RELATÓRIO DE **SUSTENTABILIDADE**

> 2024



SEGUROS Unimed

ANO 35

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO **3**
Boas-vindas 4
Mensagem da Diretoria 5
Destaques de 2024 7

SEGUROS UNIMED **9**
Perfil 10
Governança 13
Programa de Integridade 16
Materialidade 23
Estratégia 26

NOSSOS PÚBLICOS **34**
Clientes 35
Fornecedores 43
Colaboradores 44
Comunidades 45
Sistema Unimed 49
Cooperativas de crédito 52
Corretores 53

NOSSAS PESSOAS **55**
Engajamento 56
Saúde e bem-estar 58
Desenvolvimento 60
Diversidade e inclusão 63

MEIO AMBIENTE **66**
Gestão ambiental 67

RESULTADO FINANCEIRO **68**
Desempenho 69
Expansão sustentável 72

ANEXO **73**
Caderno de indicadores 74
Sumário de Conteúdo GRI 105
Créditos 112



APRESENTAÇÃO



Neste capítulo:

- *Boas-vindas*
- *Mensagem da Diretoria*
- *Destaques de 2024*

BOAS–VINDAS ■ GRI 2-2, 2-3

Apresentamos este relatório de sustentabilidade referente a 2024, ano que marca o fim do nosso ciclo de gestão 2021–2025 e nossos 35 anos de história. Com periodicidade anual, esta versão é composta por duas estruturas: uma publicação principal, com o relato de nossos projetos, ações, avanços e resultados, e um Caderno de Indicadores, que abrange o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro, feito em conformidade com as normas da Global Reporting Initiative (GRI), versão 2021. Ele consolida informações das unidades da Companhia em São Paulo e dos 18 escritórios regionais pelo Brasil.

Em conjunto, este material tem como objetivo disponibilizar informações sobre como estamos moldando o futuro da Companhia, o novo ciclo estratégico e nosso trabalho para entregar cada vez mais valor a nossos públicos de relacionamento – acionistas, colaboradores, rede Unimed, instituições e profissionais credenciados e, em especial, nossos mais de 6,6 milhões de clientes.

Uma excelente leitura!



PARA MAIS INFORMAÇÕES SOBRE O RELATÓRIO, A ESTRATÉGIA E GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE E OS ASPECTOS ESG DA SEGUROS UNIMED, O CONTATO É:

sustentabilidade@segurosunimed.com.br

MENSAGEM DA **DIRETORIA.** GRI 2-22

Tivemos um ano marcado pela celebração dos 35 anos de uma trajetória repleta de conquistas, solidez, inovação e cooperação. Esse marco é um testemunho da maturidade que atingimos e da eficiência que conseguimos implementar em nossa gestão. Mesmo diante das adversidades enfrentadas pela saúde suplementar e pelo setor de seguros, continuamos a demonstrar resultados consistentes e iniciativas de cuidado e proteção que refletem um crescimento contínuo da Seguradora do Sistema Unimed.

A forma como fazemos negócios, como nos relacionamos com nossos parceiros estratégicos e como trabalhamos de maneira colaborativa são pilares que sustentam nossa missão. São os valores cooperativistas que nos permitem alcançar os melhores resultados e nos posicionar como referência no Sistema Unimed e nos setores nos quais estamos inseridos – Saúde, Odontologia, Previdência, Vida e nos ramos Elementares –, consolidando a Seguros Unimed como braço segurador e financeiro da nossa marca.

E temos muito do que nos orgulhar. Ao longo desse ciclo de gestão (2021-2024), avançamos em todos os segmentos em que atuamos. Fomos pioneiros ao conquistar o Selo Pró-Ética, concedido pela Controladoria-Geral da União (CGU), e reposicionamos a marca Unimed com ações impactantes, como **nossa campanha nos cinemas, que alcançou mais de 188 milhões de pessoas em todo o Brasil.** A InvestCoop, nossa asset, fez sua estreia na Bolsa de Valores, e ultrapassamos a marca de 1 milhão de sorrisos na Unimed Odonto.

Este relatório não é apenas um documento, é a narrativa de uma trajetória marcada por ações efetivas e um compromisso inabalável com o crescimento contínuo e sustentável de nossos negócios, sem perder o que nos torna diferentes diante do mercado: nossa essência cooperativista. Nos últimos quatro anos, nossas realizações foram impulsionadas por metas estratégicas como parte essencial de nossa cultura.

Uma cultura de comprometimento com a inovação, um dos alicerces da nossa jornada. **Somente em 2024, investimos R$ 196 milhões em tecnologia, o que nos permitiu evitar custos de R$ 572 milhões** por meio de uma gestão operacional ainda mais eficiente. Também avançamos no uso da Inteligência Artificial (IA) para combater fraudes, resultando em uma economia de R$ 101 milhões.

Fortalecemos nossa relação com os corretores e nos dedicamos ainda mais à intercooperação junto ao Sistema Unimed. Alcançamos, em 2024, faturamento de R$ 7,5 bilhões, um crescimento de 19,4% em relação ao ano anterior, proporcionando um retorno de 16,3% aos nossos acionistas. Reflexos de uma gestão eficiente e comprometida, que se alinha aos princípios do cooperativismo. Apesar de ter o ramo Saúde como carro-chefe, responsável por 81,5% do seu faturamento, a Companhia aposta na diversificação, ampliando sua atuação no mercado com soluções de proteção à vida e ao patrimônio dos brasileiros.

Mesmo diante das adversidades enfrentadas pela saúde suplementar, continuamos a demonstrar resultados consistentes e iniciativas de cuidado e proteção que refletem um crescimento contínuo da seguradora do Sistema Unimed

Com 91% dos colaboradores conscientes da nossa estratégia, segundo dados da nossa pesquisa de clima anual, cultivamos um ambiente de trabalho inspirador e colaborativo. Valorizamos as ideias de nosso time por meio de iniciativas que incentivam a inovação, como o programa Ideias de Valor. E, pelo sexto ano consecutivo, tivemos a honra de conquistar o prêmio "Lugares Mais Incríveis para Trabalhar", destacando-nos como a empresa mais incrível em Serviços Financeiros e Inovação & Autonomia.

Reafirmamos diariamente nosso compromisso com práticas de ESG (ambiental, social e governança), alcançando o nível Ouro do Selo ESG Unimed. Entre as causas que apoiamos, **destaca-se o projeto Biodiversitas, que viu o número de araras-azuis crescer de 69 para mais de 2 mil aves** desde quando assumimos esse compromisso com a conservação da espécie.

Além de consagrar a Seguros Unimed como referência em seguros e educação financeira para o Sistema Unimed, essas realizações têm o objetivo de colocar nossos clientes no centro. São 6,6 milhões de vidas que, agora, contam com recursos diferenciados, como biometria facial no SuperApp, uma Central de Atendimento com IA Generativa e uma Coordenação do Cuidado em constante evolução, sempre com nosso respeito, efetividade no atendimento e acolhimento.

Com o apoio de nossos acionistas, colaboradores, clientes e do Sistema Unimed, chegamos até aqui mais fortes e preparados para o futuro, contribuindo para a sustentabilidade e a perenidade da marca Unimed.

Orgulhamo-nos de ser a seguradora do maior sistema cooperativista médico do mundo e a **segunda maior seguradora da América Latina, segundo a Federação Internacional de Seguros Cooperativos e Mútuos (ICMIF).** Agradecemos a todos que fazem parte dessa jornada e convidamos você a mergulhar em nosso Relatório de Sustentabilidade, que reflete nosso compromisso com um futuro mais sustentável e inovador.



DESTAQUES DE 2024

COMPLETAMOS **35 ANOS DE HISTÓRIA**

6,6 milhões
de clientes

1.935
colaboradores

mais de **1,1 milhão**
de beneficiários no segmento odontológico

Somos a
2ª maior seguradora da América Latina,
segundo a Federação Internacional de Seguros Cooperativos e Mútuos (ICMIF)

SUSTENTABILIDADE **FINANCEIRA**

Crescimento de
19,4 % no **faturamento consolidado** (em relação a 2023) e **85 %** no ciclo completo

R$ **4,7 bilhões**
de **patrimônio consolidado** dos fundos de Previdência

mais de R$ **370 milhões**
de lucro líquido acumulado, incremento de **6%** (em comparação com 2023)

Alta de
23,4 %
na receita do segmento **Saúde** (em comparação a 2023)

TECNOLOGIA E **INOVAÇÃO**

R$ **196 milhões**
investidos em tecnologia, para segurança e otimização de processos

Quatro iniciativas do Programa Ideias de Valor foram **aceleradas** por meio do hub de inovação Stormia, somando
R$ **500 mil** **de investimento**

205
clínicas
com agendamento *online*, facilitando o acesso a consultas e exames

R$ **101**
milhões
de custos evitados com fraudes por ação integrada das áreas antifraudes, operações de sinistros e jurídico contencioso

SAÚDE DOS NOSSOS BENEFICIÁRIOS

15,4 mil
vidas engajadas em nossa APS (Atenção Primária à Saúde)

47 mil
beneficiários atendidos pelo Cuidando de Perto, um custo evitado de R$ 61 milhões com ações assistenciais

mais de R$ **1 milhão**
em bonificações distribuídos para hospitais e clínicas que alcançaram altos níveis de desempenho e qualidade assistencial

DESENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

A iniciativa de autodesenvolvimento Aprender + **envolveu**

103 **colaboradores,**

60 **% a mais do que em 2023**

2,8 mil
inscritos no Programa Jovem Aprendiz em 2024, com **35 contratados**

PRÊMIOS E CERTIFICAÇÕES

Somos nível
Ouro
na certificação Selo ESG Unimed (2024 – 2025)

Recertificação **ISO 9001** – Qualidade e **ISO 31000** – Gestão de riscos, e fomos indicados ao **nível 1** na certificação da resolução normativa (RN) **507** – Garantia de Acesso e Continuidade

Conquistamos o
prêmio
Lugares Mais Incríveis para Trabalhar, pelo sexto ano consecutivo, em Serviços Financeiros e em Inovação & Autonomia

SEGUROS UNIMED

35 ANOS DE SOLIDEZ, CUIDADO, PROTEÇÃO, INOVAÇÃO E COOPERAÇÃO

Neste capítulo:

- *Perfil*
- *Governança*
- *Programa de integridade*
- *Materialidade*
- *Estratégia*



PERFIL. GRI 2-1

Somos a **seguradora oficial e o braço financeiro do Sistema Unimed, o maior sistema cooperativista médico do mundo**, e uma referência em saúde suplementar e proteção financeira. Nosso propósito é cuidar da saúde, do patrimônio e do bem-estar dos nossos clientes, promovendo soluções que integram proteção, inovação e sustentabilidade.

Nascemos em 1989 para oferecer previdência privada aos médicos cooperados do Sistema Unimed e hoje atendemos 6,6 milhões de brasileiros com produtos voltados à saúde e odontologia, proteção financeira e gestão patrimonial, por meio da Unimed Seguradora S/A, Unimed Seguros Saúde S/A, Unimed Saúde e Odonto S/A e Unimed Seguros Patrimoniais S/A. Também faz parte de nosso ecossistema a InvestCoop Asset Management, braço de gestão de investimentos do sistema.

Nossa estrutura é complementada por uma ampla rede de parceiros, incluindo hospitais, clínicas e plataformas digitais, o que nos permite oferecer atendimento ágil, eficiente e de excelência, otimizando custos.

Nosso compromisso se sustenta em princípios como transparência, ética e responsabilidade corporativa.

LEIA MAIS
Conheça as "Crenças", o "Compromisso", o "Propósito" e os "Valores" da Seguros Unimed, além dos "Princípios do Sistema Unimed".



35 ANOS EXPANDINDO O COOPERATIVISMO

Comprometidos com o Sistema Unimed, consolidamos nossa posição como uma das protagonistas no mercado de saúde suplementar, seguros e previdência no Brasil. Nosso crescimento se deu de forma sólida e estratégica, ao longo dessas mais de três décadas, com expansão gradual e consistente de nosso portfólio de soluções, fortalecendo nosso papel como parceiros essenciais no cuidado com a saúde e na proteção à vida e ao patrimônio dos nossos segurados. Além disso, nossos resultados financeiros são consistentes e reafirmam nosso compromisso com a geração de valor.

A celebração de nossos 35 anos coincide com o fim do ciclo de gestão 2021-2025, trazendo uma oportunidade de reafirmarmos nossa visão de futuro. Estamos empenhados em ampliar o reconhecimento da marca, diversificar nossas soluções para além do ramo saúde e continuar apoiando o cooperativismo médico.

LEIA MAIS
Veja a "Linha do Tempo dos 35 anos da Seguros Unimed"

PRODUTOS, SERVIÇOS E SOLUÇÕES

Nosso portfólio foi desenvolvido colocando o cliente ao centro, atendendo, dessa forma, suas diversas necessidades. Conheça os segmentos em que atuamos.

SAÚDE

É o principal segmento da nossa operação, representando 81% do faturamento total. Atendemos desde grandes corporações até pequenas e médias empresas (PMEs) e cooperativas singulares da marca Unimed. Em 2024, esse segmento gerou mais de R$ 6,1 bilhões de faturamento, com sinistralidade de 81,9%

Produtos:

Unimed Seguro Saúde Empresarial, Unimed Risco Compartilhado, Unimed Administrado, Corporativo, PME (para pequenas e médias empresas), Novo Essencial SP, Novo Essencial PME SP, Unimed Hospitalar, Adesão II, Novo Essencial Adesão SP, Essencial DF, Essencial PME DF, Essencial Adesão DF, Essencial Salvador, Essencial PME Salvador, Essencial Adesão Salvador e Cuidar.

VIDA

Protegemos mais de 4,4 milhões de vidas, com crescimento de 9% na carteira.

Produtos:

Seguro de Renda por Incapacidade Temporária (Serit), que oferece proteção para trabalhadores autônomos e cooperados; Unimed Acidentes Pessoais Premiável Individual, Unimed Vida Individual, Unimed Vida Mulher Individual, Unimed Garantia Funeral, Unimed Acidentes Pessoais Premiável, Unimed GlobalVida, Unimed Multiproteção, Unimed Acidentes Pessoais Escolar, Unimed Remissão, Unimed Prestamista, Unimed Proteção Financeira e Familiar, Unimed Sindifácil (Capital Global).

ODONTOLOGIA

Um dos segmentos em que obtivemos crescimento (7,2%) em 2024, em relação ao ano anterior, alcançando 1,1 milhão de clientes. Por meio de Inteligência Artificial, em nosso aplicativo, os clientes contam com a Tina, uma assistente virtual que os conduz por uma avaliação bucal e os direciona ao melhor tratamento.

Produtos:

Individual Familiar, Empresarial PME (voltado para pequenas e médias empresas), Empresarial e Adesão.

PREVIDÊNCIA PRIVADA

Na modalidade aberta, são 91,2 mil clientes, com R$ 1,9 bilhão de reserva. Já na modalidade fechada, o produto Cobertura de Proteção, por meio do fundo multipatrocinado Multicoop, promove segurança financeira para mais de 12 mil participantes, com um patrimônio superior a R$ 2,5 bilhões gerido por instituições renomadas como BNP Paribas, BTG Pactual e Vinci Partners.

Produtos:

Modalidade **aberta**: Unimed PGBL, Unimed VGBL, Unimed Dirigente, Unimed Educação e Unimed Proteção. Modalidade **fechada**: Plano Multicoop Unimed, Plano Multicoop Cooperado, Plano Multicoop Flex, Plano Multicoop Sistema OCB, Plano Multicoop Colaborador e Cobertura de Proteção.

RAMOS ELEMENTARES

Oferecemos a 61,1 mil clientes seguros residenciais, patrimoniais e de responsabilidade civil, complementando nossa oferta de proteção. No ano, nossa carteira cresceu 15,7%.

Produtos:

Patrimoniais: Unimed Empresarial, Unimed Empresarial para Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Consultórios, Unimed Residencial e Unimed Seguros Patrimoniais S.A. **Responsabilidades**: Unimed RCP Individual, Unimed RCP Coletivo, Unimed RCP Instituições, Unimed D&O e Unimed Intercorrência Segura.

INVESTCOOP ASSET MANAGEMENT

A gestora de ativos do Sistema Unimed oferece soluções estratégicas de investimento às demandas financeiras das cooperativas. Desempenha, portanto, um papel fundamental no fortalecimento do ecossistema Unimed, contribuindo para a sustentabilidade econômica e a diversificação financeira das cooperativas.

Como parte da intercooperação, a InvestCoop conecta as cooperativas do Sistema Unimed ao mercado financeiro, garantindo acesso a ferramentas modernas de gestão de ativos e oportunidades de crescimento sustentável. Ela é mais do que uma gestora de recursos: é uma parceira estratégica que trabalha para alavancar a capacidade de investimento de nossas cooperativas, fortalecendo a posição do Sistema Unimed como líder no mercado cooperativo.

Sua atuação se estende à gestão de carteiras administradas, fundos de renda fixa (Fundos Soberanos, crédito privado e multimercado) e Fundos Estruturados (Fundos Imobiliários e FIDCs – Fundo de Investimentos em direitos creditórios), sempre com o objetivo de maximizar retornos e promover investimentos alinhados às necessidades específicas do setor de saúde cooperativo.

EM 2024

R$ **6,2 bilhões**
DE PATRIMÔNIO

DOS QUAIS

R$ **3,2 bilhões**
DE CARTEIRA ADMINISTRADA DA SEGUROS UNIMED

+

R$ **3,0 bilhões**
DE RECURSOS DE 118 UNIMEDS



GOVERNANÇA. GRI 3-3

Nossa governança é desenvolvida para garantir que nossas práticas estejam sempre alinhadas com os princípios de ética, transparência e eficiência. Como parte do Sistema Unimed, nos orgulhamos de ser referência no mercado segurador, combinando tradição e inovação para oferecer o melhor aos nossos clientes e parceiros.

Por isso, celebramos o reconhecimento à solidez dos nossos processos, sendo a primeira seguradora no Brasil a conquistar o selo Pró-Ética, concedido à Seguros Unimed pela Controladoria-Geral da União (CGU) por dois ciclos consecutivos.

Nosso modelo de gestão e inovação trouxe resultados expressivos no último ano, permitindo o fechamento com sucesso de um ciclo de gestão que teve início em 2021. Superamos metas operacionais e financeiras e crescemos em nossos diversos segmentos. Além disso, fortalecemos o relacionamento com stakeholders e valorizamos nossos parceiros, inclusive com premiações por desempenho.

Nossa governança não é algo estático – é um organismo vivo, que evolui permanentemente e se apoia nas melhores práticas do mercado, sem perder a essência cooperativista. Ela é sustentada por quatro instâncias principais: o Conselho de Administração, a Diretoria Estatutária, a Diretoria Executiva e as superintendências que apoiam as diretorias, com o suporte de comitês estratégicos. Esse modelo garante supervisão e controle eficientes na execução das diretrizes organizacionais, assegurando solidez e transparência nas operações. Além disso, nossa abordagem para a gestão de riscos é sempre proativa, focada em antecipar e mitigar desafios, fortalecendo a resiliência da empresa.



CADA PRINCÍPIO QUE SUSTENTA NOSSA GOVERNANÇA TEM UM PAPEL FUNDAMENTAL:

TRANSPARÊNCIA

Garantimos um relacionamento de confiança e segurança com nossos *stakeholders*, disponibilizando informações claras e acessíveis, indo além do que é exigido por leis e regulações;

PRESTAÇÃO DE CONTAS

Reconhecemos a responsabilidade de nossos gestores em responder por suas ações e decisões, promovendo uma cultura de responsabilidade e comprometimento;

EQUIDADE

Asseguramos o respeito aos direitos de todos os envolvidos, tratando-os com justiça e imparcialidade, independentemente de sua contribuição para a organização;

RESPONSABILIDADE CORPORATIVA

Nossas decisões são tomadas com o compromisso de evitar danos aos *stakeholders*, garantindo que nossos interesses não comprometam a reputação ou a sustentabilidade de nosso ecossistema.

Esses quatro valores orientam nossas decisões e moldam a forma como nos relacionamos com nossos *stakeholders*, gerando um alinhamento genuíno com os princípios cooperativistas e impulsionando um crescimento sustentável nos âmbitos econômico, social e ambiental.



ESTRUTURA DE GOVERNANÇA ■ GRI 2-9

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração é responsável pela orientação geral dos negócios da Companhia, eleição e fiscalização dos membros da Diretoria, entre outras competências definidas no Estatuto Social.



Reunião do Conselho Administrativo em 2024.



DIRETORIA ESTATUTÁRIA

Nossa Diretoria Estatutária é eleita pelo Conselho de Administração e é responsável pela gestão e execução da estratégia dos negócios.



Da esquerda para a direita: Remegildo Gava Milanez , Antonio Abrão Nohra Neto, Helton Freitas, Agenor Ferreira da Silva Filho e Elias Leite.

DIRETORIA EXECUTIVA

Tem como objetivo gerir e direcionar a estratégia da empresa, promovendo mudanças para alavancar os negócios, implementar projetos estratégicos e tomar decisões corporativas.



Da esquerda para a direita: Wilson Leal, Liliane Baldacci, Fabiano Catran, Luis Fernando Rolim.

SUPERINTENDÊNCIAS

Exercidas por executivos que auxiliam a Diretoria Executiva e a Estatutária na gestão dos negócios e no cumprimento das metas.

COMITÊS E COMISSÕES

Comitê de Governança, Riscos, Compliance e Auditoria; Comitê de Gestão; Comitê de Investimentos; Comitê de Tecnologia; Comitê de Produtos e Clientes; Comitê de Conduta Ética.

Comissões: Controle e Recuperação de Crédito; Gerenciamento de Crises; Prevenção a Fraudes; Conduta Ética; Governança de Dados; Diversidade e Inclusão; Comissão Executiva de Projetos e Comissão ESG.

SAIBA MAIS
Conheça todos os comitês clicando aqui.

ESTRUTURAS DE APOIO AO CONSELHO

Auditoria Independente

Monitora a eficiência dos controles internos e analisa as demonstrações financeiras, sendo os auditores escolhidos pelo Conselho de Administração.

Auditoria Interna

Avalia os controles internos.



ESTRUTURAS DE APOIO À PRESIDÊNCIA

Ouvidoria

Atende clientes que não obtiveram sucesso em outros canais de relacionamento, atuando de forma autônoma e imparcial.

Governança, Riscos e Compliance

Assegura a confiabilidade dos controles da Companhia e articula os agentes de governança para garantir a efetividade do ambiente corporativo.

Relação com Acionistas

Dissemina informações para acionistas e outros *stakeholders* e está ligada à Diretoria Financeira Administrativa, Técnica e Atuarial.

CONHEÇA MAIS SOBRE ALGUNS DE NOSSOS COMITÊS

Comitê de Governança, Riscos, Compliance e Auditoria

Tem como objetivo garantir transparência, ética e boas práticas de governança, além de avaliar riscos qualitativa e quantitativamente para proteger os recursos e assegurar a conformidade regulatória.

Comitê de Investimentos

Responsável por analisar e aprovar as aplicações dos recursos financeiros das nossas companhias, observando critérios de segurança, rentabilidade, solvência e liquidez dos investimentos, conforme legislação vigente e a Política de Investimentos.

Comitê de Conduta Ética

É um órgão de natureza multidisciplinar e independente, cuja finalidade é promover a legitimação, o respeito, o cumprimento e o aprimoramento constante dos valores corporativos e do código de Conduta adotado pelas Companhias.

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

■ GRI 3-3

Para que a ética permeie todos os aspectos da nossa atuação, contamos com um Programa de Integridade robusto, que vai além da conformidade legal e se reflete em nossa cultura organizacional.

Esse programa tem um papel essencial para aumentar a eficiência e segurança da nossa operação e está estruturado em nove pilares, entre os quais se destacam: "Comprometimento da Alta Administração", "Gestão de Riscos de Integridade" e "Gestão de Fornecedores e Parceiros de Negócios". A fim de assegurarmos boas práticas, contamos com um **conjunto de políticas**, incluindo Política Anticorrupção, Política de Conformidade, Política de Relacionamento com Terceiros e Due Diligence de Integridade, Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, Política de Conflito de Interesses e Política de Relacionamento com Agentes Públicos.

Adicionalmente, o Programa de Integridade também inclui **processos e ferramentas** para identificar e analisar situações com indícios de conflitos de interesses, de acordo com as diretrizes estabelecidas por meio da Política de Conflitos de Interesses. Essas situações são, então, reportadas ao Comitê de Conduta Ética. Outro pilar importante é o nosso Canal de Denúncias Seguro (saiba mais na página 20). ■ GRI 2-15

Aprendemos com cada experiência, aprimoramos nossos processos e adotamos novas tecnologias para garantir uma gestão cada vez mais eficaz e transparente. E, graças aos aprendizados adquiridos, desenvolvemos continuamente ações para garantir boas práticas de *compliance*, consolidando nossa posição como referência no mercado.



ALGUMAS DAS AÇÕES SÃO:

1. **Atualização, em 2024, do nosso Código de Conduta e do Código de Conduta de Fornecedores** e ampla divulgação para colaboradores, fornecedores e parceiros de negócios;

2. **Treinamentos regulares sobre ética, integridade, conflito de interesses e combate à corrupção** voltados a todos os níveis da organização, fornecedores e parceiros estratégicos;

3. **Atualização da Matriz de Risco de Integridade** teve por objetivo a identificação de possíveis vulnerabilidades institucionais que possam favorecer a ocorrência de fraudes, de corrupção, de desvio ético, lavagem de dinheiro ou de outros atos ilícitos que possam impactar o cumprimento dos objetivos da organização. A partir da atualização foi possível estabelecer nossos procedimentos e controles internos visando à mitigação de tais riscos;

4. **Prevenção à Lavagem de Dinheiro:** visando garantir um monitoramento contínuo nas nossas operações, realizamos diariamente avaliações visando identificar suspeitas de lavagem de dinheiro nas nossas operações com clientes, fornecedores e parceiros de negócios;

5. **Monitoramento contínuo:** realizamos auditorias periódicas com base em indicadores vinculados ao Programa de Integridade;

6. **Semana da Governança:** com 2.024 participantes, entre colaboradores da Seguros Unimed e colegas do Sistema Unimed, foi possível abordar diversos temas relevantes para o nosso negócio. De Conflito de Interesses a Auditoria Interna, passando por ESG, Riscos Climáticos, Qualidade, Fraudes e Cyber Risks.

TREINAMENTOS/CONTEÚDOS COM ALTA ADESÃO

EAD – Novo Código de Conduta
1.771 PARTICIPANTES (92% DOS COLABORADORES)

Lei Anticorrupção
129 PARTICIPANTES

SIPAT – Assédio Moral/Assédio Sexual
467 PARTICIPANTES

Compliance Week
1.831 PARTICIPANTES

Integridade e PLD
267 PARTICIPANTES

Programa Conheça o Seu Fornecedor
12 PARTICIPANTES

Semana da Governança
2.024 PARTICIPANTES

Encontro de Fornecedores
191 PARTICIPANTES

Palestra Dia Internacional de Combate à Corrupção
468 PARTICIPANTES

Quando identificamos qualquer irregularidade, atuamos com rigor para corrigi-la de forma justa. Conduzimos investigações minuciosas e imparciais, aplicamos medidas disciplinares e legais, conforme previsto em nossa Política de Conduta Profissional, e colaboramos com as autoridades competentes sempre que necessário.

Além da correção imediata dos problemas identificados, trabalhamos ativamente na recuperação da confiança dos nossos *stakeholders*. Para isso, primamos pela transparência ao realizar planos de comunicação estruturados e fortalecer a cultura organizacional. Nesse sentido, a adesão a iniciativas como **o Pacto Empresarial Empresa Limpa – Ethos, o Pacto Global da ONU e o Pacto Brasil pela Integridade Empresarial** reforçam nosso compromisso público com a conduta ética.

SAIBA MAIS
Saiba mais sobre as iniciativas no GRI 2-28, na página 83.

INICIATIVAS PARA FOMENTAR A TRANSPARÊNCIA

Transparência é um dos princípios da nossa governança, e nos dedicamos a comunicar, de forma clara e acessível, as políticas, os procedimentos e os resultados relacionados à ética e integridade a nossos *stakeholders*. Nossas iniciativas incluem:

- ***Workshops* com fornecedores:** promovemos encontros com fornecedores e parceiros para compartilhar boas práticas e alinhar expectativas em relação à ética nos negócios;
- **Pesquisa de clima organizacional:** medimos, periodicamente, a percepção dos colaboradores sobre a cultura ética da empresa, identificando oportunidades de aprimoramento **(saiba mais sobre a pesquisa de clima na página 26)**;
- **Prestação de Contas:** Apresentamos, periodicamente, ao Comitê de Conduta Ética, os resultados do monitoramento do Programa de Integridade.

