

VIVA CONECTADO Assistencial

ANS - nº 30470-1

Informativo online do cooperado EDIÇÃO 5
FEVEREIRO 2026

RESULTADOS QUE REFLETEM NOSSO COMPROMISSO E EXCELÊNCIA

Nesta edição especial do Viva Conectado Assistencial, a Unimed Curitiba compartilha os **resultados financeiros** que marcaram o ano que passou. Um **desempenho sólido**, construído com **planejamento, eficiência, transparência** e **compromisso** com a **sustentabilidade** da cooperativa

Confira alguns destaques!

- Mais de **665 mil** clientes
- Mais de **R\$ 18,8 milhões** de custo evitado
- Mais de **450 processos** revisados
- Mais **80 iniciativas** implantadas

E muito mais!



Mais de
665 mil
clientes

No ano que passou, a cooperativa alcançou um **marco histórico de mais de 665 mil** vidas em sua carteira. Esse **crescimento** é resultado de **estratégias consistentes** de retenção de clientes, com redução da taxa de exclusão e um **aumento significativo nas vendas**, refletindo a **qualidade e a credibilidade** dos serviços oferecidos pela Unimed Curitiba.

O **desempenho positivo** também foi impulsionado pelo **relacionamento próximo e eficiente** com as empresas contratantes, conduzido pelos consultores comerciais, além de iniciativas que fortalecem um ambiente de parceria. A expansão da carteira reafirma o **compromisso** da cooperativa em **gerar trabalho e renda** para os cooperados.



Mais de
R\$ 18,8 milhões
de custo evitado



Em 2025, a cooperativa **avançou de forma consistente** na implementação e modernização de iniciativas voltadas à **eficiência dos custos assistenciais** e ao fortalecimento da **excelência operacional**. A otimização de fluxos e processos, somada à atualização de normas e protocolos de atendimento, foi importante para **manter a saúde financeira** da Unimed Curitiba, com custo evitado **de mais de R\$ 18,8 milhões**.



Esse resultado foi impulsionado por um **conjunto de ações estratégicas**, como a **redefinição e renegociação** com fornecedores, a **revisão constante de processos internos**, além de **projetos como o Sinapse**, um serviço pioneiro e exclusivo para atendimento de clientes do intercâmbio que beneficia as **singulares do Sistema Unimed** ao disponibilizar um portfólio de serviços assistenciais, fortalecendo também a imagem da cooperativa no **cenário nacional**.

Outra iniciativa de destaque foi o **co.eficiente 104**, que envolveu prestadores da rede credenciada, lideranças da Unimed Curitiba e diversos colaboradores em torno da **prevenção de despesas desnecessárias** que podem acontecer nas **diárias de internamento hospitalar, principalmente aos sábados e domingos**. No final do ano, as áreas de Clientes e Cooperados, Auditoria em Saúde, Operações, Suprimentos, Promoção à Saúde e

Gestão Estratégica apresentaram um balanço de todos os **avanços conquistados** e também quais serão os próximos passos para promover ainda mais **eficiência com responsabilidade assistencial**. Em breve, você vai receber uma **edição do Viva Assistencial** com os **resultados**.

co.eficiente
104

Ainda nesse contexto, a **Auditoria em Saúde**, em atuação integrada com a área de Relacionamento com o Cooperado e os setores de **Análises Médicas e Liberações** e **Auditoria de Contas Médicas**, teve papel estratégico nos processos de autorizações, liberações e glosas. Em **2025**, a cooperativa realizou **10.456.867 liberações**, com uma média mensal de **871.046**, evidenciando a robustez e a eficiência da operação. Essa atuação assegurou **mais controle, clareza e transparência**, contribuindo diretamente para a **qualidade assistencial** e para o **equilíbrio econômico e sustentável do negócio**.

Fundamentadas em **análises estratégicas e evidências técnicas**, todas essas medidas promoveram o **uso consciente dos recursos** e contribuíram diretamente para a **sustentabilidade financeira** da cooperativa.



