

Relatório de Gestão
e Sustentabilidade

2020



ANS - nº 33.366-2

Cuidar de você, esse é o plano.

somoscoop»

Sumário



02

NOSSA UNIMED



12

ESTRUTURA PRÓPRA



41

OPERAÇÃO DE PLANO DE SAÚDE



60

AÇÕES DO DEPTO. JURÍDICO



63

FINANCEIRO E CONTÁBIL

Um dos pilares que norteiam as praticas desta diretoria é a transparência com todos os nossos públicos: clientes, cooperados, colaboradores, fornecedores e sociedade. Entendemos que apenas em razão de agir desta forma é que conseguimos manter nossa cooperativa dentre as mais conceituadas do Sistema Unimed.

Com este sentimento, apresento-lhes o nosso Relatório de Gestão e Sustentabilidade do ano de 2020, o qual faz um apanhando geral de todo momento atual que vivemos e sinaliza nossa visão de futuro para os próximos anos de nossa gestão.

Saudações Cooperativistas!



Dr. Jamal Nasser Haddad
Diretor Presidente



40
ANOS

Em 1979, um grupo de médicos pioneiros e encorajados pelo espírito cooperativista, predestinados a mudar a realidade da classe médica em

Dourados e região, criaram a Unimed de Dourados.

No ano de 2019 comemoramos 40 anos de existência, um grande orgulho para todos os

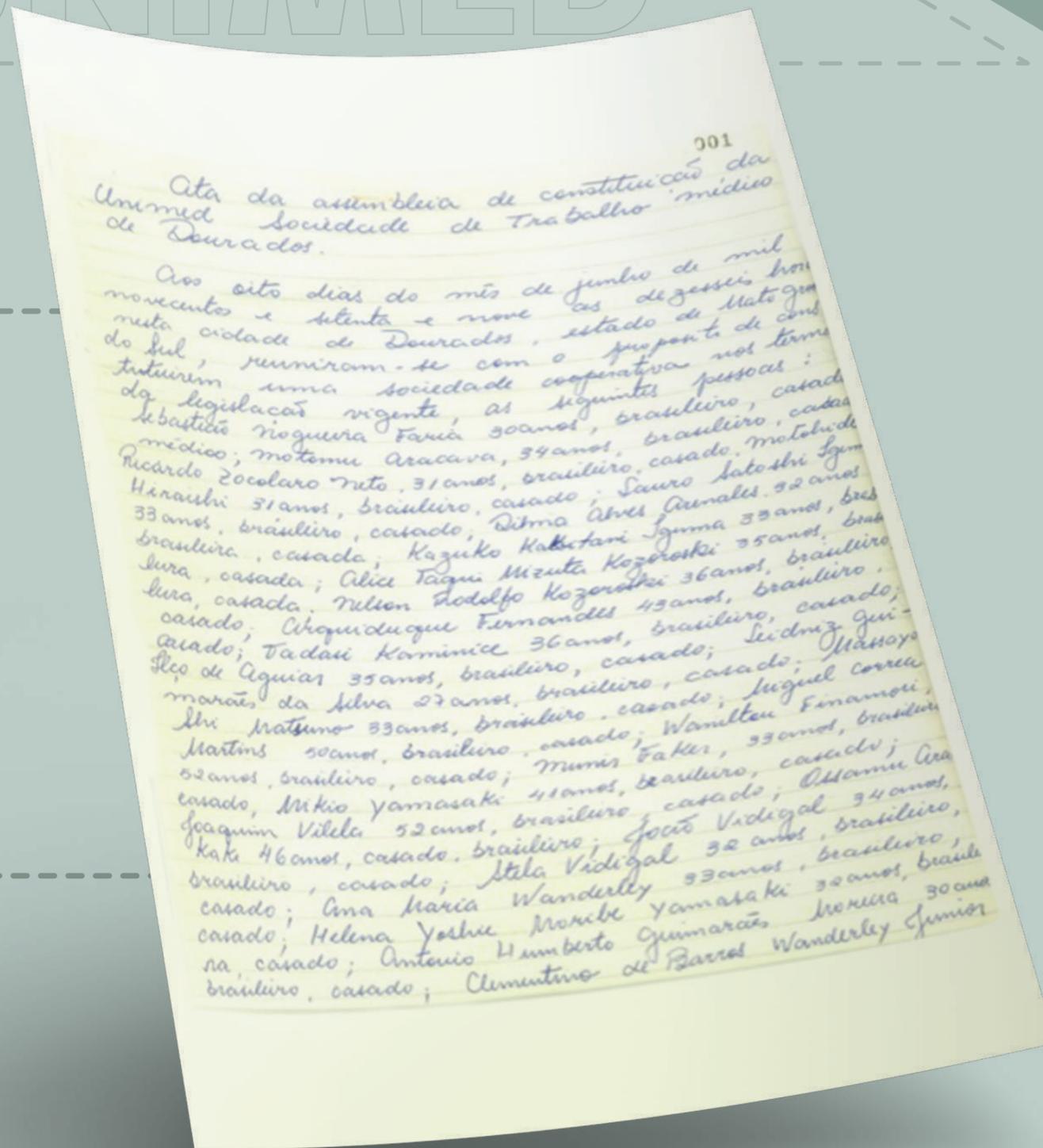
cooperados que contribuíram para o nosso crescimento e fazem parte desta história de realizações.

Ata de Constituição

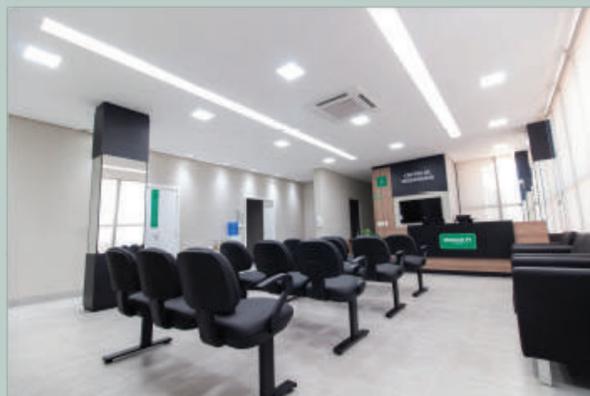
1979

Documento

Original Preservado



Nossa Unimed UNIMED





20.000 m²

Nossa Unimed / Organograma



Missão

Oferecer excelência no atendimento em saúde e valorizar o médico cooperado.