Seguimos evoluindo em nossa gestão, sempre com base na ética e na responsabilidade, para que possamos continuar sendo uma empresa confiável e comprometida com nossos *stakeholders*.

Participamos da quarta Edição da Compliance Week, em parceria com a Unimed do Brasil, estimulando o debate sobre ética, integridade e transparência no Sistema Unimed.



SAIBA MAIS

Para mais informações sobre nossa governança e iniciativas de integridade, clique aqui.

EM CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS

A Seguros Unimed está em conformidade com as exigências legais e normativas. Monitoramos continuamente nossos processos e instamos as áreas geradoras de penalidades a elaborarem e executarem planos de ação em todas as suas atividades, e a abordagem tributária é uma delas.

SAIBA MAIS
Para saber mais, acesse os indicadores GRI 2-27, 207-1, 207-2 na página 83.

PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO

Realizamos avaliações abrangentes para identificar e mitigar riscos relacionados à corrupção em 100% das nossas operações. Estas avaliações incluem os temas: suborno, lavagem de dinheiro, conflitos de interesse e práticas fraudulentas em licitações. Para prevenir essas questões, adotamos procedimentos como **controles internos, auditorias, treinamentos regulares e monitoramento contínuo.**

Por isso, nosso trabalho de conscientização, via treinamentos, é destinado a diversos públicos, incluindo acionistas, conselheiros, diretores e colaboradores em todas as funções, assim como parceiros comerciais, entidades externas, fornecedores, médicos, dentistas e outros profissionais envolvidos na assistência aos clientes. E estimulamos nossos *stakeholders* a nos comunicar toda e qualquer situação que possa ferir nossos princípios de integridade e conduta.



CANAL DE ORIENTAÇÕES E DENÚNCIAS

Mecanismo essencial para assegurar a ética e a transparência na nossa Companhia, nosso Canal de denúncias é operado por uma empresa terceirizada especializada, está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana. **Em 2024, não foram identificados casos de corrupção ou suborno nas operações da Seguros Unimed.**



POR TELEFONE

0800 377 8052

OU ACESSE PELO *SITE*:

http://www.canalconfidencial.com.br/segurosunimed

VOLUMETRIA DE OCORRÊNCIAS

Foram tratadas **210** ocorrências em 2024, incluindo 15 ocorrências remanescentes de 2023

Houve um aumento de **61,54%** no volume de ocorrências em 2024

55% das ocorrências foram classificadas como denúncias e **45%** como reclamações

91% das ocorrências foram concluídas em conformidade com as políticas e procedimentos do Programa de Integridade, um aumento em relação a 2023 (88%)

CLASSIFICAÇÃO DAS OCORRÊNCIAS

21,9% foram consideradas Procedentes (indicando irregularidades)

10,95% foram consideradas Não Procedentes (sem irregularidades encontradas)

8,1% foram Parcialmente Procedentes (parte da denúncia confirmada)

38,1% estavam Fora de Escopo (possuem canais próprios para tratativas)

4,76% foram Inconclusivas (falta de evidências conclusivas)

7,62% tinham Dados Insuficientes (falta de informações para análise)

8,57% estão Em tratativas (serão finalizadas em 2025)

PERFIL DO RELATOR

Houve um aumento de

12,7%

de denúncias com identificação do denunciante em comparação com o ano anterior

As ocorrências são de **origem interna e externa**

O canal de entrada das ocorrências inclui **atendente, *e-mail* e *site***



CLASSIFICAÇÃO DAS DENÚNCIAS

As denúncias foram classificadas em **várias categorias**, incluindo Assédio moral ou agressão física, assédio sexual, descumprimento de normas e políticas internas, entre outras

OUVIDORIA

Serviço estruturado para identificar e tratar queixas de clientes pessoas física e jurídica, com reporte direto ao Diretor-Presidente e relatórios semestrais ao Conselho de Administração, submetidos à Auditoria Interna. Com acesso confidencial e restrito às áreas responsáveis, o sistema informatizado do canal preserva a privacidade das informações tratadas. **Autônomo, independente e imparcial**, complementa os canais de atendimento existentes e se dedica a atender clientes que não obtiveram sucesso pelos meios tradicionais.

O acesso é para todos os nossos públicos, por diversos canais: telefone 0800, *e-mail*, correspondência, *site*, WhatsApp, aplicativo próprio, Super App, atendimento presencial e plataformas externas.

SAIBA MAIS

Saiba mais sobre como gerenciamos impactos negativos no GRI 2-25, na página 82.

67,98%

DAS QUEIXAS FORAM CONSIDERADAS IMPROCEDENTES APÓS ANÁLISE

32,02%

FORAM CONSIDERADAS PROCEDENTES

93,5%

DE EFETIVIDADE DO CANAL, EVITANDO DESDOBRAMENTOS PARA ÓRGÃOS REGULADORES OU ESFERAS JUDICIAIS

GESTÃO DE RISCOS

Integramos tecnologia, políticas robustas e supervisão constante para identificar e mitigar impactos econômicos, sociais e ambientais que possam afetar nosso negócio e prejudicar a Companhia e seus *stakeholders*. Temos, progressivamente, ampliado, por exemplo, o uso de inteligência artificial para detectar anomalias e fraudes, especialmente em saúde suplementar e seguros de vida. Com essa tecnologia e aprimoramento constante em nossos processos de gestão integrada de sinistros e riscos no ramo saúde, **evitamos o custo de R$ 101 milhões com ações consolidadas das áreas de combate a fraudes — Operações de Sinistros, Antifraudes e Jurídico Contencioso.** (Saiba mais na página 41)

Nossa gestão de riscos é conduzida pelo Conselho de Administração, pelas Diretorias, liderança e colaboradores, sendo aplicada de forma integrada na identificação de eventos críticos em toda a organização. Nosso processo de gestão de riscos e controles internos utiliza as estruturas do **COSO (*Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission*) e da ISO 31000, na qual nos recertificamos em 2024** e que nos permite identificar, mensurar, avaliar e tratar riscos de forma sistemática. Para reforçar essa prática, contamos com o Comitê de Governança, Riscos, Compliance e Auditoria, que analisa trimestralmente os principais riscos a que estamos expostos — incluindo subscrição, operacional, mercado e crédito.

SAIBA MAIS
Saiba mais sobre o Comitê na página 78.





MATERIALIDADE. GRI 3-1, 3-2

A publicação de um Relatório de Sustentabilidade leva em conta a necessidade de se identificar os impactos reais e potenciais da Companhia na economia, no meio ambiente, nas pessoas e nos direitos humanos. Nesse sentido, o primeiro passo para determinar os conteúdos e indicadores de um documento como esse é realizar um processo estruturado para definir os temas materiais.

Nossa materialidade foi definida no início de 2023, com validade de dois anos (2023-2024). Realizamos uma análise de mercado e conduzimos uma pesquisa com a participação ativa dos *stakeholders*, com o suporte de uma consultoria externa (Avesso). Alguns públicos foram selecionados para participar por meio de entrevistas, enquanto outros contribuíram por meio de um questionário *online*, ampliando o engajamento das partes interessadas. A matriz de materialidade para o período foi aprovada pelas Superintendências e Diretoria Executiva e passará por revisão em 2025.

TEMAS MATERIAIS DA SEGUROS UNIMED

TEMA MATERIAL	DETALHAMENTO	GRI RELACIONADOS	ODS RELACIONADOS
Promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida	Preocupação com a saúde e a qualidade de vida em toda a cadeia de valor; oferta de novos produtos; satisfação dos clientes; ações que atendam a demandas atualizadas dos públicos, como prevenção e cuidados (ex.: covid-19 e saúde mental).	203-1, 403-1, 403-3, 403-6, 403-9, 403-10	3 SAÚDE E BEM-ESTAR
Governança e gestão da sustentabilidade	▪ Melhoria constante na gestão dos impactos de governança, ambientais e sociais diretos e indiretos das operações; ▪ Definição de temas principais, desenvolvimento de critérios de investimentos social e priorização de projetos; ▪ Desenvolvimento de indicadores, metas e compromissos públicos alinhados à Agenda 2030, integrando também os compromissos assumidos no Pacto Global, junto ao Instituto Ethos e Pró-Ética.	Sem conteúdos temáticos diretamente relacionados	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
Ética, integridade, combate à corrupção e gerenciamento de *stakeholders*	▪ Práticas de *compliance* que fomentem a ética e a transparência na estratégia de negócios e processos; ▪ Código de Conduta, Política de Anticorrupção e Suborno, gerenciamento de conflitos de interesse, combate a fraudes, lavagem de dinheiro e canais de denúncia; ▪ Gestão de *stakeholders*: mapeamento de públicos estratégicos para o funcionamento do negócio e de práticas para manutenção de níveis de relacionamento que promovam o desenvolvimento saudável do negócio; ▪ Promoção de práticas éticas, critérios antifraude e socioambientais para a contratação de fornecedores; ▪ Avaliação da contribuição dos fornecedores para implantação de melhoria nos produtos, no relacionamento com o cliente e monitoramento efetivo da rede de prestadores.	205-1, 205-2, 205-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES
Relacionamento e fidelização dos clientes	▪ Acompanhamento do nível de atendimento e satisfação dos clientes finais; ▪ Mapeamento de grupos de clientes B2B fundamentais para o desenvolvimento e a continuidade dos negócios e programa de relacionamento; ▪ Promoção das relações com os clientes e beneficiários da Companhia embasadas na confiança, respeito mútuo e tratamento humano individualizado.	Sem conteúdos temáticos diretamente relacionados	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA

TEMA MATERIAL	DETALHAMENTO	GRI RELACIONADOS	ODS RELACIONADOS
Qualificação profissional de colaboradores, terceiros e parceiros de negócios	Inclui o contínuo investimento na formação de colaboradores e de profissionais da cadeia de fornecimento e relacionamento da empresa.	404-1, 404-2, 404-3	
Cooperativismo, educação financeira e uso consciente do seguro	▪ Fomento à cultura financeira, securitária e previdenciária; ▪ Desenvolver ações de suporte aos clientes em relação ao conhecimento de produtos e práticas para a conscientização sobre o uso dos seguros; ▪ Ações que promovam na sociedade atitudes que melhorem a gestão da saúde financeira das famílias brasileiras e incentivo à poupança; ▪ Posicionar a empresa como sistema cooperativista no mercado.	Sem conteúdos temáticos diretamente relacionados.	
Desempenho econômico-financeiro	▪ Trabalhar no alcance do resultado financeiro e zelar pela gestão eficiente de recursos; ▪ Gerar valor aos acionistas e cooperados, *stakeholders* e toda a cadeia de valor; ▪ Controle de custos e consumo consciente de todos os recursos da empresa; ▪ Gestão responsável dos sinistros; ▪ Gerenciamento de todos os processos e indicadores relacionados à prevenção e ao controle dos eventos que possam gerar sinistros e seus impactos nas operações e na saúde financeira da empresa, bem como o entendimento concomitante da responsabilidade sobre as vidas seguradas.	201-1	
Diversidade, equidade e inclusão	▪ Promoção da diversidade, equidade e inclusão dentro e fora da empresa, por meio de ações coordenadas, estruturadas e com metas que promovam a participação inclusiva de colaboradores e outros públicos; ▪ Diversidade nas contratações, isto é, de mulheres, pessoas negras, LGBTQIA+, diversidade etária, pessoas com deficiência; ▪ Melhorias para os beneficiários, como: incluir o tratamento da inclusão do nome social na Companhia.	401-1; 401-3; 405-1; 405-2	

ESTRATÉGIA

OLHANDO PARA O FUTURO COM COOPERAÇÃO

“A Estratégia é de todos”. Esse pilar não é apenas uma frase, mas uma crença que traduz como transformamos nossos objetivos corporativos em compromissos compartilhados. Essa abordagem ganhou novos contornos durante o ano, promovendo a **cultura de inovação e foco no cliente**, com todos os colaboradores alinhados ao mesmo propósito.

Em 2024, ampliamos a comunicação estratégica, garantindo que 100% dos colaboradores participassem de eventos integrados e tivessem acesso direto aos objetivos do mapa estratégico. Essa iniciativa fortaleceu o senso de pertencimento, para que cada colaborador se reconhecesse como peça fundamental na execução da estratégia e na conquista de resultados.

PARA ALCANÇAR E REFORÇAR O CONHECIMENTO DA ESTRATÉGIA, ORGANIZAMOS OS EVENTOS:

COOPERA+ REALIZA
Evento que reuniu os colaboradores com o objetivo de apresentar o mapa estratégico da empresa.

PDE (POR DENTRO DA ESTRATÉGIA)
Momento em que os diretores executivos se reuniram com todos os colaboradores para falar sobre a estratégia e as evoluções da empresa.

COOPERA+ INSPIRA
Evento que apresentou o andamento da estratégia para todos os colaboradores, reforçando a transparência e o acompanhamento dos objetivos.

COOPERA+ CELEBRA
Reunião de fim de ano com os colaboradores para celebrar resultados e conectar times.



Nossa pesquisa de clima aponta que 91% dos colaboradores declaram conhecer os objetivos da estratégia da Companhia.

NOSSA ESTRATÉGIA É SUSTENTADA POR CINCO PILARES INTERCONECTADOS, QUE ORIENTAM TODAS AS INICIATIVAS:

SUSTENTABILIDADE

Esse princípio permanece no cerne da estratégia corporativa, buscando a perenidade do negócio e a responsabilidade socioambiental. O compromisso foi reforçado pela implementação de programas que integram princípios ESG (Ambiental, Social e Governança) nas práticas diárias e nas relações com *stakeholders*;

CLIENTE NO CENTRO

Essa visão tem norteado ações e decisões – desde o aprimoramento do agendamento *online* até a ampliação dos canais de atendimento digital. O foco é oferecer soluções personalizadas e acessíveis, sempre garantindo a qualidade e a agilidade;

COLABORAÇÃO

O trabalho colaborativo foi amplificado em iniciativas como a "Semana dos Pilares", que engajou diferentes áreas em discussões e aprendizados conjuntos. Essa semana especial foi organizada em torno dos cinco pilares da estratégia, dedicando cada dia a um tema específico. Atividades como *workshops*, palestras e visitas externas foram realizadas, promovendo reflexões e ações alinhadas aos valores da empresa. Outro exemplo de colaboração foi o "Coopera Conexões", uma plataforma de aprendizagem em que colaboradores se reúnem para compartilhar conhecimento. Especialistas internos ministraram palestras e oficinas em diferentes áreas, criando um espaço de democratização de informações e fortalecimento da cultura de aprendizado contínuo.



INOVAÇÃO



Entendida como um "jeito de olhar o mundo", a inovação na Seguros Unimed é um processo coletivo, concretizado por meio de iniciativas como o *hub* de inovação Stormia e o Programa "Ideias de Valor" (**saiba mais na página 31**);

COMPROMETIMENTO

O ano consolidou o alinhamento entre metas individuais e organizacionais, promovendo uma visão compartilhada. Por meio de grupos multidisciplinares, como as frentes estratégicas, reunimos conhecimentos diversos para resolver desafios e implementar soluções inovadoras;

MAPA ESTRATÉGICO

Estamos avançando com uma estratégia que equilibra inovação, cuidado com as pessoas e sustentabilidade. Nosso Mapa Estratégico se apoia em pilares que promovem o crescimento sustentável, a eficiência operacional e o impacto positivo. Nossa essência cooperativista, enraizada nos valores do Sistema Unimed, guia as nossas iniciativas e une colaboradores e clientes em uma visão compartilhada de futuro.

O Mapa Estratégico 2024 reflete os desafios e oportunidades do mercado e orienta nossas ações. Como garantir o crescimento sustentável é uma prioridade para nós, aprimoramos o controle de custos e controlamos a sinistralidade nos produtos Saúde e Odonto, com estratégias mais precisas de precificação, o monitoramento rigoroso de fraudes e o uso inteligente da IA.

Temos nos reinventado para fortalecer nossa marca e a relação com as cooperativas. Nos cinemas, lançamos, em parceria com 65 singulares, a peça publicitária “Se é Unimed, é seguro”, com o objetivo de divulgar nossos serviços de maneira personalizada por região, além de conscientizar a população sobre aspectos de segurança nas sessões. Alcançamos 188 milhões de espectadores de novembro de 2022 a dezembro de 2024, reforçando nosso vínculo com o Sistema Unimed e ampliando nossa visibilidade.



NOSSO MAPA ESTRATÉGICO 2024 CONTEMPLOU:

7 FRENTES ESTRATÉGICAS

4 METAS FINANCEIRAS

5 PILARES

97 COLABORADORES ATUANDO DIRETAMENTE NAS FRENTES ESTRATÉGICAS

25 PROJETOS ESTRATÉGICOS CONCLUÍDOS

82% DOS KRs (*KEY RESULTS*) ATINGIDOS NO ACUMULADO DO ANO

SEGUROS UNIMED: SEGURADORA DO SISTEMA UNIMED

	IMPACTO NA SUSTENTABILIDADE DAS SINGULARES	REMUNERAÇÃO PARA COOPERADOS	REFERÊNCIA EM GESTÃO	IMPACTO SOCIAL	FORTALECER COOPERATIVISMO
FINANCEIRA	**ROAE** Limite mínimo = 13,94%				
	CRESCER O FATURAMENTO TOTAL (em milhões) (limite mínimo – R$ 7.559,6 milhões) **Saúde:** R$ 6.055,0 **Vida:** R$ 974,3 **Previdência:** R$ 216,8 **Odonto:** R$ 208,7 **RE:** R$ 104,8		**APRIMORAR CONTROLE DA SINISTRALIDADE** (limite máximo) **Saúde:** 83,5% **Vida:** 52,1% **Odonto:** 45,5% **RE:** 34,5%		**AUMENTAR A EFICIÊNCIA EM CUSTOS** (limite máximo) **DA/PG** = 9,9% (Despesa Administrativa/ Prêmio Ganho)
DIRECIONADORES	**Prioridade de crescimento:** Vida, RE, Odonto **Canais:** Singulares, Cooper. Crédito e Corretores **Praças:** SP (capital) e BSB (ANS)		**Unimeds parceiras** (Susep e ANS) **Abordagem:** vendas cruzadas **Foco 2024:** Eficiência operacional (ANS)		**Cultura:** focada no Cliente (segurado, beneficiário e estipulante) e Inovação
CLIENTES E MERCADO	Fortalecer a percepção do portfólio da Seguros Unimed em todos os segmentos de atuação		Crescer carteira de clientes com sustentabilidade e diversificação		Ampliar a satisfação e a confiança dos clientes
PROCESSOS	Implementar a gestão integrada de canais de vendas		Evoluir processos de gestão dos clientes e desenvolvimento de negócios		Aprimorar processos de gestão integrada (projetos, vendas e operações), de sinistros e riscos
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	Evoluir para uma cultura inovadora, ágil e orientada para o cliente, fortalecendo as competências, a autonomia e a responsabilidade das pessoas				
PILARES	**SUSTENTABILIDADE**	**INOVAÇÃO**	**CLIENTE NO CENTRO**	**COMPROMETIMENTO**	**COLABORAÇÃO**

AGENDA PELA **SUSTENTABILIDADE**

Sendo um dos pilares da nossa Estratégia, nosso olhar para o tema da sustentabilidade reflete um **compromisso real e constante com uma atuação responsável nos aspectos ambiental, social e de governança** (ESG), traduzido em nossa Política de Sustentabilidade. Queremos nos manter alinhados às melhores práticas do mercado e aos grandes desafios globais do desenvolvimento sustentável.

Nosso propósito é integrar a sustentabilidade ao centro da nossa estratégia e governança, garantindo que cada passo que damos gere valor para todas as pessoas e organizações com as quais nos relacionamos. Para isso, seguimos diretrizes reconhecidas mundialmente, como o Pacto Global da ONU, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e a Global Reporting Initiative (GRI), norma que orienta este Relatório de Sustentabilidade, assegurando nossa adesão aos mais altos padrões internacionais.

Nossa política está integrada à governança corporativa por meio de órgãos que asseguram que a sustentabilidade seja considerada em cada decisão.

Além disso, utilizamos a matriz de materialidade e relatórios de sustentabilidade como ferramentas para avaliar e comunicar o impacto de nossas ações.

Integramos a sustentabilidade à nossa estratégia e governança.



PRINCIPAIS PILARES DA POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

AMBIENTAL – CUIDAR DO PLANETA

Estabelecemos diretrizes para mitigar impactos ambientais, promovendo o uso racional de recursos naturais. Para isso, estamos no processo de mapeamento dos riscos climáticos, implementamos práticas que minimizam impactos ambientais negativos em nossos processos e produtos, além de desenvolvermos iniciativas que favorecem a conservação ambiental e a restauração de ecossistemas.

SOCIAL – RESPEITO E VALORIZAÇÃO DAS PESSOAS

Nossas diretrizes incluem proporcionar condições de trabalho justas e dignas para colaboradores diretos e indiretos, promover a representatividade, eliminar desigualdades e desenvolver iniciativas que impactem positivamente nossos colaboradores e as comunidades locais.

GOVERNANÇA – CUIDAR DO FUTURO

Fortalecemos mecanismos de ética e integridade, alinhados à nossa governança corporativa e aos princípios do Código de Conduta e do Programa de Integridade.

INOVAÇÃO

Assim como a sustentabilidade, a inovação é outro pilar de nosso mapa estratégico, impulsiona nosso crescimento e aprimora a experiência dos nossos clientes. Mais do que um conceito, ela está **presente no dia a dia de toda a empresa**, permeando diferentes áreas e se traduzindo em soluções concretas.

Nosso ***hub* de inovação, o Stormia**, desempenha um papel fundamental nesse ecossistema, mas não atua sozinho. Setores como Tecnologia da Informação (TI), Provimento, Gestão do Cliente e Operação de Sinistros também são peças-chave na construção de um ambiente inovador.

NOSSO TRABALHO NO STORMIA SE APOIA EM DOIS GRANDES EIXOS:

- CULTURA DE INOVAÇÃO
- EXPERIMENTAÇÃO PRÁTICA



Um dos exemplos disso é o Stormia Data Lab, que já capacitou mais de 1.100 colaboradores em inteligência artificial e *machine learning*, ajudando a desenvolver o letramento digital e promovendo uma verdadeira alfabetização em dados.

Para promover a cultura de inovação e a troca de boas práticas e ideias, lançamos, em 2024, a Comunidade Stormia em nosso Workplace. Outro exemplo concreto foi a formação de 24 novos Stormiers, nossos embaixadores de inovação, no processo de Product Discovery, além de termos organizado seis palestras e cinco oficinas criativas ao longo do ano, abordando temas como Agilidade, IA, Colaboração, Tendências para o Futuro e as habilidades exigidas.

Entre as iniciativas de destaque, temos o programa **Ideias de Valor**, que estimula nossos colaboradores a sugerirem soluções inovadoras. Em 2024, essa iniciativa gerou projetos como o Portal Inteligente de Negociação de Dívidas, que permite que nossos clientes possam negociar dívidas com apenas quatro cliques, e o **Conectando o Cuidado**, uma solução integrada que aumentou em 400% o engajamento de pacientes crônicos. Esses exemplos mostram na prática como inovação e eficiência caminham juntas para melhorar nossos resultados e a experiência dos nossos clientes. Para 2025, o Ideias de Valor planeja incluir outros desafios e novas fases que ajudem as pessoas no desbloqueio da criatividade e aumente ainda mais a qualidade das ideias.



IDEIAS DE VALOR – DESAFIO DA INOVAÇÃO



EM 2024, FORAM

65
IDEIAS INSCRITAS

144
PARTICIPANTES DE 66 ÁREAS DA COMPANHIA

58
HORAS DE CAPACITAÇÃO PARA TRANSFORMAR IDEIAS EM SOLUÇÕES

7
IDEIAS JÁ ACELERADAS



4 PROJETOS DE 2023 E **3** PROJETOS DE 2024



PROMOVEMOS TAMBÉM O DESAFIO DOS ESTAGIÁRIOS:

18
PARTICIPANTES

5
IDEIAS INSCRITAS

1
IDEIA JÁ ACELERADA



R$ **196,3 milhões**

INVESTIDOS EM INOVAÇÃO E TECNOLOGIA PARA GARANTIR MAIS SEGURANÇA E OTIMIZAÇÃO DE PROCESSOS EM 2024



Também avançamos na aplicação de IA generativa em processos críticos, como regulação médica e precificação, alcançando **97,7% de conformidade** nas decisões automatizadas e um atendimento ao cliente mais ágil e eficiente. Outra inovação que nos orgulha é a **Tina, nossa consultora virtual** de saúde bucal, desenvolvida pela Unimed Odonto, que já auxilia beneficiários com autoavaliações e orientações preventivas.

A **implementação de um *data lakehouse*** transformou nossa capacidade de análise de dados, permitindo a integração de informações estruturadas e não estruturadas. Essa tecnologia dá suporte ao nosso *hub* de Saúde Digital, que usa IA para personalizar atendimentos, aumentar a eficiência operacional e reduzir sinistralidades por meio de abordagens preditivas e preventivas.

Promovemos o ***Stormia Talks*** e workshops internos, engajando **mais de 5 mil participantes** em discussões sobre inteligência artificial, tendências de mercado e empreendedorismo interno. Além disso, organizamos o Seguros Unimed Data & IA Fórum, evento híbrido que promoveu a troca de conhecimento e informações com especialistas do mercado e representantes de 86 Unimeds, impactando mais de 15 mil pessoas.

Avançamos ainda na **parceria com *startups*** por meio do programa Fast Track, que acelerou o *onboarding* de fornecedores, reduzindo o tempo de seis meses para apenas 60 dias.

Em 2024, nosso compromisso com a inovação foi reconhecido no **Prêmio de Inovação da CNseg** (Confederação Nacional das Empresas de Seguros Gerais, Previdência Privada e Vida, Saúde Suplementar e Capitalização), em que fomos finalistas com cinco projetos e recebemos três troféus, destacando-nos pelo uso de IA generativa e pelo programa Ideias de Valor.

Olhando para o futuro, seguimos firmes no propósito de **expandir o uso de IA e automação**, consolidar nossos Centros de Excelência (COEs) em governança de IA e explorar soluções inovadoras que conectem tecnologia e impacto social.

NOSSOS **PÚBLICOS**

AQUELES QUE SÃO NOSSA RAZÃO DE SER

Neste capítulo:

- *Clientes*
- *Fornecedores*
- *Colaboradores*
- *Comunidades*
- *Sistema Unimed*
- *Cooperativas de crédito*
- *Corretores*



CLIENTES. GRI 3-3

O cliente no centro da nossa atuação é a essência do que fazemos e o terceiro pilar do nosso mapa estratégico. Cada ação que tomamos reflete um propósito maior: oferecer saúde, segurança e qualidade de vida, promovendo experiências excepcionais e sustentáveis. Nosso compromisso é estar ao lado de cada beneficiário, proporcionando um atendimento que vai além da expectativa, sempre pautado na transparência, na confiança e no acolhimento. Para cumprir com esse objetivo, investimos no contínuo aprimoramento da nossa rede referenciada, incluindo hospitais, clínicas e laboratórios, e em novos serviços e comodidades, como a coleta domiciliar de exames.

No Programa de Atenção Primária à Saúde – APS, atuamos no diagnóstico precoce e na prevenção de doenças, assim como no acesso a tratamentos, na reabilitação e na redução de danos.

> Em 2024, contamos com 15,4 mil vidas engajadas no programa, com 20 mil consultas.



MODALIDADES DO PROGRAMA DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)

IN COMPANY
8.713 vidas elegíveis e 722 engajadas
8,3% (um Estipulante nesta modalidade)

APS INTERCÂMBIO
4.734 vidas elegíveis e 626 engajadas
13,2% (um Estipulante nesta modalidade)

APS DIGITAL
55.989 vidas elegíveis e 2.921 engajadas
5,2% (três Estipulantes nesta modalidade)

APS HÍBRIDA
4.386 vidas elegíveis e 605 engajadas
13,8% (um Estipulante nesta modalidade)

APS REDE (DIRETA E INDIRETA)
Direta – sete prestadores em um total de 14 unidades, com 19.311 atendimentos em 2024.
Indireta – três Unimeds, com 4.094 atendimentos em 2024.

Fonte: Painel APS – Dezembro 2024

Com um olhar atento à saúde preventiva, desenvolvemos iniciativas como o Programa de Saúde Emocional do Cuidando de Perto, que cresceu 97% em participantes no comparativo entre 2023 e 2024.

