67.834

Beneficiários assistenciais

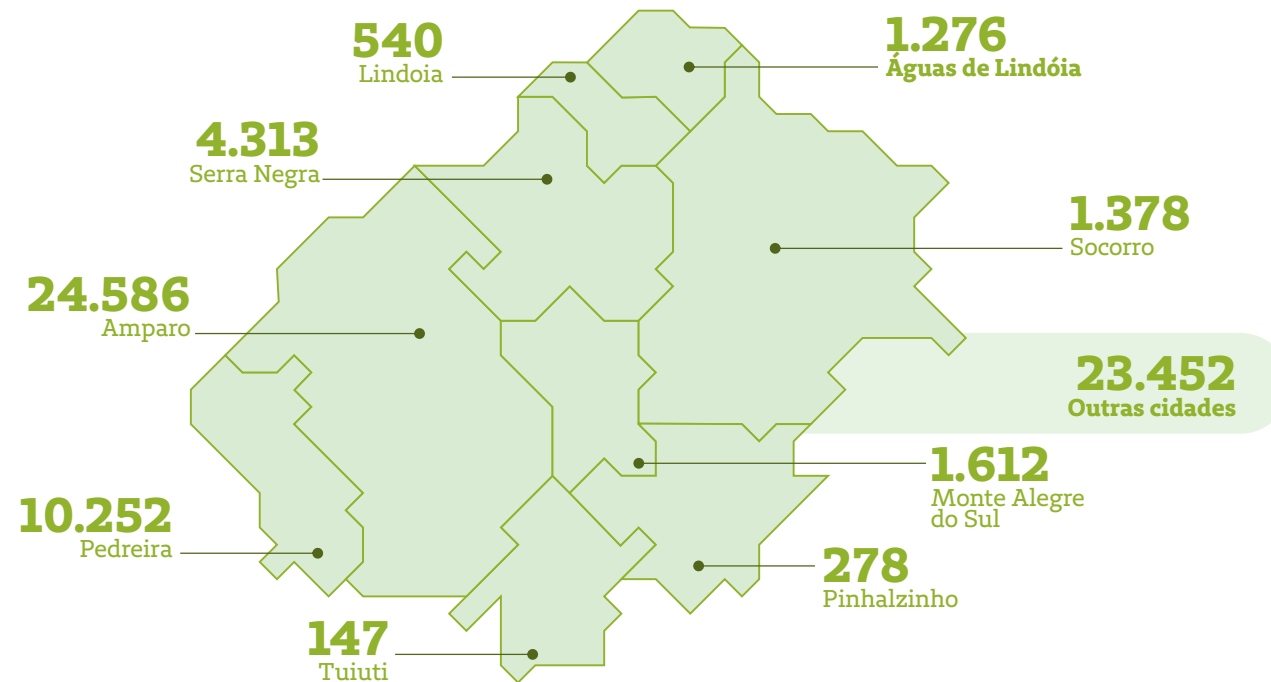




CUIDADOS COM NOSSOS BENEFICIÁRIOS

GRI 2-29

Beneficiários por cidade de residência*



67.834
Total de Beneficiários

*Desconsiderando beneficiários de outras Unimed residentes nas cidades

Crescimento da carteira

Em 2025, o mercado de saúde suplementar manteve trajetória de crescimento, com avanço de 2,2% no total do setor. No recorte das cooperativas médicas, porém, houve retração de 0,8%, indicando um cenário mais desafiador para esse modelo em âmbito geral. Na contramão desse movimento, a Unimed Amparo registrou crescimento de 7,6%, desempenho acima da média do setor e do segmento cooperativista, reforçando a competitividade da cooperativa na região e a consistência da sua estratégia de crescimento.

Interâmbio

Em dezembro de 2025, a área de ação da Unimed Amparo contabilizou 9.072 vidas de intercâmbio, que são os beneficiários de outras Unimed que residem nas nove cidades atendidas pela cooperativa. O volume cresceu 5,4% nos últimos três anos, com maior presença de carteiras como Unimed Campinas, Unimed Nacional, Unimed do Estado de São Paulo (Fesp), Unimed do Estado de Santa Catarina, Unimed Seguros e Unimed Os Bandeirantes.

Para a Unimed Amparo, esse dado vai além do número: ele indica potencial real de demanda assistencial. São milhares de pessoas que podem precisar de consultas, acompanhamento e

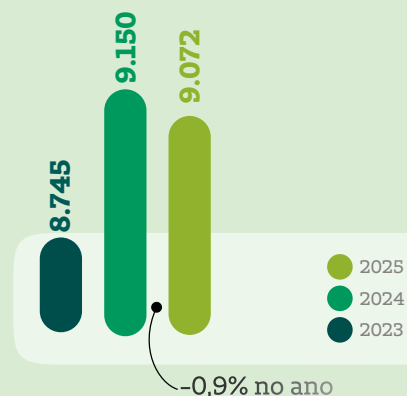


procedimentos, o que amplia a oportunidade de trabalho médico na região e reforça a posição da Cooperativa como referência local de cuidado.

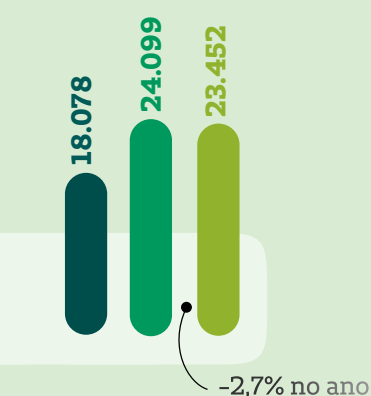
Esse cenário também se conecta diretamente aos projetos estratégicos de verticalização e ampliação dos recursos próprios. Estruturas como UTI, Centro Oncológico, Laboratório, Criar e Sala Híbrida além do Pronto Atendimento, aumentam a capacidade de atendimento e permitem que a Cooperativa ofereça serviços ao Sistema Unimed, gerando receita adicional. Na prática, a expansão fortalece o atendimento aos beneficiários da própria cooperativa e do intercâmbio e, ao mesmo tempo, cria fontes de receita para a cooperativa.

Com isso, a cooperativa avançou transformando a cidade de Amparo (SP) em um polo de saúde cada vez mais completo, que beneficia não só os clientes do plano de saúde, mas toda a comunidade.

Beneficiários Intercâmbio na área de ação



Beneficiários da Unimed Amparo no intercâmbio



SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED - SOU

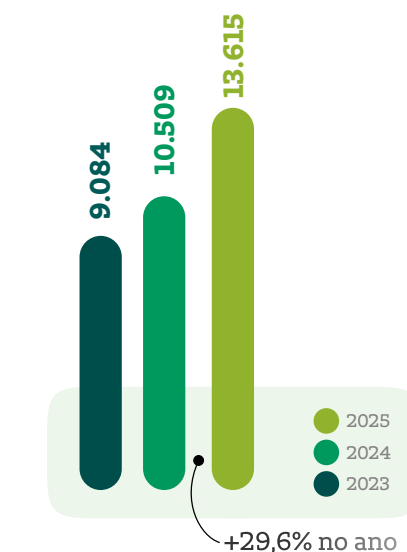
Dentro do Hub de Negócios, a Unimed Amparo mantém o SOU – Saúde Ocupacional Unimed, estrutura dedicada a apoiar empresas na gestão de Saúde e Segurança no Trabalho. A proposta é simples: entregar um pacote completo de serviços e orientação técnica para que as organizações cumpram a legislação, reduzam riscos e ganhem previsibilidade na rotina de exames, laudos e programas obrigatórios.

A operação conta com equipe especializada e com o suporte do software SOC, referência no mercado e voltado à gestão de saúde ocupacional, em conformidade com as exigências do eSocial. Em 2025, a cooperativa ampliou em 29,6% o número de vidas cobertas pelos produtos de saúde ocupacional. Esse avanço foi influenciado pela estratégia de fortalecer uma gestão de venda própria, com atuação mais direta e organizada no relacionamento com as empresas.

Entre os serviços oferecidos estão o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) NR 07, o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) NR 01, treinamentos de segurança, LTCAT, laudos de insalubridade e periculosidade (LTIP), Análise Ergonômica Preliminar (AEP) e Análise Ergonômica do Trabalho (AET), além de assistência técnica jurídica, médica, de segurança e ergonomia e a Declaração de Inexistência de Riscos (DIR).

Como parte do crescimento da área, em 2025 também começaram os trabalhos para a mudança da operação para um prédio exclusivo do recurso próprio. A iniciativa amplia a estrutura, fortalece a capacidade de atendimento e marca também o início da implantação de uma coordenação exclusiva para o serviço, contribuindo para uma gestão mais dedicada. O projeto deve ser concluído em 2026.

Beneficiários SOU - Saúde Ocupacional Unimed





PRESENÇA DE MERCADO

GRI 102-6, 206-1

A Unimed Amparo integra o Sistema Unimed, formado por 338 cooperativas com gestão administrativa, financeira e assistencial independentes. Juntas, as cooperativas reúnem 116 mil médicos cooperados e atendem 20,4 milhões de clientes, com uma rede de mais de 30 mil hospitais, clínicas e serviços credenciados e 171 hospitais próprios. A presença do Sistema alcança 92% do território nacional, gera cerca de 160 mil empregos diretos, e aproximadamente 20% dos médicos no Brasil atendem pela Unimed.

A força da marca também se reflete na lembrança do público. Pelo 33º ano consecutivo, a Unimed foi eleita a marca líder no Top of Mind no setor de planos de saúde, ranking realizado pelo jornal Folha de S. Paulo. O reconhecimento reforça a confiança dos beneficiários e a relevância do cooperativismo médico na saúde suplementar.

Participação do mercado local

Na área de atuação da Unimed Amparo — nove cidades do Circuito das Águas Paulista — os indicadores de mercado mostram ampla presença. Em dezembro de 2025, a cooperativa concentrou 65% do market share regional, em um universo de 66.966 pessoas com plano de saúde (27% da população total de 243.741 habitantes). Ao considerar também as

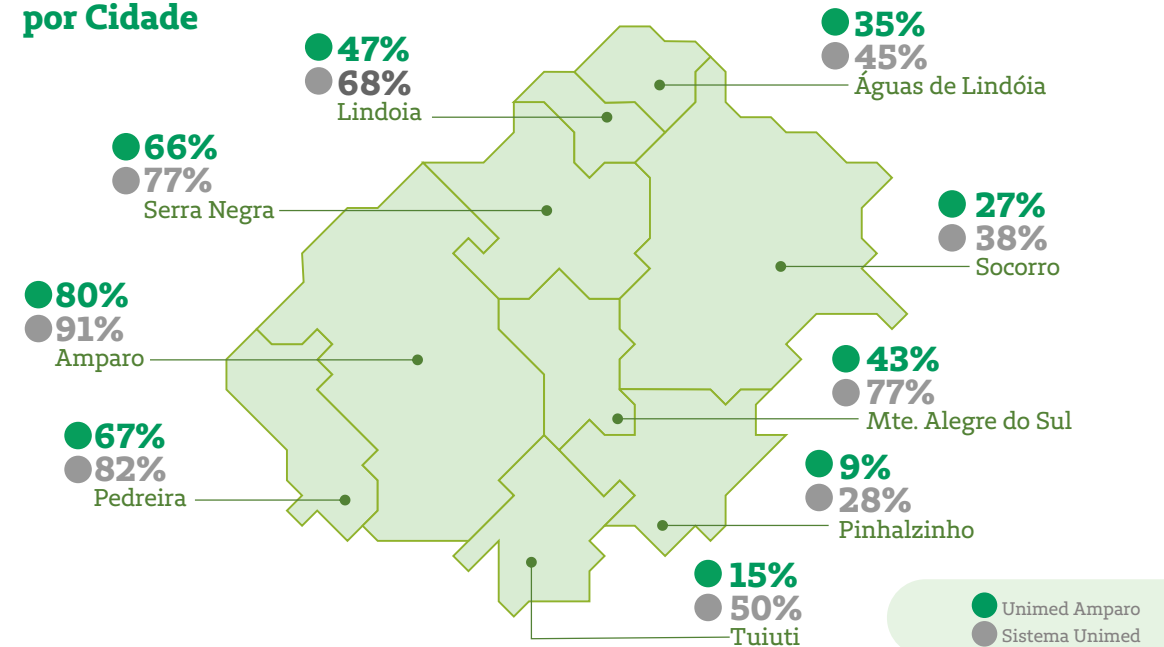
vidas de intercâmbio de outras Unimeds na região, o Sistema Unimed alcança 78,4% de participação, frente a 22% da concorrência. A região ainda apresenta 176.775 pessoas sem plano (73%), indicando potencial de ampliação do acesso à saúde suplementar.

Entre os municípios, Amparo concentra o maior volume e a maior participação com 80% de market share, chegando a 91% quando somadas as vidas do Sistema. Pedreira (67%), Serra Negra (66%) e Monte Alegre do Sul (43%) também se destacam na presença da cooperativa. Em Águas de Lindóia (35%) e Socorro (27%), a participação é mais disputada, enquanto Pinhalzinho (9%) aparece como o município com maior concentração de vidas na concorrência (72%).

No tema concorrência e conduta de mercado, a Unimed Amparo manteve atuação ética e transparente ao longo do período, sem qualquer envolvimento em processos judiciais relacionados à concorrência desleal, violação de leis antitruste ou práticas anticoncorrenciais. Esse posicionamento fortalece a governança da cooperativa e contribui para um ambiente de mercado mais justo e equilibrado na região.

Em 2025, cooperativa não recebeu ações judiciais de concorrência desleal ou truste.

Market Share por Cidade



Market Share Sistema Unimed



Market Share Unimed Amparo





ATENÇÃO À SAÚDE

Na Unimed Amparo, o cuidado com a saúde começa antes da doença aparecer. Essa lógica orienta o Núcleo de Atenção à Saúde (NAPS), serviço de prevenção que desenvolve programas educativos e assistenciais para promover saúde, reduzir riscos e apoiar a reabilitação, com acompanhamento contínuo e foco no beneficiário em todas as fases da vida.

A atuação acontece no Espaço Viver Bem, onde uma equipe multiprofissional oferece uma agenda diversificada de cuidados. O atendimento inclui suporte a pessoas com condições crônicas — como hipertensão, diabetes e neoplasias — e trilhas para gestantes, planejamento familiar, cessação do tabagismo, controle de peso, reeducação alimentar, incentivo à atividade física e acompanhamento em saúde mental, entre outras frentes. Entre os programas disponíveis estão Oficina para Gestantes, Planejamento Familiar, Superação, Reeducação Alimentar, Salus (Casos Crônicos), Saúde em Forma, Saúde Mental, Ativa Idade, Cuidar (Casos Crônicos Complexos), Condicionamento Físico, Atenção ao Ostomizado, Materno Infantil e Palestras. As ações seguem protocolos e metodologias reconhecidas, garantindo consistência e direcionamento para resultados em qualidade de vida.

A solidez desse modelo assistencial voltou a ser reconhecida com a conquista, por mais um ano, do Prêmio Qualificare, concedido pela Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp). A premiação avalia critérios como qualificação dos processos, conformidade com a Resolução Normativa nº 506 da ANS e aderência a metodologias de acreditação e boas práticas. O resultado reforça a estratégia da cooperativa de fortalecer a Atenção Primária à Saúde como caminho para um cuidado mais humano, eficiente e integral.

OUVIDORIA

GRI 416-1 / 416-2 / 418-1

Em um setor tão sensível quanto a saúde suplementar — marcado por alta complexidade regulatória, assimetria de informação e crescimento da judicialização — a Ouvidoria é uma instância essencial para qualificar o relacionamento entre a cooperativa e seus beneficiários. Ao atuar como canal de segunda instância, ela amplia a capacidade de escuta, mediação e resolução de demandas quando o atendimento inicial (SAC) não esgota a necessidade do cliente. Esse papel ajuda a reduzir conflitos, fortalecer a confiança e transformar manifestações em oportunidades de melhoria de processos e serviços.

Em 2025, a Unimed Amparo avançou na consolidação desse canal com a publicação do Manual da Ouvidoria, disponível no site institucional. O documento organiza, de forma objetiva, o funcionamento da área, seus princípios e procedimentos, incluindo a distinção entre Ouvidoria (segunda instância) e SAC (primeira instância), os tipos de manifestações recebidas — como reclamações, sugestões e elogios — e os prazos de resposta aplicáveis. Ao dar transparência às etapas e responsabilidades, o manual reforça valores como integridade, respeito e transparência, além de contribuir para alinhar expectativas e orientar beneficiários e demais públicos sobre a melhor forma de encaminhar suas demandas.

No mesmo período, a cooperativa obteve o nível “Excelente” no Programa Ouvidoria de Excelência (Ciclo VI), promovido pela Unimed do Brasil, após atender aos 39 requisitos previstos (classificados em níveis de exigência). A atuação da Ouvidoria também foi fortalecida por iniciativas de relacionamento institucional: as colaboradoras da Ouvidoria e do Jurídico realizaram visita ao Procon de Pedreira (SP), com foco no diálogo, na troca de experiências e no esclarecimento de aspectos do funcionamento da saúde suplementar. A aproximação com órgãos de defesa do consumidor amplia a capacidade de prevenção e tratamento de conflitos, contribuindo para respostas mais qualificadas e para a redução de encaminhamentos que, em cenários extremos, podem evoluir para disputas administrativas ou judiciais.

Em 2025, a Unimed Amparo não registrou incidentes de não conformidade relacionados aos impactos de saúde e segurança dos serviços prestados. No mesmo período, também não houve queixas fundamentadas envolvendo violação de privacidade ou perda de dados de beneficiários, incluindo perdas, vazamentos ou acessos indevidos a informações pessoais.