Visão

Ser referência em soluções de saúde, gestão sustentável, participativa e transparente com valorização e satisfação de cooperados, clientes, colaboradores e prestadores.

Valores

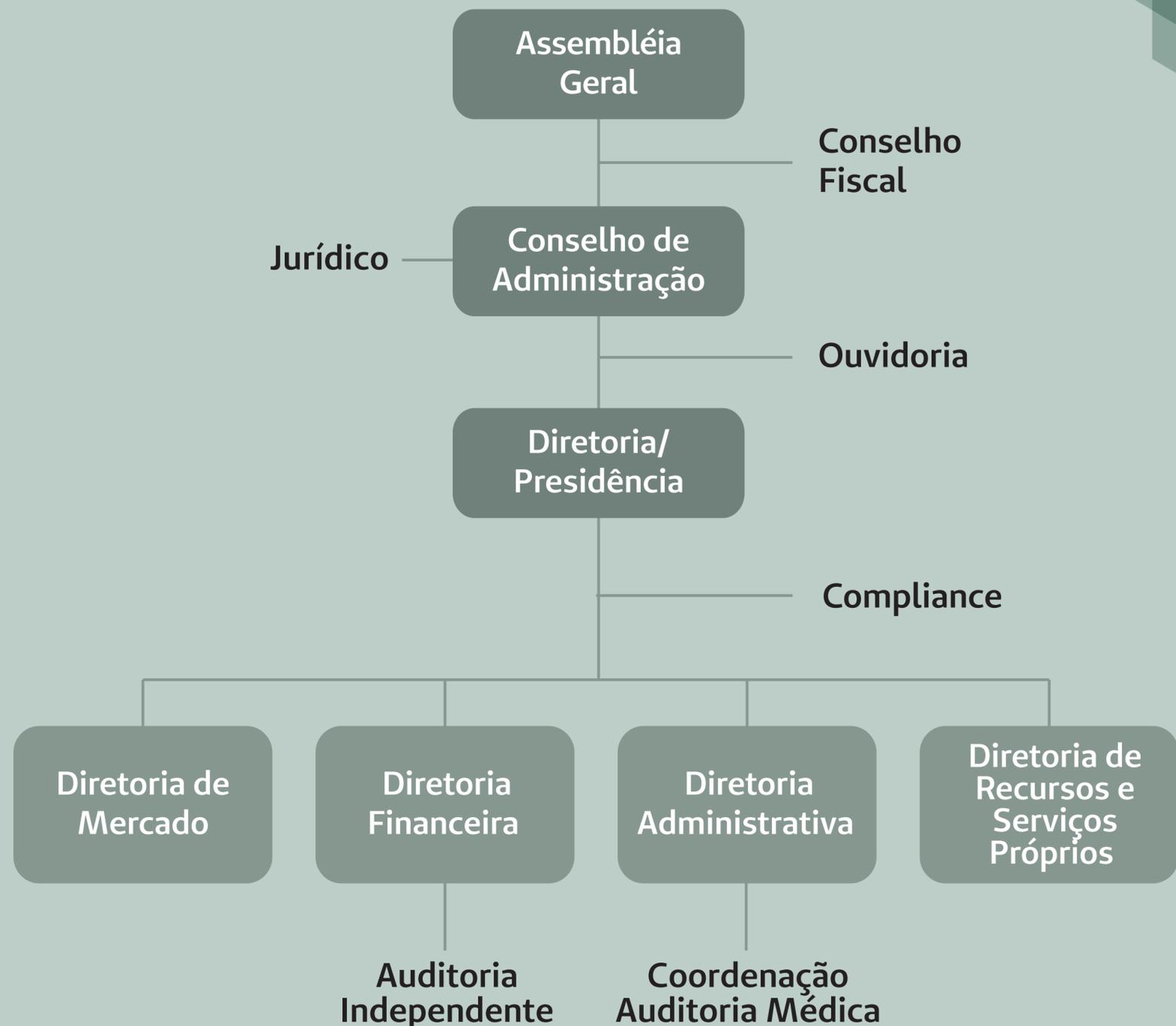
Ética - Agir com transparência, respeitando os acordos estabelecido.

Profissionalismo - Buscar a credibilidade na execução de nossos trabalhos, através do aprimoramento contínuo, comprometidos com o resultado.

Responsabilidade Socioambiental - Comprometer-se com a sociedade e com a preservação do ambiente.

Desenvolvimento Humano - aprendizado profissional e pessoal com foco em melhoria contínua.

Humanização - valorização das relações e potencial humano tratando a todos com equidade.