VEJA O NÚMERO DE SEGURADOS NAS AÇÕES DO CUIDANDO DE PERTO:

SAÚDE EMOCIONAL
Participação de 29.980 segurados

TEA
Participação de 2.087 segurados

NASCER SEGURO
Participação de 3.066 segurados

ORTOPEDIA
Participação de 1.583 segurados

CRÔNICOS
Participação de 6.863 segurados

ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA
Participação de 5.578 segurados

ANTITABAGISMO
Participação de 432 segurados

ATENÇÃO DOMICILIAR
Cobertura a 1.906 segurados

COMUNICAÇÃO COM NOSSOS CLIENTES

Monitoramos continuamente a eficácia dos nossos programas, rede e atendimento por meio de um fórum estratégico, promovendo ajustes conforme as necessidades identificadas. Contamos com canais de comunicação, como Ouvidoria, Central de Relacionamento e SAC, assegurando transparência e resolutividade.

Buscamos entregar valor real e garantir um atendimento de qualidade em todas as interações. Para isso, investimos em atendimento humanizado e tecnologicamente avançado, com uso de Inteligência Artificial (IA) e *machine learning* – ainda temos mais 20 modelos em produção.

Aplicamos a IA generativa na nossa Central de Atendimento. A tecnologia tem a capacidade de interpretar 9 mil textos em base de dados, oferecendo respostas mais rápidas aos atendimentos humanos. Já nos primeiros meses de uso da tecnologia, o resultado se mostrou efetivo: houve a redução de 1 minuto e 5 segundos no tempo médio de atendimento, agilizando o atendimento e beneficiando as pessoas que entram em contato com nossa Central e os agentes.

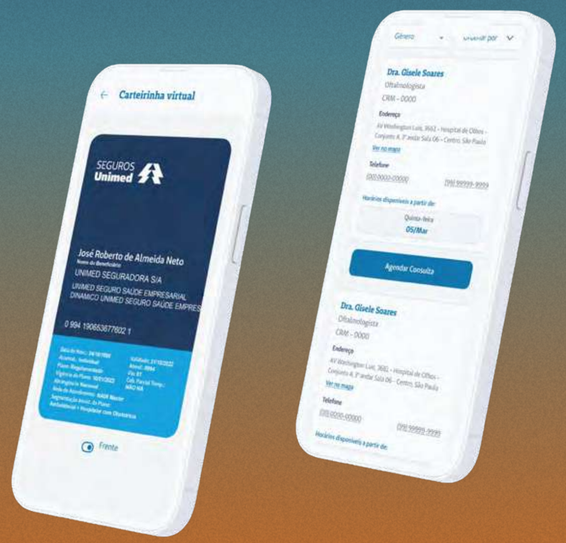
Além disso, investimos em canais digitais. O WhatsApp já se tornou o principal canal de comunicação com clientes e a biometria facial no Super App, implementada em 2024, permitiu que os clientes tivessem mais autonomia e segurança nos processos digitais. Os impactos positivos com o reconhecimento facial no *online* e no ambiente físico já são mensuráveis. Dos 1.500 atendimentos, 9% constataram divergências e, dessa forma, o atendimento não foi autorizado, prevenindo perdas financeiras com fraudes.

O agendamento *online* também registrou ampla adesão, com consultas sendo marcadas para o mesmo dia em redes referenciadas de São Paulo e Brasília, um ganho certeiro em agilidade e conveniência para os clientes – em São Paulo, chegamos à marca de 100% de agendamento *online*.

Para mensurar o impacto dessas medidas e avaliar a experiência do cliente a cada interação, foi introduzida nossa Pesquisa NPS transacional, contribuindo para um aumento significativo nos índices de satisfação no segmento saúde **(ver mais na página 83)**.

MAIS SOBRE O **SUPER APP**

Todos os nossos programas centralizados em um único aplicativo, de fácil navegabilidade, que permite agendamento de consultas e exames; plataforma para consultas *online* e acesso a todos os programas. Inclui também o serviço de pedido de reembolso mais rápido do mercado, com total segurança de biometria.



ATENDIMENTO EMERGENCIAL NO RS

A digitalização é um caminho sem volta e com todas essas vantagens de promover agilidade e assertividade no atendimento. No entanto, nada substitui o cuidado humano, e não deixamos de investir nisso. Em 2024, uma situação excepcional – as chuvas no Rio Grande do Sul – exigiu que aumentássemos a agilidade no atendimento aos clientes no estado. Dessa forma, organizamos equipes para trabalhar em conjunto com as Unimeds singulares da região, oferecendo suporte às populações mais atingidas. A situação deixou clara a nossa capacidade para proteger nossos clientes em situações críticas, em linha com a cooperação e o cuidado.

PARA ALÉM DA SAÚDE

A Seguros Unimed também tem avançado nas áreas reguladas pela Superintendência de Seguros Privados (Susep): Odonto, Vida, Previdência e Ramos Elementares. Em 2024, passamos da 25ª para a 21ª posição no ranking das seguradoras em todos os ramos em que operamos.

Destaque para as soluções em Ramos Elementares (RE), que inclui produtos das áreas Residencial, Responsabilidade Civil Individual, Responsabilidade Civil Coletiva, Responsabilidade Civil Instituições, D&O, Empresarial (patrimônio), Empresarial Clínicas e Consultórios. O faturamento de RE cresceu 67% nos últimos anos – **passando de R$ 60 milhões em 2021 para R$ 103 milhões em 2024**, com a colaboração das equipes de Atuarial, Estratégia Comercial, Produtos, Técnica e Tecnologia da Informação.

Durante o ano, celebramos ainda uma década do início da comercialização dos Seguros de Responsabilidade Civil Profissional (RCP) e D&O. Em 2024, os produtos de RCP geraram um faturamento de R$ 81 milhões, 13% a mais em relação a 2023.

ESPAÇO CONCIERGE NO EINSTEIN

Em 2024, completamos um ano do Espaço Concierge da Seguros Unimed no Hospital Israelita Albert Einstein, em São Paulo.

Nesse ano:

715
ATENDIMENTOS

Atendimentos referentes a:

279
CLIENTES

20%
PARA REEMBOLSO

20%
RELACIONADOS À REDE

30%
PARA COBERTURA

5%
SOBRE OUTROS ASSUNTOS



GERENCIAMENTO CONTÍNUO DA REDE DE PRESTADORES PARA MELHOR SERVIÇO AOS CLIENTES

Somos responsáveis por credenciar, negociar e administrar a rede de prestadores de serviços assistenciais, composta por mais de:

131 mil
PRESTADORES CREDENCIADOS EM NOSSA REDE INDIRETA

1,8 mil
NA REDE DIRETA EM AMPLA CAPILARIDADE

Estamos também disponíveis, por meio de uma equipe dedicada, a ajudar os beneficiários a encontrarem um prestador para atender a demandas como cirurgias e consultas, entre outras. Por mês, são cerca de 2 mil solicitações desse tipo atendidas.

Realizamos essa gestão da rede de forma contínua, sempre com o foco no aprimoramento dos serviços e o bem-estar de nossos clientes. Também monitoramos o desempenho desses prestadores, realizamos o controle de custos e garantimos que toda a jornada do cliente siga a conformidade regulatória. Após avaliação de desempenho, pode haver descredenciamentos e bloqueios de profissionais.

PROGRAMA DE **BONIFICAÇÃO**

Trabalhamos com clínicas e hospitais parceiros para garantir um atendimento digno, respeitoso e de qualidade aos beneficiários. Nessa direção, criamos um programa de qualificação, no qual oferecemos R$ 1 milhão em bônus para os que tiveram melhor classificação. Em 2024, mais de 500 parceiros participaram do programa, com visitas de auditoria realizadas pela Faculdade Unimed. Eles foram avaliados e classificados nas seguintes categorias, representando, cada uma, um selo:

OURO:
na qual se enquadraram 36% dos parceiros

PRATA:
na qual se enquadraram 28% dos parceiros

BRONZE:
na qual se enquadraram 16% dos parceiros

Do total, 20% das instituições não se classificaram e, portanto devem integrar o Programa de Qualificação da Rede por meio do qual receberão consultoria e capacitação da Faculdade Unimed para que possam melhorar sua *performance* na próxima avaliação e continuar a ser nosso parceiro.



RELACIONAMENTO E FIDELIZAÇÃO: SATISFAÇÃO DO CLIENTE EM PRIMEIRO LUGAR

GRI 3-3

No segmento de saúde, o canal WhatsApp alcançou a meta de satisfação do último trimestre de 2024, reflexo das ações de gestão e aprimoramento de processos. Por outro lado, o canal Voz não atingiu a meta, ainda que tenha ficado próximo do esperado, sendo impactado por mudanças nos processos de autorização e reembolso, que afetaram a percepção da qualidade dos serviços.

PARA MELHORAR AINDA MAIS A BUSCA DOS CLIENTES PELO ATENDIMENTO

GUIA MÉDICO
Passou por aprimoramentos, incluindo a entrega em PDF, correção de dados, higienização da base cadastral e revisão de processos.

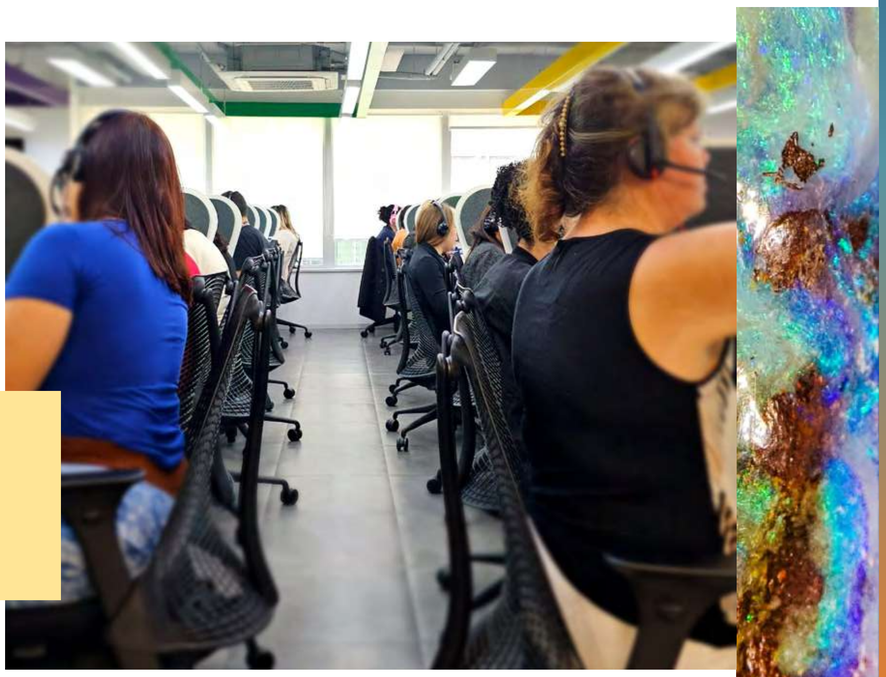
GUIA ODONTO
Ganhou um glossário revisado, dados de prestadores, rede credenciada em PDF, inclusão de endereços e uma nova interface digital.

Já a jornada de pós-consulta Odonto registrou alta satisfação, impulsionado por iniciativas como o projeto "Closing The Loop", a identificação de oportunidades de descredenciamento e a análise do perfil da rede de prestadores. Para fortalecer parcerias, também promovemos eventos em diversas regiões do Brasil.

Nos produtos regulados pela Susep, como Seguro de Vida, Previdência e Ramos Elementares, nossa infraestrutura tecnológica passou por avanços significativos, garantindo mais segurança e flexibilidade na gestão. Dessa forma, pudemos desenvolver soluções digitais que otimizam a experiência e a satisfação dos nossos clientes e melhoram a eficiência operacional. Essa mudança se refletiu em uma melhora significativa nos indicadores de satisfação. O NPS desses segmentos tem apresentado crescimento consistente, demonstrando que as mudanças estão sendo percebidas positivamente pelos clientes.

A gestão da satisfação e confiança dos nossos clientes é sustentada por políticas e compromissos objetivos, como a Política de Relacionamento com o Cliente, a Política de Ouvidoria e a Política de Atendimento ao Cliente.

Estruturamos 15 pontos de pesquisa de satisfação distribuídos entre os diferentes ramos da Companhia, garantindo que cada área receba informações detalhadas para melhorar a experiência do usuário.



CLOSING THE LOOP

O Closing the Loop (Fechando o Ciclo) foi a iniciativa que marcou um ponto de virada na Unimed Odonto ao revolucionar o acompanhamento pós-consulta e elevar nossos índices de satisfação. Desde seu início, em junho de 2024, o projeto tem como essência fechar o ciclo de atendimento com o cliente, garantindo que cada experiência seja continuamente aprimorada.

Por meio do projeto, coletamos *feedbacks* diretos logo após o atendimento odontológico e, a partir dessas informações, nossa equipe entra em contato para entender melhor a experiência relatada e oferecer soluções quando necessário. Essa abordagem personalizada nos permitiu corrigir eventuais falhas rapidamente, fortalecer a relação com nossos beneficiários e elevar a qualidade do serviço prestado. Os resultados demonstram o sucesso da iniciativa: até novembro de 2024, recebemos mais de 654 mil respostas nas pesquisas de satisfação.

Além disso, a iniciativa também possibilitou maior proximidade com os prestadores de serviço, permitindo identificar e manter em nossa rede apenas os profissionais que oferecem uma experiência excepcional. Com uma visão voltada para o futuro, continuaremos investindo nesse modelo de excelência, transformando *feedbacks* em melhorias reais e reforçando a proximidade da Unimed Odonto com seus beneficiários.

USO CONSCIENTE DO SEGURO ■ GRI 3-3

Para que os clientes utilizem nossos produtos de forma responsável, promovemos consultoria especializada em finanças pessoais e disponibilizamos atendimento individualizado com assistência social para acompanhamento. Também realizamos palestras e rodadas de apresentações sobre temas como Previdência e Imposto de Renda, além de incentivar o uso da Atenção Primária à Saúde.

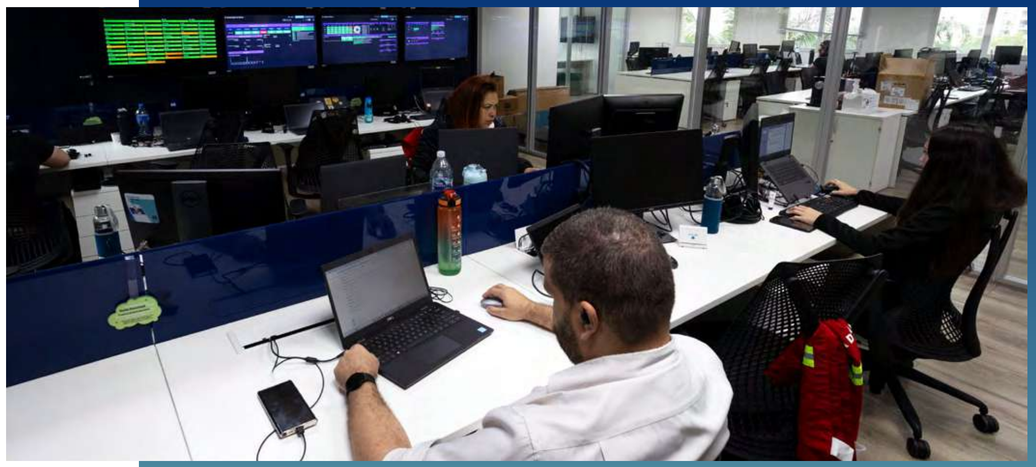
Promovemos, ainda, ações educativas em parceria com os departamentos de RH de grandes empresas para discutir sinistralidade, fraudes e boas práticas assistenciais. Além disso, participamos da campanha Saúde Sem Fraude, em parceria com a FenaSaúde, para conscientizar colaboradores e beneficiários sobre os impactos negativos do uso inadequado dos planos de assistência médica.

Em relação às fraudes, em 2024 estruturamos uma área específica dedicada ao tema em parceria com o time de Gestão de Riscos, especialmente nos produtos de Saúde, Odontologia e Vida. Trabalhamos com inteligência artificial e ferramentas avançadas para a análise de documentos e regulação de sinistros, tornando nossos processos mais eficientes e seguros.

Implementamos novos sistemas de gestão para otimizar a cotação de seguros, emissão de apólices e regulação de sinistros, garantindo um serviço mais ágil e transparente. Disponibilizamos materiais de orientação, como a Cartilha de Prevenção no Combate a Fraudes e a Cartilha de Reembolso, com ampla divulgação em redes sociais, *site* e Workplace, e implementamos a modalidade de tele-entrevistas para nos auxiliar na aceitação de novos clientes, garantindo mais transparência na Declaração de Saúde.

R$ 101 milhões de custos evitados com ações das áreas de combate às fraudes e outros R$ 520 milhões graças à adoção de processos de gestão integrada de sinistros e riscos no ramo Saúde.

SAIBA MAIS
sobre ações antifraude na página 70.



CUIDANDO DA **SEGURANÇA DOS DADOS**

Lidamos com um volume de informações confidenciais considerável e, portanto, aprimoramos constantemente nossos controles de segurança de dados para garantir a proteção contra vazamentos e ataques cibernéticos. Em 2024, foram implementadas medidas preventivas, como *firewalls*, WAF, Proofpoint, antivírus, cofre de senhas e políticas de segurança, assim como medidas de detecção e resposta, como monitoramento de eventos, análise de vulnerabilidades e treinamento obrigatório em privacidade de dados para todos os colaboradores.

SAIBA MAIS
na página 98 do nosso Caderno de Indicadores.

PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS PELA EXCELÊNCIA NO ATENDIMENTO

EXPERIENCE AWARDS

A Unimed Odonto conquistou o Experience Awards Saúde pelo terceiro ano consecutivo em 2024. O prêmio distingue a empresa mais bem avaliada na experiência do consumidor. Foram entrevistados 18.892 clientes de 25 marcas de planos odontológicos. O reconhecimento acontece por meio de uma certificação às marcas com NPS acima de 60,1, média do segmento. A Unimed Odonto conquistou o melhor NPS, de 76.

IDSS 2024

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é um ranking divulgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Pela sexta vez consecutiva, a Seguros Unimed está na faixa de excelência no IDSS 2024, que tem 2023 como ano-base.

Além de liderar as seguradoras especializadas em saúde, recebeu destaque também em Odonto por estar acima do mercado nas duas categorias.

PRÊMIO CLIENTES SA 2024

Nosso programa "Você faz a Diferença" conquistou ouro no Prêmio Clientes SA 2024, na categoria Líder em Treinamento e Desenvolvimento. A premiação é o maior reconhecimento da área de gestão de clientes e destaca as melhores práticas do mercado brasileiro. Nosso superintendente de Gestão do Cliente Alex Rocha conquistou a prata na categoria Personalidade do Ano.

O programa "Você Faz a Diferença" reconhece colaboradores que se destacam no atendimento ao cliente.

PRÊMIO ABT GARRIDO DE MARKETING

Ficamos em segundo lugar na categoria Inteligência Artificial e Inovação Tecnológica desse prêmio que destaca a excelência no relacionamento com o cliente. O *case* analisado foi o de nossas soluções digitais para o atendimento no segmento Previdência.

FORNECEDORES

Nossas operações dependem de uma grande e diversificada rede de fornecedores, que inclui prestadores de serviços médicos, empresas de tecnologia e de materiais, entre outros.

Em 2024, 100% dos **1.113 novos fornecedores foram avaliados com base em critérios sociais, ambientais e de integridade**. Uma vez aprovados, os fornecedores assinam contratos que incluem cláusulas anticorrupção, e todos os parceiros devem aderir ao Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros de Negócios, fortalecendo as práticas estabelecidas pelo Programa de Integridade das Companhias.

Em 2024, promovemos o evento **Conexão e Parceria**, reunindo 45 representantes dos nossos maiores fornecedores para discutir temas como sustentabilidade, inovação e integridade corporativa. Durante o evento, destacamos a importância da colaboração e homenageamos aqueles que se destacaram em boas práticas.

Também estabelecemos critérios sociais para a homologação de fornecedores e passamos a identificar empresas pertencentes à Rede Mulher Empreendedora, priorizando e fomentando pequenos negócios de empreendedorismo feminino dentro da nossa cadeia de fornecimento.

Reunimos nossos maiores fornecedores para discutir sustentabilidade, inovação e integridade.

SAIBA MAIS
sobre nossos fornecedores no GRI 2-29, 414-1 na página 84.



COLABORADORES

Valorizamos nosso time, pois são nossos colaboradores os principais responsáveis pelo nosso sucesso e pela sustentabilidade dos negócios. Nosso quadro de profissionais reflete o compromisso com a diversidade e a inclusão. Encerramos o ano de 2024 com 1.935 colaboradores, distribuídos entre a nossa matriz, em São Paulo, e 18 escritórios regionais estrategicamente localizados pelo Brasil. Essa estrutura nos permite atender com eficiência às necessidades dos nossos clientes e fortalecer nossa presença em todo o país.

SAIBA MAIS
sobre nossos colaboradores e nossas ações em Gestão de Pessoas no capítulo Nossas Pessoas, a partir da página 55.

Nossos profissionais são a razão de nosso sucesso e da sustentabilidade da Seguros Unimed.



COMUNIDADES

Temos como propósito gerar impacto positivo às comunidades onde estamos inseridos e fazemos isso com nossas ações de responsabilidade social e de investimentos em projetos por meio de incentivos fiscais. Incentivamos nossos colaboradores a se engajarem como voluntários em diversas iniciativas, como campanhas de arrecadação de alimentos, roupas, cobertores e material escolar, beneficiando comunidades em situação de vulnerabilidade em 2024, como as vítimas das enchentes no Rio Grande do Sul.

Ao longo do ano, nossas iniciativas foram guiadas pelos princípios de solidariedade, inclusão e impacto positivo, engajando nossos colaboradores e parceiros em diversas frentes de atuação.

CONHEÇA ALGUMAS DAS NOSSAS INICIATIVAS

CINEMA EM FAMÍLIA

Cultura e entretenimento são fundamentais para o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas. Com esse propósito, realizamos o projeto “Cinema em Família”, proporcionando momentos de lazer e integração para crianças em situação de vulnerabilidade e suas famílias. Por meio dessa ação, distribuímos ingressos para sessões especiais de cinema, criando memórias inesquecíveis e reforçando nosso compromisso com a inclusão e o acesso à cultura.





DIA DAS CRIANÇAS NA UNIBES

A infância é uma fase fundamental da vida, e vivenciar momentos de alegria e aprendizado é essencial para o pleno desenvolvimento humano. No “Dia das Crianças na Unibes”, nossos colaboradores participaram ativamente de atividades lúdicas e educativas, levando diversão e carinho para crianças atendidas por essa instituição, localizada em São Paulo.

JOVENS NA SEGUROS UNIMED

Na iniciativa "Jovens na Seguros Unimed", abrimos a empresa para a visitação de jovens a partir de 16 anos de instituições parceiras e filhos de colaboradores. A programação inclui um mergulho no mundo corporativo, com mais detalhes sobre o nosso "jeito Seguros de ser". Em 2024, também abordamos os temas "Emoções e Minha Saúde, Autoconhecimento e Relações". **Saiba mais na página 62**.



JULHO NEON

No mês do "Julho Neon", promovemos palestras, dinâmicas e conteúdos educativos voltados à prevenção e ao cuidado com a saúde emocional de nossos colaboradores e comunidade.

NATAL SOLIDÁRIO

Por meio dessa campanha, arrecadamos e distribuímos 450 brinquedos para crianças em situação de vulnerabilidade, levando alegria e esperança para muitas famílias. O envolvimento dos nossos colaboradores foi fundamental para o sucesso dessa ação, mostrando que pequenos gestos podem fazer grande diferença na vida de muitas pessoas.

INVESTIMENTOS EM **AÇÕES SOCIAIS** ■ GRI 203-2

Promover o desenvolvimento socioeconômico das comunidades onde atuamos é uma maneira de cuidar de um público mais amplo do que nossos clientes.

Por meio da Lei Rouanet, patrocinamos o "Festival de Teatro Seguros Unimed", em parceria com 18 Unimeds regionais do estado de São Paulo, levando cultura a 24 cidades e reforçando a inclusão pela arte. A abertura oficial do circuito ocorreu com o espetáculo "Mel Lisboa – Tributo a Rita Lee", no Teatro Faap, em São Paulo.

Além disso, reforçamos nosso compromisso com a arte ao apoiar a Orquestra e o Coral de colaboradores da Seguros Unimed e promover, em nossa matriz, em São Paulo, uma exposição das obras do escultor Roberto Bicalho.

R$ **4,2 milhões**
INVESTIDOS POR MEIO DE INCENTIVOS FISCAIS EM AÇÕES DE:

- PROMOÇÃO À SAÚDE
- EDUCAÇÃO
- CULTURA
- ESPORTE

30 mil
PESSOAS IMPACTADAS





FESTIVAL DE TEATRO SEGUROS UNIMED

24 CIDADES

92 APRESENTAÇÕES

42 PEÇAS

13 mil PESSOAS (PÚBLICO TOTAL)

Também patrocinamos o VII Prêmio de Jornalismo em Seguros, destacando nosso papel no fortalecimento da transparência e na disseminação de informações importantes sobre o mercado.

No esporte, apoiamos os times de vôlei feminino do Esporte Clube Pinheiros e do Brasília Vôlei, valorizando a qualidade de vida e o empoderamento feminino. Também seguimos incentivando o esporte paralímpico, investindo em programas de formação de atletas com deficiência, estrutura adequada e apoio técnico para a evolução no alto rendimento.

Além disso, apoiamos iniciativas de inclusão esportiva para crianças e adolescentes em comunidades de baixa renda, promovendo atividades como futebol, basquete e ginástica, com foco no desenvolvimento integral e no impacto social positivo.

CONHEÇA OS PROJETOS APOIADOS:

PROJETO ENXOVAL SOLIDÁRIO

Pela Lei do Idoso, que fornece enxoval hospitalar para pacientes idosos e seus acompanhantes no Hospital do Câncer de Pernambuco. A compra é realizada junto a empreendedores individuais, cooperativas e microempreendedores, promovendo a geração de renda na comunidade.

PROJETO QUEM APRENDE NÃO DEPENDE

Por meio do Fumcad (Fundo Municipal da Criança e do Adolescente), investimos no futuro de crianças e jovens, apoiando iniciativas como o Projeto Quem Aprende Não Depende, da instituição Sorrir para a Vida. O objetivo é proporcionar oportunidades de aprendizado e autonomia para crianças em situação de vulnerabilidade. Além disso, contribuímos para o Projeto Liderança e Empreendedorismo, desenvolvido pela Associação Feminina de Estudos Sociais e Universitários (Afesu), que capacita jovens mulheres para o mercado de trabalho e para o desenvolvimento de competências que favorecem sua inserção profissional.

MÉTODO TEACCH NA ACESA CAPUAVA

No âmbito do Pronas (Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência), apoiamos o Projeto “Método TEACCH na Acesa Capuava”, promovido pela Associação Cultural Educacional Social e Assistencial Capuava – Acesa Capuava. Essa iniciativa é voltada para o desenvolvimento e a inclusão de pessoas com transtorno do espectro autista.