A satisfação do beneficiário é um compromisso central da Unimed Amparo. Para fortalecer esse pilar, a cooperativa reuniu em junho de 2025, diretores, gerentes, gestores e integrantes do



OUVIDORIA

GRI 416-1 / 416-2 / 418-1

Comitê de Satisfação do Cliente em um workshop com foco em alinhar estratégias e transformar os resultados da Pesquisa ANS 2025 (ano-base 2024) em planos de ação. Inspirado no modelo Disney de encantamento, o encontro reforçou a importância de liderança próxima, comunicação clara e propósito compartilhado, além de orientar melhorias práticas em acesso, atendimento, canais e percepção de valor.

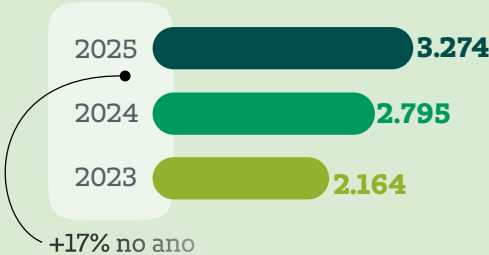
Manifestações em canais externos

Em 2025, a cooperativa contabilizou 179 manifestações em canais externos, um aumento de 3% em relação a 2024 (173). Mais do que o volume, o dado chama atenção pela mudança na distribuição das ocorrências entre os diferentes canais.

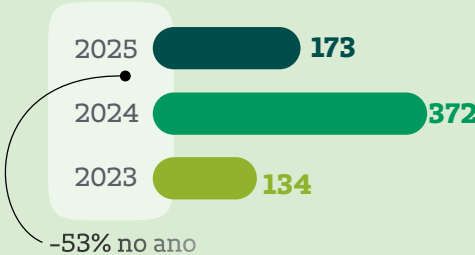
O destaque positivo foi a queda de processos judiciais, que passaram de 45 para 30 (-33%), indicando maior capacidade de tratar demandas antes que se transformem em litígios. As NIPs (Notificações de Intermediação Preliminar) somaram 83 em 2025, uma variação discreta frente a 2024 (86), com redução de 3%, o que aponta estabilidade no relacionamento regulatório.

Já parte das manifestações migrou para espaços de registro e exposição pública. O Reclame Aqui cresceu de 34 para 50 (+47%) e o Procon passou de 8 para 16 (+100%), ainda que este último em números absolutos menores. O cenário reforça a importância de fortalecer a escuta ativa e a comunicação com os beneficiários, além de manter a atuação integrada com áreas de suporte e o diálogo institucional com órgãos de defesa do consumidor.

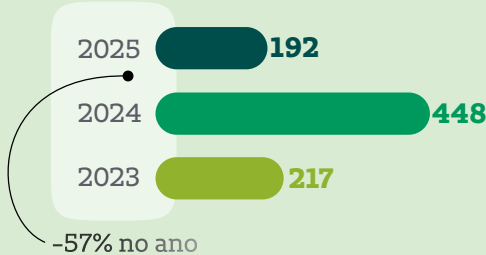
Manifestações Gerais



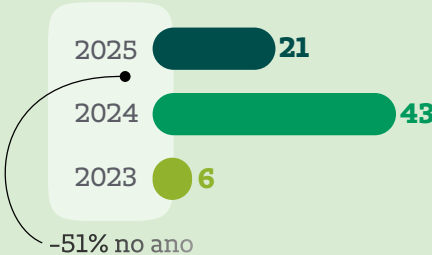
Elogios



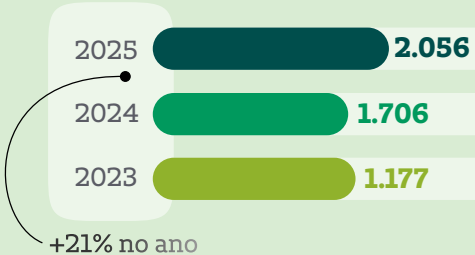
Reanálises



Sugestões



Reclamações



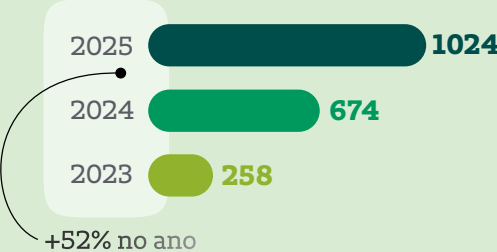
Representatividade da carteira(%)

2025	2.056	64.534	3,19%
2024	1.706	60.160	2,84%
2023	1.177	52.699	3,35%

Média Mensal dos Beneficiários

Representatividade das reclamações pela média de beneficiários no ano

Consultas





OUVIDORIA

GRI 416-1 / 416-2 / 418-1

Índice Geral de Reclamações - IGR

O Índice Geral de Reclamações (IGR) funciona como um termômetro do setor para medir como as operadoras respondem às demandas e problemas apontados pelos beneficiários. O indicador considera a média mensal de reclamações recebidas para cada 100 mil beneficiários, em relação à média mensal de beneficiários no mesmo período.

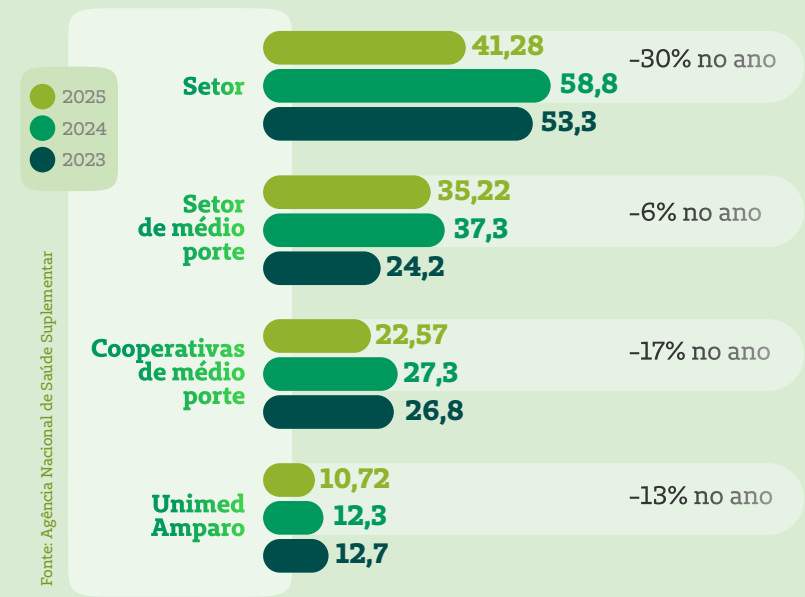
Em 2025, a Unimed Amparo registrou IGR de 10,72, uma redução de 13% em comparação com 2024 (12,3). O resultado mantém a cooperativa em patamar mais favorável que as referências de mercado. No mesmo ano, as cooperativas de médio porte ficaram em 22,57 (queda de 17%), o setor de médio porte registrou 35,22 (redução de 6%) e o setor como um todo fechou em 41,28 (queda de 30%).

A melhora reflete diferentes frentes de trabalho voltadas ao atendimento e à experiência dos beneficiários, incluindo ações de comunicação conduzidas pela Ouvidoria, a atuação integrada com a área Jurídica e um relacionamento estratégico com órgãos de defesa do consumidor, com foco em orientar, prevenir conflitos e dar mais agilidade à resolução de demandas.

Manifestações Externas

	2025	Variação do ano	2024	2023
Procon	16	100%	8	11
Processos Judiciais	30	-33%	45	49
NIPs - ANS*	83	-3%	86	79
Reclame Aqui	50	47%	34	24
Total	179	3%	173	163

Índice Geral de Reclamações - IGR



Pesquisa de Satisfação ANS

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários é uma iniciativa estimulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para medir, com critérios padronizados, a experiência dos usuários e permitir comparação entre operadoras. Em 2025 (ano-base 2024), a Unimed Amparo realizou a pesquisa seguindo as diretrizes técnicas do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), com participação voluntária e aplicação válida para pontuação no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), conforme os parâmetros definidos pela ANS.

O levantamento ouviu 450 beneficiários com 18 anos ou mais, em amostragem estratificada por faixa etária e gênero (95% de confiança e margem de erro de 4,60%). Entre os principais resultados, 79,90% afirmaram que recomendariam o plano para amigos ou familiares. Na avaliação da experiência, 83,26% atribuíram notas positivas para a atenção em saúde recebida e 82,83% avaliaram positivamente o plano de saúde. O acesso aos canais do plano alcançou 77,23% de avaliações positivas, e documentos e formulários, 78,79%. Como pontos de atenção, o indicador de resolutividade de reclamações ficou em 47,55% entre os beneficiários que registraram demanda, e 28,71% relataram receber comunicações do plano voltadas à prevenção e orientação para exames e consultas preventivas.



RELAÇÕES EMPRESARIAIS

A área de Relações Empresariais atua para dar sustentação técnica e proximidade ao dia a dia das empresas contratantes. Entre as principais rotinas estão a análise de contratos, a leitura epidemiológica das carteiras, as renovações contratuais e a gestão da sinistralidade, com acompanhamento contínuo do desempenho e do perfil de utilização dos planos. Esse trabalho orienta decisões, antecipa riscos e contribui para relações mais estáveis e transparentes.

Acompanhamento próximo e informação

Além do contato cotidiano — que inclui reuniões periódicas e tratativas sob demanda — as empresas contam com um informativo exclusivo, o Direto. Em 2025, com doze edições, o conteúdo abordou temas que ajudam a fortalecer a relação e facilitar a gestão do plano no cotidiano, como bom uso do plano de saúde, canais de atendimento e Ouvidoria, canais de manifestações, rede credenciada e programas de qualificação. Também entraram na pauta assuntos institucionais e de governança, como Código de Conduta, controles internos, prevenção de fraudes e atos anticorrupção, LGPD e Segurança da Informação, governança corporativa, identidade organizacional, objetivos estratégicos, inovação, sustentabilidade, foco no cliente e o cooperativis-

mo como modelo de negócio, além de comunicados sobre alteração de rotina, notícias institucionais e datas comemorativas.

Promoção da saúde nas empresas

No período, a cooperativa ampliou sua presença nas empresas contratantes com uma agenda contínua de ações de promoção da saúde voltadas, especialmente, a organizações com mais de 30 vidas. Ao longo do ano, as iniciativas levaram informação prática e orientações de prevenção para o ambiente de trabalho,

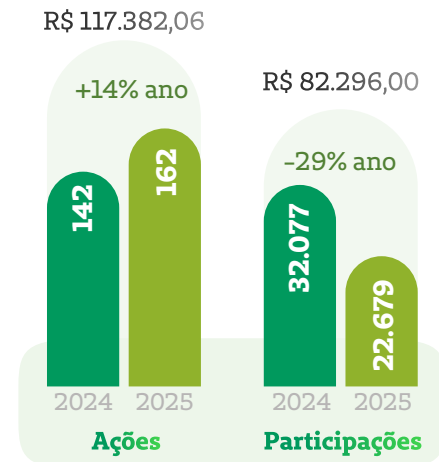


com temas ligados à saúde mental (Janeiro Branco, burnout e Setembro Amarelo), prevenção de doenças e infecções (dengue, hepatites e ISTs), qualidade de vida e hábitos saudáveis (alimentação, hidratação, sono, atividade física e combate ao sedentarismo), além de campanhas de conscientização como doação de sangue e autocuidado. Pautas de saúde da mulher e do homem e a prevenção de cânceres — como colorretal, mama e próstata — também ganharam espaço, reforçando o cuidado individual e a construção de ambientes corporativos mais saudáveis e seguros.

A agenda de ações cresceu em volume: foram 162 iniciativas em 2025, ante 142 em 2024 (+14%). No entanto, o número de participações registrou 22.679 em 2025, abaixo das 32.077 de 2024 (-29%), junto a uma redução do investimento, que passou de R\$ 117.382,06 para R\$ 82.296,00 (-30%).

Essa variação está relacionada a escolhas de estratégia e eficiência operacional: em 2025 não houve ações externas fora do estado de São Paulo, a participação em turnos noturnos foi reduzida e as atividades passaram por otimização, com maior concentração e unificação de campanhas. O movimento manteve a presença junto às empresas, ampliou a quantidade de ações e buscou dar mais foco e padronização às iniciativas ao longo do ano.

Evolução da Promoção da saúde nas empresas



Atenção Primária mais perto, no ambiente corporativo

Em 2025, a cooperativa deu um importante passo no relacionamento com uma das maiores empresas contratantes ao inaugurar o Espaço Unimed | Ypê, novo recurso próprio instalado na matriz da Química Amparo Ltda. (Ypê), em Amparo (SP). A iniciativa reforça uma parceria estratégica de longo prazo e amplia o investimento da cooperativa em soluções de cuidado mais próximas do dia a dia das pessoas.



O espaço passou a integrar a rotina de mais de 4.400 colaboradores, com acesso direto a consultas eletivas, Atenção Primária à Saúde (APS) e acompanhamento de condições crônicas, como diabetes, hipertensão, obesidade e doenças osteomusculares, com planos terapêuticos individualizados e orientação centrada na pessoa.

A unidade conta com dois consultórios, sala de telemedicina, recepção e estrutura para exames instantâneos via totem (como glicemia, pressão arterial, ECG e bioimpedância), ampliando a resolutividade e a agilidade no atendimento. O funcionamento está vinculado ao Núcleo de Atenção Primária à Saúde (NAPS). A presença da Atenção Primária à Saúde também tem papel estratégico na sustentabilidade dos contratos.

Ao ampliar o acesso a orientação, acompanhamento contínuo e linhas de cuidado para condições crônicas, a APS ajuda a qualificar o uso do plano, reduzir idas desnecessárias a pronto-atendimentos e direcionar o beneficiário para o serviço certo no momento certo. Na prática, isso contribui para o controle da sinistralidade, melhora a experiência de cuidado e fortalece uma relação mais equilibrada entre qualidade assistencial e gestão de custos.



INVESTIMENTOS

GRI 203-1

Investimentos em estrutura e tecnologia assistencial

Em 2025, a Unimed Amparo investiu R\$ 1.426.407,05 em estrutura e tecnologia assistencial na rede própria. Os investimentos foram direcionados à ampliação da capacidade de atendimento, à adequação de ambientes assistenciais e à modernização de processos internos, com foco em segurança, eficiência operacional e apoio à jornada do beneficiário.

Adequações na rede própria

No período, a cooperativa realizou a ampliação da recepção do Ambulatório do Espaço Saúde e a adaptação e ampliação dos consultórios do serviço. As intervenções tiveram como objetivo melhorar o fluxo de atendimento e adequar a estrutura à demanda assistencial.

No Criar – Centro de Terapias Especiais, em Amparo, foram realizadas melhorias na recepção e na sala 6D. As adequações contribuíram para ampliar as condições de atendimento e dar suporte à rotina das equipes e dos beneficiários.



INVESTIMENTOS

Modernização de processos assistenciais

Em 13 de outubro de 2025, a Unimed Amparo inaugurou o Sistema de Correio Pneumático no Espaço Saúde. A tecnologia passou a automatizar o envio de amostras e medicamentos entre o Pronto Atendimento, o Laboratório de Análises Clínicas e a Farmácia Central.

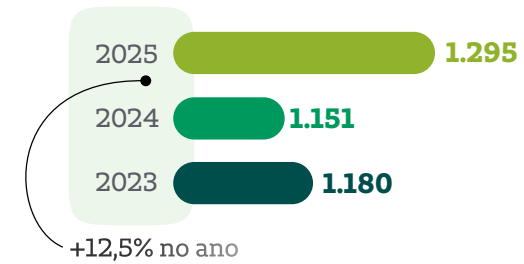
O sistema reduziu a necessidade de deslocamentos manuais e apoiou o aumento da segurança e da rastreabilidade nos fluxos internos. Além do envio de amostras coletadas no Pronto Atendimento, a solução passou a conectar a Farmácia Central aos postos de enfermagem para o envio automatizado de kits personalizados, conforme prescrição, contribuindo para o controle de insumos e a centralização de estoques.

Aprimoramentos na assistência de maior complexidade

Na linha de cuidado hospitalar, os investimentos incluíram a implantação de um quarto de internação pediátrica no Pronto Atendimento e melhorias na UTI. As medidas ampliaram a estrutura de suporte à assistência em casos de maior complexidade.