Nossa Unimed / Conselho Administrativo



Dr. Jamal Nasser Haddad
Diretor Presidente



Dr. Carlos César Gazal Mahmoud
Vogal



Dr. Jocely Matheus de Moraes Junior
Diretor Administrativo



Dr. Ricardo Hespanhol
Vogal



Dr. Eldecastro Sevilha
Diretor Financeiro



Dr. Breno Moreno Alencar Arrais
Vogal



Dr. Jacir Manoel Ribas
Diretor de Recursos Próprios



Dr. Raul Grigoletti
Vogal



Dr. Osmar Maia Filho
Diretor de Mercado



Dr. Takeshi Matsubara



Dr. Rafael Simionato Susin



Dr. Luis Gustavo Schaefer



Dr. Angelo Iacono Neto



Dr. José Flavio Sette de Souza



Dr. Alexandre Brino Cassaro



Dr. Nei Quirino Cavalcante



Dr. Gustavo Porfírio Da S. Sacchi



Dr. Sergio Augusto Rodrigues



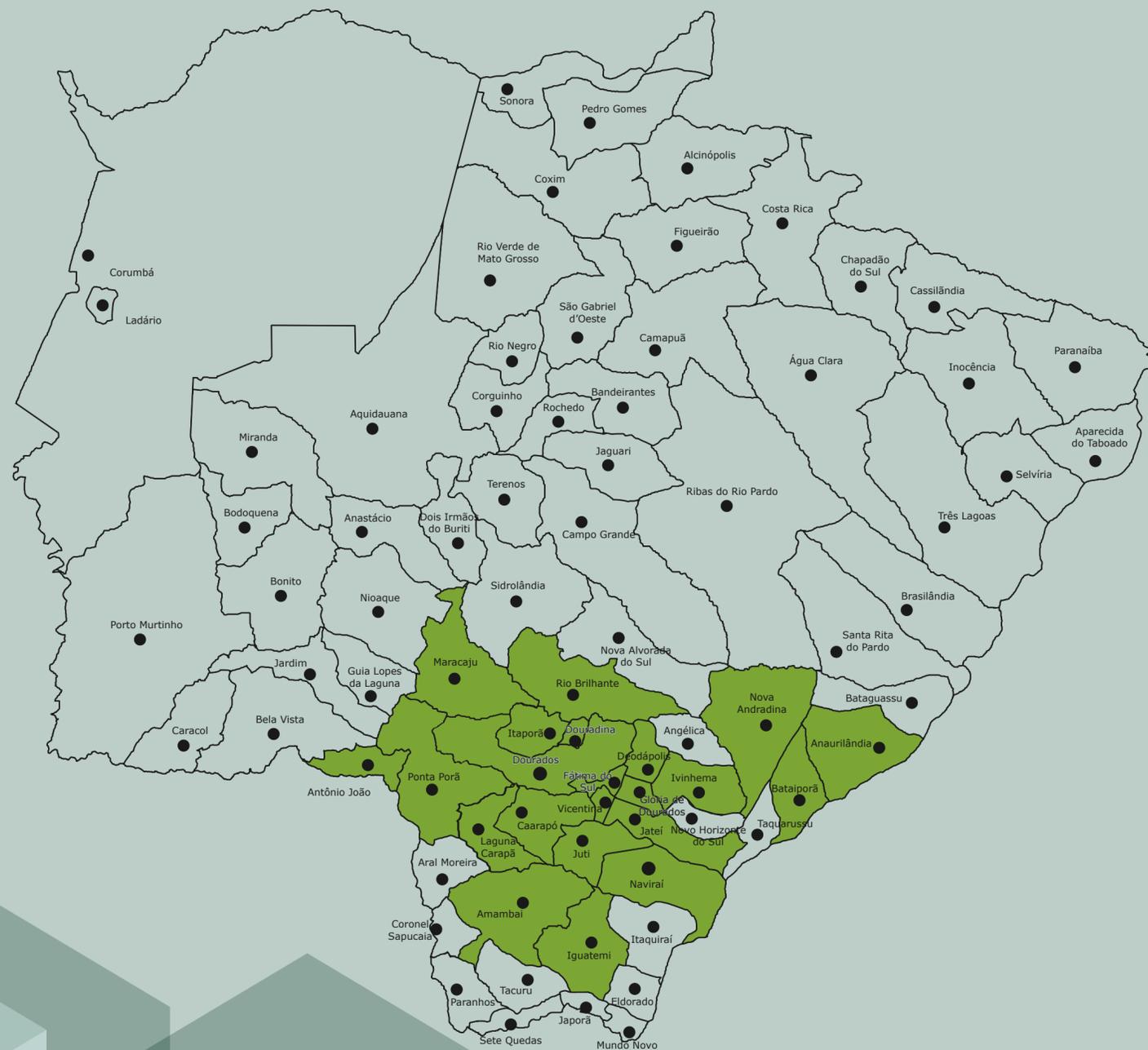
Dr. Marcos Ricardo Figueiredo



Dr. Joaquim Vidigal De Oliveira



Dra. Carlota Regina de A. Nogueira



POPULAÇÃO TOTAL DE

744.502*

MUNICÍPIOS DE ABRANGÊNCIA

- | | | |
|--------------|--------------------|----------------|
| AMAMBAI | FÁTIMA DO SUL | MARACAJÚ |
| ANAURILÂNDIA | GLÓRIA DE DOURADOS | NAVIRAÍ |
| ANTÔNIO JOÃO | IGUATEMI | NOVA ANDRADINA |
| BATAYPORÃ | ITAPORÃ | PONTA PORÃ |
| CAARAPÓ | IVINHEMA | RIO BRILHANTE |
| DEODÁPOLIS | JATEÍ | VICENTINA |
| DOURADINA | JUTI | |
| DOURADOS | LAGUNA CARAPÃ | |

* FONTE: IBGE (ESTIMATIVA 2019)