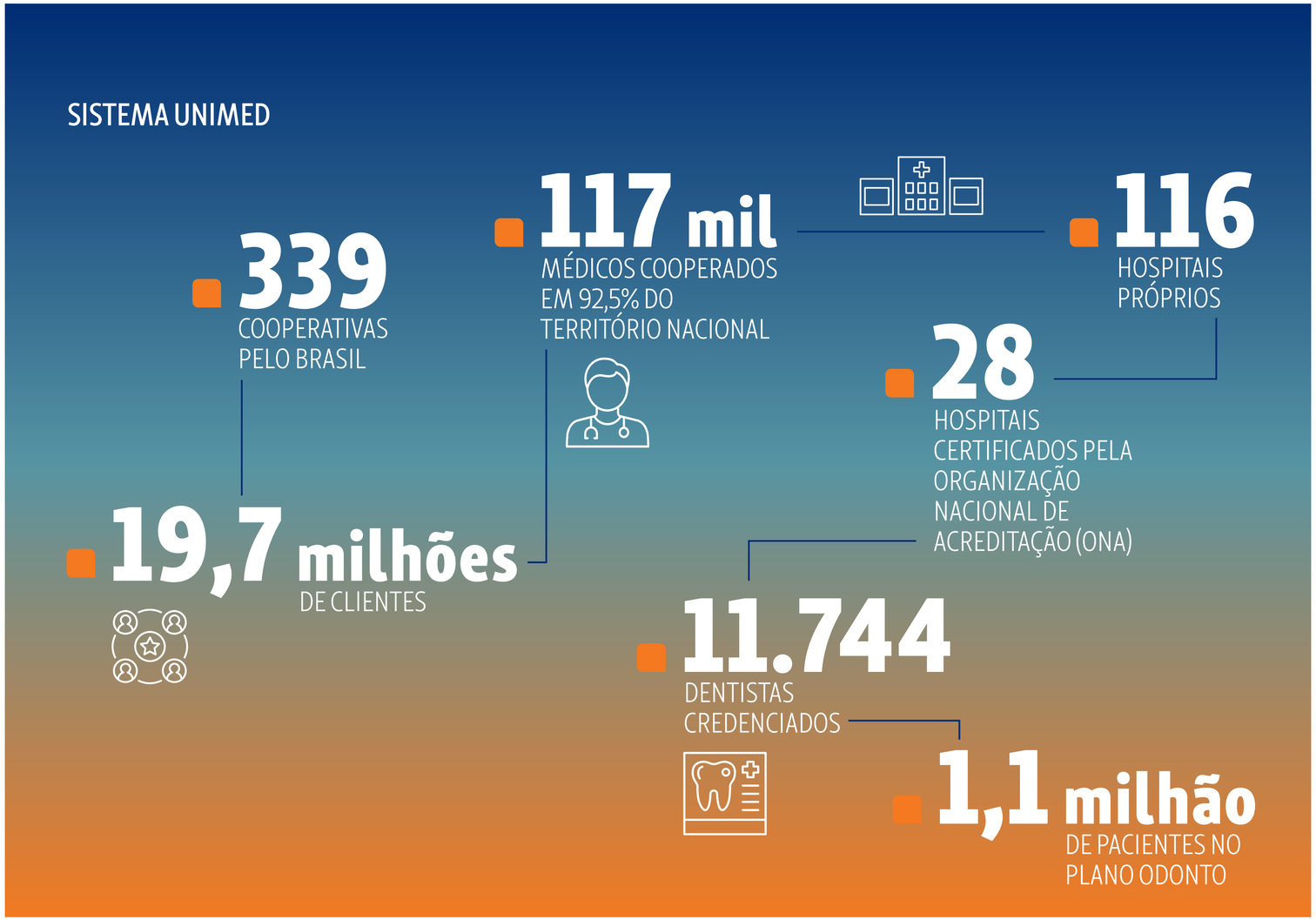
Cada um desses projetos reflete o nosso compromisso com o desenvolvimento social e a valorização da dignidade humana. Ao apoiar iniciativas como essas, reforçamos nosso propósito de cuidar das pessoas em todos os momentos da vida.

SISTEMA **UNIMED**

Nós, da Seguros Unimed, somos um alicerce para a sustentabilidade financeira do Sistema Unimed, maior cooperativa médica do mundo e um verdadeiro símbolo de cuidado, inovação e proximidade com as pessoas. O modelo de atuação, baseado no cooperativismo médico, permite um atendimento humanizado, ágil e acessível, com foco no bem-estar e na qualidade de vida.

Somos um dos pilares principais do Sistema, como seguradora e braço financeiro, há 35 anos desempenhando papel essencial no fortalecimento das cooperativas, garantindo a segurança financeira dos clientes e promovendo inovação para todo o ecossistema Unimed. Complementamos, de forma estratégica, o portfólio de Saúde, provendo produtos nos segmentos Vida, Previdência Privada e Ramos Elementares, fortalecendo a marca diante da concorrência graças a essa ampla oferta.

> A Seguros Unimed é a única seguradora do país de essência cooperativista.



Também desempenhamos um papel estratégico no crescimento e modernização do Sistema Unimed. Para garantir a excelência, mais de 50% dos nossos atendimentos são realizados dentro da própria rede Unimed, reforçando a integração entre as cooperativas e assegurando que os clientes recebam assistência em uma estrutura de qualidade. Além disso, investimos no desenvolvimento de soluções digitais para tornar a experiência do usuário ainda mais fluida, como o agendamento *online* de consultas diretamente pelo aplicativo, eliminando barreiras e facilitando o acesso ao cuidado médico.

Além do cuidado com excelência, visão de quem coloca o cliente ao centro, outro compromisso inegociável para nós é o investimento em inovação. Nos últimos anos, o Sistema Unimed investiu fortemente na criação de *hubs* regionais de inovação, e hoje já são 15 unidades espalhadas pelo Brasil, cada uma dedicada ao desenvolvimento de novas soluções tecnológicas e culturais. Temos um papel crucial nesse movimento: somos protagonistas na construção de um ecossistema inovador.

Outro **grande compromisso nosso é com a valorização dos médicos cooperados**. Afinal, são eles que estão na linha de frente, garantindo um atendimento humanizado e de qualidade para os pacientes. Para apoiá-los, desenvolvemos seguros de responsabilidade civil médica, planos de previdência privada exclusivos e soluções que garantem mais estabilidade financeira para os profissionais. Além disso, temos investido em ferramentas digitais que tornam a rotina médica mais ágil e eficiente, desde reembolsos mais rápidos até a digitalização de processos, permitindo que esses profissionais tenham mais tempo para focar no que realmente importa: o cuidado com as pessoas.



> Mais de 50% dos atendimentos são realizados dentro da própria rede Unimed, assegurando uma estrutura de qualidade

IMPULSIONAMOS **INTEGRAÇÃO**

A integração entre as cooperativas também é um ponto forte do Sistema Unimed, e nós temos contribuído para estreitar ainda mais esses laços. Promovemos iniciativas como a Conexão Unimed Day, evento que reforçou nossa relação com as singulares, com presença de dirigentes das Unimeds de Santa Catarina e Espírito Santo, e o i9 Unimed, semana de inovação que contou com 2,9 mil participantes em sete localidades. Além disso, a parceria com as singulares nas vendas conjuntas tem ampliado a oferta de produtos e serviços, criando um portfólio mais completo e diversificado que beneficia tanto os cooperados quanto os clientes.



Mais um aspecto essencial da nossa atuação é a diversificação de riscos, um fator crucial para garantir que o Sistema Unimed continue sustentável no longo prazo. Hoje, mais de 80% do nosso faturamento vem do setor de saúde, e para equilibrar essa matriz de negócios temos investido fortemente no crescimento das carteiras de Vida, Odontologia e Ramos Elementares. Com campanhas estratégicas e novas parcerias, a seguradora tem ampliado sua presença nesses mercados, oferecendo soluções que complementam o cuidado com a saúde e garantem maior estabilidade financeira para clientes e cooperativas.

Não somos, portanto, apenas uma seguradora, mas sim um elo estratégico do Sistema Unimed, garantindo que ele continue crescendo de forma sustentável, inovadora e eficiente. Nossa atuação se traduz em muito mais do que proteção financeira; ela fortalece as cooperativas, amplia a oferta de serviços e moderniza processos essenciais, garantindo um sistema de saúde suplementar mais acessível, justo e preparado para os desafios do futuro.

> A valorização dos médicos cooperados é essencial para um atendimento humanizado e de qualidade.

COOPERATIVAS DE CRÉDITO

Acreditamos que cuidar envolve garantir a saúde financeira dos nossos clientes. Por isso, estabelecemos parcerias estratégicas com cooperativas de crédito, criando um ecossistema completo de serviços que conecta o setor financeiro às demandas da saúde. Esse modelo fortalece a intercooperação, promovendo benefícios reais para cooperados e reforçando o princípio de colaboração que sustenta o cooperativismo.

Entre essas parcerias, **a Unicred se destaca como uma grande aliada**, contribuindo significativamente para a oferta de soluções financeiras integradas. Juntos, desenvolvemos produtos alinhados às necessidades dos cooperados — médicos, profissionais de saúde e empresas do setor —, garantindo que tenham acesso a serviços financeiros que facilitam e impulsionam seu crescimento.

Oferecemos condições exclusivas de crédito, permitindo investimentos em infraestrutura e gestão empresarial. Isso possibilita que nossos cooperados expandam suas operações, fortaleçam seus negócios e aumentem sua capacidade de atuação. Essas iniciativas **impactam positivamente o Sistema Unimed**, viabilizando investimentos sustentáveis e fortalecendo a fidelização de cooperados e clientes.

Oferecemos condições de crédito exclusivas para empresas de saúde, médicos e profissionais da área.





CORRETORES

Na Seguros Unimed, nossos corretores são uma extensão dos nossos valores e propósito. Como um dos nossos principais canais de vendas, desempenham papel estratégico no crescimento do negócio, e nossa relação é baseada em integridade, ética e transparência, seguindo as diretrizes do Código de Conduta de Fornecedores e Parceiros de Negócios. Buscamos estreitar essa relação e beneficiá-los, investindo constantemente em capacitação e ferramentas inovadoras para que tenham todo o suporte para potencializar suas vendas e fortalecer o relacionamento com os clientes.

Em 2024, contamos com o adicional de 2.977 corretores (2.369 novos e 608 reativados) totalizando, até dezembro de 2024, 13 mil corretores cadastrados, que conectam nossos produtos a perfis diversos de clientes.

Para mantê-los sempre atualizados e preparados, temos a Academia de Vendas, que embora tenha sido criada para treinamentos do time comercial interno, também possui **conteúdos e capacitações disponibilizados aos corretores, com foco no desenvolvimento da nossa cadeia de valor.**

2.977

CORRETORES ADICIONADOS À NOSSA REDE EM 2024

13 mil

CORRETORES, NO TOTAL, CONECTAM NOSSOS PRODUTOS AOS NOSSOS CLIENTES

Durante o ano, oferecemos 161 treinamentos presenciais e *online*, abordando desde as características dos produtos até estratégias de comercialização. No total, 11.680 participantes da nossa força de vendas, incluindo colaboradores, corretores, Unimeds e parceiros comerciais, passaram por essa capacitação. Em parceria com a Faculdade Unimed, disponibilizamos materiais exclusivos para um aprendizado acessível e de qualidade.

Com uma abordagem comercial inovadora e um portfólio diversificado, buscamos ampliar nosso impacto e conquistar novos mercados. Por isso, investir em ferramentas e canais que atendam às necessidades desse público é uma prioridade estratégica, garantindo um crescimento sustentável e colaborativo.

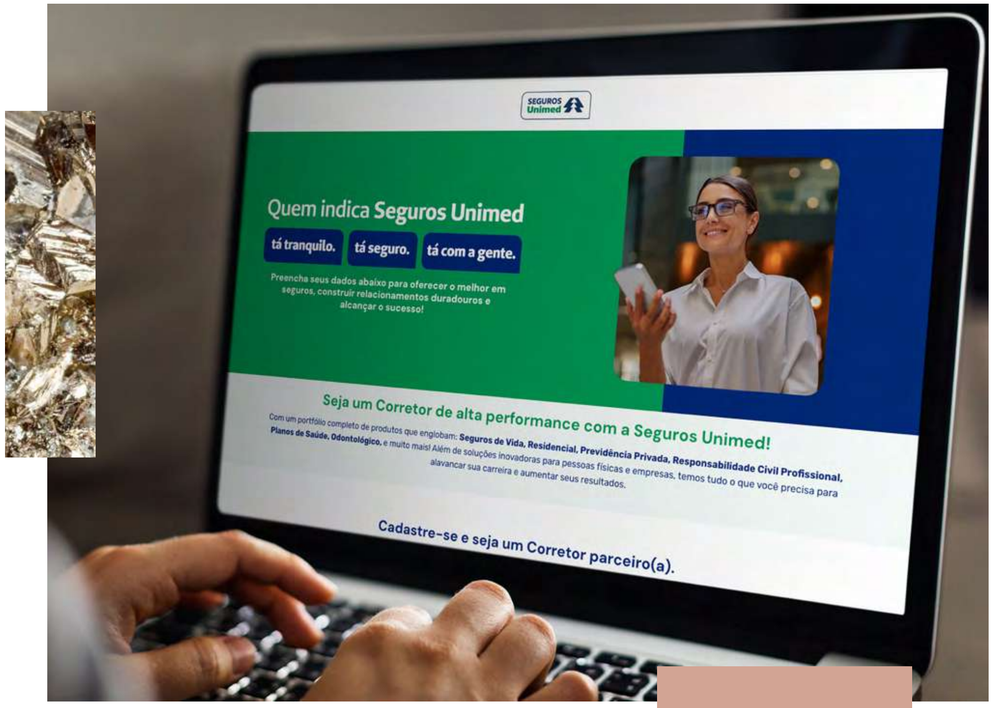
FERRAMENTAS PARA CORRETORES

Incentivamos o uso do **Portal do Corretor,** uma plataforma intuitiva que centraliza todas as operações e informações essenciais. O portal foi aprimorado com novas funcionalidades, permitindo desde a cotação até o fechamento de contratos, além do acompanhamento do ciclo de vida de cada produto. Esse investimento proporciona uma experiência fluida e eficiente, tornando o trabalho dos corretores mais ágil e produtivo.

Além disso, em 2024, disponibilizamos uma nova funcionalidade no *site* da Seguros Unimed, permitindo que novos corretores possam se tornar nossos parceiros. Basta que ele se cadastre diretamente no *link* 'Seja um corretor'.

Lançamos também um **canal exclusivo aos corretores no Instagram**, um espaço dinâmico para troca de informações, divulgação de novidades e compartilhamento de boas práticas. Além disso, promovemos encontros regulares com corretores de diversas regiões. Esses momentos de troca são essenciais para discutirmos desafios, identificarmos oportunidades e ajustarmos nossos processos e produtos. As contribuições recebidas são fundamentais para aperfeiçoar nossas estratégias comerciais e desenvolver inovações alinhadas às expectativas do mercado.

Uma das novidades em 2024 foi o lançamento do canal exclusivo para corretores no Instagram.



NOSSAS **PESSOAS**

O CUIDADO COM AS PESSOAS INSPIRA, CONECTA E TRANSFORMA

Neste capítulo:

- *Engajamento*
- *Saúde e bem-estar*
- *Desenvolvimento*
- *Diversidade e Inclusão*



ENGAJAMENTO. GRI3-3

Priorizamos a disseminação da nossa cultura organizacional, pautada na colaboração, inovação, integridade, agilidade, orientada para o cliente, fortalecendo as competências, a autonomia e a responsabilidade das pessoas. A inovação, aliás, é uma das formas pelas quais a empresa trabalha engajada coletivamente. Não se trata de um setor, mas de um elo integrador entre todas as áreas, promovendo conexões e fortalecendo a estratégia cooperativista. Essa integração foi evidenciada pelo crescimento do uso de ferramentas disseminadas pelo Stormia e Stormia Data Lab e no avanço de iniciativas como o letramento em *Product Discovery*, Dados e IA, que capacitou mais de 230 colaboradores ao longo do ano, reforçando uma abordagem analítica, centrada no cliente e estratégica em toda a organização.

Para fomentar um senso de unidade e engajamento em torno de uma cultura cooperativista, implementamos ações de comunicação e capacitação. Entre elas, destacam-se os eventos Coopera+Realiza e Coopera+Inspira, que reuniu colaboradores de todos os níveis para compartilhar metas, celebrar conquistas e reforçar os objetivos estratégicos. A comunicação foi centralizada em canais digitais, como o Workplace, promovendo interações em tempo real e ampliando o acesso às informações-chave para toda a equipe. Mais de 5 mil publicações foram realizadas, com mais de 16,6 mil comentários.

Além disso, programas como o Ideias de Valor (**saiba mais na página 31**) e o Coopera Conexões estimularam a troca de conhecimento e soluções inovadoras entre áreas e colaboradores.

Em 2024, alcançamos um marco significativo em nossa pesquisa de clima, com um aumento de 89,8 em 2023 para 90,4, o que demonstra a evolução contínua das nossas práticas de gestão de pessoas.





PRÊMIOS

Em 2024, a Seguros Unimed foi reconhecida pelo prêmio **Lugares Mais Incríveis para Trabalhar**, conquistando o terceiro lugar na categoria Empresas de Grande Porte e sagrando-se campeã nas categorias Serviços Financeiros e Inovação e Autonomia. A premiação, promovida pelo jornal O Estado de S. Paulo em parceria com a FIA Business School, demonstra o clima organizacional e a satisfação dos colaboradores, que destacam o ambiente acolhedor e a promoção da criatividade e autonomia na empresa. A Seguros Unimed também foi contemplada com o "Prêmio Líderes da Saúde", concedido pelo Grupo Mídia, na categoria Operadoras e Seguradoras, em reconhecimento à sua liderança em qualidade e inovação no setor.

VALORIZAÇÃO E BENEFÍCIOS

GRI 2-30

As ações de valorização aos nossos colaboradores incluem eventos temáticos, homenagens por tempo de casa, encontros mensais com a alta liderança e confraternizações.

Oferecemos ainda incentivos como vale-alimentação de Natal, subsídio *home office*, assistência a viagens, previdência privada, seguro-saúde, auxílio-creche e convênios odontológicos.



POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO

GRI 2-19, 2-20

Adotamos políticas de remuneração bem estruturadas, garantindo equidade e competitividade para todos os níveis da organização, incluindo altos executivos e membros da governança.

Nossa remuneração fixa é composta pelo salário-base, estabelecido conforme o cargo ocupado. Já a remuneração variável é composta por dois programas principais: o Programa de Participação nos Resultados (PPR), que concede um ganho anual vinculado ao alcance de metas, e o Incentivo de Vendas, voltado para as áreas Comercial e de Relacionamento, com foco na ampliação dos negócios.

Em situações excepcionais de recrutamento, aplicamos um bônus de atração para facilitar a transição de novos talentos e minimizar os custos associados à mudança. Para casos de desligamento, cargos de gerente ou superiores, é possível contar com pacotes diferenciados. Importante destacar que a política de *clawback* (devolução de bônus e incentivos) não se aplica em nossa organização.

SAIBA MAIS
sobre nossa política de remuneração na página 80 do nosso caderno de indicadores.

SAÚDE E **BEM-ESTAR.** GRI 3-3, 403-1, 403-3

Cuidar das pessoas está na nossa essência, e essa filosofia se reflete no nosso compromisso com a qualidade de vida, o bem-estar integral e a segurança no trabalho. Alinhados aos princípios dos Direitos Humanos e às diretrizes da Organização Internacional do Trabalho (OIT), promovemos um ambiente seguro e saudável para todos.

Disponibilizamos exames ocupacionais e programas preventivos, como o 'De Bem com Você', que aborda a saúde física, emocional, financeira e social. Além disso, promovemos iniciativas como o Gestação Segura, palestras sobre saúde financeira e parcerias com academias para incentivar hábitos saudáveis. Também oferecemos orientação ergonômica, adaptando as estações de trabalho conforme as necessidades individuais, reforçando nosso compromisso com o bem-estar e a segurança no ambiente profissional.

Todas as ações e iniciativas estão reunidas sob o programa preventivo 'De Bem com Você', baseado em quatro pilares.

95,5%

DOS COLABORADORES ADERIRAM AOS PROGRAMAS DE CUIDADO OFERECIDOS PELA SEGUROS UNIMED

PILARES DO PROGRAMA "DE BEM COM VOCÊ"

SAÚDE EMOCIONAL

Iniciativas para o equilíbrio mental

SAÚDE SOCIAL

Eventos para desenvolvimento humano e conexões interpessoais

SAÚDE FINANCEIRA

Orientação para um planejamento econômico mais saudável

SAÚDE FÍSICA

Incentivo à alimentação saudável e práticas de atividades físicas com os benefícios exclusivos da TotalPass e *Wellhub* (antigo Gympass), *quick massage*, ginástica laboral, blitz postural, Programa Gestação Segura e Subsídio para Corrida de Rua



ATENTOS À SAÚDE MENTAL DO TIME

Em 2024, avançamos no monitoramento de riscos psicossociais, permitindo identificação precoce de fatores que impactam a saúde mental e a implementação de ações preventivas. Nosso objetivo é construir um ambiente de trabalho cada vez mais saudável, onde todos se sintam valorizados e produtivos.

ALGUMAS DE NOSSAS PRINCIPAIS AÇÕES INCLUEM:

- **Pesquisas** periódicas de perfil de saúde, avaliando indicadores de estresse, ansiedade e exaustão emocional.
- ***Workshops*** e treinamentos sobre saúde mental, promovendo a conscientização sobre bem-estar emocional.
- **Capacitação** de lideranças em segurança psicológica e gestão de conflitos, criando um ambiente mais acolhedor e empático.
- **Orientação** ergonômica e adaptação de estações de trabalho, minimizando impactos físicos e emocionais relacionados à rotina profissional.

Complementando essas iniciativas, continuamos a fortalecer o Programa Saúde Emocional, que oferece apoio psicológico e psiquiátrico acessível aos nossos colaboradores e segurados. O programa conta com uma rede credenciada de atendimento remoto, além da disponibilização de recursos digitais no Super App, que permite agendamentos e acesso a conteúdos de suporte emocional.

A promoção do bem-estar vai além do ambiente corporativo. Oferecemos Atenção Primária à Saúde, com atendimento médico especializado, exames, terapias, odontologia e assistência farmacêutica. Nossas campanhas anuais incluem vacinação contra a gripe e iniciativas voltadas para pessoas com TEA, portadores de doenças crônicas e gestantes, como o Espaço Materno.

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho (Sipat) reforça a importância do ambiente seguro e do bem-estar físico e emocional. Durante esse período, oferecemos palestras, massagens, reflexologia e ações voltadas à saúde mental. Para aprimorar nossas iniciativas, realizamos anualmente uma pesquisa de perfil de saúde, a qual nos permite identificar necessidades específicas e direcionar melhor nossos programas.

> Monitorando riscos psicossociais, promovemos a saúde mental dos colaboradores.

SAIBA MAIS
sobre nossas ações em Saúde e Segurança nos indicadores GRI 403, na página 94.



DESENVOLVIMENTO. GRI 404-2, 404-3

Acreditamos que a verdadeira aprendizagem vai além da simples aquisição de conhecimento; ela transforma, inspira e conecta. Por isso, investimos no desenvolvimento das pessoas para fortalecer um ambiente colaborativo, inovador e alinhado aos desafios do mercado. Buscamos criar espaços de troca e aprendizagem contínua, onde cada voz é ouvida e respeitada, impulsionando o crescimento de todos.

Na Seguros Unimed, aprendemos de forma ativa e oferecemos diversas iniciativas voltadas à qualificação profissional, com o foco na ampliação do conhecimento de nossos colaboradores sobre produtos e o mercado em que atuamos. Mensalmente, integramos nossos novos talentos com capacitação em temas fundamentais como nossa história, cultura, cooperativismo e estratégia.

Nossa Academia Corporativa, um centro de excelência em educação interna, oferece trilhas de aprendizado, treinamentos personalizados, *bootcamps* e oficinas criativas.

Em parceria com nosso núcleo de Inovação, introduzimos novas metodologias, como formações em parceria com startups e projetos de capacitação tecnológica, para garantir que nosso time esteja sempre conectado às inovações do mercado.

Já nossa **Academia de Vendas** se destaca como um espaço estratégico para a capacitação da equipe comercial e dos parceiros, sempre evoluindo para oferecer suporte de qualidade e excelência no atendimento. Para a força comercial e nossos corretores, disponibilizamos treinamentos *online* e encontros ao vivo, a fim de garantir um atendimento mais humanizado e eficiente. Também criamos tutoriais e vídeos explicativos no YouTube, tornando o acesso ao conhecimento mais intuitivo.

A **Jornada da Cultura é um dos pilares do nosso compromisso** com o aprendizado transformador. Criamos um espaço de troca e desenvolvimento, com *workshops*, oficinas, mesas redondas e palestras que, só **no último ano, contaram com mais de 1.460 participações**. Temos a convicção de que a aprendizagem precisa se basear na confiança, autonomia e colaboração, incentivando a construção conjunta do conhecimento e impulsionando a inovação.

Nossas iniciativas promovem a colaboração, a inovação e o alinhamento aos desafios do mercado.



Nosso compromisso se estende à diversidade e inclusão. O Programa de Inclusão e Carreira promove oportunidades de crescimento para jovens, mulheres, pessoas negras e pessoas com deficiência, na perspectiva de criar um ambiente mais justo e equitativo. No último ano, realizamos mentorias, trilhas de desenvolvimento e projetos de aceleração de carreira.

Por entendermos que aprender é um processo contínuo, criamos ferramentas que ajudam nossos colaboradores a traçarem objetivos claros para suas trajetórias profissionais. O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) possibilita o acompanhamento estruturado do progresso das equipes, com *feedbacks* constantes e metodologias ágeis. Assim como no ano anterior, em 2024, todos os colaboradores admitidos até setembro (que trabalharam mais de 90 dias no ano), participaram de avaliações regulares de desempenho e desenvolvimento de carreira.

Nosso compromisso com as pessoas segue em todas as fases da jornada. Para aqueles que deixam a organização, disponibilizamos um *e-book* que contém informações importantes para o processo de recolocação, como dicas e orientações para entrevistas e questões financeiras, entre outras. Em 2024, foram **249 beneficiados por essas iniciativas**, refletindo nosso compromisso com o bem-estar e o cuidado com cada profissional.

Estar em sintonia com as necessidades dos colaboradores é essencial para alcançar resultados sólidos e sustentáveis. Por isso, realizamos diagnósticos de treinamento e ouvimos atentamente cada *feedback* para aprimorar nossos programas. Com confiança e transparência, incentivamos um ambiente de desenvolvimento em que cada aprendizado representa uma oportunidade de crescimento.

Aqui, a gente coopera e aprende.

PROGRAMA **APRENDER +**

O Aprender + é uma iniciativa de autodesenvolvimento que incentiva o aprendizado de forma inclusiva e personalizada. Em 2024, foram **103 colaboradores aprovados**, 60% a mais do que no ano anterior, um recorde desde a criação do programa, em 2012. **O investimento no ano foi de R$ 463.192,67, nas seguintes frentes:**

R$ 463 mil
INVESTIDOS NO PROGRAMA APRENDER +

FORMAÇÃO INCLUSIVA

Colaboradores com deficiência recebem subsídio de 75% nas mensalidades de graduação, graduação tecnológica, pós-graduação, MBA, mestrado e doutorado. Nove pessoas ingressaram no ano.

FORMAÇÃO TECNOLÓGICA

Expansão do acesso à graduação tecnológica, com subsídio de 50% para os cursos. Sete pessoas ingressaram no ano.

FORMAÇÃO SUPERIOR

Subsídio de 50% nas mensalidades de cursos de graduação, pós-graduação, MBA, mestrado e doutorado. Um total de 87 colaboradores ingressaram no programa em 2024, 58% a mais do que em 2023.

Além disso, realizamos subsídio de 100% (até R$ 8 mil) para cursos de curta duração e eventos de atualização, que abrangeram 263 colaboradores no ano.



PROGRAMA DE **ESTÁGIO**

Nosso Programa de Estágio se destaca pela diversidade e inovação e inclui:

WORKSHOPS TEMÁTICOS

Realização de oito *workshops* cobrindo temas como cultura organizacional, inovação e habilidades de liderança.

PROJETOS PRÁTICOS

Cada estagiário participou de projetos aplicados, garantindo experiência real e alinhamento com as necessidades da empresa.

Em 2024, tivemos um total de 20 estagiários. Seis jovens foram contratados nesse ano e cinco foram promovidos.

PROGRAMA **JOVEM APRENDIZ**

Desde sua criação, o Programa Jovem Aprendiz beneficiou centenas de jovens. Dos mais de 2,8 mil inscritos no ano, 35 jovens foram contratados, com 15% das vagas destinadas a candidatos em situação de vulnerabilidade social. Ações realizadas envolvem:

MENTORIAS ESPECIALIZADAS

Cada aprendiz teve acesso a mentores designados, que forneceram orientação e suporte ao longo do ano.

TRILHAS DE DESENVOLVIMENTO

Foram criadas trilhas específicas para preparação profissional, alinhadas aos objetivos da Seguros Unimed e às aspirações dos jovens.

INCLUSÃO SOCIAL

Ampliação de parcerias com ONGs e instituições para identificar e apoiar jovens talentos.



SAIBA MAIS
sobre nossas ações para desenvolvimento de pessoas nos indicadores GRI 404, na página 93.



DIVERSIDADE E **INCLUSÃO.** GRI 3-3

Temos orgulho de fazer a diferença para a sociedade e garantir um espaço corporativo diverso e inclusivo, já que experiências distintas trazem olhares amplos, plurais e ricos de ideias que acabam gerando soluções inovadoras nos negócios, conectadas às necessidades das pessoas e da sociedade. Nossas Políticas de Diversidade e Inclusão e Sustentabilidade, alinhadas ao Pacto Global da ONU e ao Pacto ONU Mulheres, reforçam diretrizes claras para promover um ambiente respeitoso e equitativo, tanto para os colaboradores como para os clientes.

Nossas políticas estão alinhadas a iniciativas da Organização das Nações Unidas (ONU).

TEMOS COMO PILARES:

TODOS POR ELAS
Ações baseadas nas questões de gênero, com o objetivo de fortalecer mulheres no mundo corporativo.

RAÍZES
Busca conscientizar a liderança e demais colaboradores sobre etnia e raça, promovendo a igualdade.

EQUIDADE NAS DIFERENÇAS
Ações voltadas a Pessoas com Deficiência (PCDs), com foco em quebrar barreiras físicas, ergonômicas e sociais para a inclusão desse público.