Processos mais ágeis e eficientes

Para tornar a rotina do médico cooperado **mais ágil e eficiente**, a Unimed Curitiba investiu na evolução dos processos. As melhorias **ampliaram a autonomia, reduziram burocracias e fortaleceram a transparência** e ofereceram **mais suporte** no dia a dia profissional, sempre com **foco em facilitar sua jornada**. Confira!

- Emissão de declarações através do portal da Unimed Curitiba
- Preenchimento automático de campos da guia SP/SADT na gestão de honorários
- Recurso de glosa
- Canal de contato com auditoria médica
- Qualificação de documentos dos médicos cooperados
- Atualização do alvará sanitário
- Consultoria previdenciária

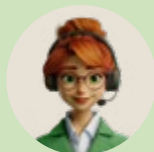


Satisfação do cliente reflete a força e a consistência do nosso trabalho

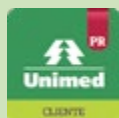
A pesquisa institucional revelou **alto índice de satisfação geral com o plano de saúde** (89,3%) entre os clientes da Unimed Curitiba entrevistados. A robustez da nossa cooperativa é percebida por quem nos contrata e confia em nossos serviços. Além disso, a pesquisa aplicada aos **canais de atendimento** reforçou o **compromisso** da Unimed Curitiba com a **melhoria contínua** da experiência de quem utiliza nossos serviços. Com a **implementação de ações de melhoria** no último trimestre, **alcançamos a nota 86,8, entrando na Zona de Excelência**. Esse avanço mostra o **cuidado constante** com a jornada do cliente e impacta diretamente a **prática do médico cooperado**, fortalecendo a **confiança** e a **qualidade do atendimento**.



CONFIRA ALGUMAS MELHORIAS PARA A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



LUCIA – Inteligência Artificial Unimed Curitiba: expansão dos serviços e otimização de fluxos, aumentando engajamento, agilidade no atendimento e reduzindo custos operacionais



Aplicativo Unimed Cliente PR: revalidação de guias diretamente pelo app, ampliando a digitalização e reduzindo atendimentos telefônicos e presenciais e liberação de guias com envio de SMS



Aprimoramento do atendimento: no **atendimento presencial (SAC)**, o tempo médio de espera foi reduzido de **13 minutos para 7min25s**, superando a meta em **135%**. Já no **atendimento telefônico para liberações**, a espera caiu de **1 minuto para apenas 28 segundos**, alcançando **179% da meta**, resultados que refletem mais agilidade, eficiência e melhor experiência para clientes.



Unimed Curitiba e Unimed Laboratório avançam em inovação e fortalecem a sustentabilidade do negócio

A **inovação é um dos pilares estratégicos** da Unimed Curitiba e das empresas do grupo, e os resultados de 2025 comprovam essa visão de longo prazo. A **Unimed Curitiba** e a **Unimed Laboratório** conquistaram **R\$ 3,6 milhões em benefícios fiscais**, por meio da **Lei do Bem**, referentes aos investimentos em inovação realizados em 2025.

Esse retorno é fruto de uma jornada iniciada em 2019, marcada pelo fortalecimento da **governança**, pela **qualificação técnica** das áreas e pelo **amadurecimento contínuo dos projetos**. Ao longo desse período, a cooperativa apurou **mais de R\$ 80 milhões** em dispêndios de inovação elegíveis, acumulando **R\$ 11,7 milhões em benefícios fiscais**, que contribuem diretamente para a **redução de custos** e a **sustentabilidade** financeira do negócio. Além do impacto econômico, os investimentos **impulsionam a modernização** dos processos assistenciais e administrativos, **ampliam a competitividade** e preparam a cooperativa para os desafios futuros, reforçando **decisões estratégicas** que protegem e fortalecem o patrimônio coletivo.

Esses resultados refletem o **empenho e a dedicação** de **cada cooperado e gestor** que, diariamente, contribuem para o **fortalecimento** da Unimed Curitiba.

Seguimos juntos, confiantes e preparados para os próximos desafios.
Que 2026 seja espetacular!

Jeito de Cuidar
UNIMED