Nossa Unimed / Nossos Números



 **442**
COOPERADOS

 **154**
COLABORADORES

 **207**
PRESTADORES

 **38.075**
BENEFICIÁRIOS

Estrutura Própria



T TÉRREO: ATENDIMENTO



1º ANDAR: DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



2º ANDAR: FISIOTERAPIA



3º ANDAR: ADMINISTRAÇÃO



4º ANDAR: ONCOLOGIA E INFUSÕES



5º ANDAR: ANFITEATRO



ESTRUTURA PRÓPRIA / Atendimento



ESTRUTURA PRÓPRIA / Atendimento



ESTRUTURA PRÓPRIA / Centro de Fisioterapia



ATENDIMENTO CENTRO DE FISIOTERAPIA



ESTRUTURA PRÓPRIA / Centro de Fisioterapia



ESTRUTURA PRÓPRIA / Centro de Fisioterapia



ESTRUTURA PRÓPRIA / Centro de Fisioterapia

▶ BOBATH



ESTRUTURA PRÓPRIA / Centro de Fisioterapia

► **MEDEK**



ESTRUTURA PRÓPRIA / Centro de Fisioterapia

► THERASUIT



Estrutura Própria / CDU

ATENDIMENTO CDU



Estrutura Própria / CDU



RESSONÂNCIA MAGNÉTICA





RESSONÂNCIA MAGNÉTICA



ESTRUTURA PRÓPRIA / CDU



ULTRASSONOGRAFIA



MAMOGRAFIA



Estrutura Própria / CDU



RAIO-X



ESTRUTURA PRÓPRIA / Administração



ESTRUTURA PRÓPRIA / Anfiteatro



ESTRUTURA PRÓPRIA / Ambulatório Geral



**SERVIÇO DE
ATENDIMENTO
DOMICILIAR**



APS



PEDIATRIA



CLÍNICA GERAL



**POSTO DE COLETA
LABORATORIAL**

ESTRUTURA PRÓPRIA / SEAMA

O Projeto tem como objetivo oferecer atendimento multiprofissional e interdisciplinar aos beneficiários do Espectro Autismo.



ESTRUTURA PRÓPRIA / UTI MÓVEL

UTI Móvel com equipamentos de última geração, como cardiógrafo, desfibrilador, oxímetro entre outros.



ESTRUTURA PRÓPRIA / FARMÁCIA

Atendimento diferenciado aos beneficiários Unimed. Estrategicamente importante para a cooperativa no fornecimento de medicamentos oncológicos e em atendimento domiciliar via Determinação Judicial.



Estrutura Própria / LABORATÓRIO

Exerce papel fundamental na qualidade de atendimento ao nosso cliente com redução de custos para a Operadora.



ESTRUTURA PRÓPRIA / VIVER BEM

Programas de prevenção e promoção à qualidade de vida, incluindo avaliações e acompanhamento da saúde, palestras, grupos específicos, atividades físicas e orientações diversas para que nossos beneficiários tenham uma vida saudável.



Estrutura Própria

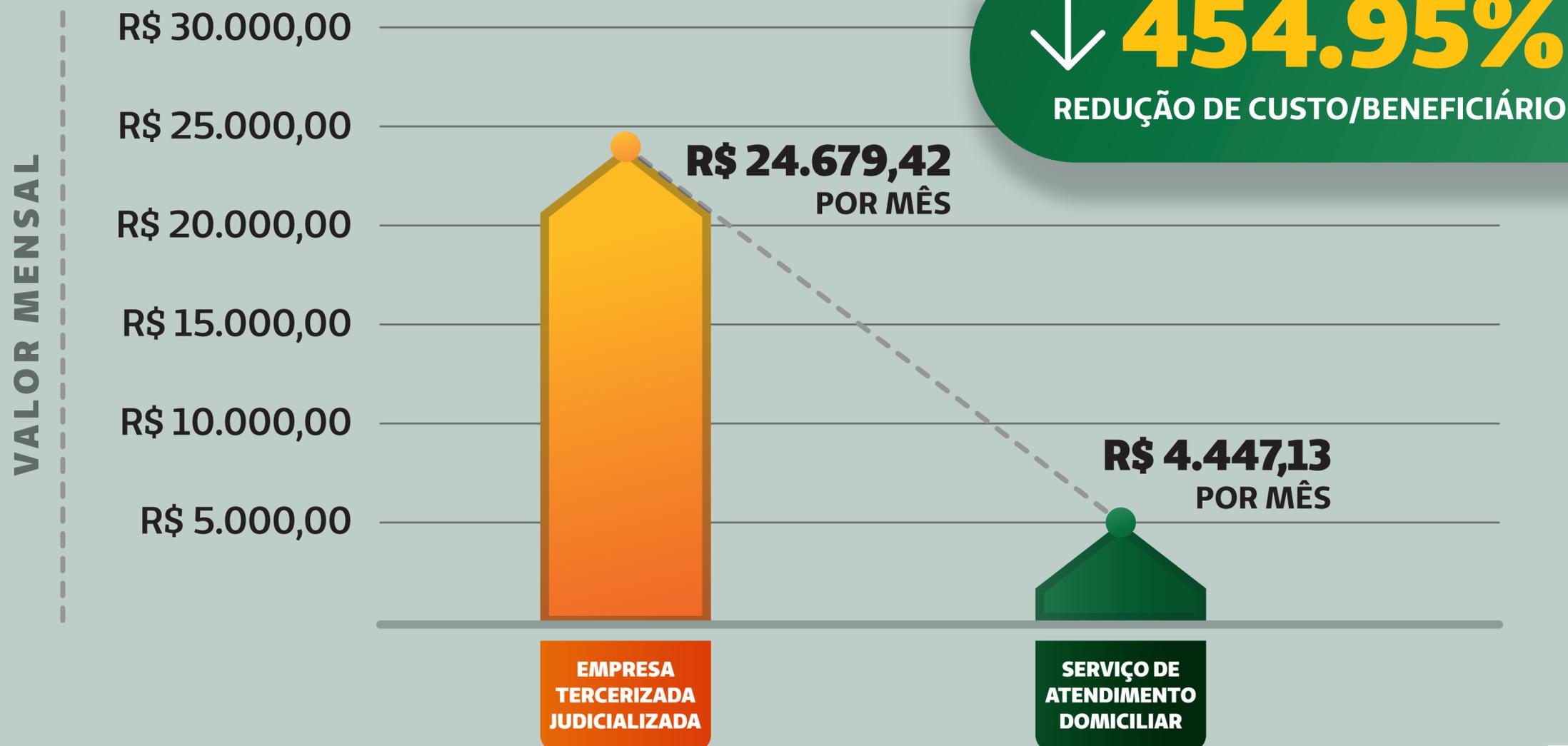
SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR

Exerce papel fundamental na qualidade de atendimento ao nosso cliente com redução de custos para a Operadora.