MUITO ALÉM DO GÊNERO
Promover o diálogo, a convivência e o respeito, além de adequar os processos e sistemas da empresa para o público LGBTQIA+.

A EXPERIÊNCIA QUE ACOLHE O NOVO
Promover a convivência entre as diferentes gerações e o respeito etário.

Uma cultura organizacional inclusiva também gera impactos fora da Companhia, alcançando clientes, parceiros e investidores. Empresas que adotam práticas inclusivas fortalecem sua reputação, atraem talentos diversos e impulsionam a inovação.

TEMOS DIRETRIZES SÓLIDAS PARA GARANTIR QUE A DIVERSIDADE SEJA PROMOVIDA EM TODOS OS NOSSOS PROCESSOS. ISSO ENGLOBA:

1. **Respeito e valorização** das singularidades de nossos colaboradores e *stakeholders*, assegurando um ambiente livre de discriminação.
2. **Liderança** inspiradora, que promove inclusão, estimula a escuta ativa e forma equipes diversas.
3. **Processos seletivos** inclusivos, buscando a igualdade de oportunidades independentemente de raça, etnia, gênero, identidade de gênero, orientação sexual, idade, classe social, deficiência, religiosidade ou crenças políticas.
4. **Criação de um ambiente** de segurança psicológica, em que todos possam se expressar livremente e compartilhar ideias sem receio.
5. **Promoção de eventos e treinamentos** para conscientização e educação sobre diversidade e inclusão.
6. **Monitoramento contínuo** para avaliar o impacto das ações e garantir a evolução da cultura inclusiva.

FICAMOS AINDA MAIS DIVERSOS EM 2024

Além de iniciativas para garantir que grupos minorizados acessem as oportunidades de trabalho em nossa Companhia, promovemos ações para o desenvolvimento desses talentos. Conheça algumas delas a seguir.

ACELERA RAÍZES: DESENVOLVIMENTO DE TALENTOS NEGROS

Iniciado em 2024, o Acelera Raízes tem como foco promover a retenção de talentos e impulsionar a carreira de pessoas negras (pretas e pardas), a partir de suporte específico para o crescimento profissional, a igualdade de oportunidades e a equidade racial. O programa oferece capacitação e desenvolvimento, fortalecendo habilidades e aumentando chances de progressão na carreira.



O fechamento da primeira turma do programa foi no mês de outubro. **Durante cinco meses, 40 colaboradores negros** da nossa empresa tiveram a sua carreira e o seu desenvolvimento impulsionados pela consultoria AGC, fundada por Arlane Gonçalves, que possui mais de 16 anos de experiência no setor público e privado, criando e liderando iniciativas de transformação sistêmica e cultural, sendo referência nacional em Diversidade, Equidade e Inclusão.

EXPANSÃO DO PROGRAMA DE MENTORIA FEMININA

Buscando fortalecer a presença feminina na liderança, ampliamos nosso Programa de Mentoria Feminina. Nesse ciclo, estendemos o programa para as supervisoras, consultoras e especialistas, o que resultou em um crescimento significativo no número de mentoradas e mentores, permitindo o desenvolvimento de competências estratégicas e impulsionando a progressão de carreira das participantes.

São 30 vagas oferecidas para mentoradas e 30 para mentores anualmente. Durante seis meses, nossas mentoradas têm encontros quinzenais com seus mentores para aprimorar suas habilidades profissionais.

O *matching* entre as duplas é realizado de acordo com o nível de função. Podem participar como mentores: gerentes, superintendentes e diretores, homens e mulheres, com mentoradas situadas um nível abaixo. **Já as mentoradas podem ser coordenadoras, supervisoras e especialistas.** Para mentoradas supervisoras, são elegíveis coordenadores, tanto homens quanto mulheres.



NÓS POR TODOS

Grupo de afinidades dentro do programa de Diversidade e Inclusão (D&I), o **Nós por Todos foi reestruturado durante o ano com o objetivo de elevar o nível de maturidade do grupo**, assumindo compromissos institucionais e traçando planos de curto, médio e longo prazos. Para isso, fizemos uma parceria com a consultoria We.Flow, que contribui para que lideranças e participantes dos grupos de afinidades se dedicassem a essa construção colaborativa.

CAPACITAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO

Investimos em treinamentos sobre vieses inconscientes, combate ao assédio e liderança inclusiva. Temos também um guia de Diversidade e Inclusão, com o objetivo de promover letramento sobre as principais temáticas.

ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES

Para acompanhar nossa evolução, intensificamos a análise de indicadores, incluindo a presença de mulheres em cargos de liderança, a representatividade de pessoas negras na força de trabalho e o percentual de profissionais com deficiência, buscando avançar além do exigido pela legislação. Implementamos um painel de acompanhamento dinâmico, garantindo transparência e embasamento para tomadas de decisão.

Nosso compromisso com a DEI (Diversidade, Equidade e Inclusão) está diretamente alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente ao ODS 5 (Igualdade de Gênero), ODS 10 (Redução das Desigualdades) e ao mais recente ODS 18 (Igualdade Étnico-racial). Sabemos que ainda há muito a ser feito, mas seguimos empenhados em evoluir e consolidar uma cultura cada vez mais inclusiva.

MEIO AMBIENTE

COMPROMETIMENTO COM OS RECURSOS NATURAIS E A BIODIVERSIDADE



Neste capítulo:

- *Gestão ambiental*

GESTÃO AMBIENTAL

Alinhamos nossas operações às melhores práticas de sustentabilidade e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU. Integrando os pilares ESG (Ambiental, Social e Governança), nosso foco está em causar impactos positivos por meio de nossas atividades, fomentando internamente e junto às comunidades onde estamos inseridos uma cultura de respeito ao meio ambiente.

Em linha com esses princípios e cientes de nossa responsabilidade com resíduos, implementamos uma política integrada que abrange segregação, coleta seletiva e parcerias com cooperativas de reciclagem. Oferecemos treinamentos específicos às equipes que recolhem os materiais e realizamos ações de conscientização para colaboradores, parceiros e fornecedores sobre práticas sustentáveis. Complementamos essas iniciativas com a melhoria da comunicação visual nos coletores, de forma a tornar mais clara a distinção entre materiais recicláveis e não recicláveis.

A gestão de recursos também se estende à água, onde adotamos dispositivos economizadores e sistemas de reaproveitamento de água da chuva para limpeza de áreas comuns e jardim em nossas unidades, com monitoramento contínuo dos indicadores de consumo.

Em relação ao consumo de energia, substituímos sistemas de iluminação tradicionais por LEDs, implementamos automação de processos e priorizamos o uso de fontes renováveis sempre que possível. Também promovemos campanhas de conscientização interna sobre o uso responsável de energia.

Além dessas medidas, mantemos um compromisso com o desenvolvimento de uma economia de baixo carbono.

SAIBA MAIS
Confira a página 92 do nosso Caderno de Indicadores.



BIODIVERSIDADE

Patrocinamos o Projeto Azul+, da Fundação Biodiversitas, e investimos anualmente para a preservação da arara-azul-de-lear e em educação ambiental.

RESULTADO **FINANCEIRO**

CRESCIMENTO SUSTENTÁVEL



Neste capítulo:

- *Desempenho*
- *Expansão sustentável*

DESEMPENHO. GRI 3-3

O ano de 2024 representou para a Seguros Unimed o encerramento do ciclo de gestão e do planejamento 2021-2025, com resultados consistentes oriundos de um trabalho coletivo, baseado no cooperativismo, sempre guiado pela ética, integridade e pelo foco maior de gerar valor a todos os nossos públicos e parceiros, sem descuidar do cuidado com nossos clientes.

O contexto do último ano foi marcado globalmente por incertezas econômicas, inflação persistente e volatilidade nos mercados financeiros. No Brasil, observamos um ambiente macroeconômico desafiador, com avanços moderados em alguns setores e uma forte concorrência em outros, além da crescente pressão regulatória. Ainda assim, mantivemos uma trajetória de crescimento sustentável e conseguimos entregar resultados sólidos, reafirmando nossa posição de destaque no mercado.

Nosso faturamento atingiu R$ **7,5 bilhões, representando um crescimento de 19,4%** em relação ao ano anterior. Esse desempenho foi impulsionado, principalmente, pelo crescimento de 23,4% no segmento de saúde, que continua sendo nosso carro-chefe, responsável por 81,9% da receita total. Nossa sinistralidade, um dos principais indicadores da sustentabilidade financeira, ficou em **76,7%, abaixo da média nacional para o ramo de saúde, que foi de 81,7%.** Esse resultado reflete nosso compromisso com a eficiência operacional e a gestão rigorosa de custos, apoiados pelo combate a fraudes e pelo uso de tecnologia, como inteligência artificial para auditoria e prevenção de sinistros excessivos.

Ao longo dos últimos cinco anos, nossa margem bruta cresceu 23,8%, impulsionando um **aumento de 29,7% no resultado operacional do ano.** O lucro líquido acumulado atingiu **R$ 370 milhões, superando em 18,7% o orçamento** inicial. O **retorno sobre o patrimônio líquido médio (ROAE) alcançou 16,27%**, evidenciando nossa capacidade de gerar valor de forma sustentável para nossos acionistas. Além disso, o impacto positivo da taxa Selic nos resultados financeiros, aliado à excelente *performance* dos produtos, permitiu que superássemos nossas metas orçamentárias para o período. Nossa carteira de investimentos, administrada pela Investcoop, segue uma gestão eficiente e alinhada aos princípios de sustentabilidade, garantindo retornos consistentes.

Sabemos que a solidez dos nossos indicadores econômicos e a sinistralidade impactam diretamente a sustentabilidade do nosso negócio. Isso porque a alta sinistralidade pode comprometer a disponibilidade de recursos, demandando ajustes no modelo de negócios, nos preços e na cobertura oferecida aos segurados. Para mitigar esses riscos, contamos com um Comitê de Gestão Específico, que monitora e corrige desvios operacionais. Tudo, sempre, sob a supervisão do Conselho de Administração.

R$ **7,5 bilhões**
DE FATURAMENTO

R$ **350 milhões**
DE LUCRO LÍQUIDO

ROAE **16,27%**

TECNOLOGIA EM PROL DOS RESULTADOS

Investimos fortemente em tecnologia, com R$ 196 milhões aplicados na modernização de sistemas corporativos e na implementação de novas ferramentas, como inteligência artificial. Passamos a utilizar reconhecimento facial para autenticação em reembolsos e agendamentos em mais de 150 clínicas, que permitiram identificar má utilização e reduzir fraudes, garantindo mais segurança e confiabilidade. Esse compromisso com a inovação fortalece a experiência dos nossos clientes e contribui para a sustentabilidade do negócio. A nova estrutura do núcleo antifraude corporativo permitiu a identificação e rejeição de centenas de propostas fraudulentas, gerando um **total de custos evitados de R$ 101 milhões.**

Nosso crescimento sustentável também é resultado de uma governança robusta e de uma gestão integrada entre áreas. Estratégias colaborativas, aliadas à capacitação constante das equipes, foram determinantes para superarmos desafios, melhorarmos processos e ampliarmos parcerias estratégicas. Seguimos comprometidos com uma atuação responsável e de longo prazo, garantindo um futuro sólido para nossa Companhia, nossos clientes e nossos parceiros.

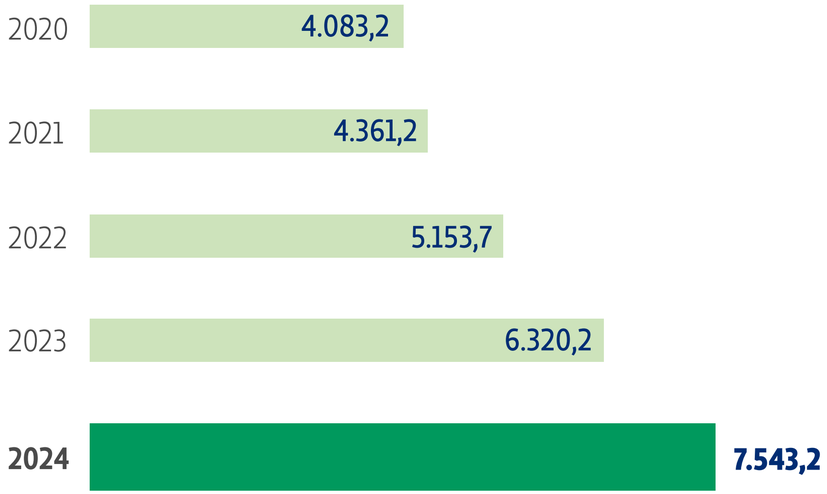
O valor econômico direto gerado e distribuído pela organização é significativo para o Brasil, país onde opera. Essa relevância é justificada pela contribuição para o Produto Interno Bruto (PIB), especialmente no mercado de saúde, que no Brasil conta com 51,4 milhões de beneficiários.

PRINCIPAIS INDICADORES DO CICLO 2021–2025

FATURAMENTO

EVOLUÇÃO DO FATURAMENTO CONSOLIDADO E CONTRIBUIÇÕES

R$ milhões (2020 a 2024)



85%
DE CRESCIMENTO DESDE 2020

19,4%
EM COMPARAÇÃO A 2023

DESEMPENHO POR RAMO DE NEGÓCIO (2024)

SAÚDE:
R$ 6.164,7 milhões — 23,4% ↑

ODONTO:
R$ 200,3 milhões — 9,0% ↑

VIDA:
R$ 880,8 milhões — 3,8% ↑

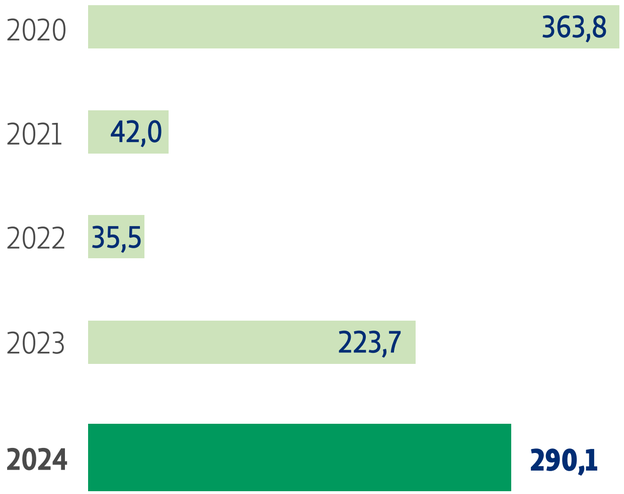
PREVIDÊNCIA PRIVADA:
R$ 201,0 milhões* — -9,6% ↓

RAMOS ELEMENTARES:
R$ 101,1 milhões — 16,7% ↑

** contém as portabilidades aceitas*

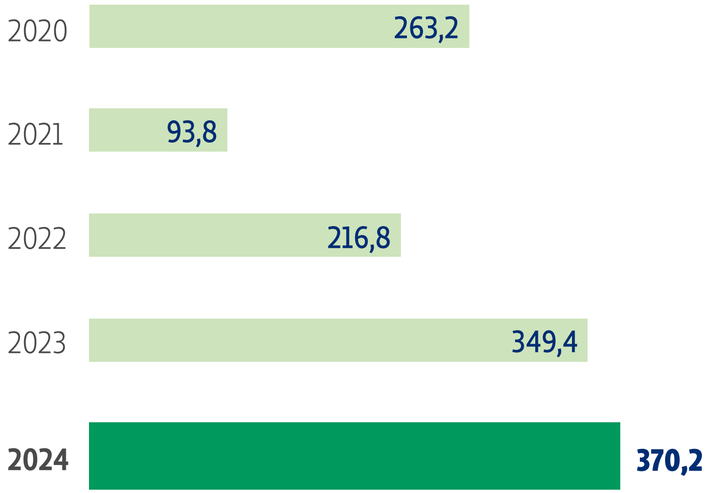
RESULTADO OPERACIONAL

EVOLUÇÃO DO RESULTADO OPERACIONAL CONSOLIDADO
R$ milhões (2020 a 2024)



LUCRO LÍQUIDO

EVOLUÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO CONSOLIDADO
R$ milhões (2020 a 2024)



40,6%
DE CRESCIMENTO DESDE 2020

6%
EM COMPARAÇÃO A 2023



EXPANSÃO SUSTENTÁVEL

A ampliação das operações comerciais, com aumento expressivo no número de corretores e parceiros, também foi uma marca do período. Produtos como o Serit, líder de mercado no segmento de renda por invalidez temporária, e o segmento de odontologia, que continua a crescer de forma significativa, se destacaram. Além disso, os ramos elementares apresentaram expansão de 15,7% em carteira no último ano, com novos investimentos em tecnologia e processos.

Os resultados alcançados são um reflexo da liderança da Seguros Unimed no mercado, com foco na experiência do cliente, inovação contínua e sustentabilidade operacional. Com uma base sólida construída ao longo desse ano, a empresa está preparada para enfrentar os desafios e aproveitar as oportunidades de 2025, com este novo ciclo de gestão que se inicia.

Os ramos elementares apresentaram expansão de 15,7% em carteira no último ano, com novos investimentos em tecnologia e processos.



ANEXO

Neste capítulo:

- *Caderno de indicadores*
- *Sumário de Conteúdo GRI*
- *Créditos*

CADERNO DE INDICADORES

2-1 – DETALHES DA ORGANIZAÇÃO

Somos formalmente registrados como Unimed Seguradora S/A, Unimed Seguros Saúde S/A, Unimed Seguros Patrimoniais S/A, Unimed Saúde e Odonto S/A, Unimed Participações S/A, Investcoop Asset Management Ltda. e Unimed Corretora de Seguros Ltda., mas amplamente conhecidos como Seguros Unimed. Somos uma organização com fins lucrativos, com sede no bairro Cerqueira César, em São Paulo (SP). Nossas operações são realizadas exclusivamente no Brasil.

2-2 – ENTIDADES INCLUÍDAS NO RELATO DE SUSTENTABILIDADE DA ORGANIZAÇÃO

Nossas unidades em São Paulo compreendem: Unimed Seguradora S/A – São Paulo (CNPJ: 92.863.505/0001-06); Unimed Seguradora S/A – Sete de Abril (CNPJ: 92.863.505/0053-29); Unimed Seguros Saúde S/A – São Paulo (CNPJ: 04.487.255/0001-81); Unimed Seguros Saúde S/A – Sete de Abril (CNPJ: 04.487.255/0035-20); Unimed Saúde e Odonto S/A – São Paulo (CNPJ: 10.414.182/0001-09); Unimed Saúde e Odonto S/A – Sete de Abril (CNPJ: 10.414.182/0003-62); Unimed Seguros Patrimoniais S/A (CNPJ: 12.973.906/0001-71); Unimed Participações S/A (CNPJ: 27.569.369/0001-76) e Investcoop Asset Management Ltda. (CNPJ: 31.681.693/001-09).

Já nossos escritórios regionais são: Unimed Seguradora S/A – Bauru (SP), Belo Horizonte (MG), Brasília (DF), Campinas (SP), Caxias do Sul (RS), Cuiabá (MT), Curitiba (PR), Florianópolis (SC), Fortaleza (CE), Goiânia (GO), Londrina (PR), Porto Alegre (RS), Recife (PE), Ribeirão Preto (SP), Rio de Janeiro (RJ), Salvador (BA), São José do Rio Preto (SP) e Vitória (ES).

Nossas demonstrações financeiras consolidadas são auditadas e registradas publicamente. Entretanto, as informações apresentadas no balanço social incluem dados apenas da Unimed Seguradora S/A e da Unimed Seguros Saúde S/A.

Quanto à consolidação de informações, a abordagem utilizada engloba todos os CNPJs das entidades, incluindo os escritórios regionais.

2-3 – PERÍODO DE RELATO, FREQUÊNCIA E PONTO DE CONTATO

Assim como fazemos com nosso relato financeiro, publicamos anualmente nosso relatório de sustentabilidade.

2-4 REFORMULAÇÃO DE INFORMAÇÕES

Este relatório reformula informações que foram publicadas em relatórios anteriores. A reformulação ocorreu no indicador 2-8, devido a uma mudança na definição utilizada nos anos anteriores. Estagiários e aprendizes passaram a ser considerados apenas no indicador 2-7, como empregados, por possuírem vínculo empregatício direto com a organização. O indicador 205-2 também sofreu uma alteração referente à divisão de categorias funcionais.

2-6 – ATIVIDADES, CADEIA DE VALOR E OUTRAS RELAÇÕES COMERCIAIS

Atuamos nos setores de assistência médica, serviços e finanças. Na área de assistência médica, destacamo-nos pela prestação de cuidados de saúde. No setor de serviços, oferecemos seguros, enquanto no setor de finanças realizamos atividades de gestão e custódia de ativos, além de operarmos com seguros.

Nossa cadeia de valor abrange operações, marketing e vendas, serviços, infraestrutura, gestão de recursos humanos, desenvolvimento de tecnologia, compras, fornecedores, operações da organização, uso do produto ou serviço e o fim de vida do produto ou serviço.

Nossas atividades principais incluem a prestação de serviços e finanças e contabilidade. Os produtos e serviços que oferecemos englobam seguros de Vida, Previdência, Odontologia, Saúde e Ramos Elementares.

Contamos com um total estimado de 1.113 fornecedores ao longo da cadeia de fornecedores em 2024. Entre as entidades *downstream*, estão os consumidores finais. Os parceiros de negócios relevantes para as operações e atividades da organização incluem o Sistema Unimed, corretores e estipulantes. Os itens b.i e b.ii não foram completamente respondidos devido à indisponibilidade de consolidação das informações.

2-7 – EMPREGADOS

Utilizamos como base de fechamento dos dados a folha de pagamentos de dezembro de 2024. Estagiários e Aprendizes são considerados empregados temporários por possuírem vínculo direto com a organização. Não há empregados na Região Norte.

	2022			2023			2024		
Empregados por gênero e região	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Região Nordeste	8	17	25	7	17	24	6	22	28
Região Centro-Oeste	4	21	25	5	21	26	4	21	25
Região Sudeste	528	990	1.518	561	1.119	1.680	588	1.256	1.844
Região Sul	5	29	5	6	29	35	7	31	38
Total	545	1.028	1.573	579	1.186	1.765	**605**	**1.330**	**1.935**

	2022			2023			**2024**		
Tipos de contrato e gênero	Permanentes	Temporários	Total	Permanentes	Temporários	Total	Permanentes	Temporários	Total
Homens	491	19	510	549	30	579	577	28	605
Mulheres	966	27	993	1.149	37	1.186	1.292	38	1.330
Total	1.457	46	1.573	1.698	67	1.765	**1.869**	**66**	**1.935**

	2022			2023			**2024**		
Tipo de contrato e região	Permanentes	Temporários	Total	Permanentes	Temporários	Total	Permanentes	Temporários	Total
Região Nordeste	25	0	25	24	0	24	27	1	28
Região Centro-Oeste	25	0	25	26	0	26	25	0	25
Região Sudeste	1.469	48	1.517	1.615	65	1.680	1.781	63	1.844
Região Sul	34	1	35	33	2	35	36	2	38
Total	1.553	49	1.656	1.698	67	1.765	**1.869**	**66**	**1.935**

	2022			2023			2024		
Região e gênero sem garantia de carga horária	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Região Nordeste	0	0	0	4	6	10	5	15	20
Região Centro-Oeste	0	0	0	4	10	14	2	12	14
Região Sudeste	71	218	289	150	186	336	203	266	469
Região Sul	0	1	1	4	7	11	6	20	26
Total	71	218	289	162	209	371	**216**	**313**	**529**

	2022			2023			2024		
Tipo de emprego e gênero	Tempo Integral	Período Parcial	Total	Tempo Integral	Período Parcial	Total	Tempo Integral	Período Parcial	Total
Homens	474	71	545	578	1	579	603	2	605
Mulheres	838	219	1.057	1.182	4	1.186	1.327	3	1.330
Total	1.312	290	1.602	1.760	5	1.765	**1.930**	**5**	**1.935**

	2022			2023			2024		
Tipo de emprego e região	Tempo Integral	Período Parcial	Total	Tempo Integral	Período Parcial	Total	Tempo Integral	Período Parcial	Total
Região Nordeste	25	0	25	24	0	24	28	0	28
Região Centro-Oeste	25	0	0	26	0	26	25	0	25
Região Sudeste	1.229	289	1.518	1.675	5	1.680	1.839	5	1.844
Região Sul	33	1	34	35	0	35	38	0	38
Total	1.312	290	1.602	1.760	5	1.765	**1.930**	**5**	**1.935**

2-8 – TRABALHADORES QUE NÃO SÃO EMPREGADOS

Nossos Estagiários, Temporários e Aprendizes possuem vínculo direto com a Seguros Unimed e, por isso, foram considerados apenas no indicador 2-7.

2-9 – ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO

Nossa estrutura de governança é composta por Conselho de Administração, Diretoria Estatutária, Diretoria Executiva e Superintendências.

O Conselho de Administração é responsável pela orientação geral dos negócios da empresa, aprovação orçamentária, eleição e fiscalização dos membros da Diretoria. É composto por nove membros, dos quais dois são conselheiros independentes. Embora não exista estatuto que exija diversidade de gênero nos cargos do Conselho, atualmente duas mulheres ocupam assentos, e um membro se autodeclara pardo. Além disso, sete dos conselheiros são médicos, representando *stakeholders* e acionistas cooperativos. O mandato dos membros é de dois anos, com possibilidade de reeleição. As reuniões ordinárias ocorrem a cada dois meses. O presidente e o vice-presidente são eleitos pelos membros para mandatos de um ano, sendo permitida a reeleição.

A Diretoria Estatutária é responsável pela gestão e estratégia dos negócios, sendo eleita pelo Conselho de Administração para mandatos de dois anos, com possibilidade de reeleição. É composta por no mínimo dois e no máximo cinco membros, incluindo um diretor-presidente e demais diretores sem designação especial, todos residentes no Brasil.

A Diretoria Executiva tem como objetivo gerir e direcionar a estratégia da empresa, promovendo mudanças para alavancar os negócios, implementar projetos estratégicos e tomar decisões corporativas. Em 2024, as diretorias executivas incluíram: Diretoria Executiva Institucional e Clientes; Diretoria Executiva Administração e Finanças; Diretoria Executiva Provimento de Saúde, Vida, Previdência e Ramos Elementares; e Diretoria Executiva Mercado e Tecnologia.

Já as Superintendências são exercidas por executivos que auxiliam a Diretoria Executiva e Estatutária na gestão dos negócios e no cumprimento das metas. Em 2024, as superintendências incluíram áreas como: Gestão do Cliente; Comercial e Produtos Susep; Novos Negócios; Inovação e Odontologia; Regulação, Auditoria Médica e Sinistros; Técnica e Atuarial; Estratégia, Pessoas, Processos e Projetos; Rede Assistencial e Atenção à Saúde; Marketing; e Comercial e Produtos Saúde e Odonto.

Adotamos boas práticas de governança por meio de comitês e comissões que assessoram a Diretoria Executiva, Diretoria Estatutária e o Conselho de Administração. Os comitês são compostos por membros das diretorias, superintendentes, conselheiros independentes, o presidente do Conselho e convidados específicos. As comissões, por sua vez, são grupos multidisciplinares focados em estudos operacionais para fomentar discussões e aprimorar práticas.

Esses comitês e comissões asseguram a aplicação de melhores práticas de governança, promovendo transparência, ética, gestão de riscos e o alinhamento estratégico com os objetivos da Seguros Unimed.

2-10 – NOMEAÇÃO E SELEÇÃO PARA O MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

O presidente e o vice-presidente do Conselho de Administração são eleitos pelos membros para mandatos de um ano, podendo ser reeleitos. Os membros do Conselho de Administração são eleitos pelos acionistas em Assembleia Geral. A Diretoria Estatutária, responsável pela gestão e pela estratégia dos negócios, é eleita pelo Conselho de Administração para mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Essa diretoria é composta por, no mínimo, dois membros e, no máximo, cinco membros, sendo um diretor-presidente e os demais sem designação especial, acionistas ou não, todos residentes no Brasil. Já a Diretoria Executiva e os Superintendentes são contratados pela Companhia e estão submetidos às condições estabelecidas na Consolidação das Leis do Trabalho, mantendo vínculo empregatício com todas as características inerentes.

No processo de nomeação e seleção dos membros do Conselho de Administração, a organização e os acionistas adotam os critérios exigidos pelas normas regulatórias, além dos critérios relacionados à competência profissional, incluindo, mas não se limitando, a ter capacitação técnica comprovada por experiência acadêmica e profissional, ter reputação ilibada, não estar impedido, inabilitado ou suspenso para o exercício de cargos estatutários, não responder, nem qualquer empresa da qual seja controlador ou administrador, por protesto de títulos, cobranças judiciais, inadimplemento de obrigações e outras ocorrências ou circunstâncias análogas, não ter sido declarado falido ou insolvente nos últimos cinco anos e não ter controlado ou administrado, nos últimos cinco anos que antecedem à eleição ou nomeação, firma ou sociedade objeto de declaração de insolvência, liquidação extrajudicial, intervenção, regime de administração especial temporária ou falência.