INDICADORES ASSISTENCIAIS

Suporte de Agendamentos



Procedimentos Autorizados



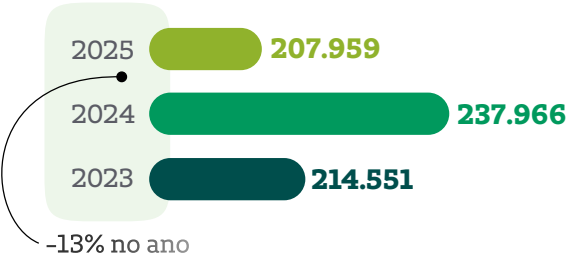
Guias Autorizadas



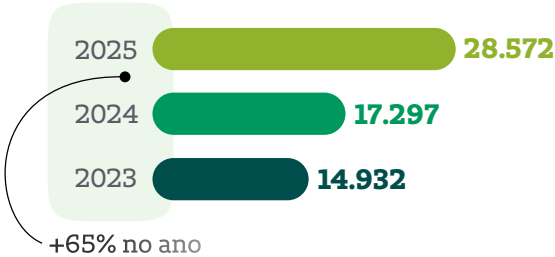


ATENDIMENTOS DENTRO DA ÁREA DE AÇÃO

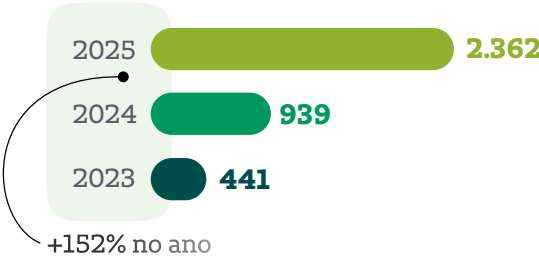
Consultórios Cooperados



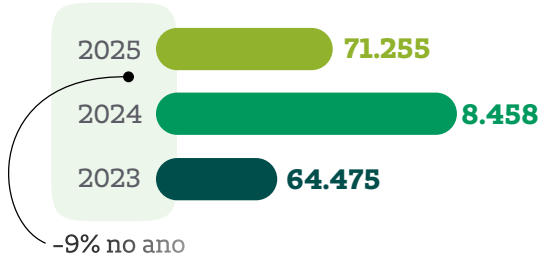
Consultas Rede Credenciada



Telemedicina



Consultas PA adulto e infantil



Consultas Pronto Socorro

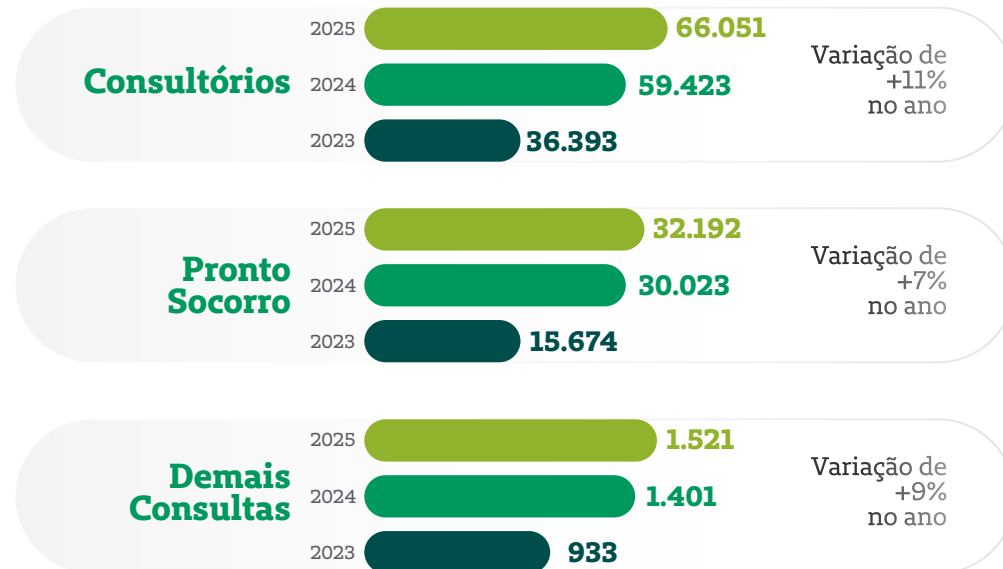


Frequência anual de Utilização por beneficiário na área de ação em 2025

Consultórios Cooperados	4,68
Rede Credenciada	0,44
PA 24h Adulto e Infantil	1,60
Pronto Socorro	0,17
Considerando 44.382 beneficiários residentes na área de ação em 31/12/2025	



ATENDIMENTOS FORA DA ÁREA DE AÇÃO

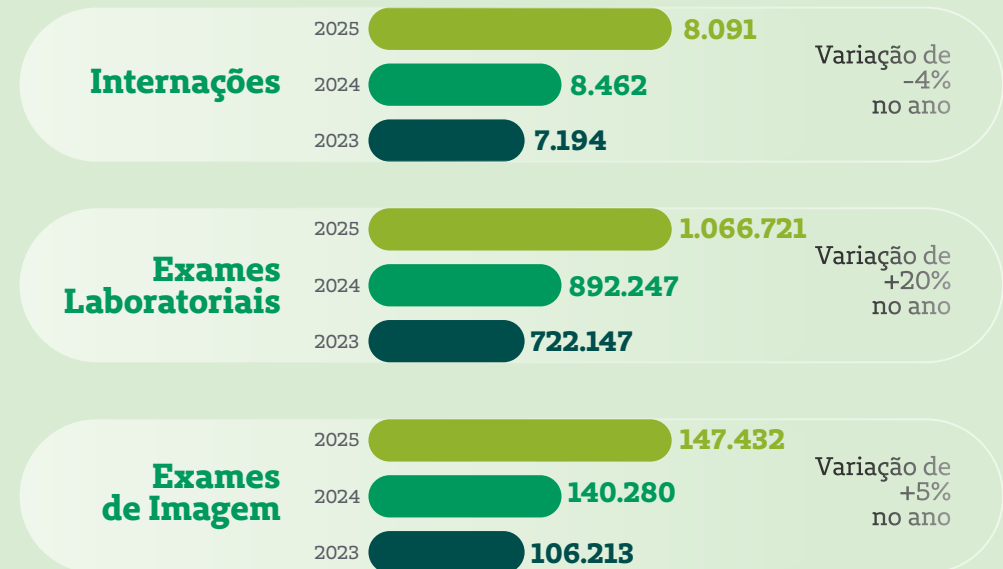


Frequência anual de Utilização por beneficiário fora da área de ação em 2024

Consultórios	2,8
Pronto Socorro	1,37
Demais Consultas	0,06

Considerando 23.452 beneficiários residentes fora da área de ação em 31/12/2025

ATENDIMENTOS TOTAIS DE INTERNAÇÃO E EXAMES



Valor total investido em atendimentos em consultórios fora da área de ação		Valor total investido em atendimentos em consultórios na área de ação
R\$ 8.367.212,84	2025	R\$ 27.708.818,30
R\$ 7.171.287,17	2024	R\$ 25.469.025,76
R\$ 4.048.145,72	2023	R\$ 23.395.651,67
Variação de +17%		Variação de +9%

07

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025



**CUIDADOS
COM NOSSOS
PARCEIROS**



CUIDADOS COM NOSSOS PARCEIROS

GRI 2-6 / 2-29 / 201-1 / 203-2

O relacionamento com os parceiros é parte da estratégia da Unimed Amparo e atravessa toda a sua Cadeia de Valor — da rede assistencial credenciada aos demais fornecedores, empresas e profissionais que sustentam etapas essenciais do cuidado, da operação e do atendimento ao beneficiário. Manter vínculos consistentes, com diálogo, critérios claros e acompanhamento contínuo, fortalece a qualidade, a segurança e a continuidade dos serviços prestados, além de ampliar a capacidade de resposta da cooperativa às necessidades do território.

Esse relacionamento também traduz princípios do cooperativismo, ao gerar valor na região com relações transparentes e remuneração justa às organizações e aos profissionais, especialmente aqueles inseridos na própria comunidade e comprometidos com o desenvolvimento local.



REDE CREDENCIADA

A rede credenciada é parte essencial da capacidade assistencial da cooperativa. Ela amplia o acesso, sustenta a continuidade do cuidado e fortalece a presença da Unimed Amparo nas cidades da sua área de ação, por meio de um trabalho permanente de credenciamento, acompanhamento e qualificação. Além da garantia de acesso local, a cooperativa também apoia o atendimento dos beneficiários do plano nacional em todo o país, por meio da rede do Sistema Unimed, e de uma rede indireta, que compreende a contratação de forma pontual de profissionais.

Em 2024, a rede credenciada contabilizava 191 integrantes, entre organizações e profissionais. Em 2025, o indicador passou a refletir um movimento estratégico de fortalecimento da rede própria: em janeiro, 21 profissionais que atuavam como terceirizados no Centro de Terapias Especiais – Criar, foram contratados em regime CLT e incorporados ao recurso próprio. Ao final de 2025, a rede credenciada totalizava 177 integrantes (-7,3%). Essa variação, no entanto, não representa redução de oferta assistencial; ao considerar a capacidade total, a cooperativa aumentou sua rede em 3,7% durante o ano.

A ampliação da rede assistencial em cidades estratégicas seguiu uma diretriz clara: fortalecer a presença onde há maior demanda por

atendimento e onde a cooperativa tem potencial de expansão de mercado. Ao aumentar a disponibilidade de profissionais em municípios com maior fluxo assistencial e relevância para o crescimento da carteira, a Unimed Amparo melhora o acesso e a resolutividade do cuidado no território, reduz deslocamentos e amplia a capacidade de resposta às necessidades dos beneficiários. Ao mesmo tempo, a estratégia reforça a atratividade comercial da operadora nessas praças, qualificando a experiência em saúde e sustentando o crescimento com uma rede mais adequada ao perfil e à dinâmica de cada cidade.

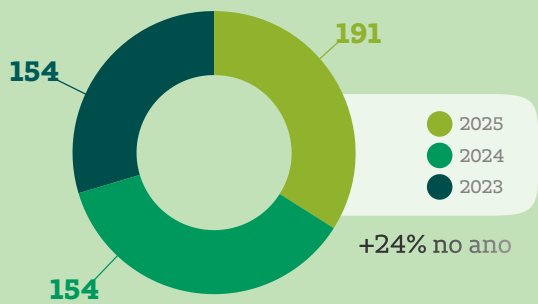
O avanço foi mais expressivo em Pedreira (SP), com crescimento de 33%, e em Socorro (SP), com alta de 31%. Em Amparo (SP), principal polo assistencial da cooperativa, a rede aumentou 30%. O movimento também alcançou Águas de Lindóia (SP), com expansão de 20%, e Serra Negra (SP), com crescimento de 10%, consolidando uma rede mais robusta e alinhada às demandas do território.

No período, o valor faturado com a rede prestadora — incluindo os pagamentos realizados a profissionais e serviços de fora da rede credenciada no atendimento aos beneficiários do plano nacional — totalizou R\$ 60.967.771,92.

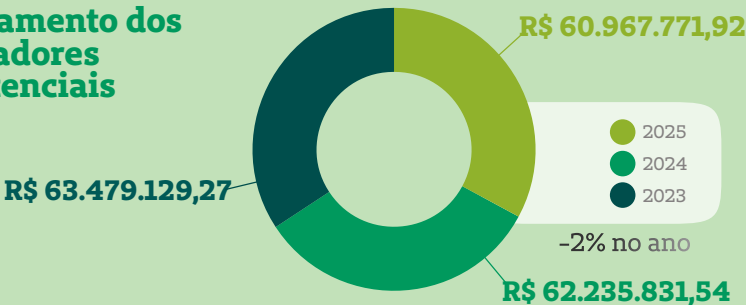


REDE CREDENCIADA

Prestadores na área de ação



Faturamento dos prestadores assistenciais



Ciclo de Qualificação da Rede Prestadora

Como parte do compromisso com a qualidade e a segurança na assistência, a cooperativa concluiu em 2025 mais um ciclo de Qualificação da Rede Credenciada, alinhado ao Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (Qualiss), regulamentado pela RN 510/2022. A iniciativa tem como objetivo estimular a melhoria contínua e promover transparência sobre atributos de qualidade relevantes para o cuidado prestado na saúde suplementar.

No ciclo, foram realizadas visitas técnicas a prestadores e recursos próprios, com avaliação de estrutura física, requisitos legais, indicadores de qualidade, processos de

segurança do paciente, registros clínicos e outros aspectos fundamentais para a efetividade do cuidado. Ao final, foram elaborados relatórios individuais com oportunidades de melhoria, encaminhados a cada instituição avaliada. Os prestadores de serviços visitados também receberam certificado de qualificação, nas categorias Ouro, Prata ou Bronze, conforme os critérios estabelecidos no processo.

Os prestadores de alta complexidade — como hospitais, clínicas e laboratórios — também participaram de reuniões individuais para a construção de planos de ação voltados a melhorias e adequações, com prioridade para a correção dos itens identificados como não conformes nas avaliações.

Prestadores qualificados no ciclo

	Alta Complexidade	Baixa Complexidade	Total
Ouro	1	4	5
Prata	11	30	41
Bronze	10	140	150



REDE CREDENCIADA

Qualificação contínua e capacitação

A qualificação da rede é tratada como um processo permanente, voltado tanto ao aprimoramento técnico dos serviços quanto ao fortalecimento da experiência do beneficiário. O modelo adotado envolve a identificação de pontos fortes e fragilidades, avaliação de estrutura e processos, além de capacitações e orientação sobre boas práticas assistenciais, com foco em segurança e padronização.

Dentro desse escopo, em 27 de maio de 2025, a Unimed Amparo realizou um encontro de qualificação com representantes da rede prestadora. A atividade reuniu 43 profissionais de prestadores classificados como alta complexidade — incluindo hospitais, laboratórios, clínicas de imagem, serviços de hemodiálise e endoscopia, além do Espaço Saúde (recurso próprio Unimed Amparo) — para reforçar diretrizes e práticas relacionadas à qualidade assistencial e à segurança do paciente.

Nos dias 24 e 25 de julho desse mesmo ano, a cooperativa e o Hospital Beneficência Portuguesa, hospital de referência da Unimed Amparo, participaram do treinamento Healthcare Corporate Resource Management (HCRM). A formação apresentou uma

abordagem inspirada na aviação civil, aplicando princípios de gestão de risco, comunicação e tomada de decisão à rotina assistencial, em uma jornada integrada de aprendizado voltada à qualidade e à segurança do paciente.

Adesão ao Programa de Avaliação de Rede da Unimed do Brasil

Outro avanço em 2025 foi a adesão da cooperativa ao Programa de Avaliação da Rede Própria e Credenciada, gerenciado pela Unimed do Brasil em parceria com a Faculdade Unimed. A metodologia utiliza como base o Qualiss e estrutura a avaliação em pilares como estrutura, segurança, efetividade e centralidade no paciente. O processo inclui auditoria in loco baseada em evidências, com itens classificados como “atende”, “não atende” ou “não se aplica”, de acordo com o perfil assistencial do prestador.

O programa entrega dois resultados: uma classificação por complexidade, em até 10 níveis, e uma avaliação de qualidade assistencial, com possibilidade de certificação em “Boas Práticas em Segurança do Paciente”, emitida pela Faculdade Unimed, com validade de três anos e reconhecimento da ANS. Quando elegível, a certificação é concedida em três níveis — Diamante (a partir de 80% no

domínio Segurança do Paciente), Rubi (de 65% a 79,99%) e Esmeralda (de 50% a 64,99%) — fortalecendo padrões assistenciais, incentivando a melhoria contínua e agregando valor aos serviços que compõem a rede de atendimento aos beneficiários.



Variação da rede x cidade Anual

	2023	2024	2025	Variação 2024/2025
Amparo	99	75	103	37%
Pedreira	15	14	23	64%
Serra Negra	15	16	18	13%
Águas de Lindoia	11	9	11	22%
Lindóia	2	1	1	0%
Monte Alegre do Sul	0	0	0	0%
Socorro	11	14	19	36%
Pinhalzinho	1	1	2	100%
Tuiuti	0	0	0	0%
Total Geral	154	130	177	36%



REDE CREDENCIADA

Cadeia de prestadores por cidade e especialidade Anual

	Águas de Lindóia			Amparo			Lindóia			Pedreira			Pinhalzinho			Serra Negra			Socorro			Total Geral		
	2024	2025	Variação	2024	2025	Variação	2024	2025	Variação	2024	2025	Variação	2024	2025	Variação	2024	2025	Variação	2024	2025	Variação	2024	2025	Variação
Centro de Diagnósticos	0	0	0%	5	9	80%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	1	0%	0	0	0%	6	10	67%
Especialidades Médicas	4	4	0%	32	51	59%	0	0	0%	1	5	400%	0	0	0%	2	3	50%	17	21	24%	56	83	48%
Hemodiálise	0	0	0%	1	1	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	1	0%
Hospital	1	1	0%	2	2	0%	0	0	0%	1	1	0%	1	1	0%	1	1	0%	1	1	0%	6	6	0%
Laboratório	1	2	100%	2	2	0%	1	1	0%	1	1	0%	1	1	0%	1	1	0%	2	2	0%	9	10	11%
Rede de Terapia	9	11	22%	49	59	20%	0	1	0%	24	34	42%	24	34	42%	15	16	7%	9	15	67%	106	131	24%
Remoção	0	0	0%	1	1	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	0	0	0%	1	1	0%
Total Geral	15	18	20%	92	125	36%	1	2	100%	27	41	52%	27	41	52%	20	22	10%	29	39	34%	185	242	34%



REDE DE SUPRIMENTOS

GRI 203-2 / 204-1 / 3-3 / 308-1 / 308-2 / 407-1 / 408-1 / 409-1 / 414-1 / 414-2

Para fins deste relato, a Unimed Amparo define como fornecedor local aquele cujo endereço fiscal está localizado em um dos nove municípios da área de ação da cooperativa. O indicador considera gastos com materiais, serviços terceirizados e obras no exercício de 2025.

Nesse período, a proporção de gastos com fornecedores locais foi de 6%. A composição desse resultado é influenciada pelo perfil de consumo da cooperativa: parcela relevante das compras corresponde a insumos hospitalares, cuja aquisição ocorre majoritariamente fora da área de ação em função da disponibilidade de oferta e de condições de fornecimento. Sempre que tecnicamente viável e compatível com os critérios de contratação, a cooperativa busca priorizar fornecedores do território, em alinhamento ao princípio cooperativista do interesse pela comunidade e à geração de valor na região. No ano, foram cadastrados novos 890 fornecedores.

Até o momento, a cooperativa não possuía critérios ambientais e sociais formalizados para seleção e homologação de fornecedores. Dessa forma, não foi realizada avaliação estruturada de novos fornecedores com base em critérios ambientais ou sociais.

Dessa forma, em 2025, a Unimed Amparo

não registrou casos de impactos negativos ambientais ou sociais atribuídos à cadeia de fornecedores, nem adotou medidas corretivas decorrentes de ocorrências dessa natureza no período.