SAD

47

ATENDIMENTOS
REALIZADOS



Em 2019 com um sistema de gestão por competência, o Laboratório otimizou os resultados financeiros com uma política de compras on-line e de negociação permanente com os fornecedores

Receita Bruta

R\$ 1.790.092,54
(+ 5,0% que 2018)

Despesas

R\$ 950.805,55
(- 17,4% que 2018)

Resultado/Receita

R\$ 839.286,99

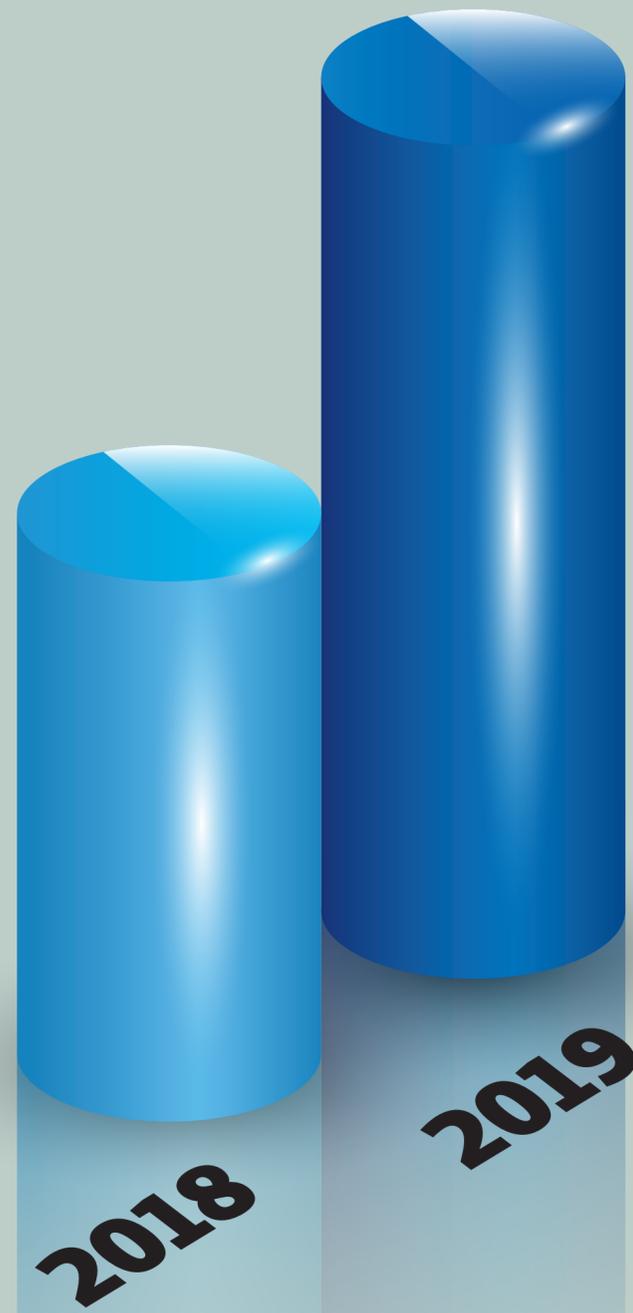
↑ **32%**

**MOVIMENTO
FINANCEIRO 2019**

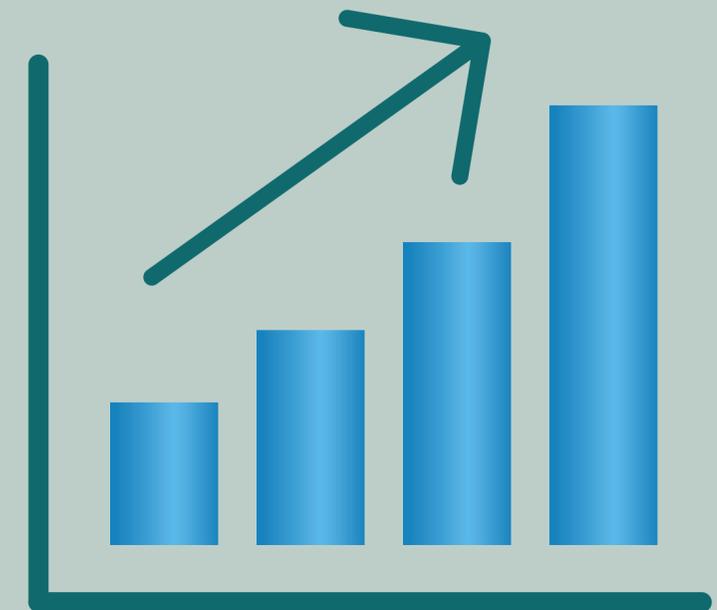