2-11 – PRESIDENTE DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

Contamos com o presidente do Conselho de Administração e com um diretor-presidente da empresa; portanto, o presidente não atua como alto executivo da organização e não acumula funções.

2-12 – PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA SUPERVISÃO DA GESTÃO DOS IMPACTOS E 2-13 – DELEGAÇÃO DE RESPONSABILIDADE PELA GESTÃO DE IMPACTOS

O Conselho de Administração é responsável pelo direcionamento e aprovação do planejamento estratégico, financeiro e de sustentabilidade da Seguros Unimed. O órgão também acompanha o planejamento e o orçamento por meio de reuniões bimestrais, conforme previsão estatutária. Em 2021, o Conselho decidiu se reunir mensalmente de forma espontânea. Durante a revisão do mapa estratégico, ocorre também a revisão da visão, missão, princípios e valores da Companhia, com a aprovação em reunião do Conselho de Administração.

O Conselho de Administração da Seguros Unimed tem um papel central na supervisão da devida diligência e na gestão dos impactos da organização na economia, no meio ambiente e nas pessoas. Essas responsabilidades são delegadas às Diretorias Estatutária e Executiva e aos Superintendentes. Esses responsáveis atuam na execução das diretrizes estratégicas definidas pelo Conselho de Administração.

O assessoramento é feito pelo Comitê de Governança, Riscos, Compliance e Auditoria, cuja finalidade é garantir a transparência e a ética, além de adotar as melhores práticas de governança. Esse comitê avalia os riscos do negócio, tanto qualitativamente quanto quantitativamente, assegurando a boa gestão dos recursos, a proteção e a valorização do patrimônio e a aderência ao ambiente regulatório. Também são analisados os aspectos de melhoria na estrutura de controles internos identificados pelas auditorias interna e externa. O comitê não é considerado órgão auxiliar exclusivo do Conselho e inclui, como membro efetivo, o presidente do Conselho de Administração. Além disso, promovemos os valores corporativos de Ética e Integridade, fortalecendo um ambiente de negócios saudável e de confiança.

O Programa de Integridade contribui para aumentar a eficiência e a segurança da operação e é estruturado em oito pilares, dos quais dois se destacam: (i) o comprometimento da alta administração e (ii) a *due diligence* de fornecedores e parceiros de negócios. A Companhia possui políticas aprovadas, tais como: PO-143 (Política de Relacionamento com Terceiros e Due Diligence de Integridade), PO-111 (Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro), PO-153 (Política de Conflito de Interesses) e PO-154 (Política de Relacionamento com Agentes Públicos).

O Conselho de Administração também considera os resultados dos processos de supervisão da devida diligência para assegurar que as decisões estejam alinhadas com os princípios de ética, sustentabilidade e responsabilidade corporativa. O órgão está comprometido com a melhoria contínua desses processos, garantindo que a organização opere de maneira ética, sustentável e socialmente responsável, em conformidade com as melhores práticas de governança corporativa.

Além disso, o Conselho desempenha um papel crucial na análise da eficácia dos processos, supervisionando o funcionamento da estrutura de Gestão de Riscos. Semestralmente, a Auditoria Interna apresenta um sumário dos trabalhos realizados em reuniões do Conselho. Todos os relatórios emitidos são disponibilizados conforme

o Plano Anual de Auditoria Interna, que também é aprovado pelo Conselho. A Auditoria Interna tem como objetivo assessorar a administração na avaliação e controle de riscos corporativos, contribuindo para o alcance dos objetivos estratégicos por meio de análises, recomendações, pareceres e informações sobre as atividades examinadas.

2-14 – PAPEL DESEMPENHADO PELO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NO RELATO DE SUSTENTABILIDADE

Nossa matriz de materialidade foi revisada e aprovada pelas diretorias estatutária e executiva, sendo posteriormente apresentada ao Conselho de Administração.

As informações contidas no Relatório de Sustentabilidade são enviadas ao Conselho de Administração durante as reuniões do colegiado. No entanto, o Conselho não realiza a revisão ou aprovação final das informações inseridas no relatório. Esse papel é desempenhado pelas diretorias estatutária e executiva, que aprovam tanto a matriz de materialidade quanto as ações decorrentes dela. Cabe ao Conselho de Administração apenas o acompanhamento da evolução dessas ações.

2-15 – CONFLITOS DE INTERESSE

Adotamos um Programa de Integridade, vinculado à Área de Compliance, para prevenir e mitigar conflitos de interesse. Esse programa consiste em um conjunto de procedimentos internos que promovem ética e integridade nas relações de trabalho e negócios, incentivando a detecção e resolução de desvios de conduta, fraudes, irregularidades e atos ilícitos, especialmente aqueles que possam envolver a administração pública, nacional ou estrangeira.

A área de Compliance é responsável por apresentar periodicamente aos órgãos de governança o mapeamento de possíveis situações de conflito de interesses. Para isso, utiliza instrumentos como as declarações de vínculos, preenchidas anualmente por todos os níveis hierárquicos, e o relatório anual de transações entre partes relacionadas, que detalha as transações da Companhia com membros da alta administração e empresas relacionadas.

Os conflitos de interesse são analisados pela área de Compliance seguindo a Política de Conflitos de Interesses e comunicados ao Comitê de Conduta Ética da Seguros Unimed. Informações relevantes sobre conflitos de interesse, como participação cruzada em outros órgãos de administração, participação acionária cruzada com fornecedores e *stakeholders*, existência de acionistas controladores e relações ou transações com partes relacionadas, são divulgadas por meio de notas explicativas publicadas junto com o balanço patrimonial da Companhia.

2-16 – COMUNICAÇÃO DE PREOCUPAÇÕES CRUCIAIS

As pautas de comunicação e preocupações sociais são definidas junto às Diretorias Estatutária e Executiva e aprovadas pelo presidente do Conselho de Administração, mensalmente. Nosso sistema mensal de prestação de contas junto ao Conselho de Administração prevê a apresentação e debate do acompanhamento econômico e financeiro da Companhia, além do reporte de outros assuntos relevantes relacionados ao negócio, como, por exemplo, o acompanhamento do planejamento estratégico e orçamentário e pontos de atenção a serem observados.

Em 2024, houve uma preocupação crucial apresentada ao CA, semelhante à do ano de 2023, mas em outra unidade. Esse tópico se relacionava a uma questão assistencial envolvendo uma grande cooperativa do Sistema Unimed e o risco de não provermos a adequada assistência médica na região de ação da respectiva Unimed, podendo gerar impacto negativo na marca.

2-17 – CONHECIMENTO COLETIVO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

Adotamos medidas para desenvolver o conhecimento coletivo, as habilidades e a experiência do mais alto órgão de governança sobre desenvolvimento sustentável. Em 2024, a alta gestão, composta por Conselheiros, Diretores Estatutários, Executivos e Superintendentes, participou da "Semana da Governança", que tratou temas como Conflito de Interesses, Qualidade Além das Normas, Precisamos Falar de ESG e dos Riscos Climáticos, Riscos Cibernéticos, Fraudes e Engenharia Social e o Papel da Auditoria Interna e a Integração com Governança, Riscos e Compliance.

2-18 – AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

Os acionistas não definiram um processo de avaliação de desempenho para o Conselho de Administração. No entanto, os Diretores Estatutários da nossa acionista controladora acompanham todas as reuniões do Conselho de Administração, monitorando os debates e deliberações. A área societária acompanha, organiza as reuniões e administra as demandas relacionadas ao Conselho de Administração, garantindo a aderência aos pilares da governança corporativa, gestão eficiente do tempo e conformidade legal.

2-19 – POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO

Possuímos políticas de remuneração bem definidas para os membros do mais alto órgão de governança e altos executivos, abrangendo diferentes componentes.

A remuneração fixa consiste no salário-base, que é determinado de acordo com o cargo ocupado. Já a remuneração variável é oferecida por meio de dois programas principais: o Programa de Participação nos Resultados (PPR), que proporciona um ganho anual vinculado ao cumprimento de metas de *performance* e resultados de desempenho definidos em programa específico, e o Incentivo de Vendas, destinado à área Comercial e de Relacionamento, com foco na alavancagem dos negócios.

Para situações de recrutamento não recorrentes, é praticado um bônus de atração, que facilita a transição e minimiza os custos associados à mudança definitiva, sendo pago a título de indenização no mês contratual. No caso de pagamentos de rescisão, para cargos de gerente e acima, há a prática de oferecer pacotes diferenciados. A política de *clawback* (devolução de bônus e incentivos) não é aplicável. Já no que diz respeito a benefícios de aposentadoria, a empresa contribui com 0,5% a 4% do salário-base do colaborador para previdência aberta e até 0,5% para previdência fechada.

As políticas de remuneração estão alinhadas aos objetivos estratégicos da organização, sendo fundamentais para atrair, reter e motivar profissionais em um ambiente competitivo e dinâmico.

2-20 – PROCESSO PARA DETERMINAÇÃO DA REMUNERAÇÃO E 2-21 – PROPORÇÃO DA REMUNERAÇÃO TOTAL ANUAL

Tratamos as informações de remuneração como confidenciais por ser uma estratégia da nossa administração salarial. Temos uma construção baseada na metodologia Hay e fazemos pesquisas de mercado com os maiores fornecedores hoje disponíveis, garantindo o equilíbrio interno e externo e também nossa competitividade salarial.

2-23 – COMPROMISSOS DE POLÍTICA

Nossa Política de Sustentabilidade reafirma o compromisso com uma atuação responsável nos aspectos ambientais, sociais e de governança (ESG), promovendo uma cultura orientada pelo desenvolvimento sustentável em conformidade com o Código de Conduta das Companhias. Essa política inclui compromissos como desenvolver negócios e produtos sustentáveis, priorizar a qualidade nos serviços, promover estratégias de transformação social e ambiental e apoiar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU e os princípios do Pacto Global.

A atuação sustentável das Companhias é guiada por três dimensões principais: Cuidar do Planeta (ambiental), Cuidar das Pessoas (social) e Cuidar do Futuro (governança). As diretrizes incluem integrar sustentabilidade aos processos e à cadeia de valor, desenvolver iniciativas baseadas em princípios ESG por meio de comissões especializadas, utilizar a matriz de materialidade e o relato de sustentabilidade como ferramentas estratégicas e mapear oportunidades de desenvolvimento local em territórios onde as Companhias atuam.

As Companhias também adotam critérios objetivos para definir e priorizar iniciativas internas e externas, estabelecem um plano de comunicação ESG para informar partes interessadas e promovem capacitação permanente em ESG para colaboradores, fornecedores, clientes e comunidades. O foco está em fortalecer a parceria com as unidades do Sistema Unimed, ofertar produtos e serviços alinhados às diretrizes de sustentabilidade e monitorar continuamente o impacto das iniciativas ESG.

Além disso, a política orienta a seleção de investimentos considerando critérios de sustentabilidade, riscos associados a ativos e boas práticas de governança corporativa. A implantação das iniciativas é monitorada e avaliada continuamente, com base em critérios claros e verificáveis, para garantir a efetividade da política e sua contribuição para a agenda ESG.

Por meio de nossa Política de Sustentabilidade, também reforçamos o compromisso com o respeito aos direitos humanos, valorizando colaboradores e *stakeholders*. As diretrizes incluem assegurar condições adequadas de trabalho e bem-estar, remuneração justa, igualdade de oportunidades, progressão de carreira para mulheres e iniciativas de diversidade e inclusão. A Companhia também promove acessibilidade a produtos e serviços, combate ao trabalho forçado e ações afirmativas para qualificação e geração de emprego e renda, além de mitigar riscos à saúde e segurança no trabalho.

A Política de Diversidade e Inclusão complementa esses compromissos ao criar um ambiente inclusivo, sem discriminação ou preconceito, baseado na equidade e valorização da singularidade de cada indivíduo. Entre as ações destacam-se: promoção de processos seletivos inclusivos, construção de um ambiente de confiança e segurança psicológica e desenvolvimento de campanhas e treinamentos para conscientização sobre respeito à diversidade. Essas iniciativas são aplicadas a todas as empresas do grupo Seguros Unimed, visando fortalecer a governança e promover uma sociedade mais justa, resiliente e inclusiva.

A Política de Sustentabilidade da Seguros Unimed está disponível ao público no *link* **Política de Sustentabilidade**.

Essa política foi formalmente aprovada pelo Comitê de Governança, Riscos, Compliance e Auditoria e pelo Conselho de Administração, com registro em atas de reuniões realizadas nos dias 24/03/2023 e 25/04/2023, respectivamente, demonstrando o comprometimento ao nível estratégico da organização.

A abrangência da política é total, aplicando-se a todas as nossas atividades e relações de negócios, incluindo clientes, colaboradores, fornecedores, corretores, prestadores e demais *stakeholders*. A Política de Diversidade e Inclusão também se aplica a todas as empresas do grupo, como o Fundo de Pensão Multipatrocinado (Multicoop), Unimed Participações S.A., InvestCoop Asset Management Ltda. e Unimed Corretora de Seguros Ltda.

A comunicação dos compromissos de política é feita de maneira ampla. Internamente, está disponível a todos os colaboradores por meio do sistema de gestão integrada e por canais de comunicação interna, como o Workplace. Externamente, a política pode ser acessada por todas as partes interessadas por meio do *site* da Companhia.

2-24 – INCORPORAÇÃO DE COMPROMISSOS DE POLÍTICAS

Incorporamos nossos compromissos de política para uma conduta empresarial responsável em todas as nossas atividades e relações de negócios por meio de métodos, processos, protocolos e medidas específicas para detectar, categorizar, quantificar e gerenciar os riscos relacionados à sustentabilidade. Essas práticas seguem as diretrizes da Política de Gestão de Riscos (PO-020), estabelecendo limites para exposição a riscos e restrições em transações, considerando fatores como setores econômicos, regiões geográficas e produtos ou serviços.

Para garantir alinhamento às normas sociais, ambientais, éticas e de governança, realizamos uma avaliação rigorosa no processo de contratação e compras. Fornecedores passam por questionários que analisam critérios como licenças obrigatórias, combate à discriminação e garantia da não utilização de trabalho infantil ou análogo ao escravo. Aqueles que não atendem aos requisitos obrigatórios não são homologados. Para fornecedores existentes, há monitoramento anual, com encerramento de contratos em caso de não conformidade.

Desde 2022, promovemos *workshops* para fomentar boas práticas em ESG com fornecedores. Em 2024, realizamos o evento “Conexão e Parceria”, reunindo os principais fornecedores para fortalecer o relacionamento, discutir temas como ESG, Programa de Integridade e o Código de Conduta para Fornecedores, além de abordar a cultura de colaboração.

A Política de Investimentos (PO-036) também reflete nossos compromissos ao adotar critérios ESG na seleção de investimentos,

alinhando práticas financeiras à sustentabilidade. Nos processos de licitações, a equipe de sustentabilidade avalia a aderência aos compromissos assumidos, garantindo conformidade com os princípios da empresa. Na revisão e desenvolvimento de novos produtos, a sustentabilidade é integrada à análise e aprovação, com processos adaptados para incluir essa avaliação de maneira estruturada. Essas ações reforçam o compromisso da Seguros Unimed com práticas responsáveis e sustentáveis em todas as áreas de atuação.

2-25 – PROCESSOS PARA REPARAR IMPACTOS NEGATIVOS

Possuímos um compromisso claro com a reparação de impactos negativos que possamos ter causado ou contribuído para que ocorressem. Para isso, instituímos a Ouvidoria como um canal de comunicação autônomo, independente e imparcial, complementando os canais de atendimento existentes. A Ouvidoria está disponível para atender clientes que não obtiveram sucesso em resolver seus pedidos ou reclamações pelos meios tradicionais, garantindo o foco no cliente.

A atuação da Ouvidoria assegura soluções justas, entregando ao consumidor seus direitos ou, quando necessário, esclarecendo os motivos pelos quais o pedido não pode ser atendido, bem como as obrigações do cliente enquanto contratante. Em situações de impactos negativos, trabalhamos para minimizá-los e repará-los, contando com uma equipe dedicada na Ouvidoria para oferecer o apoio necessário aos nossos clientes.

Também possuímos uma abordagem estruturada para identificar e tratar queixas por meio de nossa Ouvidoria, que se reporta diretamente ao Diretor-Presidente e apresenta relatórios semestrais de suas atividades à Diretoria e ao Conselho de Administração, os quais são auditados e validados pela Auditoria Interna.

Todas as demandas tratadas pela Ouvidoria possuem caráter confidencial e o autor deve ser identificado, sem possibilidade de anonimato. O sistema informatizado da Ouvidoria garante que apenas as áreas responsáveis pelo assunto tenham acesso às informações necessárias para resolver as demandas, preservando a confidencialidade.

A Ouvidoria também é responsável por tratar demandas oriundas de serviços de reclamações governamentais, como Consumidor.gov.br, ProConsumidor, Procon São Paulo e regionais. Como ferramenta estratégica, a Ouvidoria avalia cada demanda com o objetivo de identificar melhorias nos processos e na experiência do cliente, buscando soluções que facilitem o acesso aos serviços e promovam melhor relação com os consumidores.

Esse órgão participa de comitês e comissões internas, como os de clientes, conduta ética e produtos, com foco na melhoria contínua dos processos. Durante o desenvolvimento de novos produtos, a Ouvidoria contribui para uma perspectiva voltada para o cliente, identificando possíveis riscos, antecipando reclamações e sugerindo formas de minimizá-las ou evitá-las. Caso uma reclamação seja considerada procedente, são implementados planos de revisão ou reparação para solucionar o problema de maneira adequada.

A Ouvidoria da Seguros Unimed atua como representante dos consumidores internamente, interagindo diretamente com diversos *stakeholders*, como corretores, procuradores e estipulantes. Para facilitar o acesso, disponibiliza-se uma ampla variedade de canais, incluindo telefone 0800, *e-mail*, correspondência, formulário no *site* institucional, atendimento presencial, WhatsApp, aplicativo e canais externos previamente mencionados.

Em todas as nossas comunicações, a Ouvidoria é divulgada como opção para os clientes, inclusive no momento da formalização de respostas em um primeiro nível de atendimento. Caso o cliente não concorde com a resposta inicial, é sempre informado sobre a possibilidade de recorrer à Ouvidoria, garantindo a transparência e acessibilidade dos mecanismos de queixa.

Rastreamos a eficácia dos mecanismos de queixas e processos de reparação por meio de divulgação ampla e acessibilidade do Canal de Ouvidoria, presente em todos os documentos, formulários, materiais de divulgação e interações com os clientes. Os canais disponíveis incluem telefone, *e-mail*, correspondência, formulário no *site*, WhatsApp, aplicativo, atendimento presencial e canais externos, com funcionamento 24 horas, exceto para o atendimento telefônico e presencial, que ocorrem em dias úteis das 9h às 18h.

Realizamos periodicamente pesquisas de NPS (Net Promoter Score) para avaliar a satisfação dos clientes e, com base nos resultados, os gestores desenvolvem planos de ação para melhorar os pontos identificados, mesmo aqueles que já apresentam avaliação positiva.

No ano de 2024, a Ouvidoria registrou os seguintes números: 61,76% das demandas foram reclamações; 38,18%, reanálises; 0,05%, elogios; e 0,01%, sugestões. Entre as reanálises, 33,24% foram revertidas.

2-26 – MECANISMOS PARA ACONSELHAMENTO E APRESENTAÇÃO DE PREOCUPAÇÕES

Disponibilizamos o Canal de Orientações e Denúncias como mecanismo para que indivíduos busquem aconselhamento sobre a implementação de políticas e práticas empresariais responsáveis ou apresentem preocupações relacionadas à conduta da organização. O canal tem como objetivo fortalecer a cultura e os valores da empresa, aumentar a transparência, inibir condutas inadequadas e aprimorar a gestão de riscos.

Esse canal está acessível 24 horas por dia, sete dias por semana, tanto para o público interno quanto externo, por meio do *link* **Canal Confidencial** ou pelo telefone 0800 377 8052. Para garantir a confidencialidade, o canal é operado por uma empresa externa especializada, que encaminha os registros para a Seguros Unimed. A gestão do canal é realizada pelo Comitê de Conduta Ética, com o apoio da Comissão de Conduta Ética.

2-27 – CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS

Em 2024, registramos um total de 38 casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos, dos quais 36 resultaram em multas e dois, em sanções não monetárias.

Não houve multas aplicadas para casos ocorridos no período atual – o valor mencionado refere-se a multas pagas relativas a períodos anteriores.

A análise e definição de casos significativos de não conformidade são conduzidas pelo advogado responsável pelo processo administrativo sancionador, que avalia a norma vigente e o entendimento das agências reguladoras (ANS ou Susep).

	Número de multas	Valor pago (R$)	Valor judicializado (R$)	Valor total (R$)
Saúde	34	1.884.337,60	527.454,56	2.411.792,16
Odontologia	2	42.537,00	212.419,20	254.956,20
Total	**36**	**1.926.874,6**	**739.873,76**	**2.666.748,36**

Houve um aumento de seis processos administrativos procedentes em 2024, em comparação a 2023, o que impactou no valor total das multas pagas. Mantivemos o monitoramento dos processos e pagamentos, informando a área geradora sobre as penalidades para possibilitar a criação de planos de ação, embora não haja metas específicas definidas para esses casos.

2-28 – PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

Participa ativamente de associações e iniciativas voltadas para a ética, integridade e sustentabilidade. Entre as principais estão:

- Pacto Empresarial Empresa Limpa – Ethos: compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas com o objetivo de promover um mercado mais íntegro e ético, reduzindo práticas de corrupção. As empresas participantes comprometem-se a divulgar a legislação anticorrupção brasileira a colaboradores e *stakeholders*, vedar qualquer forma de suborno, garantir a transparência das

informações e colaborar em investigações quando necessário;

- Pacto Global da ONU: alinhados aos dez princípios universais nas áreas de Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção, integramos esse movimento como parte de nossa estratégia de futuro sustentável. A adesão visa expandir a geração de valor para a sociedade por meio de ações que promovam saúde, proteção financeira, diversidade, responsabilidade socioambiental, ética, integridade e incentivo à cultura;

- Pacto Brasil pela Integridade Empresarial: iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) que incentiva empresas a assumirem, voluntariamente, um compromisso público com a integridade empresarial. A participação envolve a assinatura de um termo de adesão e a realização de uma autoavaliação.

2-29 – ABORDAGEM PARA ENGAJAMENTO DE *STAKEHOLDERS*

Adotamos uma abordagem ampla e estruturada para o engajamento com nossos *stakeholders*, identificando e promovendo interações significativas com diferentes categorias. Com fornecedores, realizamos anualmente, desde 2022, *workshops* voltados para a cadeia de fornecimento, com foco em boas práticas de ESG, integridade e prevenção à lavagem de dinheiro. Em 2024, promovemos o evento "Conexão e Parceria", reunindo representantes dos maiores fornecedores para reforçar relacionamentos e destacar sua importância no funcionamento do negócio. Durante o evento, foram abordados temas como ESG, Programa de Integridade, atualização do código de conduta para fornecedores e a cultura de colaboração.

Além disso, participamos ativamente de debates políticos, legislativos e regulatórios relacionados à nossa atividade, mantendo relações com agências públicas, instâncias governamentais e organizações setoriais, como CNseg, Susep FenaSaúde e ANS.

No engajamento com *stakeholders* externos, utilizamos diversos canais, incluindo assessoria de imprensa, o *blog* Seguros Unimed e páginas no LinkedIn (Seguros Unimed, Unimed Odonto, InvestCoop, Unimed Participações e Stormia), além de plataformas digitais e redes sociais como Instagram, Facebook e TikTok.

Para o público interno, a comunicação é avaliada por meio do alcance de boletins e postagens, enquanto o marketing utiliza ferramentas de monitoramento e avaliação para medir o nível de engajamento e satisfação do público externo, ajustando estratégias conforme necessário.

2-30 – ACORDOS DE NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Todos os nossos colaboradores são cobertos por acordos de negociação coletiva.

Atualmente tratamos com 3 sindicatos dos empregados (Securitários, EAA e Sinsaúde), seguindo todas as cláusulas mandatórias. Mas vale dizer que, mesmo que os colaboradores estejam em categorias diferentes, sempre aplicamos a condição mais benéfica quando tratamos de pacote de benefícios e PPR. Cem por cento dos colaboradores possuem pacotes de benefícios seguindo o sindicato dos securitários, por ser mais abrangente.

Cem por cento dos colaboradores fazem parte do nosso programa de participação nos resultados da empresa, mediante atingimento de metas, mesmo que o sindicato não trate o tema como item obrigatório.

201-1 – VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO E DISTRIBUÍDO

O valor econômico direto gerado e distribuído pela organização é significativo para o Brasil, país onde opera. Essa relevância é justificada pela contribuição para o Produto Interno Bruto (PIB), especialmente no mercado de saúde, que no Brasil conta com 51,4 milhões de beneficiários.

VALOR ECONÔMICO DIRETO GERADO (R$)

	2023	2024
Receitas	6.320.169.596	7.650.050.069,73

VALOR ECONÔMICO DISTRIBUÍDO (R$)

	2023	2024
Custos operacionais	5.254.286.187	6.590.435.479,46
Salários e benefícios de empregados	302.673.573	355.331.724,44
Pagamentos a provedores de capital	49.999.984	25.954.943,7
Pagamentos ao governo (por país)	243.012.954	308.165.566,28
Investimentos na comunidade	0	0
Total	**5.849.972.700**	**7.279.887.713,88**

VALOR ECONÔMICO RETIDO (R$)

	2023	2024
Total	**470.196.896**	**370.162.355,85**

201-2 – IMPLICAÇÕES FINANCEIRAS E OUTROS RISCOS E OPORTUNIDADES DECORRENTES DE MUDANÇAS CLIMÁTICAS

As implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas foram identificados, classificados e detalhados quanto às suas implicações financeiras relacionadas e métodos de gerenciamento para o ano de 2024.

A relação de negócios com parceiros comerciais (fornecedores, prestadores de serviços ou corretores de seguros) com mídia negativa ou condenação relacionada à degradação ambiental foi identificada como um risco reputacional de natureza moderada, com implicações financeiras estimadas entre R$ 100.000,01 e R$ 500.000,00.

A relação comercial com clientes com mídia negativa ou condenação por degradação ambiental foi classificada como risco reputacional e de crédito, com impacto financeiro entre R$ 100.000,01 e R$ 500.000,00.

A não consideração de regiões com histórico de catástrofes naturais na precificação de produtos de seguro residencial e empresarial foi classificada como risco de subscrição de natureza baixa, com implicações financeiras entre R$ 0,01 e R$ 50.000,00.

Para os produtos de seguros de vida, a não consideração de eventos relacionados a catástrofes naturais foi identificada como um risco de subscrição de natureza baixa, com impacto financeiro entre R$ 0,01 e R$ 100.000,00.

Nos produtos de seguros saúde, a não consideração de eventos relacionados a catástrofes naturais foi classificada como risco de subscrição de natureza baixa, com implicações financeiras entre R$ 0,01 e R$ 100.000,00.

Por fim, a contratação de recursos médico-hospitalares que não realizam o descarte adequado de resíduos foi identificada como um risco reputacional moderado, com implicações financeiras entre R$ 100.000,01 e R$ 500.000,00. O gerenciamento desse risco é realizado por meio de uma *checklist* de requisitos obrigatórios no processo de contratação, incluindo licenças de autoridades sanitárias e certificações.

Realizamos o mapeamento dos riscos e oportunidades apresentados pelas mudanças climáticas que têm potencial de gerar mudanças substanciais nas operações, receitas ou despesas. Esse mapeamento ocorre durante o processo anual de revisão do mapa estratégico da Companhia e no processo periódico de revisão da sinistralidade e da frequência de utilização, que possuem impacto direto na precificação dos produtos da empresa. A Seguros Unimed conta com uma Política de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos (PO-020) e uma Norma Interna de Gerenciamento de Riscos e Controles Internos (NO-044), que estabelecem critérios para o processo de gerenciamento de riscos e métricas relacionadas à sua execução. Esse processo inclui as etapas de identificação, classificação, mensuração, resposta ao risco, monitoramento e reporte. Além disso, o processo é apoiado por uma plataforma tecnológica capaz de consolidar os dados gerados nos ciclos de avaliação e fornecer informações sobre a matriz de riscos da Companhia, bem como o *status* dos planos de ação destinados ao tratamento das exposições mais relevantes.