Mecanismos de conduta e manifestações

O Código de Conduta estabelece diretrizes para o relacionamento com fornecedores e terceiros, orientando a contratação por critérios técnicos, profissionais e éticos, e reforçando expectativas como a não utilização de mão de obra infantil ou análoga à escravidão, conduta alinhada inclusive à conformidade legal, incluindo obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais, além de diretrizes relacionadas à Lei nº 12.846/2013 (Lei Anticorrupção). Como mecanismo complementar, a cooperativa mantém um canal de manifestações independente, sigiloso e imparcial, disponível para públicos interno e externo, operado pela Contato Seguro e acessível por site e aplicativo, com possibilidade de registro anônimo. No período, não houve manifestações registradas envolvendo fornecedores. A anuência de conhecimento do Código de Conduta é cláusula padrão nos contratos de prestação de serviços, e o documento está disponível no site institucional.

Prática de Compras

A Unimed Amparo mantém uma prática de compras orientada por critérios de transparência, imparcialidade e tratamento equitativo, em alinhamento ao seu Código de Conduta e às exigências legais, com foco em competitividade, eficiência e segurança nas aquisições. O processo é formalizado e rastreável, com registros e aprovações realizados nos sistemas corporativos, não sendo admitidas compras informais.

Para aquisições conduzidas pela área de Suprimentos, adota-se, como regra, o mínimo de três cotações (com exceções justificadas para itens específicos ou situações emergenciais), além de avaliação de custo- x benefício considerando preço, qualidade, logística, capacidade técnica e prazos.

As alçadas de aprovação seguem limites definidos em política corporativa formalmente aprovada (liderança até R\$ 200; gerente até R\$ 5.000; diretoria acima de R\$ 5.000), garantindo governança e controle do gasto.

Para fornecedores críticos e contratações que exigem formalização, há aplicação de questionário de avaliação e, quando necessário, elaboração de contrato com suporte apoio jurídico.

08

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025



CUIDADOS COM A
COMUNIDADE E
MEIO AMBIENTE



CUIDADOS COM NOSSA COMUNIDADE

GRI 2-29 / 203-1 / 203-2 / 413-1 / 413-2

Na Unimed Amparo, o cuidado com a comunidade é uma expressão prática do princípio cooperativista do interesse pela comunidade. Esse compromisso se traduz em iniciativas que vão além da assistência à saúde e incluem investimentos sociais voltados também à cultura, à educação e ao apoio a instituições assistenciais. No período, a cooperativa investiu R\$ 94 mil em ações de sustentabilidade e mobilização junto à comunidade.

Ao atuar de forma integrada com diferentes públicos, a cooperativa busca contribuir para o fortalecimento do território onde está presente, promovendo desenvolvimento social, bem-estar e qualidade de vida.

Essa atuação é orientada pelo diálogo contínuo com stakeholders e pela busca de iniciativas capazes de gerar valor compartilhado para a comunidade e para a própria cooperativa. Nesse contexto, os investimentos e apoios realizados consideram não apenas seu potencial de transformação social, mas também sua capacidade de fortalecer vínculos, ampliar a presença institucional e aproximar a marca de públicos estratégicos.

Em 2025, a Unimed Amparo aperfeiçoou a gestão dos pedidos de patrocínio e apoio com a implantação de um novo fluxo de entrada por meio de formulário no site institucional,

em conformidade com a Política de Patrocínios e Doações e com os critérios de análise de compliance. A medida trouxe mais clareza, padronização e transparência ao processo de avaliação das solicitações, financeiras ou não, assegurando alinhamento à Carta de Princípios da cooperativa e às diretrizes nacionais da marca Unimed.

Os patrocínios podem contemplar tanto eventos próprios quanto iniciativas de terceiros, com diferentes níveis de exposição institucional. A concessão de apoio considera critérios como contribuição social, fortalecimento da marca, potencial de relacionamento e possibilidades de retorno institucional e de negócios. São priorizados projetos alinhados à promoção da saúde, do bem-estar, da capacitação profissional e do relacionamento com públicos de interesse, desde que coerentes com os valores da cooperativa.

Em linha com seus princípios éticos e cooperativistas, a Unimed Amparo não apoia iniciativas que contrariem a legislação, desrespeitem valores de responsabilidade social, envolvam práticas de risco extremo ou exploração animal. A cooperativa também reafirma, nesse processo, seu compromisso com a neutralidade político-partidária e com a não discriminação religiosa, racial e social.





PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS

GRI 203-1 / 203-2 / 413-1 / 413-2

Programa de Atendimento Médico Voluntário - PAV

Como parte de seu compromisso com a ampliação do acesso à saúde, a Unimed Amparo mantém um programa de atendimento voluntário voltado a crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social. A iniciativa atende pacientes de 3 a 17 anos e 11 meses, sem plano de saúde, vinculados a entidades sociais parceiras da cooperativa.

Por meio do programa, são oferecidas consultas médicas em consultórios de médicos cooperados, atendimentos de urgência e emergência no Pronto Atendimento 24h, além da realização de exames e procedimentos simples. Em 2025, participaram da iniciativa 54 médicos cooperados e 10 prestadores. No período, o programa acompanhou mais de 1000 crianças e adolescentes de cinco instituições e realizou 69 atendimentos, entre consultas eletivas e atendimentos no Pronto Atendimento.

A iniciativa reforça a contribuição social da cooperativa ao ampliar o acesso a cuidados essenciais de saúde para públicos em maior vulnerabilidade, em articulação com instituições da comunidade e com o engajamento voluntário de cooperados e prestadores.

Caixa Sustentável

Ao longo de 2025, a Unimed Amparo deu continuidade a iniciativas socioambientais voltadas ao engajamento da comunidade e à destinação adequada de resíduos. A campanha Eu Ajudo na Lata manteve a arrecadação de lacres de alumínio com o objetivo de viabilizar a compra e a doação de itens de acessibilidade, como cadeiras de rodas e cadeiras de banho, unindo mobilização solidária e impacto social.

Na Sede Administrativa e no Espaço Saúde, a Caixa Sustentável seguiu como ponto de incentivo ao descarte correto de materiais e ao encaminhamento de doações para entidades locais. No período, o programa de descarte de medicamentos vencidos totalizou 124,5 kg, contribuindo para a destinação ambientalmente adequada desses resíduos e para a redução de riscos à saúde pública e ao meio ambiente.

Campanha do Agasalho

Em 2025, a Unimed Amparo realizou mais uma edição da Campanha do Agasalho, mobilizando colaboradores, parceiros e comunidade em uma ação voltada ao cuidado com pessoas em situação de maior vulnerabilidade durante o período de baixas temperaturas. A iniciativa resultou na

arrecadação de cerca de 8 mil peças, entre roupas, cobertores, calçados e acessórios, destinadas a 16 entidades sociais dos municípios de Amparo, Pedreira, Serra Negra e Socorro, com impacto direto em centenas de famílias.

A campanha contou com 32 pontos de coleta distribuídos estrategicamente nas quatro cidades, incluindo unidades da cooperativa, empresas parceiras e estabelecimentos comerciais, ampliando o alcance da mobilização. Para assegurar a organização e a qualidade das doações encaminhadas às instituições, 20 colaboradores da Unimed Amparo atuaram voluntariamente na triagem e separação das peças, com apoio também de colaboradores voluntários da empresa contratante Ypê.

A ação reforça o compromisso da cooperativa com o princípio do interesse pela comunidade, ao articular solidariedade, engajamento voluntário e apoio a organizações sociais do território. Em 2025, foram beneficiadas instituições como Serviço Espírita de Proteção à Infância, Centro Divina Providência (CAS), Casa Paulo de Tarso, Educandário Nossa Senhora do Amparo, Ação Social de Amparo, Apae, Igreja São João Batista, MARP – Pantaleão, Projeto Bem Bolado, Lar Doce Lar, Educandário Nossa Senhora Aparecida, os

Fundos Sociais de Solidariedade de Socorro e Serra Negra, Asilo José Franco Craveiro, Lar Dom Bosco e Apae de Socorro.





PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS

GRI 203-1 / 203-2 / 413-1 / 413-2

Campanha de Doação de Sangue

No dia 18 de janeiro, a Unimed Amparo promoveu a 13ª edição da Campanha de Doação de Sangue, em parceria com o Hemocentro da Unicamp, reforçando seu compromisso com a promoção da saúde e com o engajamento solidário da comunidade. A ação registrou o melhor desempenho desde sua criação, evidenciando a força da mobilização coletiva em torno de uma causa de interesse público.

Ao todo, mais de 230 pessoas manifestaram interesse em participar da campanha. Destas, 195 preencheram cadastro e 159 bolsas de sangue foram efetivamente coletadas, estabelecendo um recorde entre todas as edições. A campanha também se destacou pela capacidade de ampliar a cultura da doação: 76 pessoas doaram sangue pela primeira vez e 35 novos cadastros para doação de medula óssea foram realizados.

A iniciativa contou ainda com a atuação voluntária de 20 colaboradores da cooperativa, que apoiaram o acolhimento dos participantes, a prestação de informações e a organização do fluxo da ação, além de darem suporte à equipe do Hemocentro da Unicamp. A campanha expressa, na prática, o compromisso da cooperativa com o cuidado para além de sua

operação assistencial, mobilizando pessoas, fortalecendo vínculos com a comunidade e contribuindo para a manutenção de estoques estratégicos de sangue.



Programa Adoção Compartilhada

Desde 2008, a Unimed Amparo mantém o Programa de Ação Compartilhada, iniciativa voltada ao apoio de famílias que adotam crianças e adolescentes. Por meio do programa, a cooperativa garante a isenção da mensalidade do plano de saúde para os filhos adotivos até os 17 anos e 11 meses, ampliando a segurança das famílias e o acesso à assistência em saúde.

A iniciativa reforça o compromisso da cooperativa com a responsabilidade social, a proteção da infância e o cuidado com famílias em momentos relevantes de sua trajetória. Embora a inclusão de novos beneficiários tenha sido descontinuada em 2023, o atendimento aos participantes já

contemplados foi mantido. Em dezembro de 2025, 18 crianças e adolescentes permaneciam assistidos pelo programa.

Proerd

Em 2025, a Unimed Amparo apoiou o Proerd — Programa Educacional de Resistência às Drogas e à Violência — nas cidades de Amparo e Monte Alegre do Sul, contribuindo para uma iniciativa de educação preventiva voltada à formação de crianças mais preparadas para lidar com situações de risco. O programa, desenvolvido com estudantes do 5º ano do Ensino Fundamental, orienta os participantes sobre resistência à pressão de colegas, tomada de decisões seguras e riscos associados ao uso de drogas e à violência.

Conduzidas por policiais militares e professores, as atividades abordam temas como autoestima, controle das emoções, civilidade e habilidades sociais, fortalecendo a articulação entre escola, família e comunidade. Ao apoiar a iniciativa, a cooperativa contribui para a promoção de ações preventivas com foco no desenvolvimento saudável de crianças e adolescentes.

Anualmente, mais de mil crianças participam do programa nos municípios atendidos. Como parte desse apoio, a Unimed Amparo patrocinou as camisetas entregues aos

participantes, reforçando sua contribuição para uma iniciativa de interesse comunitário voltada à promoção da cidadania, da prevenção e da qualidade de vida no território.





PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS

GRI 203-1 / 203-2 / 413-1 / 413-2

Momento Saúde Unimed - SEPI

Entre as iniciativas de promoção da saúde com foco na comunidade, a cooperativa manteve, em 2025, o projeto Momento Saúde Unimed e SEPI, desenvolvido em parceria com o Serviço Espírita de Proteção à Infância (SEPI). A ação atendeu 42 adolescentes e buscou aproximar cuidado, educação e desenvolvimento social por meio de encontros voltados à formação de hábitos mais saudáveis e ao fortalecimento do autocuidado.

Ao longo do ano, foram trabalhados temas relevantes para o bem-estar e a qualidade de vida dos jovens, como atividade física e práticas de lazer, alimentação equilibrada, saúde mental, qualidade do sono e higiene corporal. Os conteúdos foram conduzidos de forma prática e acessível, favorecendo a compreensão de como escolhas cotidianas podem contribuir para uma rotina mais saudável.

A iniciativa reflete o princípio cooperativista do interesse pela comunidade ao articular conhecimento em saúde, presença institucional e parceria com uma organização social do território. A condução dos encontros ficou a cargo da equipe de Atenção à Saúde, da área de Relações Empresariais, que dedicou

tempo, conhecimento e escuta para fortalecer vínculos e apoiar o desenvolvimento dos adolescentes atendidos pelo SEPI.



2ª Corrida Unimed Amparo

No dia 7 de dezembro, a segunda edição da Corrida Unimed Amparo reuniu 700 participantes em Amparo (SP), consolidando-se como uma iniciativa de promoção da saúde, estímulo à prática de atividade física e fortalecimento do vínculo da cooperativa com a comunidade. O evento traduz, na prática,

crenças que orientam a atuação da Unimed, como o reconhecimento da vida como bem maior e a defesa de que uma vida boa deve ser possível para todos.

Além de incentivar hábitos ativos, a iniciativa também valorizou o engajamento e o desempenho dos participantes. Todos os atletas que concluíram o percurso receberam medalha, reforçando o caráter coletivo e mobilizador do evento. Os cinco primeiros colocados na classificação geral e os três melhores de cada faixa etária foram premiados com troféus personalizados e kits de suplementos. As três maiores equipes em número de inscritos também receberam premiação.

A participação da própria cooperativa foi um dos destaques da edição. Ao todo, a Unimed Amparo contou com 132 atletas inscritos, entre médicos cooperados, colaboradores e familiares, evidenciando o compromisso interno com a promoção da saúde e com o exemplo que inspira a comunidade. A presença expressiva do grupo reforça a compreensão de que o cuidado também se constrói dentro da organização, por meio do estímulo a hábitos saudáveis entre aqueles que, diariamente, contribuem para o cuidado de milhares de beneficiários.





CUIDADOS COM O MEIO AMBIENTE

GRI 304-1 / 304-2 / 304-3 / 304-4

A Unimed Amparo desenvolve suas atividades no Circuito das Águas Paulista, em área inserida na Serra da Mantiqueira e associada ao bioma Mata Atlântica, reconhecido por sua elevada relevância ecológica. Trata-se de um território com rica diversidade de fauna e flora e com ocorrência de espécies classificadas em diferentes níveis de ameaça, conforme listas nacionais de conservação e a Lista Vermelha da IUCN.

Embora a cooperativa não possua unidades operacionais localizadas em áreas protegidas sob sua gestão direta, suas operações estão inseridas em um contexto ambientalmente sensível, o que reforça a atenção dada à conservação da biodiversidade.

Os principais impactos ambientais potenciais relacionados às atividades da cooperativa estão associados à geração de resíduos de serviços de saúde, ao consumo de recursos naturais, ao uso de insumos inerentes à assistência e às emissões de gases de efeito estufa.

Ainda que não tenham sido identificados impactos diretos sobre habitats críticos, áreas protegidas ou populações de espécies ameaçadas, a organização reconhece a importância ecológica do território onde atua e busca conduzir suas operações de forma responsável, com base em diretrizes previstas em seu Código de Conduta, em sua política de responsabilidade socioambiental e em práticas internas de gestão ambiental.

Em 2025, a Unimed Amparo não possuía áreas ou habitats naturais protegidos ou restaurados sob sua gestão direta. No mesmo período, também não foram registrados casos de não conformidade com leis e regulamentos ambientais, reafirmando o compromisso da cooperativa com a prevenção de impactos, a conformidade legal e a gestão responsável de seus aspectos ambientais.



BIODIVERSIDADE

GRI 101-1 / 101-2 / 101-3 / 101-4 / 101-5 / 101-6 / 101-7 / 101-8

Pela natureza de suas atividades, concentradas na operação de planos de saúde e na prestação de serviços assistenciais em unidades urbanas, a Unimed Amparo não identificou, em 2025, impactos significativos diretos sobre a biodiversidade. A cooperativa não mantém operações em áreas protegidas ou de alto valor para a biodiversidade, nem desenvolveu, no período, projetos específicos de conservação, restauração ambiental ou compensação relacionados a esse tema.

As atividades da organização estão majoritariamente inseridas em áreas urbanizadas e não envolvem processos produtivos de alta interferência sobre habitats naturais, supressão de vegetação nativa ou uso direto de recursos biológicos. Dessa forma, embora a biodiversidade seja um tema relevante no contexto ambiental mais amplo, ela não se apresentou como um aspecto material prioritário para a cooperativa no ciclo de relato de 2025.

Ainda assim, a organização reconhece a importância do tema e entende que a prevenção de impactos ambientais passa também pela gestão responsável de aspectos como consumo de recursos, geração de resíduos e conformidade ambiental de suas operações.





ÁGUA E EFLUENTES

GRI 303-1 / 303-2 / 303-3 / 303-4 / 303-5

Interações com a água como recurso compartilhado

A água é um recurso essencial para as operações da Unimed Amparo e está presente em todos os seus recursos assistenciais e administrativos. O uso mais relevante ocorre no Espaço Saúde, que concentrou 65% do consumo total da cooperativa em 2025. O recurso é utilizado em atividades como consumo humano, limpeza, lavanderia, apoio assistencial, serviços laboratoriais, jardinagem, refrigeração e atendimento ambulatorial.

Entre os principais impactos relacionados ao tema estão o elevado consumo de água inerente à atividade em saúde e a gestão dos efluentes gerados nas operações assistenciais. Para reduzir riscos e apoiar a continuidade operacional, a cooperativa mantém procedimento sistêmico de contingência para falta de água, com previsão de reservação compatível com o consumo das unidades e formas de monitoramento. Também adota prática de aproveitamento de água da chuva no Espaço Saúde. Em 2025, a organização não possuía metas formais específicas relacionadas à gestão da água e dos efluentes, tampouco atuação estruturada com fornecedores ou outros stakeholders sobre esse tema.

A cooperativa também possui limitações de mensuração em parte de seus recursos próprios. Em 2025, não havia monitoramento próprio do consumo e do descarte de água no Espaço Unimed em Socorro (SP) e no Escritório de Vendas, em Amparo (SP), uma vez que, nesses locais, os valores relacionados ao abastecimento e ao esgotamento sanitário estão incorporados ao aluguel. Situação semelhante ocorre no Espaço Unimed | Ypê, onde a captação e o descarte de água são de responsabilidade da empresa na qual a estrutura está inserida, a Química Amparo Ltda. Ainda assim, esses recursos têm participação pouco representativa no consumo total da cooperativa, não comprometendo de forma relevante a leitura consolidada dos dados hídricos.