Estrutura Própria / VENDAS FARMÁCIA



R\$ 3.942.236,02



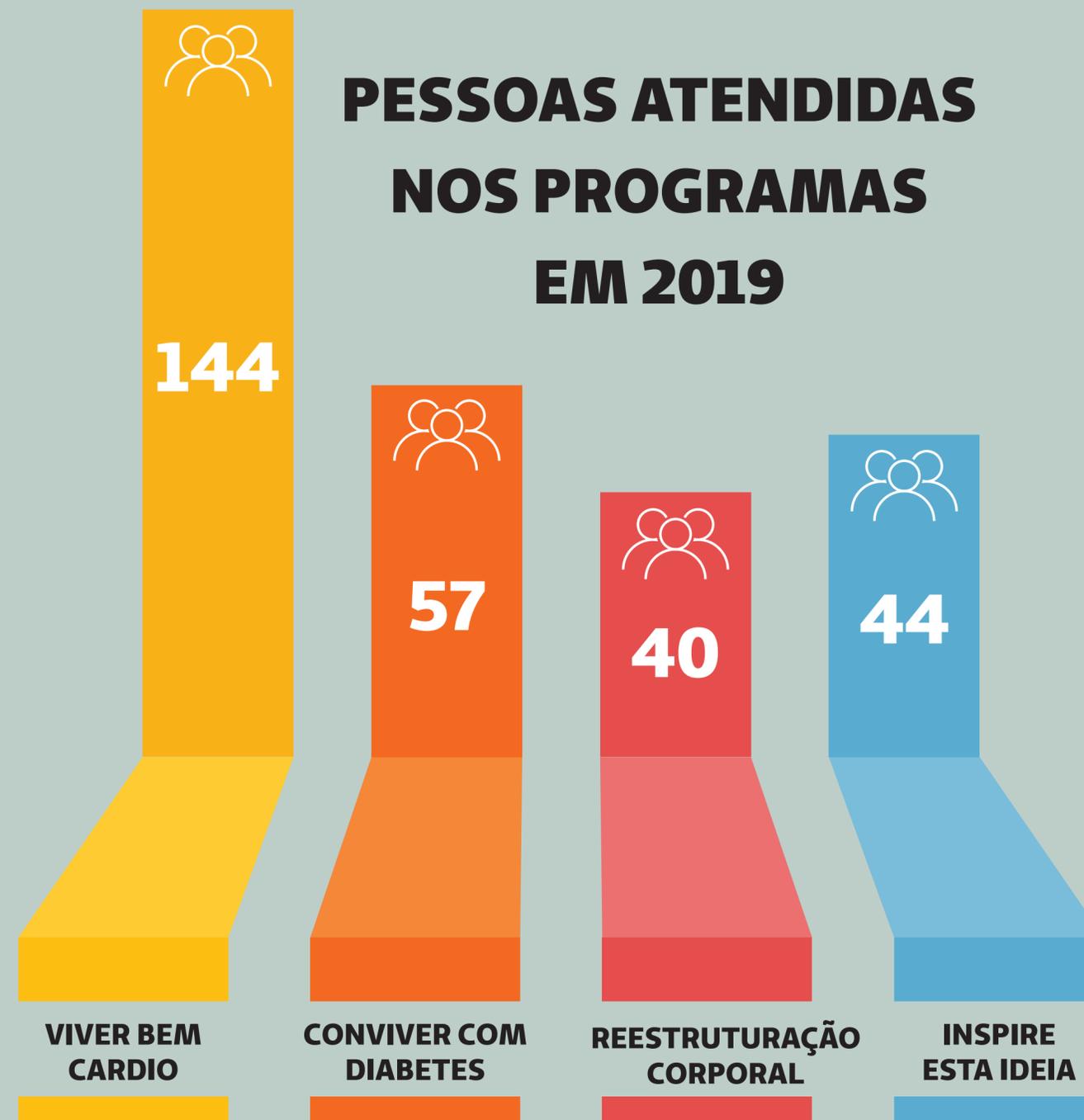
R\$ 4.450.693,87



Estrutura Própria / RESULTADOS FARMÁCIA

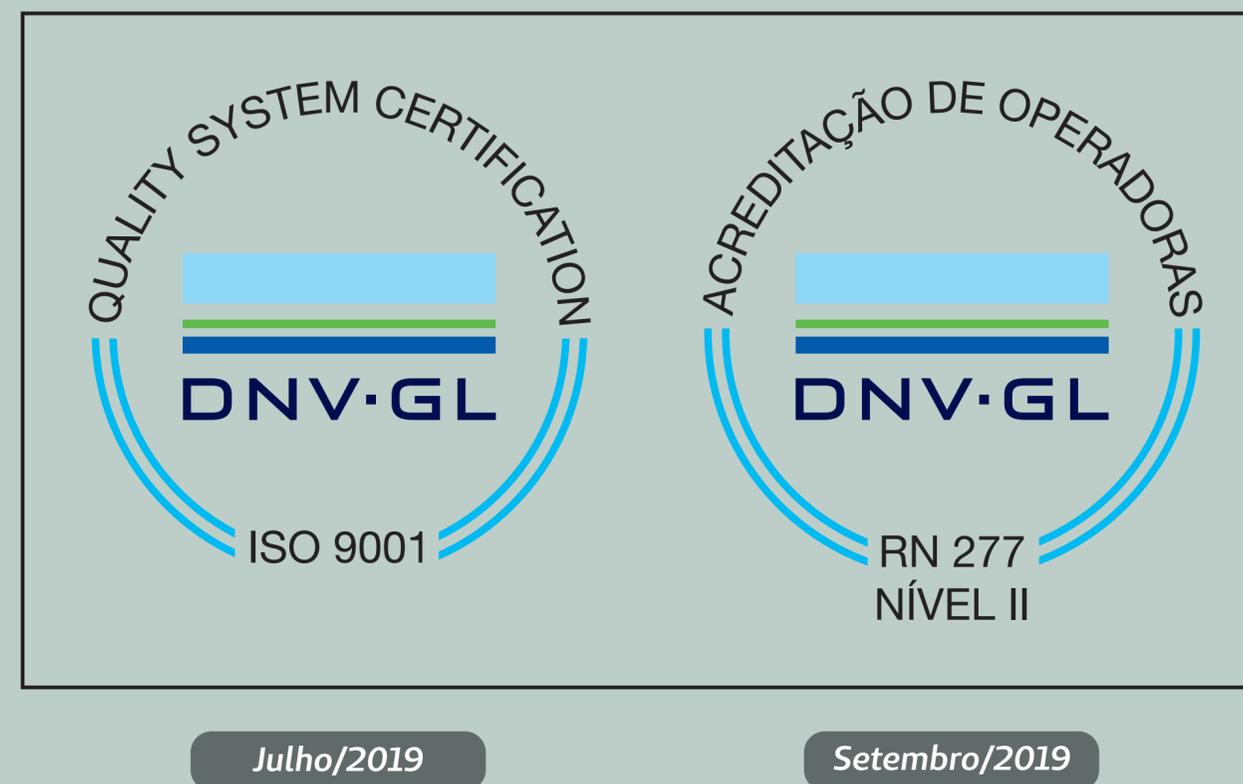


241 BENEFICIÁRIOS
44 NÃO BENEFICIÁRIOS
04 PROGRAMAS ESPECÍFICOS



Estrutura Própria / PROGRAMA DE QUALIDADE

A Cooperativa possui um setor de Qualidade e participa do Programa de Melhoria da Qualidade promovido pela Unimed do Brasil.