203-1 – INVESTIMENTOS EM INFRAESTRUTURA E APOIO A SERVIÇOS

Investimos em projetos apoiados por leis de incentivos fiscais, como Fumcad, Pronas, Pronon, Lei do Idoso, Lei de Incentivo à Cultura e Lei de Incentivo ao Esporte. Entre os principais projetos estão Assistência ao Paciente Oncológico Idoso no Hospital de Câncer de Pernambuco, vinculado à Lei do Idoso, e Ampliação do Serviço de Reabilitação e Habilitação da Pessoa com Deficiência, da Apae de Goianésia, vinculado ao Pronas, em fase de captação de recursos. Outro projeto relevante é o Diagnosticar – A bioimagem na melhoria do acesso ao diagnóstico do câncer infantojuvenil, vinculado ao Pronon, em fase final de planejamento.

Outros projetos incluem o Sorriso Bonito e o Futuro em Foco, vinculados ao Fumcad. No âmbito esportivo, patrocinamos os times masculino e feminino do Brasília Vôlei Esporte Clube e o time feminino do Esporte Clube Pinheiros. No campo cultural, patrocinamos o musical Dominguinhos: Isso Aqui Tá Bom Demais. Além disso, o Programa Eu Ajudo na Lata, em execução, envolve colaboradores que recolhem lacres de alumínio para troca por itens de acessibilidade, como cadeiras de rodas, já convertendo nove cadeiras.

Esses projetos são executados por meio de serviços de voluntariado, com os seguintes valores investidos: Futuro em Foco (R$ 484.880,51), Sorriso Bonito (R$ 88.460,73), Diagnosticar (R$ 573.341,24), Assistência ao Paciente Oncológico Idoso (R$ 573.341,24) e Reabilitação e Habilitação da Pessoa com Deficiência (R$ 573.341,24), além de investimentos de R$ 1.146.682,48 na Lei do Esporte e R$ 2.293.364,95 na Lei de Incentivo à Cultura. Os projetos têm duração variável, como 24 meses para o Projeto Ampliação do Serviço de Reabilitação e Habilitação da Pessoa com Deficiência e Futuro em Foco e 12 meses para o Diagnosticar e Sorriso Bonito.

Esses investimentos estão diretamente alinhados à nossa estratégia de sustentabilidade, promovendo desenvolvimento social por meio de educação, saúde e qualificação profissional, além de fomentar impacto econômico local com criação de empregos e estímulo à economia.

Também alinhamos esforços aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da ONU, contribuindo para metas como erradicação da pobreza, educação de qualidade e cidades sustentáveis. Com isso, reforçamos nossa responsabilidade social e agregamos valor a longo prazo para a sociedade e seus negócios.

Foi realizado levantamento com base nos investimentos e aportes de leis de incentivos em Dezembro/2023, pois até a publicação deste relatório não foi possível mensurar os impactos e dados dos aportes realizados em Dezembro/2024.

203-2 – IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

Realizamos o mapeamento dos impactos econômicos indiretos, tanto positivos quanto negativos, gerados por nossas atividades. O processo de mapeamento inclui as seguintes etapas: identificação das atividades realizadas, categorização dos impactos associados, coleta de dados relevantes e avaliação detalhada dos impactos identificados.

Identificamos diversos impactos econômicos indiretos positivos associados às nossas atividades. Em relação aos *stakeholders*

e suas prioridades, destacam-se como significativos a criação de empregos indiretos, o desenvolvimento de fornecedores locais, o investimento em educação, as doações para a comunidade, a inovação tecnológica, o desenvolvimento da infraestrutura, o aumento da arrecadação dos municípios e a elevação dos índices de desenvolvimento humano.

Em relação a políticas e agendas nacionais e internacionais, os impactos considerados significativos incluem o aumento da arrecadação dos municípios e, de forma razoável, as doações para a comunidade, a inovação tecnológica, o desenvolvimento da infraestrutura e o aumento dos índices de desenvolvimento humano.

Já em comparação com os impactos de organizações do mesmo setor, são avaliados como significativos a criação de empregos indiretos e o aumento da arrecadação dos municípios, enquanto o desenvolvimento de fornecedores locais, o investimento em educação, a inovação tecnológica, o desenvolvimento da infraestrutura e o aumento dos índices de desenvolvimento humano são considerados razoáveis.

Outros impactos, como a atração de investimento externo, o turismo e a valorização imobiliária, foram avaliados como baixos em todas as categorias.

Por outro lado, identificamos alguns impactos econômicos indiretos negativos associados às nossas atividades. Entre esses, a perda de empregos, a dependência econômica da comunidade local e a dependência econômica do município foram avaliadas como razoáveis em relação aos *stakeholders*, às políticas e agendas nacionais e internacionais e ao impacto em organizações do mesmo setor. Outros impactos, como poluição ambiental, exploração de recursos naturais, desvalorização imobiliária, impactos no tráfego e infraestrutura, prejuízos à saúde pública, degradação cultural e utilização de água em áreas de estresse hídrico, foram classificados como baixos em todas as categorias de avaliação.

204-1 – PROPORÇÃO DE GASTOS COM FORNECEDORES LOCAIS

O percentual de compras feitas com fornecedores locais em unidades operacionais importantes foi de 2,9%, sendo 'locais' considerados fornecedores dentro de cada estado de atuação de todas as unidades operacionais da empresa.

205-1 – OPERAÇÕES AVALIADAS QUANTO A RISCOS RELACIONADOS À CORRUPÇÃO

Realizamos avaliações abrangentes sobre riscos relacionados à corrupção em todas as nossas operações, cobrindo 100% delas, totalizando 12 operações avaliadas. Isso inclui a avaliação de processos de negócios, terceiros, riscos específicos, análise de políticas e procedimentos, treinamento e conscientização, canais de comunicação e denúncia e monitoramento contínuo, além de revisão e avaliação periódica.

Os principais riscos identificados no processo de avaliação incluem suborno e propina, presentes e hospitalidades, lavagem de dinheiro, fornecedores e agentes intermediários de alto risco, conflitos de interesse, corrupção em contratações e licitações, práticas contábeis fraudulentas, falta de transparência em doações beneficentes e suborno em processos de licenciamento e regulamentações.

205-2 – COMUNICAÇÃO E CAPACITAÇÃO EM POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

Comunicamos e oferecemos capacitações em políticas e procedimentos de combate à corrupção. Tais procedimentos e políticas relativos ao tema foram comunicados a diversos grupos e entidades, incluindo investidores e acionistas, associações do setor, representantes da sociedade civil, instituições financeiras, entidades externas e organizações governamentais e regulatórias, além de universidades e instituições de pesquisa.

O treinamento direcionado aos colaboradores e membros da alta administração foi focado no Novo Código de Conduta, e os fornecedores participaram de treinamentos relacionados ao Novo Código de Conduta para Fornecedores e Parceiros de Negócios, realizados no evento presencial "Encontro com Fornecedores". Todas as comunicações ocorreram por meio de canais como Workplace, LinkedIn e *e-mail marketing*.

NÚMERO TOTAL E PERCENTUAL DE MEMBROS DA GOVERNANÇA QUE FORAM COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO, POR REGIÃO

MEMBROS DA GOVERNANÇA COMUNICADOS E TREINADOS	Comunicados	Treinados
Sudeste		
Número total de membros comunicados/treinados	25	17
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	68

Os membros de governança de Seguros Unimed encontram-se apenas na região Sudeste.

NÚMERO E PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE FORAM COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO, POR REGIÃO

	Comunicados	Treinados
Nordeste		
Número total de membros comunicados/treinados	28	25
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	89,29
Centro-Oeste		
Número total de membros comunicados/treinados	25	25
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	100
Sudeste		
Número total de membros comunicados/treinados	1.842	1.689
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	91,69
Sul		
Número total de membros comunicados/treinados	36	32
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	100	88,89
Total		
Número total de membros comunicados/treinados	**1.931**	**1.771**
Percentual de membros comunicados/treinados (%)	**100**	**91,71**

NÚMERO E PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE FORAM COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO, POR CATEGORIA FUNCIONAL

	Comunicados	Treinados
Diretoria		
Número total de empregados comunicados/treinados	13	6
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	46,15
Gestores		
Número total de empregados comunicados/treinados	229	211
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	92,14
Especialistas		
Número total de empregados comunicados/treinados	128	120
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	93,75
Administrativo/Técnica		
Número total de empregados comunicados/treinados	1.233	1.143
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	92,7
Operacional		
Número total de empregados comunicados/treinados	276	229
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	82,97
Aprendizes		
Número total de empregados comunicados/treinados	38	48
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	100
Estagiários		
Número total de empregados comunicados/treinados	14	14
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	100	100
Total		
Número total de empregados comunicados/treinados	**1.931**	**1.771**
Percentual de empregados comunicados/treinados (%)	**100**	**91,71**

Houve mudança na metodologia de divisão por categoria funcional referente a 2023. Em 2023, 95% dos nossos empregados foram capacitados. GRI 2-4.

NÚMERO E PERCENTUAL DE PARCEIROS DE NEGÓCIO QUE FORAM COMUNICADOS E TREINADOS SOBRE POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE COMBATE À CORRUPÇÃO

	Comunicados	Treinados
Sudeste		
Número total de parceiros de negócios comunicados/treinados	1.981	64
Percentual de parceiros de negócios comunicados/treinados (%)	100	3,23

Os parceiros de negócio de Seguros Unimed encontram-se apenas na região Sudeste. Em 2023, tivemos 558 fornecedores e 92 deles, representando 16,49%, foram capacitados.

207-1 – ABORDAGEM TRIBUTÁRIA

Possuímos uma estratégia fiscal que, embora não seja pública, está documentada em arquivos internos, como os documentos de conformidade fiscal, acessíveis por meio dos *links* internos: [**Link 1**] e [**Link 2**].

A Diretoria Executiva é o mais alto órgão de governança responsável por analisar e aprovar essa estratégia, o que ocorre semestralmente. A estratégia fiscal inclui um compromisso claro com a conformidade regulatória, formalizado por meio de uma política de conformidade.

A abordagem tributária está alinhada às estratégias de negócios e de desenvolvimento sustentável da empresa, integrando elementos como alinhamento de objetivos, análise de impacto financeiro, avaliação de oportunidades e riscos, relatórios financeiros transparentes, revisão e ajustes contínuos, adaptação a mudanças, envolvimento da alta administração e rastreamento de resultados.

Na formulação de nossa estratégia fiscal, consideramos os impactos socioeconômicos de nossa abordagem tributária, incluindo redução da desigualdade, promoção de empregabilidade e treinamento, respeito aos direitos humanos e atenção ao impacto ambiental. Essas diretrizes reforçam nosso compromisso com práticas fiscais responsáveis e alinhadas ao desenvolvimento sustentável.

207-2 – GOVERNANÇA, CONTROLE E GESTÃO DE RISCO FISCAL

A governança, controle e gestão de risco fiscal da Seguros Unimed é garantida pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, que são os mais altos órgãos responsáveis pela conformidade da estratégia fiscal. Essa estratégia está integrada na empresa por meio de treinamentos, avaliação de riscos fiscais, envolvimento da alta administração, integração nos processos de negócios e compromisso com a transparência fiscal.

Os riscos fiscais são identificados com base em leis e regulamentações fiscais, bem como auditorias internas. Para gerenciar e monitorar esses riscos, a empresa utiliza treinamentos, processos de conformidade, consultoria profissional e avaliação contínua de estratégias fiscais. O alinhamento entre a estrutura de governança e as práticas de controle fiscal é verificado por meio de definição clara de responsabilidades, práticas de controle fiscal, treinamento, avaliação de riscos, auditorias internas e revisões regulares.

Adotamos mecanismos para relatar preocupações sobre conduta empresarial e integridade fiscal, como revisões e auditorias independentes, além de programas de treinamento e educação. A verificação dos relatos fiscais é realizada por meio de auditorias fiscais externas, revisões regulares, análise de documentação de suporte, auditorias internas, *software* de verificação fiscal e consultoria fiscal.

Relatórios de verificação podem ser acessados por meio dos *links* internos: [**Link 1**] e [**Link 2**].

207-3 – ENGAJAMENTO DE *STAKEHOLDERS* E GESTÃO DE SUAS PREOCUPAÇÕES QUANTO A TRIBUTOS

Abordamos questões fiscais e tributárias em nosso engajamento com os *stakeholders*, garantindo um relacionamento transparente e construtivo. A interação com as autoridades fiscais é conduzida por meio da aderência a regulamentos, monitoramento de mudanças na legislação, consultoria especializada, transparência fiscal, participação em diálogos construtivos, auditorias internas regulares e gestão eficaz de controvérsias.

Realizamos ações de *advocacy* em políticas públicas relacionadas a tributos, incluindo a defesa de mudanças na legislação tributária e participação em grupos de interesse e associações setoriais. Para avaliar as preocupações dos *stakeholders* sobre questões tributárias, utilizamos auditorias e avaliações independentes, pesquisas específicas, reuniões de diálogo aberto, canais de comunicação dedicados, consultas públicas, inclusão em relatórios de sustentabilidade e participação em grupos de trabalho e consultas especializadas.

O *feedback* e as preocupações dos *stakeholders* influenciaram diretamente a abordagem tributária, estratégia fiscal e práticas tributárias. Essas contribuições reforçam o compromisso com práticas responsáveis, promovem a participação em iniciativas de melhoria e asseguram o cumprimento das expectativas legais e éticas.

302-1 – CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

COMBUSTÍVEIS FÓSSEIS UTILIZADOS E SEU TOTAL DE ENERGIA (GJ)

	2023		2024
Combustíveis fósseis	Quantidade de energia	Combustíveis fósseis	Quantidade de energia
Gasolina	1.619,04	Gasolina	1.282,75
Diesel	12,3	*Diesel*	30,70
Óleo Combustível	1,4	GLP	3,16
Total	1.632,74		**1.316,61**

COMBUSTÍVEIS RENOVÁVEIS UTILIZADOS E SEU TOTAL DE ENERGIA (GJ)

	2023		2024
Combustíveis renováveis	Quantidade de energia	Combustíveis renováveis	Quantidade de energia
		Etanol (em litros)	117,51
Etanol (na gasolina)	414,32	Etanol (na gasolina)	328,27
Biodiesel (no *diesel*)	1,28	Biodiesel (no *diesel*)	3,18
Total	415,6		**448,96**

CONSUMO POR FONTE DE ENERGIA (GJ)

	2023	2024
Tipo de consumo	Quantidade	Quantidade
Eletricidade	2.859,15	2.845,63
Total	2.859,15	**2.845,63**

TOTAL DE ENERGIA CONSUMIDA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO (GJ)

	2023	2024
Tipo de energia	Quantidade	Quantidade
Combustíveis não renováveis consumidos	1.632,74	1.316,61
Combustíveis renováveis consumidos	415,6	448,96
Eletricidade, aquecimento, resfriamento e vapor adquiridos para consumo	2.859,15	2.845,63
Total	4.907,49	**4.611,20**

Não realizamos venda do excedente de eletricidade. Para os cálculos, foi utilizada uma planilha na qual a quantia de combustível foi multiplicada pelo respectivo "Poder Calorífico Inferior", conforme referência do relatório do Balanço Energético Nacional, publicado pelo Ministério de Minas e Energia em 2023. As informações foram coletadas por meio de análises e controle mensal de consumo.

305-1 – EMISSÕES DIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 1)

Os gases incluídos no cálculo de emissões foram dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4), óxido nitroso (N_2O) e hidrofluorcarbonetos (HFCs). O ano-base escolhido foi 2023, sendo o ano anterior ao de relato, já que a empresa não possui uma meta de redução de emissões e utiliza o ano-base apenas para comparações. No ano-base, o total de emissões de Escopo 1 foi de 225,19 tCO_2e.

A referência utilizada para os fatores de emissão e potenciais de aquecimento global (GWP) foi o GHG Protocol, com base principalmente no IPCC (Painel Intergovernamental sobre Mudanças Climáticas). A abordagem de consolidação utilizada para o cálculo das emissões foi o controle operacional, seguindo as normas e metodologias do GHG Protocol.

EMISSÕES DE ESCOPO 1 CONSOLIDADAS

	2023	2024
Total de emissões de escopo 1, em tCO_2e	109,42	225,19
Total de emissões biogênicas de escopo 1, em toneladas	–	30,17

305-2 – EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA PROVENIENTES DA AQUISIÇÃO DE ENERGIA (ESCOPO 2)

Esse cálculo considerou exclusivamente o gás dióxido de carbono (CO_2). O ano-base escolhido foi 2023, pois a empresa utiliza o ano anterior ao de relato apenas para fins comparativos, já que não possui uma meta formal de redução de emissões. A organização também calcula as emissões de Escopo 2 com base na abordagem de escolha de compra, que resultou em um total de 34,41 toneladas de CO_2 equivalente em 2024.

EMISSÕES DE ESCOPO 2 (TCO_2E)

	2023	2024
Localização	28,38	34,43

305-3 – OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS DE GASES DE EFEITO ESTUFA (ESCOPO 3)

No cálculo referente ao escopo 3, foram incluídos os gases dióxido de carbono (CO_2), metano (CH_4) e óxido nitroso (N_2O). As categorias consideradas foram as viagens de negócios. O ano-base escolhido foi 2023, uma vez que a empresa utiliza o ano anterior ao de relato apenas para comparações, já que não possui uma meta de redução de emissões.

EMISSÕES ESCOPO 3

	2023	2024
Total de emissões de escopo 3, em tCO_2e	188,51	218,66

308-1 – NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS AMBIENTAIS

Em 2024, contratamos 1.113 novos fornecedores, sendo que todos foram avaliados considerando critérios ambientais, correspondendo a um percentual de 100%.

Os processos adotados para essa seleção incluem a avaliação de fornecedores, utilização de ferramentas como RFI (*Request for Information*) e RFP (*Request for Proposal*), além de contratos que seguem um questionário de avaliação pela ferramenta MEProcesso e processos de cotação via Mercado Eletrônico.

Entre os critérios utilizados, destacam-se questões sobre sustentabilidade presentes no questionário de *due diligence* integridade. As respostas a essas questões geram um *score* classificado como baixo, médio ou alto. Fornecedores com notas altas são direcionados para análise pela área de sustentabilidade.

401-1 – NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS

NÚMERO DE EMPREGADOS E CONTRATAÇÕES, POR FAIXA ETÁRIA

	2024		
Faixa etária	Contratações	Taxa de novas contratações (%)	Taxa de rotatividade ou *turnover* (%)
Abaixo de 30 anos	150	40,76	30,84
Entre 30 e 50 anos	230	17,23	14,27
Acima de 50 anos	22	9,48	8,41
Total	**402**	**20,78**	**16,72**

NÚMERO DE EMPREGADOS E CONTRATAÇÕES, POR GÊNERO

	2024		
Gênero	Contratações	Taxa de novas contratações (%)	Taxa de rotatividade ou *turnover* (%)
Homens	121	20	18,1
Mulheres	281	21,13	16,09
Total	**402**	**20,78**	**16,72**

NÚMERO DE EMPREGADOS E CONTRATAÇÕES, POR REGIÃO

	2024		
Região	Total de empregados	Taxa de novas contratações (%)	Taxa de rotatividade ou *turnover* (%)
Nordeste	28	21,43	16,07
Centro-Oeste	25	16	18
Sudeste	1.844	20,88	16,7
Sul	38	18,42	17,11
Total	**1.935**	**20,78**	**16,72**

GRI 401-3 – LICENÇA-MATERNIDADE E PATERNIDADE

	2023	2024
Número de empregados com direito a tirar licença-maternidade/paternidade		
Homens	579	605
Mulheres	1.186	1.330
Total de empregados que tiraram a licença-maternidade/paternidade		
Homens	03	03
Mulheres	31	29
Total de empregados que retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade		
Homens	02	03
Mulheres	39	25
Total de empregados que NÃO retornaram ao trabalho, no período do relatório, após o término da licença-maternidade/paternidade		
Homens	0	0
Mulheres	0	0
Total de empregados que voltaram a trabalhar após a licença-maternidade/paternidade e que ainda estiveram empregados 12 meses após o retorno ao trabalho		
Homens	01	03
Mulheres	33	25
Taxa de retorno		
Homens	100%	100%
Mulheres	100%	100%
Taxa de retenção		
Homens	50%	100%
Mulheres	84,62%	80%

403-1 – SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Possuímos um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho (SST) que atende a todas as exigências legais, incluindo leis trabalhistas, código civil e penal, acordos e convenções coletivas, requisitos do Ministério Público do Trabalho (MPT), normas de fiscalização e inspeção e responsabilidades civil e criminal. Esse sistema está baseado nas Normas Regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego.

O sistema de gestão abrange todos os trabalhadores, atividades e locais de trabalho da empresa. A gestão de SST é realizada de forma integrada e eficiente por meio da plataforma tecnológica SOC, que centraliza e automatiza os processos relacionados à SST, assegurando o cumprimento de obrigações legais, a gestão de dados ocupacionais e a segurança da informação.

A plataforma gerencia todas as demandas referentes ao controle de exames médicos ocupacionais, incluindo admissionais, periódicos, demissionais e de retorno ao trabalho. Além disso, o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) é

gerenciado pela plataforma, com definição de periodicidade de exames e complementares para cargos específicos, conforme a NR 7, e implementação de um plano de ações de melhoria contínua. O sistema também contempla a elaboração de laudos de segurança, como o Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), PCMSO, LTCAT e Avaliação Ergonômica, garantindo uma gestão eficaz de saúde e segurança em todas as operações da empresa.

403-2 – IDENTIFICAÇÃO DE PERICULOSIDADE, AVALIAÇÃO DE RISCOS E INVESTIGAÇÃO DE INCIDENTES

Utilizamos diversos processos rotineiros e não rotineiros para identificar e avaliar perigos e riscos nos locais de trabalho e nas atividades desenvolvidas pelos empregados. Entre os processos "rotineiros", destaca-se a avaliação de riscos ergonômicos, enquanto os processos "não rotineiros" incluem inspeções de segurança, análises de acidentes e incidentes, avaliações de riscos químicos, físicos e em projetos de construção, simulações de emergência, análises de riscos associados a tarefas específicas, mudanças organizacionais e casos de não conformidade.

Adotamos metodologias para assegurar a qualidade desses processos, incluindo treinamentos, capacitações e certificações direcionadas a todos os envolvidos. Esses treinamentos abrangem ergonomia e psicopatologia do trabalho, primeiros socorros e resposta a emergências, além de cursos de atualização e reciclagem.

Uma das ferramentas centrais no gerenciamento de riscos é o Gerenciamento de Riscos Ocupacionais (GRO), que se tornou obrigatório com a entrada em vigor da nova Norma Regulamentadora nº 01, em janeiro de 2022, substituindo o antigo PPRA. O GRO é implementado por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR), que organiza ações coordenadas de prevenção para garantir condições de trabalho seguras e saudáveis. O PGR, gerenciado por um sistema eletrônico (SOC), inclui:

a) Inventário de Riscos Ocupacionais: etapa que identifica perigos e avalia riscos, definindo a necessidade de medidas preventivas;

b) Plano de Ação: estabelece medidas de prevenção a serem implementadas, aprimoradas ou mantidas para eliminar, reduzir ou controlar os riscos ocupacionais.

Esse sistema integrado e metodológico reflete nosso compromisso com a melhoria contínua das condições de trabalho e a segurança de seus colaboradores.

Utilizamos os resultados dos processos de identificação e avaliação de perigos e riscos para aprimorar continuamente nosso sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho. Esses resultados são aplicados em treinamentos e capacitações contínuas, na comunicação e conscientização dos trabalhadores, na revisão de planos de contingência, na melhoria de processos e na atualização de políticas e procedimentos.

Disponibilizamos canais de comunicação específicos para que os trabalhadores relatem perigos e situações de periculosidade nos locais de trabalho e nas atividades desenvolvidas. Esses canais incluem endereços de *e-mail* direcionados à equipe de saúde e segurança do trabalho, comunicação por meio das lideranças e contato direto com a equipe responsável. Garantimos que os trabalhadores não sofrerão punições ou perseguições ao relatar essas situações, compromisso que está formalizado em nossa política corporativa e no código de ética.

Além disso, possuímos políticas e processos que asseguram o direito dos trabalhadores de se retirarem de situações de trabalho que possam causar acidentes ou doenças profissionais. Esse direito é garantido por meio de inspeções do local e das condições de trabalho, bem como pelo compromisso expresso na política corporativa e no código de ética, reforçando a segurança e o bem-estar dos colaboradores.

Em resumo, na Seguros Unimed, a segurança do trabalho é tratada como uma prioridade, mesmo em um ambiente onde o principal risco identificado é o ergonômico. Para investigar incidentes de trabalho, incluindo os riscos e a periculosidade envolvidos, seguimos processos estruturados que abrangem etapas como registro e descrição detalhada do incidente, investigação, identificação da periculosidade, avaliação, coleta de informações, notificação, documentação, comunicação e implementação de medidas corretivas. Esses processos também incluem melhorias no sistema de gestão, garantindo uma abordagem integrada e preventiva.

Entre as práticas adotadas para promover o bem-estar e a produtividade dos colaboradores estão:

- Análise Ergonômica do Trabalho (AET): avaliações periódicas das estações de trabalho para garantir ajustes às características individuais de cada colaborador;
- Treinamentos e Conscientização: programas sobre postura correta, pausas ativas e técnicas de alongamento, incentivando hábitos saudáveis no dia a dia;
- Adaptação de Equipamentos e Mobiliário: investimentos em cadeiras ajustáveis, suportes para monitor e outros itens que favoreçam uma postura adequada;
- Monitoramento Contínuo: canais abertos para que colaboradores reportem desconfortos ou sugiram melhorias, permitindo ações rápidas e eficazes;
- Programas de Bem-Estar: integração de iniciativas como ginástica laboral e campanhas de conscientização sobre ergonomia, promovendo saúde ocupacional e qualidade de vida.

Essas práticas vão além das exigências legais, reforçando nosso compromisso com a segurança e o bem-estar de nossos colaboradores.

403-3 – SERVIÇOS DE SAÚDE DO TRABALHO

Disponibilizamos serviços de saúde do trabalho para promover um ambiente seguro e saudável para nossos colaboradores. Esses serviços têm como funções principais a proteção da saúde do trabalhador, prevenção de acidentes, conformidade legal, melhoria da qualidade de vida, fomento de uma cultura de segurança e acompanhamento da saúde dos trabalhadores.

Os profissionais que prestam esses serviços possuem registro no Ministério do Trabalho, registro no Conselho Regional de Medicina (CRM), especialização em medicina do trabalho e certificações reconhecidas, como curso técnico em segurança do trabalho pelo CRT.

Os serviços disponibilizados incluem exames médicos ocupacionais, avaliação de riscos ocupacionais, treinamentos em segurança do trabalho, programas de prevenção de acidentes, gestão de atestados e licenças, educação em ergonomia, campanhas de saúde e bem-estar e elaboração de documentação legal, entre outros. As informações sobre esses serviços são acessíveis por meio de comunicação interna, *workshops* e treinamentos, campanhas de conscientização, *e-mail* corporativo, intranet e plataformas *online*.

Promovemos, ainda, o Programa Saúde Integrada "De Bem com Você", que abrange ações preventivas, educativas e assistenciais voltadas aos pilares físico, emocional, financeiro e social, com base nos resultados de um questionário de perfil de saúde. O objetivo é estimular mudanças positivas no estilo de vida dos colaboradores, promovendo hábitos mais saudáveis e fortalecendo o protagonismo em relação à própria saúde.

Entre os programas oferecidos estão:

- Gestação Segura: palestras para colaboradores aguardando bebês ou em processo de adoção;
- Saúde Emocional: conscientização, rodas de conversa e suporte social sobre saúde mental, autocuidado e dicas financeiras;
- Saúde Financeira: consultoria individual para gestão de finanças;
- Postura Saudável: orientação ergonômica personalizada com fisioterapeutas;
- *Quick Massage*: sessões de massagem relaxante;
- Ginástica Laboral: exercícios no ambiente de trabalho para prevenir lesões e aliviar tensões musculares;
- Parceria com academias: incentivo à prática regular de atividades físicas para promover saúde e bem-estar.

403-4 – PARTICIPAÇÃO DOS TRABALHADORES, CONSULTA E COMUNICAÇÃO AOS TRABALHADORES REFERENTES A SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Envolvemos ativamente os trabalhadores no desenvolvimento, implementação e avaliação do sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho. Eles são envolvidos

em etapas fundamentais, como identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes. Esse envolvimento ocorre de várias maneiras, incluindo:

- Participação direta: os colaboradores têm liberdade para expor ideias e sugestões por meio de canais de ideias e reuniões de engajamento, onde são incentivados a contribuir com sugestões que agreguem valor;

- Participação por meio de representantes: os trabalhadores são continuamente envolvidos em ações relacionadas à saúde e segurança, especialmente por meio da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (Cipa). A Cipa apoia na identificação de riscos no ambiente de trabalho, organiza a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (Sipat), investiga incidentes e recebe treinamentos específicos, incluindo capacitações para lidar com casos de assédio no ambiente corporativo;

- Consulta aos trabalhadores: utilizamos canais interativos de comunicação interna para consultar os colaboradores, promovendo um diálogo constante e eficaz.