Gestão de impactos relacionados ao descarte de água

A Unimed Amparo gera efluentes sanitários, laboratoriais e provenientes de processos assistenciais, todos destinados à rede pública. Como diretriz operacional relacionada ao tema, a organização adota procedimentos operacionais padrão voltados ao gerenciamento de resíduos de serviços de saúde, com foco no encaminhamento seguro e eficiente dos materiais gerados em suas atividades. No período, não foram registrados

casos de desconformidade, desvio ou incidente relacionado à qualidade dos efluentes descartados. Em 2025, a cooperativa não mantinha padrões internos mínimos específicos de qualidade para descarte de efluentes, nem realizava monitoramento próprio da qualidade desses lançamentos.

Retirada de água

Em 2025, a retirada de água da Unimed Amparo ocorreu principalmente por meio do abastecimento público nas cidades onde a cooperativa atua, complementado pelo aproveitamento de água de chuva no Espaço Saúde. A organização conhece a origem da água fornecida por terceiros em suas principais localidades de operação: Rio Camanducaia, em Amparo; Rio do Peixe, em Socorro; e Rio Jaguari, em Pedreira.

Descarte de água

O descarte de água gerado pelas operações da Unimed Amparo é destinado à rede pública. Em 2025, a cooperativa não possuía mensuração consolidada do volume total descartado, nem detalhamento por unidade operacional. Também não havia classificação do descarte por tipologia da água. Segundo os dados internos disponíveis, não houve descarte em áreas classificadas com estresse

hídrico, nem registro de substâncias prioritárias de preocupação associadas aos efluentes lançados.

No período, não foram identificados incidentes de não conformidade relacionados aos limites de descarte, e a cooperativa não realizava tratamento prévio de efluentes antes do envio à rede pública.

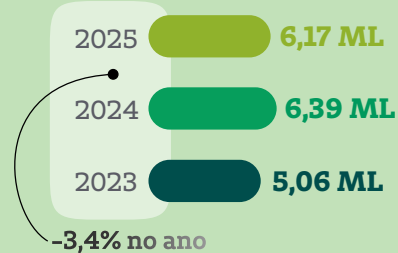
Consumo de água

O consumo total de água da Unimed Amparo em 2025 foi de 617,58 m³, com despesa de R\$ 280.916,22. A organização mantém reservatórios e procedimento de contingência para garantir o abastecimento em situações de falta de água, dimensionados de acordo com o perfil de consumo das unidades. Embora o consumo total tenha sido apurado internamente, a cooperativa ainda não dispunha, em 2025, de metodologia consolidada para detalhar a relação entre retirada, descarte e consumo, nem de classificação específica para áreas com estresse hídrico ou variação anual de volumes armazenados.

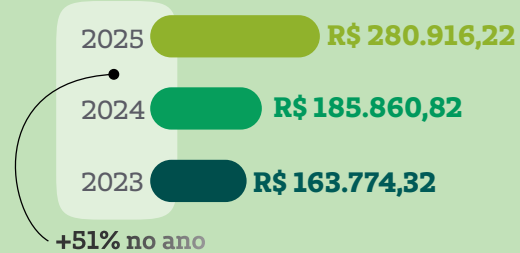


ÁGUA E EFLUENTES

Consumo de água (em Megalitros)

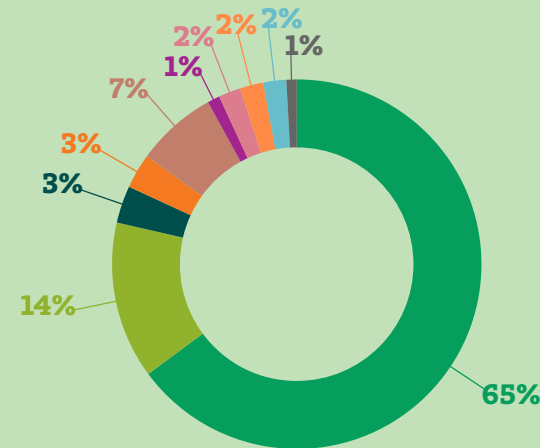


Custo do consumo de água



Consumo de água por recurso (%)*

- Espaço Saúde
- Sede Administrativa
- Farmácia
- Ótica/Sou
- Espaço Viver Bem
- Posto de Coleta I
- Criar Pedreira
- Posto de Coleta II
- Espaço Unimed Pedreira
- Obra Nova Farmácia



ENERGIA

GRI 302-1 / 302-2 / 302-4 / 302-5

A Unimed Amparo mantém suas operações assistenciais e administrativas com consumo predominante de energia elétrica adquirida, distribuída pela Companhia Paulista de Força e Luz (CPFL), com matriz majoritariamente proveniente de fontes hidrelétricas. Para assegurar a continuidade dos atendimentos em situações de interrupção no fornecimento, a cooperativa conta com gerador no Espaço Saúde, em Amparo (SP), estrutura essencial para a manutenção dos serviços assistenciais.

Em 2025, o consumo de energia elétrica nas operações monitoradas da cooperativa foi de 711.589,12 kWh, resultado 2% inferior ao registrado no ano anterior. No mesmo período, o custo com energia totalizou R\$ 566.933,22, com redução de 16%. O Espaço Saúde, principal recurso assistencial da cooperativa, concentrou 61% do consumo total, refletindo sua relevância na operação e na prestação direta de serviços aos beneficiários.

A redução observada no consumo de energia está associada ao conjunto de medidas adotadas pela cooperativa para promover maior eficiência no uso dos recursos. Entre elas, destacam-se as manutenções preventivas e corretivas dos equipamentos, especialmente do sistema de climatização, além de iniciativas de orientação e conscientização dos colaboradores sobre o uso racional da energia nas unidades. Essas ações contribuem para reduzir desperdícios, otimizar a operação e fortalecer a gestão ambiental da organização.

Neste ciclo de relato, as informações apresentadas referem-se ao consumo de energia dentro da organização, com base nos recursos próprios que possuem monitoramento disponível. A cooperativa ainda apresenta limitações de mensuração em parte de suas estruturas. Em 2025, não houve monitoramento próprio do consumo no Espaço Unimed em Socorro (SP) e no Escritório de Vendas, em Amparo (SP), uma vez que, nesses locais, os valores são de responsabilidade do locador. Situação semelhante ocorre no Espaço Unimed | Ypê, onde a disponibilização da energia é de responsabilidade da empresa na qual a estrutura está inserida, a Química Amparo Ltda. Por isso, esses consumos não integram a base consolidada reportada neste relatório.



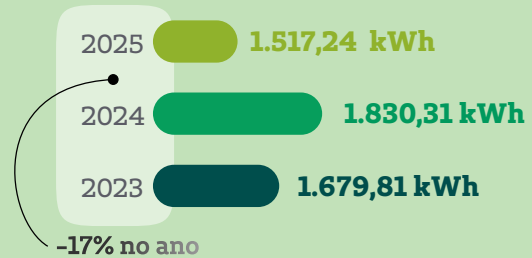
ENERGIA

GRI 302-1 / 302-2 / 302-3 / 302-4 / 302-5

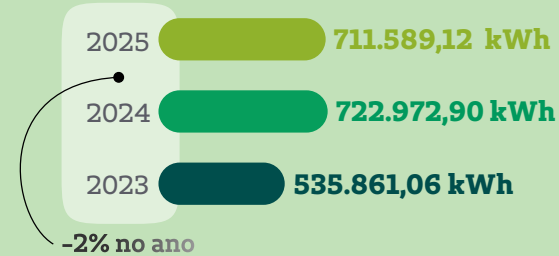
Já em relação à redução dos requisitos de energia de serviços, a cooperativa concentra seus esforços na melhoria da eficiência operacional de suas unidades e processos de apoio. Pela natureza de suas atividades, esse acompanhamento se dá prioritariamente pela gestão do consumo nas operações, e não por produto ou serviço individualizado.

Intensidade Energética

Consumo de energia pelo total de colaboradores



Consumo de Energia

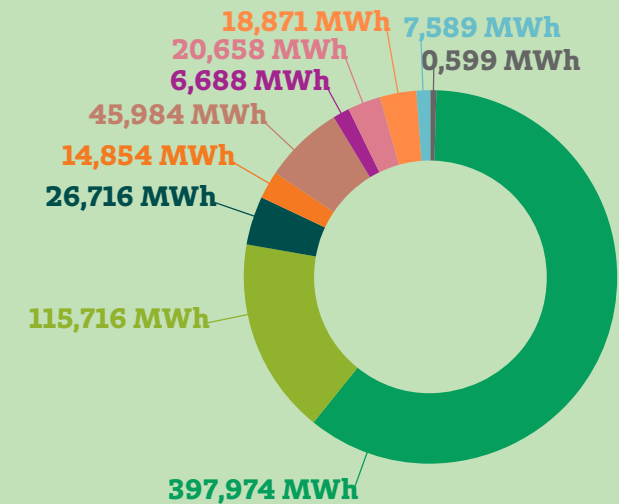


Valor pago



Consumo de energia por recurso (%)*

- Espaço Saúde
- Sede Administrativa
- Farmácia
- Ótica/Sou
- Espaço Viver Bem
- Posto de Coleta I
- Criar Pedreira
- Posto de Coleta II
- Espaço Unimed Pedreira
- Obra Nova Farmácia





EMISSIONES E GESTÃO DOS GASES DE EFEITO ESTUFA

GRI 305-1 / 305-2 / 305-4 / 305-5 / 305-6 / 305-7

Em 2025, a Unimed Amparo aprimorou sua gestão de emissões com a adoção do SIS (Sustainability Integrated System), plataforma desenvolvida pela TBL Manager para coleta, análise e gerenciamento de indicadores ESG. A ferramenta passou a apoiar o processo de apuração das emissões de gases de efeito estufa, trazendo mais estrutura, rastreabilidade e segurança metodológica ao levantamento das informações. Entre suas funcionalidades estão o gerenciamento de usuários com diferentes perfis, a configuração e validação de indicadores, a geração de relatórios customizados, a administração de campanhas e o acesso a uma biblioteca de fatores de emissão atualizada anualmente com base no Programa Brasileiro GHG Protocol.

Atualmente, a mensuração da cooperativa abrange as emissões diretas e as emissões indiretas associadas à energia adquirida, o que amplia a capacidade de monitoramento sobre fontes relevantes do inventário. Em 2025, o total de emissões de gases de efeito estufa da Unimed Amparo, em toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e), registrou aumento de 9% em relação ao ano anterior.

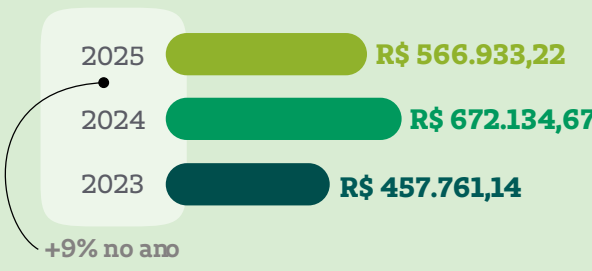
Com a mudança de plataforma e dos critérios de cálculo adotados em 2025, os dados específicos por categoria de emissão não são diretamente comparáveis aos anos anteriores. Por essa razão, a cooperativa optou por não apresentar comparativos históricos detalhados por fonte inventariada, preservando a consistência metodológica e a confiabilidade das informações reportadas. O mesmo cuidado se aplica à análise da intensidade de emissões, que passará a ganhar maior consistência à medida que a nova base metodológica for consolidada nos próximos ciclos de relato.

Em relação às emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio e a outros poluentes atmosféricos significativos, a Unimed Amparo manteve neste ciclo o foco na estruturação e qualificação do inventário de gases de efeito estufa. O avanço desse monitoramento representa uma oportunidade de amadurecimento para os próximos ciclos de gestão e relato.

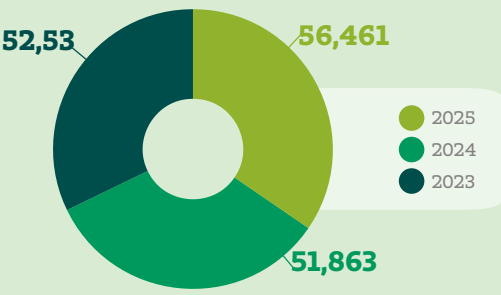
Escopo 1 + Escopo 2

	Emissões (Tgee)	Emissões (tCO ₂ e)
Combustão estacionária	3,269585	3,283591
Combustão móvel	23,857543	25,105768
Eletricidade	28,072416	28,072416
Totais	55,199544	56,461775

Emissões diretas do Escopo 1 advindas de biomassa (tCO₂e)



Emissões totais do Escopo 1 e Escopo 2 (tCO₂e)





EMISSIONES E GESTÃO DOS GASES DE EFEITO ESTUFA

GRI 305-1 / 305-2 / 305-4 / 305-5 / 305-6 / 305-7

Escopo 1 | Combustível

Combustíveis fósseis - Emissões CO ₂ (t)	3,269206
Combustíveis fósseis - Emissões CH ₄ (t)	0,000335
Combustíveis fósseis - Emissões N ₂ O (t)	0,000014
Biocombustíveis - Emissões CO ₂ (t)	0,214510
Biocombustíveis - Emissões CH ₄ (t)	0,000029
Biocombustíveis - Emissões N ₂ O (t)	0,000002
Emissões fósseis totais tCO ₂ e	3,283592
Emissões biogênicas tCO ₂	0,214510

Escopo 1 | Frota Corporativa

Emissões de CH ₄ (t)	0,00312167
Emissões de N ₂ O (t)	0,00440886
Emissões totais (t Co ₂ e)	25,10576862
Emissões de CO ₂ biogênico (t CO ₂)	6,65548658

Escopo 2 | Energia

Espaço Viver Bem	1,878000 CO ₂ (t)
Obra Nova Farmácia	0,037765 CO ₂ (t)
Espaço Unimed Pedreira	0,306790 CO ₂ (t)
Criar Pedreira	0,855677 CO ₂ (t)
Posto de Coleta I	0,288908 CO ₂ (t)
Posto de Coleta II	0,796754 CO ₂ (t)
Ótica/Sou	0,632270 CO ₂ (t)
Farmácia	1,135282 CO ₂ (t)
Sede Administrativa	4,864281 CO ₂ (t)
Espaço Saúde	17,276689 CO ₂ (t)
Total	28,072416 CO ₂ (t)



CUIDANDO DO MEIO AMBIENTE

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

GRI 201-2

As mudanças climáticas estão no campo assistencial. O aumento de temperatura, alteração dos padrões de chuva e intensificação de eventos extremos influenciam a ocorrência de doenças e agravamento de quadros crônicos, que pressionam a capacidade de resposta dos serviços de saúde.

Dados da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anhpa) revelam que houve 85% de aumento de idosos vítimas de calor entre 2013 e 2022, e 86% dos dias de altas temperaturas representaram ameaça à saúde entre 2018 e 2022. O mesmo panorama aponta tendência de aumento expressivo de mortes associadas ao calor até meados do século.

Para uma operadora de planos de saúde como a Unimed Amparo, esses impactos se traduzem em risco direto para a saúde dos beneficiários e a pressão sobre o sistema assistencial, que depende do funcionamento coordenado da rede credenciada e dos recursos próprios para garantir acesso, qualidade e continuidade do cuidado.

Efeitos sobre a saúde: do calor às doenças transmissíveis e à saúde mental

O calor extremo amplia a ocorrência de desidratação, exaustão e golpe de calor e

tende a afetar com mais intensidade públicos vulneráveis, como idosos, crianças e pessoas com condições preexistentes. Ao mesmo tempo, a piora da qualidade do ar (por poluição e incêndios, por exemplo) pode aumentar casos de doenças respiratórias, como asma e DPOC, e temperaturas extremas — altas ou baixas — elevam o risco de eventos cardiovasculares, como infarto e AVC.

As mudanças no clima também alteram o “mapa” das doenças transmissíveis. O aquecimento global favorece a proliferação de vetores e amplia o risco de disseminação de enfermidades como dengue, zika e malária. O estudo da Associação Nacional de Hospitais Privados destaca 37% de aumento nos casos de dengue, com tendência de crescimento da transmissão. Em paralelo, desastres como inundações podem contaminar fontes de água e elevar a incidência de doenças como diarreias e cólera, gerando demanda adicional e, muitas vezes, simultânea.

Há ainda um impacto menos visível, mas decisivo: a saúde mental. Emergências climáticas aumentam o estresse, a insegurança e o sofrimento associado a perdas e deslocamentos, com potencial de elevar quadros de ansiedade, depressão e Transtorno de Estresse Pós-Traumático. Esse efeito também alcança os profissionais de saúde, que

podem vivenciar sobrecarga emocional em contextos de alta demanda e complexidade.

Por fim, os efeitos climáticos sobre a produção agrícola e a disponibilidade de alimentos ampliam a insegurança alimentar e a desnutrição. O referente estudo aponta 525 milhões de pessoas em insegurança alimentar, um fator que agrava vulnerabilidades e repercute em indicadores de saúde, especialmente em populações com menor capacidade de adaptação.

Efeitos sobre o cuidado: mais demanda, riscos operacionais e necessidade de planejamento

O mesmo cenário que aumenta riscos de adoecimento pode gerar picos de procura por serviços, exigindo rapidez de resposta e coordenação. Eventos extremos tendem a produzir aumento repentino de demanda, além de desafios logísticos: interrupções de acesso, transporte de pacientes e insumos, oscilações de energia e danos à infraestrutura de saúde. Para uma operadora, isso significa reforçar a capacidade de garantir continuidade assistencial, especialmente em linhas de cuidado sensíveis — como urgência e emergência, doenças crônicas e atenção a populações vulneráveis.