Embora não exista, atualmente, um comitê formal voltado exclusivamente para questões ergonômicas, há um plano para retomá-lo em 2025.

Utilizamos diversos canais para disponibilizar informações relevantes sobre saúde e segurança, incluindo comunicação interna, *workshops* e treinamentos, campanhas de conscientização e *links* na intranet.

Possuímos comitês formais de saúde e segurança compostos por empregadores e trabalhadores, com responsabilidades amplas e significativas. Entre suas funções estão acompanhar a identificação de perigos e riscos, propor e implementar medidas de prevenção, investigar e analisar acidentes e doenças do trabalho, promover conscientização e treinamento e colaborar com o SESMT no planejamento e execução do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

Os comitês também realizam inspeções periódicas, promovem campanhas de conscientização e fornecem informações aos trabalhadores sobre seus direitos e deveres relacionados à saúde e segurança no trabalho. Esses comitês, que se reúnem mensalmente, têm relevância significativa nos processos de decisão, com as ideias e sugestões viáveis sendo implementadas quando alinhadas aos objetivos estratégicos da organização.

Todos os trabalhadores são cobertos pelos serviços de saúde do trabalho, reforçando o compromisso da empresa com a inclusão e bem-estar. Além disso, grupos como a Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio) desempenham papel ativo na melhoria contínua das condições de saúde e segurança, enquanto a Brigada de Emergência atua na avaliação de riscos de incêndio e na implementação de medidas preventivas.

403-5 – CAPACITAÇÃO DE TRABALHADORES EM SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Oferecemos treinamentos e capacitações em saúde e segurança do trabalho para nossos colaboradores, incluindo integração e orientação para novos funcionários, combate a incêndios, ergonomia, primeiros socorros e prevenção de doenças ocupacionais. Essas capacitações são direcionadas a trabalhadores em regime de tempo integral, parcial, contrato por tempo determinado, temporários e permanentes.

A empresa realiza treinamentos específicos, como o da Cipa (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio) para colaboradores eleitos e designados, capacitações em ergonomia com base na NR 17, que envolvem análises ergonômicas individualizadas realizadas por fisioterapeutas tanto em ambientes presenciais quanto em *home office*, e o treinamento de NR 23 para membros da Brigada de Emergência, abrangendo colaboradores e terceiros.

Investimos continuamente em programas que reforçam a prevenção de acidentes e promovem um ambiente de trabalho seguro. Entre as iniciativas, destacam-se:

- Treinamento da Brigada de Incêndio: capacitação especializada com simulações práticas para preparação em emergências;

- Programas de Prevenção de Acidentes: educação voltada à identificação de riscos, boas práticas no ambiente de trabalho e medidas preventivas;

- Palestras e *workshops*: realizados com profissionais especializados em segurança;

- Conscientização por Canais Internos: uso de plataformas como o Workplace para disseminar campanhas de segurança no trabalho, com orientações práticas, alertas sobre comportamentos de risco e incentivo à adoção de atitudes preventivas.

403-6 – PROMOÇÃO DA SAÚDE DO TRABALHADOR

Mantemos o sigilo absoluto das informações pessoais relacionadas à saúde de nossos trabalhadores, garantindo que esses dados não sejam utilizados para qualquer tratamento favorável ou desfavorável. Para isso, adotamos medidas como conformidade com a legislação, política de privacidade, consentimento informado, acesso restrito, segurança de dados, retenção limitada, treinamento de funcionários, auditorias e monitoramento, além de um canal de denúncias e mecanismos de responsabilidade e responsabilização.

Os dados são gerenciados de forma segura por meio da plataforma SOC, que assegura o controle, o armazenamento e o acesso organizado às informações, em conformidade com a LGPD. Documentos físicos são arquivados no UCBS, com acesso restrito a profissionais de saúde autorizados.

Desenvolvemos programas e iniciativas que facilitam o acesso dos trabalhadores a serviços médicos e de saúde não relacionados ao trabalho, abrangendo planos de saúde complementares, programas de bem-estar, assistência psicológica, horários flexíveis, reembolso de despesas médicas, acesso a recursos de saúde *online*, políticas de licença e afastamento flexíveis e educação em saúde. Esses serviços são acessíveis a empregados em tempo integral, parcial, temporários e permanentes.

Além disso, oferecemos programas de promoção da saúde e prevenção de doenças não relacionadas ao trabalho, como prevenção e controle do tabagismo, controle de peso e nutrição, exercícios e atividades físicas, campanhas de vacinação, saúde mental e bem-estar emocional, rastreamento de saúde, promoção de hábitos saudáveis de sono, prevenção de doenças crônicas, saúde bucal, gerenciamento de doenças e campanhas de prevenção ao câncer. Esses programas são disponibilizados durante o expediente de trabalho e também são estendidos aos familiares dos colaboradores.

Para garantir a disseminação de informações, utilizamos canais como comunicação interna, *workshops* e treinamentos, campanhas de conscientização, *e-mails* corporativos, *links* na intranet e aplicativos e plataformas *online*.

403-7 – PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO DE IMPACTOS DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO DIRETAMENTE VINCULADOS COM RELAÇÕES DE NEGÓCIOS

Realizamos o mapeamento de perigos e riscos associados às atividades desenvolvidas por trabalhadores em operações ou parcerias de negócios sobre as quais não exercemos controle direto. Esse mapeamento abrange diversos ambientes, incluindo trabalho remoto, trabalho em campo e/ou ambientes externos, instalações de clientes e fornecedores e locais controlados por outros parceiros de negócio. Ele é aplicado tanto a empregados quanto a terceiros, dependendo do contexto.

Os principais perigos e riscos identificados incluem quedas, lesões musculoesqueléticas, acidentes com veículos, quedas de objetos, exposição a substâncias químicas, queimaduras, acidentes com equipamentos, lesões por choque elétrico, traumas, acidentes em altura, incêndios e explosões e lesões por vibração e ruído. Para prevenir e mitigar esses riscos, utilizamos instrumentos como o acompanhamento de conformidade e a exigência de programas e documentos de segurança de empresas parceiras, incluindo Análises Preliminares de Riscos (APR), listas de EPIs, contratos de trabalho, ASOs e treinamentos específicos.

Entre as iniciativas voltadas à saúde e segurança, destacam-se:

- Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR): identificação, análise e controle de riscos nas atividades realizadas, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro e prevenindo acidentes;
- Avaliação Ergonômica: estudos detalhados para adequar as estações de trabalho às necessidades dos colaboradores, prevenindo desconfortos e doenças ocupacionais;
- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO): monitoramento contínuo da saúde dos colaboradores por meio de exames periódicos, prevenindo doenças relacionadas ao trabalho.

403-8 – TRABALHADORES COBERTOS POR UM SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

Todos os trabalhadores, independentemente do regime de contratação, estão cobertos pelo sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho (SST), incluindo empregados em período integral, parcial, sem garantia de carga horária, permanentes, com contrato por tempo determinado e trabalhadores temporários.

Os dados relacionados ao SST foram compilados por meio de inspeções e avaliações, relatórios de acidentes e incidentes, dados de saúde ocupacional e informações de treinamento e conscientização. As premissas seguidas garantem que a coleta de dados seja abrangente e representativa das atividades da organização, realizada de forma precisa e consistente e analisada objetivamente e de maneira imparcial. As metodologias utilizadas incluem inspeções, relatórios de acidentes, dados de saúde ocupacional e treinamento, sendo apoiadas por um *software* de gestão de SST.

Implementamos um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho alinhado às exigências legais e às Normas Regulamentadoras (NRs). Para assegurar a eficácia desse sistema, contamos com uma parceria estratégica de empresa especializada em gestão ocupacional. Essa parceria permite que especialistas qualificados gerenciem todos os processos relacionados à saúde e segurança. Além disso, a médica coordenadora do PCMSO gerencia os programas ocupacionais, monitora as obrigações legais e avalia a efetividade e os resultados dos programas de saúde e bem-estar implementados.

403-9 – ACIDENTES DE TRABALHO

Em 2024, houve uma média de 2.032 horas trabalhadas por empregado (baseada nos dias úteis de 2024 e nas horas diárias previstas em contrato de trabalho, desconsiderando horas extras ou banco de horas). Foram contabilizados cinco acidentes de trabalho de comunicação obrigatória entre empregados, sem ocorrências entre terceiros. Os tipos de acidentes registrados incluem quedas, lesões por trauma e lesões musculoesqueléticas.

Já havíamos identificado e classificado esses riscos em processo de avaliação de perigos, que envolve inspeção de instalações, revisão documental, entrevistas, análise de processos e tarefas, revisão de normas, análise de acidentes potenciais, implementação de medidas preventivas e treinamentos. Durante o período de relato, os acidentes de quedas e lesões por trauma foram os de maior gravidade.

Os dados incluem trabalhadores em tempo integral, período parcial, sem garantia de carga horária, empregados permanentes, contratos por tempo determinado, trabalhadores temporários e terceiros.

403-10 – DOENÇAS PROFISSIONAIS

Em 2024, não houve casos de óbitos ou de doenças profissionais de comunicação obrigatória.

Entre os empregados, os principais tipos de doenças de que são acometidos incluem estresse ocupacional e problemas de saúde mental. Os principais perigos associados a essas doenças profissionais são agentes ergonômicos e psicossociais.

A identificação de perigos que apresentam riscos de doenças profissionais é realizada por meio de avaliação da exposição, identificação de doenças relacionadas ao trabalho, estabelecimento de medidas de controle, monitoramento e revisão, além de treinamento e conscientização. As medidas tomadas incluem inspeções regulares, educação e treinamento e melhoria contínua.

Os dados abrangem trabalhadores de diferentes categorias, incluindo empregados em tempo integral, de período parcial, permanentes, com contrato por tempo determinado e temporários. Trabalhadores terceirizados são monitorados pelas empresas contratadas.

Utilizamos normas regulamentadoras (NRs) do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e adotamos premissas como “a prevenção é melhor que a cura”, “o trabalhador é responsável pela sua segurança” e “o empregador é responsável pela saúde e segurança dos trabalhadores”. As metodologias incluem mapeamento de riscos, controle de riscos, educação e conscientização e vigilância epidemiológica para identificar e controlar a ocorrência de doenças profissionais.

Classificada no grau de risco 1, a Seguros Unimed mantém um compromisso com

a saúde e segurança dos colaboradores, mesmo apresentando baixo risco ocupacional. Medidas preventivas voltadas para a ergonomia incluem avaliação e adaptação dos postos de trabalho, promoção de boas práticas posturais e realização de blitze posturais. Essas ações visam prevenir desconfortos e lesões, garantindo um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo. A avaliação de riscos é realizada por meio do Programa de Gerenciamento de Riscos Ambientais (PGR), enquanto os exames complementares são monitorados pelo Sistema de Saúde Ocupacional (SOC). Esse sistema permite registrar, controlar e monitorar os exames, gerenciar prazos e emitir alertas para garantir que os colaboradores cumpram as exigências legais e recebam cuidados adequados.

Em 2024, antecipamos o monitoramento de riscos psicossociais com o objetivo de identificar precocemente fatores que possam impactar a saúde mental no ambiente de trabalho. Essa iniciativa busca implementar ações preventivas e de suporte, promovendo um ambiente saudável e acolhedor para os colaboradores, fortalecendo sua qualidade de vida e produtividade.

404-1 – MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO POR ANO, POR EMPREGADO

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO, POR GÊNERO

	2022	2023	2024
Homens	29,10	32,35	69,98
Mulheres	25,59	28,28	65,65
Total	27,34	14,03	**67,01**

MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÃO, POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2022	2023	**2024**
Diretoria	40,52	66	89,15
Gestores	56,16	72	82,04
Especialistas	12	29	51,89
Técnico	25,22	24	50,18
Operacional	21,16	17	47,88
Aprendizes	32,55	38	64,67
Estagiários	47	40	51,71
Total	33,5	40,85	**54,28**

Dados informados foram considerados por meio da base de ativos da empresa comparando com dados de carga horária da área de treinamento. Dentro de cada categoria funcional, consideramos: [Diretoria] – Diretoria Estatutária e Executiva [Gestores] – Superintendentes, Gerentes, Coordenadores e Supervisores [Especialistas] – Especialistas, Consultores, Atuário Sr, Advogado Sr, Médicos e Dentistas [Administrativo/Técnico] – Analistas e Assistentes (exceto administrativo) [Operacional] – Assistentes e Auxiliares Administrativos, Agentes de Relacionamento, Operador de Atendimento, Copeira e Motorista.

404-2 – PROGRAMAS PARA O APERFEIÇOAMENTO DE COMPETÊNCIAS DOS EMPREGADOS E DE ASSISTÊNCIA PARA TRANSIÇÃO DE CARREIRA

Implementamos programas de aperfeiçoamento de competências para nossos empregados, oferecendo tanto cursos e treinamentos internos quanto apoio financeiro para capacitações externas. Os treinamentos internos abrangem diversas áreas, como técnicas para operações próprias, segurança no trabalho, tecnologia e ferramentas internas, habilidades de liderança, segurança de dados e habilidades de comunicação.

Além disso, incentivamos o desenvolvimento profissional por meio de apoio financeiro para cursos externos, incluindo pós-graduação, cursos livres à escolha do empregado e parcerias com plataformas de treinamento externas.

Embora não ofereçamos assistência específica para empregados que se aposentam, disponibilizamos suporte para aqueles que foram desligados, com programas como recolocação profissional e benefícios continuados por tempo determinado, reforçando nosso compromisso com a transição de carreira e o bem-estar dos colaboradores.

404-3 – PERCENTUAL DE EMPREGADOS QUE RECEBEM REGULARMENTE ANÁLISES DE DESEMPENHO E DE DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

Assim como em 2023, em 2024 todos os empregados, exceto estagiários e aprendizes, receberam regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira. São elegíveis ao ciclo os colaboradores que trabalharam mais de 90 dias no ano e que foram admitidos até setembro do ano vigente.

405-1 – DIVERSIDADE EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E EMPREGADOS

Nesse levantamento, consideramos:

- Órgãos de Governança: Conselho de Administração, Diretoria Estatutária, Diretoria Executiva e Superintendências;
- Empregados: [Diretoria] – Diretoria Estatutária e Executiva; [Gestores] – Superintendentes, Gerentes, Coordenadores e Supervisores; [Especialistas] – Especialistas, Consultores, Atuário Sr, Advogado Sr, Médicos e Dentistas; [Administrativo/Técnico] – Analistas e Assistentes (exceto administrativo); [Operacional] – Assistentes e Auxiliares Administrativos, Agentes de Relacionamento, Operador de Atendimento, Copeira e Motorista.

PERCENTUAL DE INDIVÍDUOS DE GRUPOS MINORITÁRIOS E/OU VULNERÁVEIS NO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

2023		2024	
Grupo minoritário / vulnerável dentro dos órgãos de governança	Percentual	Grupo minoritário / vulnerável dentro dos órgãos de governança	Percentual
Pessoas negras (autodeclaradas pretas/pardas)	8,57	Pessoas negras (autodeclaradas pretas/pardas)	8,57
–	–	Pessoas autodeclaradas LGBT	2,8
–	–	Pessoas amarelas	2,8
Total			**14,28**

PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E GÊNERO

	2022			2023			2024		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Diretoria									
Percentual	92,86	7,14	100	92,86	7,14	100	92,31	7,69	100
Gestores									
Percentual	46,73	53,27	100	49,28	50,72	100	50,44	49,56	100
Especialistas									
Percentual	53,57	46,43	100	51,85	48,15	100	52,46	47,54	100
Administrativo/Técnico									
Percentual	32,82	67,18	100	29,99	70,01	100	27,55	72,45	100
Operacional									
Percentual	19,94	80,06	100	19,35	80,65	100	18,39	81,61	100
Aprendizes									
Percentual	34,09	65,91	100	68,18	31,82	100	36,73	63,27	100
Estagiários									
Percentual	60	40	100	33,33	66,67	100	58,82	41,18	100
Total									
Percentual	34,01	65,99	100	32,80	67,20	100	**31,27**	**68,73**	**100**

PERCENTUAL DE EMPREGADOS, POR CATEGORIA FUNCIONAL E FAIXA ETÁRIA

	2022	2023	2024
	Percentual	Percentual	Percentual
Diretoria			
Abaixo de 30 anos	0	0	0
Entre 30 e 50 anos	21,34	21,43	15,38
Acima de 50 anos	78,57	78,57	84,62
Total	100	100	100
Gestores			
Abaixo de 30 anos	0,5	0	0,88
Entre 30 e 50 anos	82,91	82,3	78,76
Acima de 50 anos	16,58	17,7	20,35
Total	100	100	100
Especialistas			
Abaixo de 30 anos	2,68	1,85	2,46
Entre 30 e 50 anos	68,75	67,59	64,75
Acima de 50 anos	28,57	30,56	32,79
Total	100	100	100
Administrativo/Técnico			
Abaixo de 30 anos	14,3	14,19	17,95
Entre 30 e 50 anos	79,05	78,71	73,96
Acima de 50 anos	6,65	7,1	8,1
Total	100	100	100

	2022	2023	2024
	Percentual	Percentual	Percentual
Operacional			
Abaixo de 30 anos	24,54	22,26	26,45
Entre 30 e 50 anos	65,64	65,81	61,29
Acima de 50 anos	9,82	11,94	12,26
Total	100	100	100
Aprendizes			
Abaixo de 30 anos	100	100	100
Entre 30 e 50 anos	0	0	0
Acima de 50 anos	0	0	0
Total	100	100	100
Estagiários			
Abaixo de 30 anos	100	100	100
Entre 30 e 50 anos	0	0	0
Acima de 50 anos	0	0	0
Total	100	100	100
Total			
Abaixo de 30 anos	16,36	13,77	16,49
Entre 30 e 50 anos	73,16	72,75	68,99
Acima de 50 anos	10,48	10,93	11,99
Total	100	100	100

PERCENTUAL DE EMPREGADOS DE GRUPOS MINORITÁRIOS E/OU VULNERÁVIES, POR CATEGORIA FUNCIONAL

	2022	2023	**2024**
	PERCENTUAL	PERCENTUAL	PERCENTUAL
Negros			
Diretoria	0	0	0
Gestores	6,77	15,79	19,03
Especialistas	4,58	23,15	24,59
Administrativo/Técnico	52,40	31,79	35,64
Operacional	30,78	51,29	54,19
Aprendizes	5,02	50	48,98
Estagiários	0,44	51,11	41,18
Total	30,47	33,26	**36,12**
[LGBT]*			
Diretoria	–	–	7,69
Gestores	–	–	0,88
Especialistas	–	–	2,46
Administrativo/Técnico	–	–	2,59
Operacional	–	–	1,29
Aprendizes	–	–	4,08
Estagiários	–	–	0
Total	–	–	**2,22**

	2022	2023	**2024**
	PERCENTUAL	PERCENTUAL	PERCENTUAL
PCDs			
Diretoria	0	0	0
Gestores	0	0,48	1,77
Especialistas	3,58	1,85	1,64
Administrativo/Técnico	39,28	2,37	2,67
Operacional	57,14	11,61	12,58
Aprendizes	0	0	00
Estagiários	0	0	00
Total	100	3,63	**3,98**

**A autodeclaração de orientação sexual é opcional e foi implementada somente ao fim do ano de 2023.*

406-1 – CASOS DE DISCRIMINAÇÃO

Durante o período de relato (2024), ocorreu um caso de discriminação (em 2023, foram registrados dois casos). O caso de 2024 foi analisado e planos de ação foram implementados. Os resultados desses planos são regularmente analisados por meio de processos rotineiros de gestão interna. Os resultados identificados incluem redução da discriminação, aumento da diversidade, melhora da imagem da empresa, aumento da satisfação dos funcionários, redução de litígios legais, cumprimento das leis e regulamentos e desenvolvimento de uma cultura inclusiva.

Todos os casos registrados foram resolvidos. Observa-se que, embora três casos tenham sido recepcionados pelo Canal de Orientações e Denúncias, apenas em um deles foi possível constatar o ocorrido. Devido à confidencialidade do canal, não é possível fornecer informações adicionais sobre o assunto.

408-1 – OPERAÇÕES E FORNECEDORES COM RISCO SIGNIFICATIVO DE CASOS DE TRABALHO INFANTIL

Não possuímos operações que apresentem riscos de ocorrência de trabalho infantil ou de trabalhadores jovens expostos a trabalho perigoso. Para reforçar nosso compromisso com a erradicação dessas práticas, adotamos medidas preventivas, como a declaração de não tolerância à prática em nossos documentos oficiais, verificação de documentações, disponibilização de canais de denúncia e a realização de monitoramento e auditorias.

409-1 – OPERAÇÕES E FORNECEDORES COM RISCO SIGNIFICATIVO DE TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

Não possuímos operações nem fornecedores que apresentem riscos de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo.

410-1 – PESSOAL DE SEGURANÇA CAPACITADO EM POLÍTICAS OU PROCEDIMENTOS DE DIREITOS HUMANOS

Em 2024, o pessoal de segurança não recebeu capacitação formal em políticas e procedimentos específicos da organização relacionados a direitos humanos.

414-1 – NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS SOCIAIS

Utilizamos critérios sociais para a seleção de novos fornecedores. Em 2024, 100% dos novos fornecedores foram avaliados com base nesses critérios, totalizando 1.113 fornecedores selecionados de forma alinhada aos nossos valores sociais e às nossas práticas responsáveis.

414-2 – IMPACTOS SOCIAIS NEGATIVOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS

Realizamos a avaliação de nossos fornecedores em relação aos impactos sociais. Em 2023, foram avaliados 721 fornecedores e em 2024, 1.113 fornecedores passaram por essa análise.

Nenhum fornecedor foi identificado como causador ou possível causador de impactos sociais negativos. Os possíveis impactos sociais negativos que podem ocorrer na cadeia de fornecedores incluem trabalho forçado, exploração de trabalho infantil, desigualdade social e outros, mas não foram registrados problemas relacionados à sustentabilidade entre os fornecedores homologados.

Não houve encerramento de contratos com fornecedores devido às avaliações de impactos sociais. Os motivos para encerramento de contratos foram relacionados a falências ou questões financeiras, e não a problemas de sustentabilidade.

418-1 – QUEIXAS COMPROVADAS RELATIVAS A VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES

Em 2024 não houve casos ou reclamações referentes a vazamentos, furtos ou perdas de dados de clientes.

Possuímos, em nossos ambientes tecnológicos, controles e monitoramento constante sobre vazamento de dados.

Além dos recursos tecnológicos empregados como medida de segurança e mitigação de riscos, são realizados testes de vulnerabilidades para identificação de possíveis ameaças e, se identificadas, são prontamente corrigidas.

Esses procedimentos são necessários para garantir um ambiente seguro diante das constantes ameaças cibernéticas às quais estamos expostos.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO DA GRI

Declaração de uso	Seguros Unimed relatou em conformidade com as Normas GRI para o período 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.
GRI 1 usada	GRI 1: Fundamentos 2021
Normas Setoriais da GRI aplicáveis	Não utilizada

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
Conteúdos gerais						
A organização e suas práticas de relato						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	10 e 74				
	2-2 Empresas incluídas no relato de sustentabilidade da organização	4 e 74				
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	4 e 74				
	2-4 Reformulações de informações	74 e 89				
	2-5 Verificação externa	O relatório não passará por verificação externa.				
Atividades e trabalhadores						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	74				
	2-7 Empregados	75				8, 10
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	77				8
Governança						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	14 e 77				5, 16
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	77				5, 16
	2-11 1 Presidente do mais alto órgão de governança	78				16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	78				16
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	78				
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	79				
	2-15 Conflitos de interesse	16 e 79				16
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	79				
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	79				
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	80				
	2-19 Políticas de remuneração	57 e 80				
	2-20 Processo para determinação da remuneração	57 e 80				
	2-21 Proporção da remuneração total anual	80				
Estratégia, políticas e práticas						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	5				
	2-23 Compromissos de política	80				16
	2-24 Incorporação de compromissos de política	81				
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	82				
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	83				16
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	83				
	2-28 Participação em associações	83				
Engajamento de *stakeholders*						
GRI 2: Conteúdos gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de *stakeholders*	84				
	2-30 Acordos de negociação coletiva	57 e 84				8
Temas materiais						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	23				
	3-2 Lista de temas materiais	23				

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
[Promoção da saúde, bem-estar e qualidade de vida]						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	58	Item 'e.i'.	Informação indisponível.	Informação não disponível até a publicação deste relatório.	
			Item 'e.ii'.	Informação confidencial.	Por razões estratégicas, não é possível divulgar as metas.	
			Item 'd.ii'.	Informação indisponível.	Informação não disponível até a publicação deste relatório.	
			Item 'e.ii"	Informação não aplicável.	Não foram definidos metas e indicadores.	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	58 e 94				8
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de risco e investigação de incidentes	95				8
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	58 e 96				8
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho	96				8, 16
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho	97				9
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	98				3
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	98				8
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	99				8

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2018	403-9 Acidentes de trabalho	99				3, 8, 16
	403-10 Doenças profissionais	99				3, 8, 16
Governança e gestão da sustentabilidade						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	13	Item 'd.ii'	Informação não disponível	Informação não disponível até a publicação deste relatório.	
			Item 'e.i', 'e.ii'	Não aplicável.	Não foram definidos metas e indicadores.	
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	86				5, 9, 11
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	90				1, 10, 17
	207-2 Governança, controle e gestão de riscos fiscais	90				1, 10, 17
Ética, integridade, combate à corrupção e gestão de fornecedores e *stakeholders*						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	16				
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	87				8
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	87				16
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não ocorreram casos de corrupção envolvendo a Seguros Unimed e seus empregados em 2024.				16
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Para 2024, a Seguros Unimed não possui ações judiciais pendentes ou encerradas.				16

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 207: Tributos 2019	207-3 Engajamento de *stakeholders* e gestão de suas preocupações quanto a tributos	90				1, 10, 17
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	92				
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	104				5, 8, 16
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	104				5, 8
GRI 414:Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	104				5, 8, 16
	414-2 Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas	104				5, 8, 16
Relacionamento e fidelização dos clientes						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	35 e 39	item 'e.ii'	Informação confidencial	Por razões estratégicas, não divulgaremos metas.	
GRI 417: *Marketing* e rotulagem 2016	417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de *marketing*	Não foram identificadas notificações a respeito das comunicações de *marketing* referentes a casos de não conformidade.				16
GRI 418: Privacidade do cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	104				16
Qualificação profissional de colaboradores, terceiros e parceiros de negócios						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	56	Item 'e.ii'	Não aplicável.	Ainda não possuímos metas em relação ao tema.	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	87				16
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	100				4, 5, 8, 10
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira	60 e 100				8
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	60 e 101				5, 8, 10
GRI 410: Práticas de segurança 2016	410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	104				16
Cooperativismo, Educação financeira e uso consciente do seguro						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	41	Item 'a', para impactos reais; 'e.i', 'e.ii', 'e.iii' e 'f'.	Informação indisponível.		
Desempenho econômico-financeiro e sinistralidade						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	69				
GRI 201: Desempenho econômico	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	84				8, 9
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	85				13
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	46 e 86				1, 3, 8
Diversidade, equidade e inclusão						
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3 Gestão dos temas materiais	63	Item 'a', para impactos reais.	Informação indisponível.	Informação indisponível até a publicação deste relato.	

NORMA GRI / OUTRA FONTE	CONTEÚDO	LOCALIZAÇÃO	OMISSÃO			ODS
			REQUISITOS OMITIDOS	MOTIVO	EXPLICAÇÃO	
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	93				4, 5, 8, 10
	401-3 Licença-maternidade/paternidade	94				5, 8
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	101				5, 8
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	104				5, 8
[Temas não materiais mas de importância para o relato]						
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	91				7, 8, 12, 13
GRI 305: Emissões	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	92				3, 12, 13, 14, 15
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	92				3, 12, 13, 14, 15
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	92				3, 12, 13, 14, 15

CRÉDITOS

CONTEÚDO, DESIGN, GESTÃO DE PROJETO E CONSULTORIA

GRUPO REPORT
www.gruporeport.com.br

REVISÃO
Catalisando Conteúdo

SEGUROS UNIMED

Este relatório foi coordenado pela gerência de Sustentabilidade e Diversidade e pela área de Comunicação Corporativa, com o apoio dos diversos núcleos de trabalho da Seguradora.

Dúvidas ou informações sobre este relatório, entre em contato com sustentabilidade@segurosunimed.com.br