Nesse contexto, o tema também é de gestão de pessoas. É necessário treinamento específico para lidar com impactos climáticos, incluindo atendimento a doenças emergentes e resposta a desastres, além de condições de trabalho adequadas e suporte às equipes em situações de pressão.

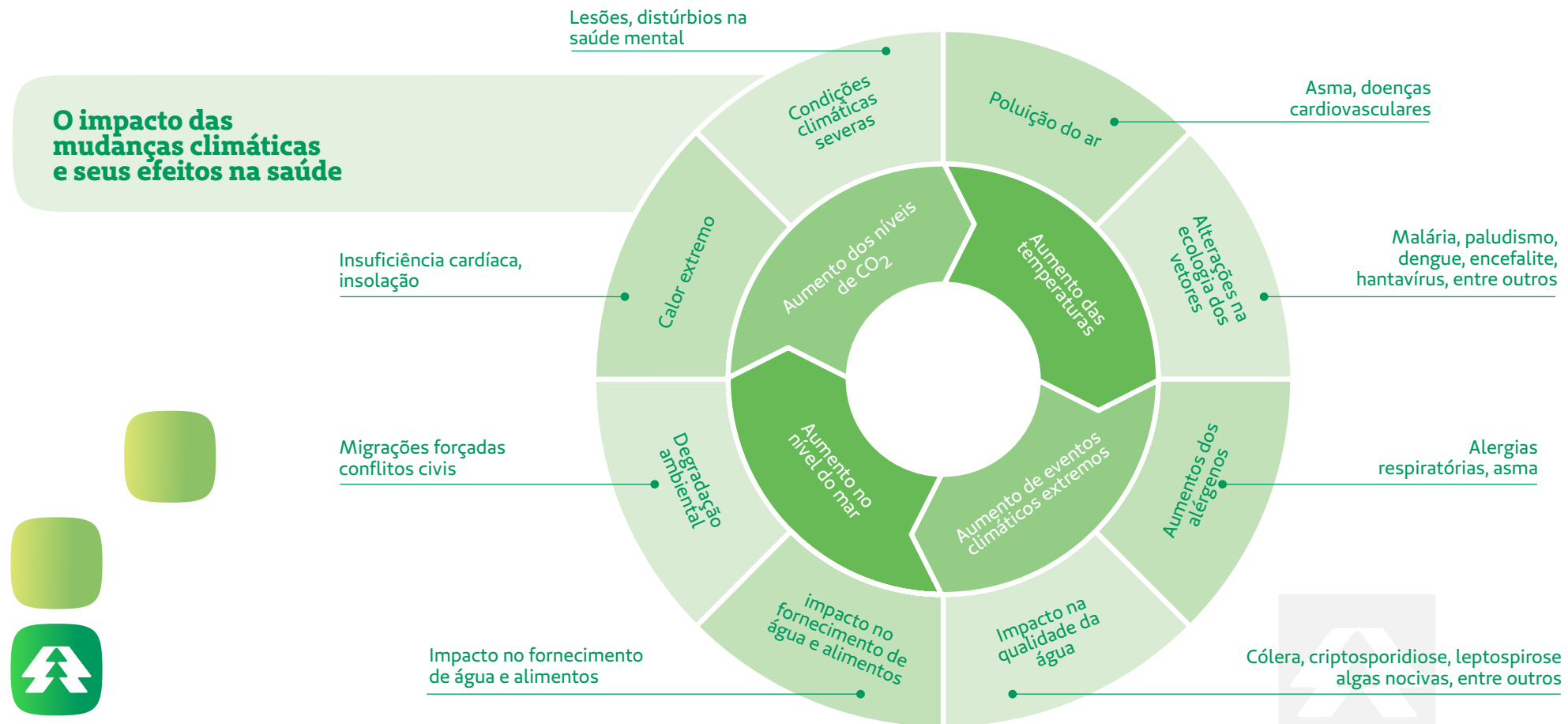
Do ponto de vista de políticas e governança, a adaptação se torna uma exigência: planejar respostas, fortalecer a resiliência do sistema e assegurar capacidade de investimento. Em uma operadora, isso envolve integrar o risco climático à visão de sustentabilidade, conectando assistência, operação, relacionamento com prestadores e cuidado com colaboradores.

Ao incorporar a perspectiva climática, a Unimed Amparo reforça que sustentabilidade, no setor da saúde suplementar, é também capacidade de manter o cuidado funcionando em cenários de instabilidade: prevenir quando possível, responder quando necessário e aprender com cada evento para reduzir vulnerabilidades. O desafio é crescente, e a resposta exige planejamento, coordenação com a rede e foco permanente na segurança e na continuidade do atendimento aos beneficiários.



CUIDANDO DO MEIO AMBIENTE

MUDANÇAS CLIMÁTICAS



09

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025



COMUNICAÇÃO



COMUNICAÇÃO

GRI 2-29 / 3-3 / 402-1 / 417-1 / 417-2

Na Unimed Amparo, a comunicação é compreendida como uma dimensão estratégica da gestão. Mais do que divulgar informações, ela contribui para alinhar mensagens, apoiar a tomada de decisão e fortalecer a relação da cooperativa com seus diferentes públicos. Essa visão está em sintonia com o entendimento de que a comunicação organizacional deixou de ocupar um papel apenas operacional para atuar de forma articulada à governança, à sustentabilidade e aos processos decisórios.

Em uma cooperativa médica, essa atuação ganha ainda mais relevância pela diversidade de stakeholders com os quais a organização se relaciona, como cooperados, colaboradores, beneficiários, empresas contratantes, prestadores, fornecedores, órgãos reguladores e comunidade. Nesse contexto, comunicar de forma clara, segmentada e coerente é parte do esforço para reduzir assimetrias de informação, fortalecer a legitimidade institucional e sustentar relações de confiança.

Para a Unimed Amparo, essa compreensão reforça que a comunicação não se limita ao registro formal do que foi informado. Seu papel é tornar diretrizes compreensíveis, aproximar a cooperativa de seus públicos e

transformar informação em entendimento, engajamento e cultura. Quando tratada como processo contínuo, e não apenas como divulgação, a comunicação passa a operar como apoio concreto à transparência, à prestação de contas e ao fortalecimento da governança.

Programa de Comunicação Organizacional

A comunicação da Unimed Amparo é estruturada por meio do Programa de Comunicação Organizacional, que organiza de forma estratégica os canais, fluxos e iniciativas da área para fortalecer o relacionamento com os públicos de interesse da cooperativa. O programa está alinhado à identidade institucional — Carta de Compromisso — e também às exigências regulatórias aplicáveis ao setor de saúde suplementar, permitindo que a comunicação atue com maior consistência, direcionamento e capacidade de mensuração.

Como base desse processo, a cooperativa realiza o mapeamento de seus stakeholders e identifica, para cada público, desafios, oportunidades de relacionamento e necessidades de informação. Essa leitura orienta a definição de temas prioritários e o

nível de abordagem de cada assunto, de forma coerente com pesquisas internas, análises de mercado e diretrizes regulatórias. Em 2025, os principais assuntos trabalhados junto aos públicos foram saúde e bem-estar, objetivos estratégicos, notícias institucionais, sustentabilidade, inovação, alterações de rotina, foco do cliente, iniciativas de Gestão de Pessoas e valorização dos colaboradores.

A efetividade do programa é acompanhada com base na Régua de Efetividade de Lindenmann, atualmente no Nível 1 Básico, voltado à avaliação da produção e da disseminação de conteúdos. Esse monitoramento permite à Unimed Amparo acompanhar a execução das ações e manter uma comunicação organizada, relevante e aderente às necessidades dos públicos. Como perspectiva de evolução, a cooperativa prevê avançar, em 2026, para o Nível 2, ampliando a análise sobre retenção, compreensão e percepção das mensagens.

Diretrizes de comunicação

A Unimed Amparo orienta sua comunicação a partir das diretrizes nacionais do Sistema Unimed, de modo a assegurar unidade institucional, coerência de linguagem e alinhamento com os princípios da marca. Para

isso, adota como referência documentos estruturantes, como os Manuais de Linguagem da Marca e de Redação, o Manual de Prevenção e Gerenciamento de Crises, além das diretrizes nacionais de Comunicação, Patrocínio e Endomarketing. Esse conjunto oferece base para a atuação da cooperativa em diferentes frentes, do relacionamento com públicos internos à comunicação institucional e mercadológica.

No campo regulatório, por atuar como operadora de planos de saúde, a cooperativa observa as regras aplicáveis à comunicação e à publicidade no setor, em conformidade com a regulamentação da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Também orienta seus médicos cooperados quanto às normas éticas definidas pelo Conselho Federal de Medicina para publicidade e propaganda médica, reforçando o compromisso com clareza, responsabilidade e respeito ao público.

Esse cuidado contribui para que a comunicação da Unimed Amparo seja conduzida com foco em transparência, correção das informações e integridade institucional.

Em 2025, a cooperativa não registrou casos de não conformidade relacionados à divulgação



COMUNICAÇÃO

de informações, rotulagem de produtos e serviços, nem a ações de publicidade, promoção e patrocínio, evidenciando aderência às diretrizes adotadas e compromisso com uma comunicação ética e responsável.

Principais veículos de comunicação e engajamento com os stakeholders

A escolha dos veículos considera critérios como perfil do stakeholder, natureza da mensagem, periodicidade, urgência e finalidade do contato.

Os canais de comunicação da cooperativa cumprem funções complementares no processo de engajamento. Os veículos internos apoiam o alinhamento institucional, a disseminação de orientações operacionais, o compartilhamento de resultados e o fortalecimento da cultura organizacional junto a colaboradores e cooperados. Já os canais externos são utilizados para relacionamento com beneficiários, empresas contratantes, prestadores, comunidade, imprensa e demais públicos de interesse, assegurando a circulação de informações sobre serviços, campanhas, orientações em saúde, iniciativas institucionais e temas de interesse público. Essa organização permite maior aderência das mensagens aos diferentes contextos de

relacionamento da cooperativa.

A gestão desses veículos busca garantir comunicação contínua, segmentada e coerente com os princípios institucionais e regulatórios aplicáveis ao setor. Nesse sentido, os canais não são tratados apenas como meios de divulgação, mas como instrumentos de relacionamento e escuta, que apoiam o engajamento dos stakeholders e contribuem para a construção de confiança. Os processos de identificação dos públicos, definição de temas prioritários e escolha das formas de abordagem são detalhados no capítulo Nosso Relato, que apresenta a estrutura de engajamento da cooperativa com seus públicos de interesse.

Sextou, Unimed!

Como parte de sua estratégia de engajamento com colaboradores, a Unimed Amparo implantou, em maio de 2025, o podcast interno “Sextou, Unimed!”. A iniciativa foi desenvolvida para ampliar o alcance da comunicação interna, especialmente junto aos profissionais da linha de frente, cuja rotina nem sempre favorece o acesso contínuo à Intranet. O canal utiliza áudios distribuídos por WhatsApp, com conexão ao ambiente oficial da cooperativa, de modo a facilitar o acesso à informação estratégica e, ao mesmo

tempo, reforçar a Intranet como fonte institucional de consulta.

O formato foi estruturado para favorecer clareza, regularidade e aderência da comunicação. Semanalmente, a área de Comunicação organiza os principais temas institucionais em roteiros curtos, gravados por duplas rotativas de colaboradores de diferentes áreas. O modelo adotado buscou fortalecer o protagonismo interno, ampliar a identificação com as mensagens e criar uma rotina de comunicação mais próxima da realidade operacional dos públicos internos. Cada edição incluiu, ainda, mecanismos de interação, como quiz, sorteios e palavra-chave da semana, ampliando o engajamento com o conteúdo e estimulando o aprofundamento das informações na Intranet.

Em 2025, foram realizadas 35 edições do informativo, com participação de 75 colaboradores e 2 diretores nas gravações. O grupo de distribuição reuniu 513 contatos, correspondente à totalidade dos colaboradores no período, e registrou média de 150 respostas no quiz semanal. Como resultado, a cooperativa observou aumento de 19% na média mensal de acessos únicos diários da Intranet e de 95% nas visualizações do canal entre janeiro e dezembro de 2025. Os dados evidenciam que a iniciativa contribuiu para

ampliar o alcance da comunicação interna, reduzir barreiras de acesso à informação e fortalecer o vínculo dos colaboradores com os canais oficiais da cooperativa.

Presença que Transforma

Buscando otimizar o engajamento com stakeholders em ambientes digitais, a cooperativa iniciou, em agosto de 2025, a newsletter mensal “Presença que Transforma”, publicada no LinkedIn no último dia de cada mês. O canal foi estruturado para fortalecer a reputação institucional e ampliar a proximidade com públicos de interesse, a



COMUNICAÇÃO

GRI 402-1

partir da valorização de percepções espontâneas compartilhadas por colaboradores, parceiros, empresas contratantes e beneficiários sobre experiências vividas com a cooperativa.

Diferentemente de um informativo centrado exclusivamente em conteúdos institucionais, a newsletter adota um modelo de curadoria de publicações feitas pela própria rede de relacionamento da Unimed Amparo. A equipe monitora menções à cooperativa, incentiva marcações em postagens relacionadas às suas ações, solicita autorização quando necessário e organiza os relatos em editorias temáticas, como cuidado, empresas, inovação e sociedade. As edições são publicadas com identificação dos autores e direcionamento para os posts originais, o que contribui para ampliar a circulação orgânica de conteúdos e dar visibilidade às interações construídas com os diferentes públicos.

Em 2025, a newsletter alcançou mais de 2,7 mil assinantes no LinkedIn. Além de funcionar como canal de relacionamento e visibilidade institucional, a iniciativa também atua como mecanismo de escuta e observação de reputação, ao reunir manifestações espontâneas de stakeholders sobre a presença da cooperativa em seu território de atuação. O monitoramento considera indicadores como

Stakeholder	Veículo	Periodicidade	Forma de Engajamento	Objetivo Estratégico	Edições
Cooperados	Ponto Doc	Mensal	E-mail corporativo	Informação de rotina e institucionais	12
	Boletim de Governança	Trimestral	E-mail corporativo e Aplicativo de Mensagens	Indicadores do Balanced Scorecard	2
	Lead	Semanal	Aplicativo de Mensagens	Informações estratégicas da cooperativa e mercado da saúde suplementar	41
	Momento CA	Mensal	Aplicativo de Mensagens	Deliberações do Conselho de Administração	12
Empresas Contratantes	Direto	Mensal	Mailling list de e-mails da área de Relações Empresariais	Relacionamento com áreas estratégicas das empresas contratantes com dicas de saúde, notícias institucionais, mudanças de rotinas e outras informações operacionais	12
Beneficiários	Newsletter Vivendo	Quinzenal	Mailling list de e-mails beneficiários	Dicas de saúde e bem-estar	24
	Redes Sociais	Diária	Facebook, Instagram, LinkedIn e YouTube	Relacionamento com beneficiários, ações de marketing e institucional	556 publicações entre posts e stories
	Presença queTransforma	Mensal	LinkedIn	Relacionamento com empresas contratantes e colaboradores, promovendo marca empregadora e relações	5
Colaboradores	Sextou, Unimed!	Semanal	Grupo de e-mail Intranet	Newsletter com as principais notícias do Portal Intranet	52
	Sextou, Unimed!	Semanal	Podcast	Newsletter com as principais notícias do Portal Intranet	35
	Portal Intranet	Diária	Site Interno	Relacionamento com os colaboradores	226 Conteúdos
	Reunião Gestor e Equipe	Mensal	Aplicativo de Mensagens e reunião presencial das equipes	Material de apoio para a liderança para alinhamento de conhecimento comum de informações junto aos colaboradores	11



COMUNICAÇÃO

número de assinantes, alcance, engajamento e volume de menções positivas, permitindo à cooperativa acompanhar a percepção de seus públicos e qualificar sua estratégia de comunicação digital.

Reconhecimento

Em 2025, a Unimed Amparo recebeu três reconhecimentos no Prêmio Nacional de Comunicação e Marketing da Unimed do Brasil, iniciativa que reuniu mais de 400 trabalhos inscritos por mais de 200 cooperativas do Sistema Unimed. A premiação durante a Convenção Técnica do Sistema Unimed, em agosto de 2025. Os resultados refletem o desempenho da cooperativa em ações de comunicação voltadas ao relacionamento com públicos estratégicos, à disseminação da inovação e à promoção da saúde na comunidade.

Na categoria Comunicação e Relacionamento com a Imprensa, a cooperativa conquistou o primeiro lugar com o projeto Jornalista, hoje a pauta é a sua saúde, desenvolvido para o Dia Mundial da Saúde e o Dia do Jornalista. A ação teve como foco profissionais da imprensa e incluiu visitas a redações, aplicação de questionários de autodiagnóstico e distribuição de cartilha com orientações sobre saúde física e mental.

Na categoria Ações de Comunicação da Inovação, a Unimed Amparo também obteve o primeiro lugar com o case Jornada de Conhecimento EAD para o Sistema de Gestão do plano de saúde, estruturado para apoiar a capacitação de mais de 600 pessoas no contexto de implantação do sistema Nexdom, com sete trilhas de aprendizagem, conteúdos multimídia e quizzes.

A cooperativa também recebeu o segundo lugar na categoria Ações de Mude1Hábito, com a 1ª Corrida Unimed Amparo, realizada em dezembro de 2024. O evento reuniu 530 atletas de 30 cidades em percurso de 5 km e integrou a estratégia institucional de incentivo a hábitos saudáveis e aproximação com a comunidade. Em conjunto, os reconhecimentos funcionam como evidência externa da efetividade de iniciativas de comunicação alinhadas a temas como saúde, inovação, relacionamento e engajamento social.

Relacionamento com a imprensa

A imprensa é considerada pela Unimed Amparo um público estratégico para a disseminação de informações de interesse público, o fortalecimento da transparência institucional e o relacionamento com a comunidade. O engajamento com esse público ocorre de forma contínua, tanto reativamente, por meio do atendi-



COMUNICAÇÃO

mento a demandas de jornalistas, quanto de forma proativa, pela proposição de pautas e conteúdos alinhados aos temas prioritários da cooperativa. Essa atuação integra a estratégia de comunicação institucional e apoia a qualificação da presença pública da organização.

Em 2025, a cooperativa manteve relacionamento com veículos de comunicação locais e regionais, com foco na divulgação de temas relacionados à assistência, promoção da saúde, desempenho institucional, inovação, sustentabilidade e ações comunitárias. No período, o clipping da cooperativa registrou 170 publicações, com aumento de 53% em relação ao ano anterior. A percepção registrada para a marca foi 100% positiva.

Como prática de relacionamento com esse stakeholder, a Unimed Amparo realizou, em abril de 2025, a ação “Jornalista, hoje a pauta é a sua saúde”, direcionada a profissionais dos principais veículos de imprensa da área de ação da cooperativa. A iniciativa incluiu visitas aos veículos, aplicação de questionário de autodiagnóstico e entrega de cartilha com orientações de autocuidado, desenvolvida em parceria com o Núcleo de Atenção Primária à Saúde. A ação buscou fortalecer o vínculo com a imprensa a partir de um tema aderente à atuação institucional da cooperativa: a promoção da saúde e da qualidade de vida. Em 2025, o projeto recebeu o Prêmio Unimed de Comunicação, na categoria

Para 2026, a cooperativa pretende ampliar sua atuação junto à imprensa como fonte de referência em saúde, com maior presença de conteúdos voltados à educação, prevenção e orientação à comunidade.

Conteúdos monitorados no clipping



Análise de Clipping 2025

Tópicos/ Temas	%
Qualidade, certificações e desempenho assistencial	21,0%
Promoção, educação e capacitação em saúde	16,3%
Sustentabilidade, transparência, governança e relacionamento	13,5%
Campanhas e ações comunitárias	13,0%
Marca, prêmios e reputação institucional	11,0%
Inovação e tecnologia	10,0%
Parceira e Negócios	4,1%
Inclusão e Diversidade	4,1%
Outros / institucional sistêmico	7,0%

10

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025



SAÚDE
FINANCEIRA



SAÚDE FINANCEIRA

GRI 2-27 / 201-1 / 203-2 / 207-1 / 207-2 / 207-3

Em 2025, a Unimed Amparo registrou crescimento de receita e manteve resultado positivo. Os ingressos assistenciais líquidos somaram R\$ 285,7 milhões, com média mensal de R\$ 23,8 milhões, acima da média mensal de 2024, de R\$ 20 milhões. O crescimento foi impulsionado, principalmente, pelo desempenho dos planos empresariais, cuja média mensal de receita passou de R\$ 14,2 milhões, em 2024, para R\$ 17,8 milhões, em 2025. Já os ingressos totais somaram mais de R\$ 319 milhões, um aumento de 20%.

No mesmo período, os dispêndios assistenciais totalizaram R\$ 243,4 milhões, com média mensal de R\$ 20,3 milhões. O crescimento ocorreu em ritmo superior ao da receita, elevando a relação entre dispêndios assistenciais e ingressos assistenciais líquidos para 85,2% na média de 2025, frente a 81,4% em 2024.

Entre os componentes de custo, os maiores aumentos foram observados em intercâmbio, com elevação média mensal de R\$ 1,79 milhão (+30,6%), e em Recursos Próprios, com aumento médio mensal de R\$ 1,59 milhão (+41,6%). No período, a coparticipação dos beneficiários também apresentou crescimento, com alta de 23,8% na média mensal, contribuindo para atenuar parte da elevação do custo assistencial.

Apesar do aumento da pressão assistencial, a cooperativa encerrou o exercício com resultado positivo. As despesas administrativas representaram, em média, 11,9% dos ingressos totais em 2025, ante 12,7% em 2024, indicando redução proporcional desse grupo de despesas em relação à receita.

O resultado operacional foi positivo em R\$ 4,9 milhões, e o resultado financeiro somou R\$ 3,6 milhões. Com isso, a

cooperativa apurou sobras de R\$ 7,1 milhões no exercício.

Os resultados de 2025 evidenciam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro da operação, mesmo em um contexto de aumento dos custos assistenciais. O desempenho do período reforça a importância da gestão contínua dos dispêndios, especialmente nas linhas de maior variação, e da preservação da eficiência administrativa como elementos de sustentação da operação no longo prazo.

Em observância à Resolução Normativa nº 528 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Diretoria da Unimed Amparo declara que discutiu, revisou e concordou com as demonstrações financeiras relativas ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2025, bem como com as conclusões do relatório dos auditores independentes.

A Diretoria também declara a solidez da capacidade financeira da cooperativa e informa que não identificou ocorrência de operações suspeitas, nos termos do inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998, e da Resolução Normativa nº 594, de 19 de dezembro de 2023.





SINISTRALIDADE

A sinistralidade é um dos principais indicadores de sustentabilidade na saúde suplementar, pois expressa a proporção das receitas de mensalidades destinada à cobertura das despesas assistenciais.

Na Unimed Amparo, o acompanhamento desse índice é permanente e integra a gestão econômico-assistencial da cooperativa, com foco em equilibrar qualidade do cuidado, capacidade de atendimento e solidez financeira.

Em 2025, a sinistralidade acumulada passou de 79,20% para 81,23%, movimento associado ao crescimento da carteira e à ocorrência de eventos pontuais de alta complexidade, que elevaram a utilização do plano e a pressão sobre os custos assistenciais. Ainda assim, a cooperativa manteve o indicador em patamar inferior ao registrado no conjunto das operadoras médico-hospitalares do país, cuja sinistralidade ficou em 81,9% no acumulado de janeiro a setembro de 2025, segundo a ANS.

O resultado reforça a importância do monitoramento contínuo desse indicador para preservar o equilíbrio da operação e assegurar a continuidade de um cuidado sustentável aos beneficiários.

Sinistralidade



CAPITAL REGULATÓRIO BASEADO EM RISCOS

Em 2025, a Unimed Amparo manteve o atendimento aos requisitos regulatórios relacionados à governança, aos controles internos e à gestão de riscos, preservando o benefício de redução dos fatores de capital baseado em riscos aplicáveis à operadora. No período, o valor médio mensal dessa redução foi de R\$ 7.728.315,00, o que contribuiu para a manutenção de superávit em relação ao capital regulatório exigido ao longo do exercício.

O capital regulatório corresponde ao limite mínimo de Patrimônio Líquido Ajustado que a operadora deve manter, sendo definido pelo maior valor entre o Capital Base e o Capital Baseado em Riscos. No modelo regulatório da ANS, esse mecanismo busca fortalecer a solvência das operadoras e sua capacidade de absorver riscos inerentes à operação.

A manutenção do benefício está associada à comprovação do cumprimento integral das práticas mínimas de gestão de riscos e controles internos previstas na regulamentação. Para essa verificação, a cooperativa contou com avaliação conduzida por auditoria independente, com base em Procedimentos Previamente Acordados (PPA), abrangendo aspectos relacionados a processos, documentos, políticas, indicadores e controles da gestão.

No contexto da RN nº 518/2022, a adoção dessas práticas reforça a estrutura de governança corporativa para fins de solvência e contribui para maior consistência na gestão prudencial da cooperativa. Em 2025, esse conjunto de fatores apoiou o planejamento econômico-financeiro, a definição de diretrizes estratégicas e a elaboração do Plano Orçamentário de 2026.



CAPITAL REGULATÓRIO BASEADO EM RISCOS

Capital Baseado em Risco		Dez/25
Capital Baseado em Risco	PL Ajustado	R\$ 30.873.338,49
	Necessidade de Capital	R\$ 29.404.500,89
	Sobra	R\$ 1.468.837,60
	Situação	Suficiente

Ativos Garantidores		Dez/25
Lastro	Total de Ativos Garantidores	R\$ 22.794.086,73
	Necessidade de Lastro	R\$ 21.408.791,97
	Sobra	R\$ 1.385.294,76
	Situação	Suficiente

Capital Regulatório (R\$)		
Fator Padrão	Fator Reduzido	Ganho
R\$ 37.132.816	R\$ 29.404.501	R\$ 7.728.315

PARTICIPAÇÕES SOCIETÁRIAS E INTERCOOPERAÇÃO NO SISTEMA UNIMED

GRI 2-28

A Unimed Amparo mantém participações societárias em cooperativas e estruturas de diferentes graus do Sistema Unimed. Essas participações estão relacionadas à lógica de intercooperação que caracteriza o modelo cooperativista e contribuem para a sustentação de iniciativas desenvolvidas de forma compartilhada no âmbito do Sistema.

Por meio dessas estruturas, a cooperativa se conecta a soluções construídas em rede, incluindo serviços corporativos, projetos de integração, instrumentos de representação e iniciativas de atenção à saúde com atuação ampliada. As participações também favorecem o alinhamento institucional com instâncias estratégicas do Sistema Unimed.

Aportes realizados em 2025

No exercício de 2025, a Unimed Amparo realizou aporte total de R\$ 1.614.364,99 em participações societárias. Desse montante, R\$ 1.613.255,49 foram destinados à Central Nacional Unimed e R\$ 1.109,50 à Unimed Participações.

Nas demais participações societárias da cooperativa — Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (Fesp), Unimed Centro Paulista Federação Intrafederativa, Unimed Cooperativa Central de Bens e Serviços, Unicred e Sisprime do Brasil — não houve novos aportes no período, com manutenção das posições já existentes.



RESSARCIMENTO AO SUS

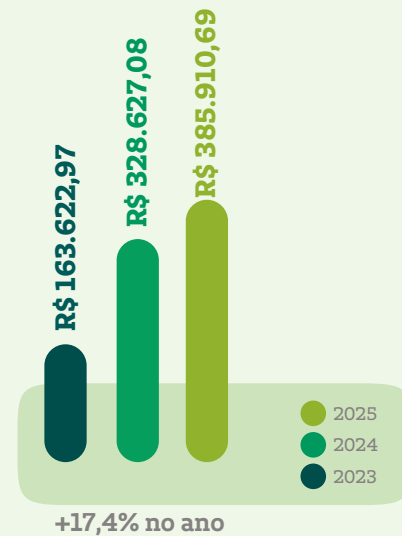
A Unimed Amparo mantém uma gestão pautada pela transparência, pela conformidade regulatória e pelo acompanhamento técnico dos processos de ressarcimento ao Sistema Único de Saúde (SUS). Previsto no artigo 32 da Lei nº 9.656/1998, o ressarcimento decorre da utilização, por beneficiários, de serviços públicos de saúde cobertos pelo contrato, observadas condições como rol de procedimentos, abrangência assistencial e prazos de carência.

O processo ocorre em etapas, com identificação do atendimento, notificação pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), análise administrativa pela operadora, possibilidade de impugnação e recurso e, quando mantida a cobrança, o recolhimento dos valores ao Fundo Nacional de Saúde.

Na cooperativa, cada cobrança recebida passa por avaliação da área Jurídica, que verifica, entre outros aspectos, se o procedimento era de cobertura obrigatória naquele momento, se havia eventual período de carência aplicável e se a utilização do SUS decorreu de escolha do próprio beneficiário em situações nas quais havia alternativa assistencial contratada. Essa etapa de análise é relevante para assegurar que apenas valores efetivamente devidos sejam pagos, em linha com o devido processo regulatório.

Em 2025, a Unimed Amparo registrou aumento de 17,4% no valor ressarcido ao SUS em relação ao ano anterior.

Ressarcimento ao SUS





COMPLIANCE TRIBUTÁRIO, LEIS E REGULAMENTOS

GRI 2-25 / 2-27 / 206-1 / 207-1 / 207-2 / 207-3

A gestão tributária da Unimed Amparo integra sua estrutura de conformidade e controle, com acompanhamento contínuo da legislação federal, estadual e municipal aplicável às operações da cooperativa. Esse trabalho envolve rotinas de apuração, conferência documental, cumprimento de prazos legais e monitoramento de riscos, com o objetivo de assegurar aderência às obrigações fiscais e fortalecer a integridade da gestão.

Em 2025, a cooperativa manteve processos de controle voltados à conformidade tributária, dando suporte ao planejamento fiscal, às auditorias e ao relacionamento transparente com os órgãos públicos. No período, o total de

impostos e taxas recolhidos apresentou aumento de 8% em relação ao ano anterior. A variação foi mais significativa nos tributos municipais, com alta de 21%, e nos estaduais, com crescimento de 17%, enquanto os tributos federais registraram redução de 8%. Além de refletir a dinâmica operacional da cooperativa, esse desempenho evidencia sua contribuição econômica ao poder público e o compromisso com uma atuação responsável, em conformidade com leis e regulamentos.

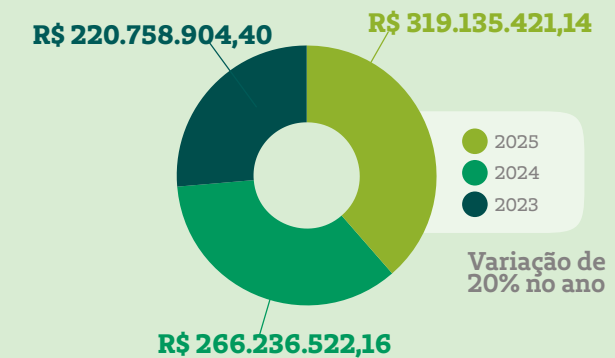
No período, a Unimed Amparo não registrou multas, sanções ou casos de não conformidade relacionados ao cumprimento de leis e regulamentos.

Destinação dos Tributos

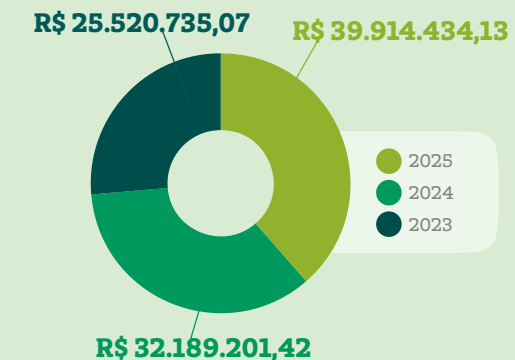
	2025	% ano	2024	2023
Federais	R\$ 2.505.393,46	-8%	R\$ 2.712.852,18	R\$ 2.183.107,61
Estaduais	R\$ 749.035,46	17%	R\$ 638.033,09	R\$ 552.778,07
Municipais	R\$ 3.307.537,04	21%	R\$ 2.731.681,99	R\$ 3.079.640,86
Total	R\$ 6.563.990,96	8%	R\$ 6.084.591,26	R\$ 5.817.549,54

INDICADORES

Evolução dos Ingressos



Patrimônio Líquido



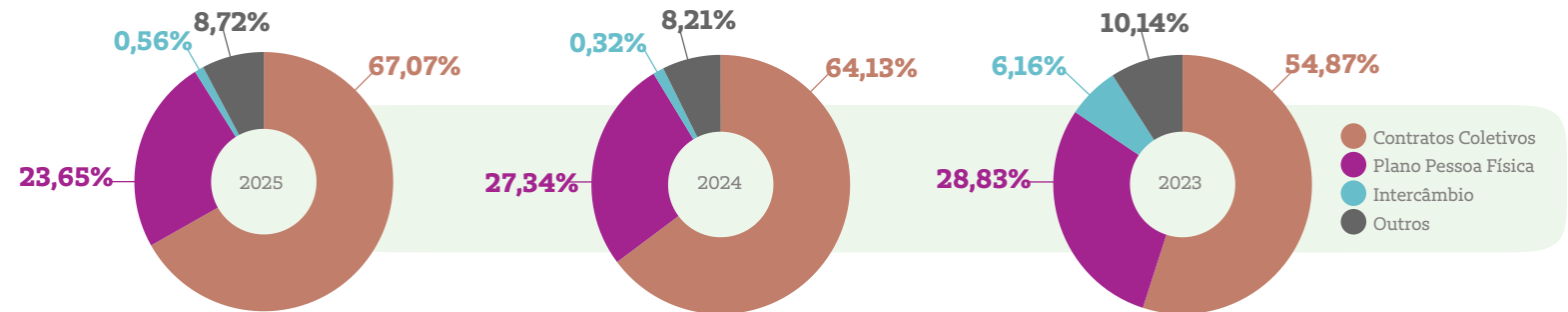


INDICADORES

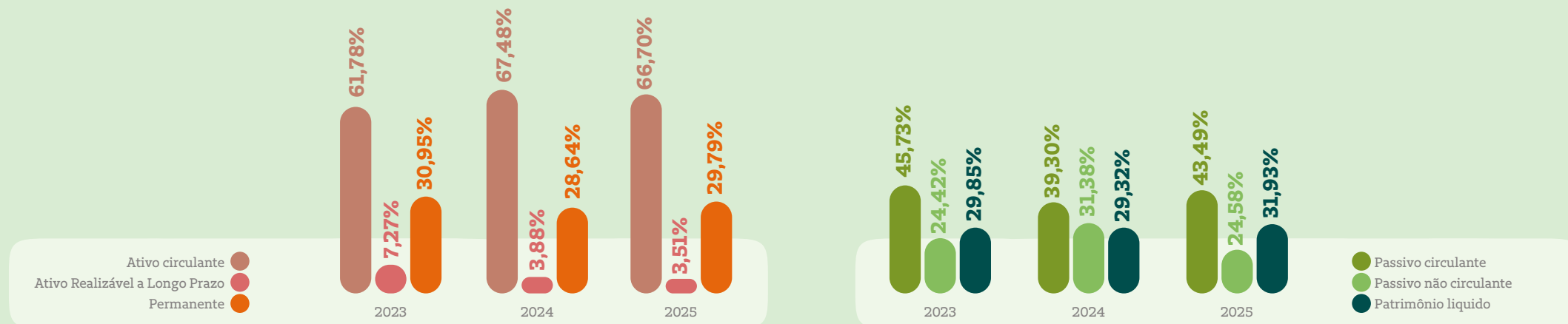
Demonstração do Resultado do Exercício



Distribuição dos Ingressos



Composição Patrimonial





PERSPECTIVAS E PRIORIDADES PARA O FUTURO

Para os próximos ciclos, a Unimed Amparo seguirá concentrando esforços em uma agenda que combina crescimento sustentável, eficiência operacional e qualificação da experiência assistencial. A prioridade é avançar sem perder equilíbrio, fortalecendo a capacidade de resposta da cooperativa em um ambiente cada vez mais exigente para a saúde suplementar.

No relacionamento com os cooperados, o foco estará em ampliar a integração com os Recursos Próprios, dando mais visibilidade aos fluxos, à capacidade instalada e às oportunidades de atuação. Ao mesmo tempo, a cooperativa pretende seguir reduzindo burocracias de acesso e tornando a experiência do beneficiário mais simples, acolhedora e consistente em toda a jornada.

Na frente de Pessoas e Cultura, a prioridade é estruturar um modelo de carreira e reconhecimento baseado em desempenho, com a implantação do Projeto Meritocracia. Em paralelo, temas como LGPD e Segurança da Informação devem ganhar ainda mais espaço na rotina da cooperativa, com o objetivo de fortalecer controles, reduzir riscos e ampliar a maturidade institucional.

A agenda dos próximos anos também prevê o fortalecimento da cultura de inovação, com

foco na experiência do cliente e na melhoria contínua dos serviços. Isso inclui o avanço de rotinas, indicadores e processos de qualidade e governança, apoiando decisões mais ágeis, mais consistentes e mais conectadas às necessidades do negócio.

No campo comercial, a expectativa é ampliar estratégias de mercado, fortalecer iniciativas de vendas e buscar novas oportunidades de geração de receita, sempre com atenção à disciplina orçamentária e ao controle de custos por área. Entre os investimentos estruturantes, ganha destaque o fortalecimento do Espaço Saúde Pedreira, em linha com a estratégia de verticalização e expansão da oferta assistencial.

A cooperativa também seguirá acompanhando os efeitos da reforma tributária e outros movimentos regulatórios, com avaliação contínua dos impactos e adoção de medidas que contribuam para a previsibilidade e a sustentabilidade econômico-financeira no longo prazo.

Esse planejamento se insere em um contexto setorial de maior pressão sobre custos, judicialização e aumento das expectativas dos beneficiários por acesso mais rápido e cuidado mais resolutivo. Entre os fatores de maior atenção está o avanço das despesas com

medicamentos e a incorporação mais frequente de novas tecnologias ao rol obrigatório da ANS, o que tende a ampliar o desafio de equilíbrio para as operadoras.

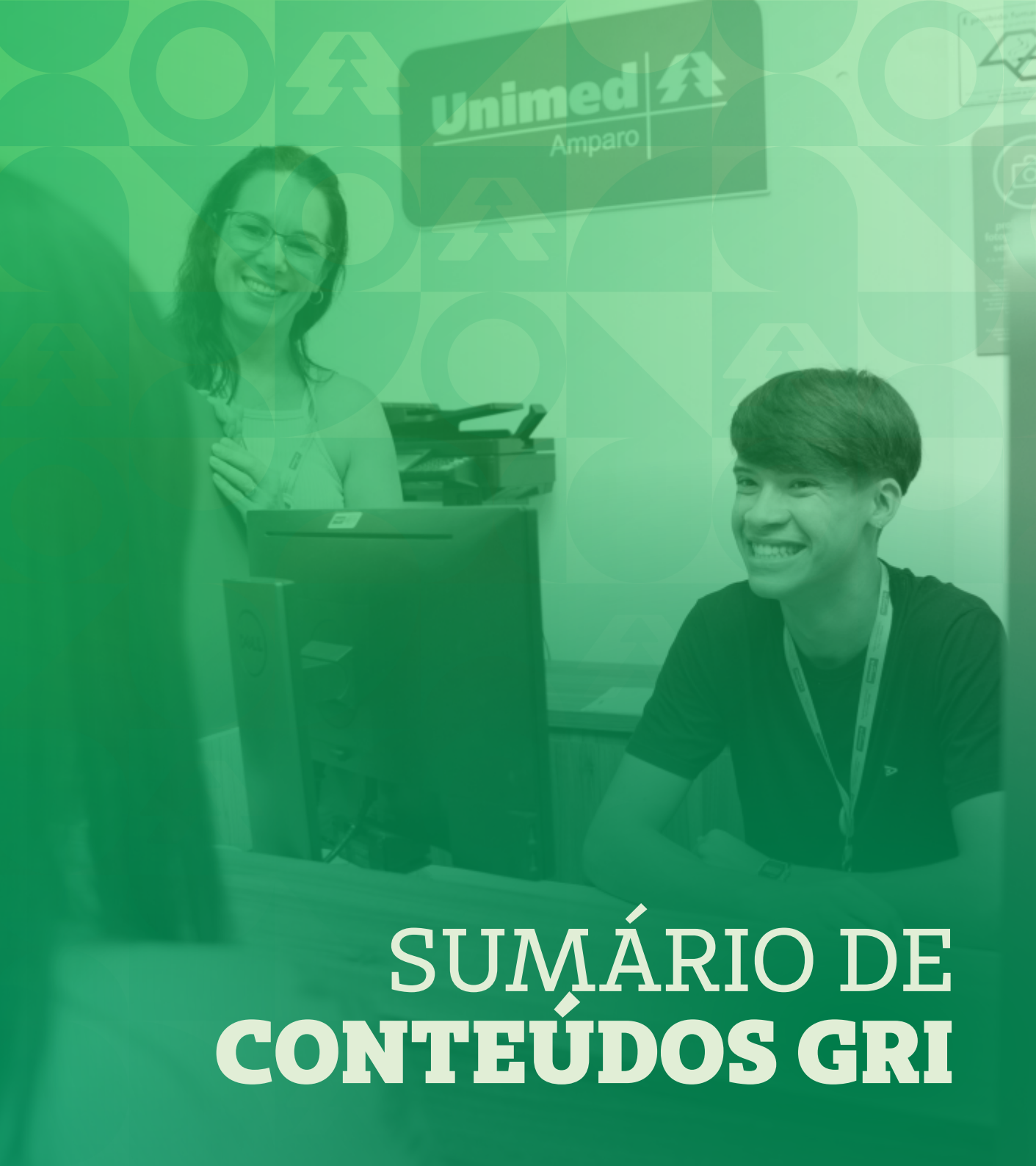
Diante desse cenário, a Unimed Amparo deverá seguir priorizando frentes como combate a fraudes e abusos, fortalecimento da governança clínica, auditoria assistencial, uso de protocolos e comunicação clara com beneficiários e empresas contratantes. Ao mesmo tempo, a cooperativa vê espaço para avançar em iniciativas ligadas à coordenação do cuidado, à prevenção, ao rastreamento de riscos e ao acompanhamento de condições crônicas.

Nesse contexto, a verticalização e os Recursos Próprios seguem como alavancas relevantes para integrar serviços, qualificar a jornada assistencial e buscar mais eficiência. A direção é crescer com solidez, preservar a capacidade de investimento e sustentar, no longo prazo, um modelo de cuidado cada vez mais coordenado, próximo e resolutivo.



11

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2025



SUMÁRIO DE
CONTEÚDOS GRI



SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Declaração de uso :	A Unimed Amparo Cooperativa de Trabalho Médico reportou em conformidade com as Normas GRI para o período de 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2025						
GRI 1 Usado:	GRI 1: Fundamentos 2021						
A ORGANIZAÇÃO E SUAS PRÁTICAS DE RELATO							
GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1	Detalhes da organização	08, 09, 14-18				
	2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	02, 08				
	2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato	O relato compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2025. Seu ciclo é anual. Contato para informações, dúvidas e/ou sugestões: sustentabilidade@unimedamparo.coop.br				
	2-4	Reformulações de informações	não houve				
	2-5	Verificação externa	Não há verificação externa ou asseguração externa, porém, as informações contábeis contam com auditoria independente.				
ATIVIDADES E TRABALHADORES							
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	10, 14-18, 69-86				
	2-7	Empregados	45-67				
	2-8	Trabalhadores que não são empregados	51, 67				
GOVERNANÇA							
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9	Estrutura de governança e sua composição	20, 27, 29				
	2-10	Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	21				
	2-11	Presidente do mais alto órgão de governança	05, 20, 21				
	2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	20, 30, 34,35				
	2-13	Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	20, 27, 29, 30, 34				



SUMÁRIO DE CONTEÚDOS GRI

GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	30, 37				
	2-15	Conflitos de interesse	22-24, 35				
	2-16	Comunicação de preocupações cruciais	35				
	2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	27, 30, 32				
	2-18	Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	22, 23, 50				
	2-19	Políticas de remuneração	21				
	2-20	Processo para determinação da remuneração	21				
	2-21	Proporção da remuneração total anual	-	Proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago e a remuneração total anual média de todos os empregados e proporção entre o aumento dos valores	Restrições de confidencialidade	Pelo porte da organização, a proporção entre a maior remuneração e a média salarial não foi relatada a fim de preservar os colaboradores envolvidos	
ESTRATÉGIA, POLÍTICAS E PRÁTICAS							
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	05, 06, 12, 30				
	2-23	Compromissos de política	11-31, 30, 33-35				
	2-24	Incorporação de compromissos de políticas	11-13, 30, 33-35				
	2-25	Processos para reparar impactos negativos	33-35, 69-80, 111				
	2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	33, 35				
	2-27	Conformidade com leis e regulamentos	33-35, 111				
	2-28	Participação em associações	08, 109				
ENGAJAMENTO COM STAKEHOLDERS							
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders	39, 45, 69, 82, 88, 101				
	2-30	Acordos de negociação coletiva	51				
BIODIVERSIDADE 2024							
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	101-1	Políticas para deter e reverter a perda de biodiversidade	92				
	101-2	Gestão de impactos na biodiversidade	92				
	101-3	Acesso e repartição justa e equitativa de benefícios	92				



GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	101-4	Identificação de impactos na biodiversidade	92				
	101-5	Locais com impactos na biodiversidade	92				
	101-6	Fatores diretos de perda de biodiversidade	92				
	101-5	Locais com impactos na biodiversidade	92				
	101-6	Fatores diretos de perda de biodiversidade	92				
TEMAS MATERIAIS							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1	Processo de definição de temas materiais	38, 41				
	3-2	Lista de Temas Materiais	41				
DESEMPENHO ECONÔMICO							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	108-112				
GRI 201: Desempenho Econômico 2016	201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	49, 55, 82, 108, 112				
	201-2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	92-99, 104-110				
	201-3	Obrigações do plano de benefício definido e outros planos de aposentadoria	40, 55				
	201-4	Apoio financeiro recebido do governo	Durante o período, a organização não recebeu nenhum apoio financeiro do governo.				
PRESENÇA DE MERCADO							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	50				
GRI 202: Presença de Mercado 2016	202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero	64				
	202-2	Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	63				
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	77				
GRI 203: Impactos Econômicos indiretos 2016	203-1	Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	77				
	203-2	Impactos econômicos indiretos significativos	82, 86				



PRÁTICAS DE COMPRA							
GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	86				
GRI 204: Práticas de Compra 2016	204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	-	Valores pagos aos fornecedores locais (considerando as nove cidades da área de ação)	Informação indisponível/incompleta	A organização não possui metodologia para mensuraros valores, o que irá desenvolver no sistema utilizado para o próximo relato	
COMBATE À CORRUPÇÃO							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	35				
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1	Operações avaliadas quanto a riscos	34-35				
	205-2	Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	35				
	205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	35				
CONCORRÊNCIA DESLEAL							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	72				
GRI 206: Concorrência Desleal 2016	206-1	Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio relacionados à corrupção apoio a serviços	72, 111				
TRIBUTOS							
GRI 207: Tributos 2016	207-1	Abordagem tributária	111				
	207-2	Governança, controle e gestão de risco fiscal	111				
	207-3	Engajamento de stakeholders e gestão de suas preocupações quanto a tributos	111				
	207-4	Relato país-a-país	-	Abordagem fora do Brasil	Não se aplica	As operações da organização ocorrem apenas no Brasil	
MATERIAIS							
GRI 301: Materiais 2016	301-1	Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	-	Materiais utilizados com peso e volume	Informação indisponível/incompleta	A organização não possui atualmente metodologia para mensurar o volume ou peso dos insumos utilizados	
	301-2	Matérias-primas ou materiais	-	Descrição de materiais utilizados			
	301-3	Produtos e suas embalagens	-	Descrição de produtos e embalagens			



ENERGIA							
GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	94				
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo de energia dentro da organização	94				
	302-2	Consumo de energia fora da organização	-	Consumo energético fora dos limites da organização	Informação indisponível/ Incompleta	A organização não possui metodologia para mensurar o consumo de energia realizado fora de suas estruturas próprias (Escopo 3)	
	302-3	Intensidade energética	95				
	302-4	Redução do consumo de energia	94, 95				
	302-5	Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	94, 95				
ÁGUAS E EFLUENTES							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	93				
GRI 303: Águas e Efluentes 2016	303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado	93				
	303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	93				
	303-3	Captação de água	93				
	303-4	Descarte de água	93				
	303-5	Consumo de água	93				
BIODIVERSIDADE							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	92				
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	92				
	304-2	Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	92				
	304-3	Habitats protegidos ou restaurados	92				
GRI 304: Biodiversidade 2016	304-4	Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização	92				



EMISSIONS							
GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	96, 97				
GRI305: Emissões 2016	305-1	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	96, 97				
	305-2	Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	96, 97				
	305-3	Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	-	Dados das emissões do Escopo 3	Informação indisponível/ Incompleta	A organização não faz gestão das emissões que estejam fora de seus limites	
	305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	96, 97				
	305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	96, 97				
	305-6	Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)	96, 97				
	305-7	Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	96, 97				
RESÍDUOS							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais				A organização está reformulando sua metodologia para	
GRI 306: Resíduos 2016	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos				mensuração de resíduos. Os	
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	-	Resíduos	Informação indisponível/ Incompleta	hospitais são	
	306-3	Resíduos gerados				gerenciados através de um	
	306-4	Resíduos não destinados para disposição final				contrato com a prefeitura	
	306-5	Resíduos destinados para disposição final				municipal das cidades correspondentes.	
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	86				
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016	308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	86				
	308-2	Impactos ambientais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	86				



EMPREGO							
GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	56				
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados	56,57				
	401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	55				
	401-3	Licença maternidade/paternidade	54				
RELAÇÕES DE TRABALHO							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	103				
GRI 402: Relações de Trabalho 2016	402-1	Prazo mínimo de aviso sobre mudanças operacionais	103				
SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	64-66				
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2016	403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	64-66				
	403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de	64-66				
	403-3	Serviços de saúde do trabalho	64-66				
	403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	64-66				
	403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	64-66				
	403-6	Promoção da saúde do trabalhador	64-66				
	403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	64-66				
	403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	64-66				
GRI 403: Saúde e Segurança do Trabalho 2016	403-9	Acidentes de trabalho	64-66				
	403-10	Doenças profissionais	64-66				



CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO							
GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	59				
GRI 404: Capacitação e Educação 2016	404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado	59-61				
	404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	59-61				
	404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	58				
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	20				
GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos de governança e empregados	20, 21, 27, 45-67				
	405-2	Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	64				
NÃO DISCRIMINAÇÃO							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	36				
GRI 406: Não Discriminação 2016	406-1	Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	36				
LIBERDADE SINDICAL E NEGOCIAÇÃO COLETIVA							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	86				
GRI 407: Liberdade Sindical e Negociação Coletiva	407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	86				
TRABALHO INFANTIL							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	86				
GRI 408: Trabalho Infantil 2016	408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	86				



TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO							
GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	86				
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo	409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	86				
PRÁTICAS DE SEGURANÇA							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	67				
GRI 410: Práticas de Segurança 2016	410-1	Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	67				
DIRETOS DOS POVOS INDÍGENAS							
GRI 411: Direitos dos Povos Indígenas 2016	411-1	Casos de violação de direitos de povos indígenas	-	Gestão e dados quanto aos direitos do público especificado	Não se aplica	Na área de operação da organização não há povos indígenas	
COMUNIDADES LOCAIS							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	88-91				
GRI 413: Comunidades Locais 2016	413-1	Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	88-91				
	413-2	Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais	88-91				
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	86				
GRI 413: Comunidades Locais 2016	414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	86				
	414-2	Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	86				



POLÍTICAS PÚBLICAS							
GRI Standard	Conteúdo		Localização	Omissão			Nº de ref. da Norma Setorial da GRI
				Requisito Omitido	Motivo	Explicação	
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	36				
GRI 415: Políticas Públicas	415-1	Contribuições políticas	36				
SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	69-80				
GRI 416: Saúde e Segurança do Consumidor	416-1	Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	69-80				
	416-2	Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	69-80				
MARKETING E ROTULAGEM							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	101-105				
GRI 417: Marketing e Rotulagem	417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	101-105				
	417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	101-105				
	417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	101-105				
PRIVACIDADE DO CLIENTE							
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão dos temas materiais	35				
GRI 418: Privacidade do Cliente	418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	35, 73-75				

Unimed 
Amparo

somos
coop»
Somos o
cooperativismo
no Brasil

Av. Saudade, nº 369 . Centro . Amparo/SP
CEP 13.900-570 . Tel. 3808.7077
sustentabilidade@unimedamparo.coop.br



Pacto Global
Rede Brasil