Em 2019, após grande esforço dos dirigentes e colaboradores, a Unimed de Dourados recebeu a certificação da **ISO 9001** e a Acreditação da **RN 277** da ANS Nível II com validade por 3 anos.

ESTRUTURA PRÓPRIA / PROGRAMA DE QUALIDADE

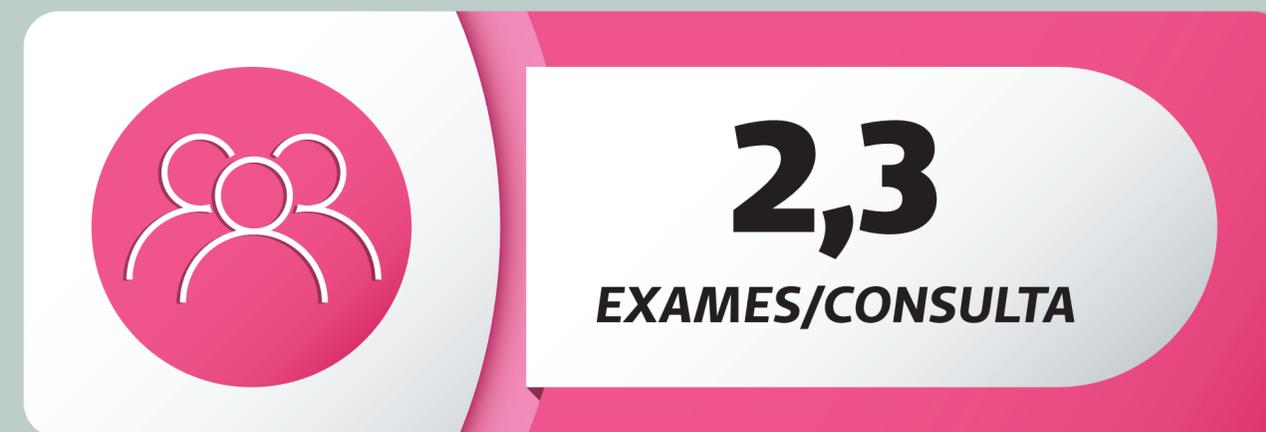
Estrutura Própria / PROGRAMA DE QUALIDADE

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

DADOS	PESQUISA SATISFAÇÃO COOPERADOS	PESQUISA SATISFAÇÃO REDE PRESTADORA
DATA DA PESQUISA	16/01/2020 A 17/02/2020	16/01/2020 A 18/02/2020
QUANTIDADE DE FORMULÁRIOS ENVIADOS	436	193
QUANTIDADE DE RESPOSTAS	66	44
CÁLCULO AMOSTRAL	95% DE NÍVEL DE CONFIANÇA	95% DE NÍVEL DE CONFIANÇA
	+/- 11,13% DE MARGEM DE ERRO	+/- 13,01% DE MARGEM DE ERRO
SATISFAÇÃO GERAL	88,38%	84,74%

ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS

AUTORIZAÇÕES EXPEDIDAS (DOURADOS E INTERCÂMBIO)



Operação de Planos de Saúde

ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS

QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS



Presencial

48.447



Call Center

43.987



**Ofícios
Expedidos**

1.697

Operação de Planos de Saúde

ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS

OUVIDORIA

Regida pela RN 323 da ANS, nosso setor de Ouvidoria atua de modo a dirimir demandas existentes entre os consumidores, prestadores de serviços de assistência à saúde, órgãos de defesa do consumidor e a Unimed de Dourados.

ATENDIMENTOS EM 2019



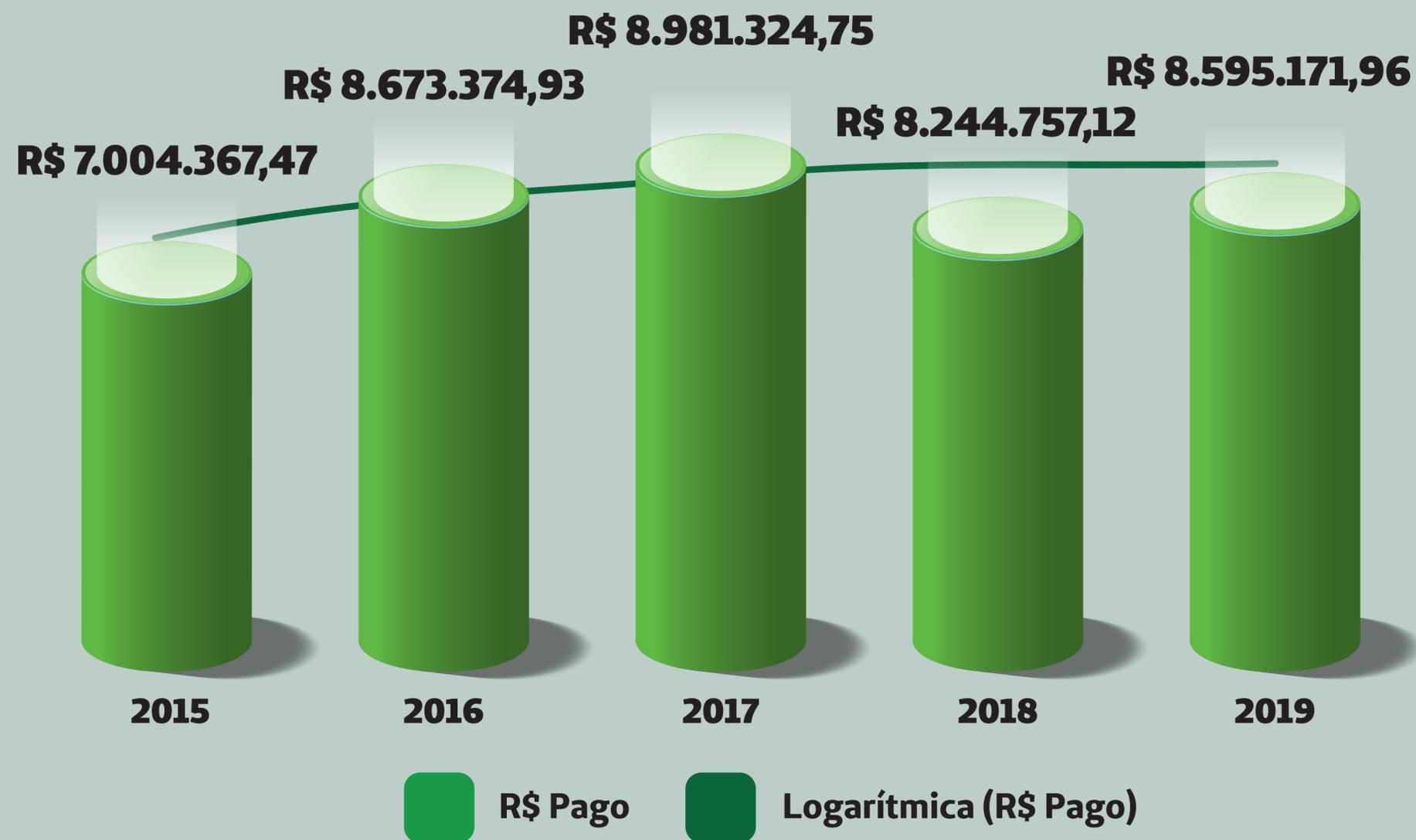
ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS

OPME

No ano de 2019 o Setor de OPME adquiriu o montante de **R\$ 8.595.171,96**.

Além disto, o Setor de OPME participa ativamente do CTNPM – Comitê Técnico Nacional de Materiais Médicos, onde são realizadas negociações de OPME a nível nacional, para todo Sistema Unimed.

EVOLUÇÃO HISTÓRICA



LANOS DE SAÚDE

Operação de Planos de Saúde

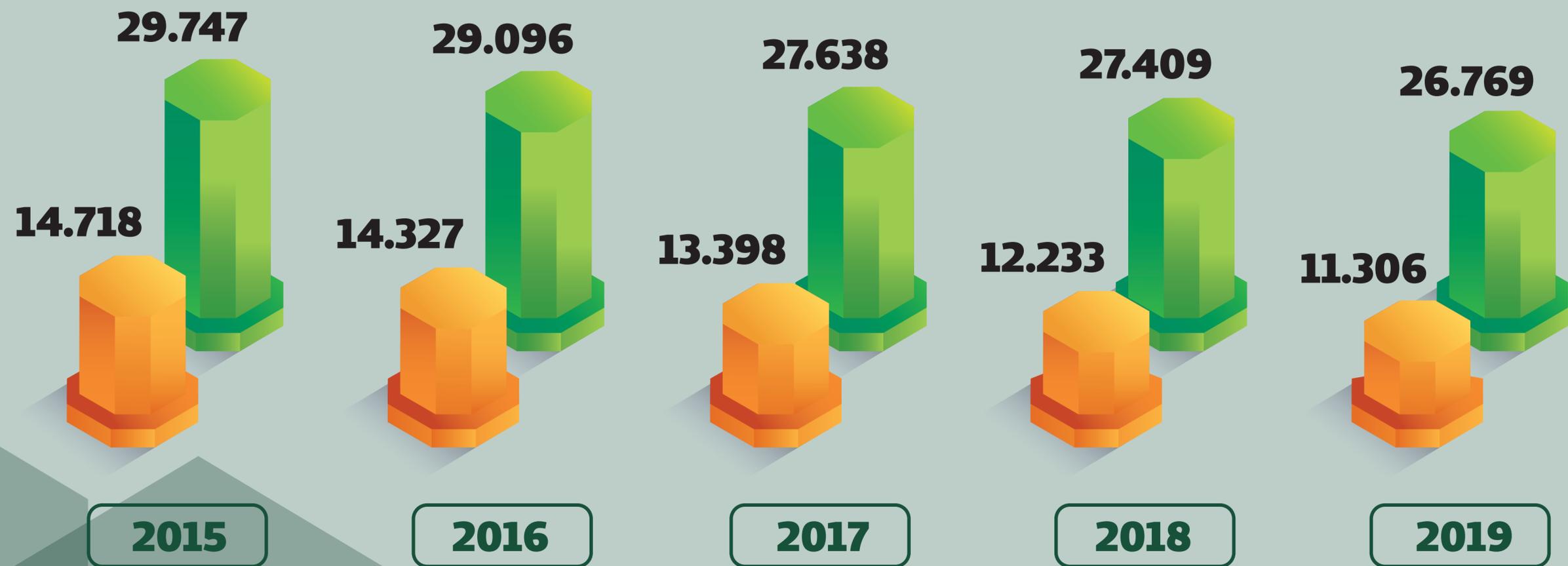
DEPARTAMENTO COMERCIAL

NÚMERO DE VIDAS

11.306 VIDAS
CONTRATOS INDIVIDUAIS / FAMILIARES

19.425 VIDAS
CONTRATOS COLETIVOS

38.075 VIDAS
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS




COLTETIVO


INDIVIDUAL

Operação de Planos de Saúde

EVOLUÇÃO SINISTRALIDADE

SINISTRALIDADE É um indicador financeiro que reflete a relação entre os atendimentos pagos e o valor recebido nos contratos.

Sua finalidade é aferir se o contrato ainda está compensando financeiramente para as partes, ou seja, se o valor pago como prêmio mensalidade é justo e mantém a relação contratual financeiramente equilibrada, considerando os atendimentos pagos.



**SINISTRALIDADE
RECOMENDADA
PELA ANS:**

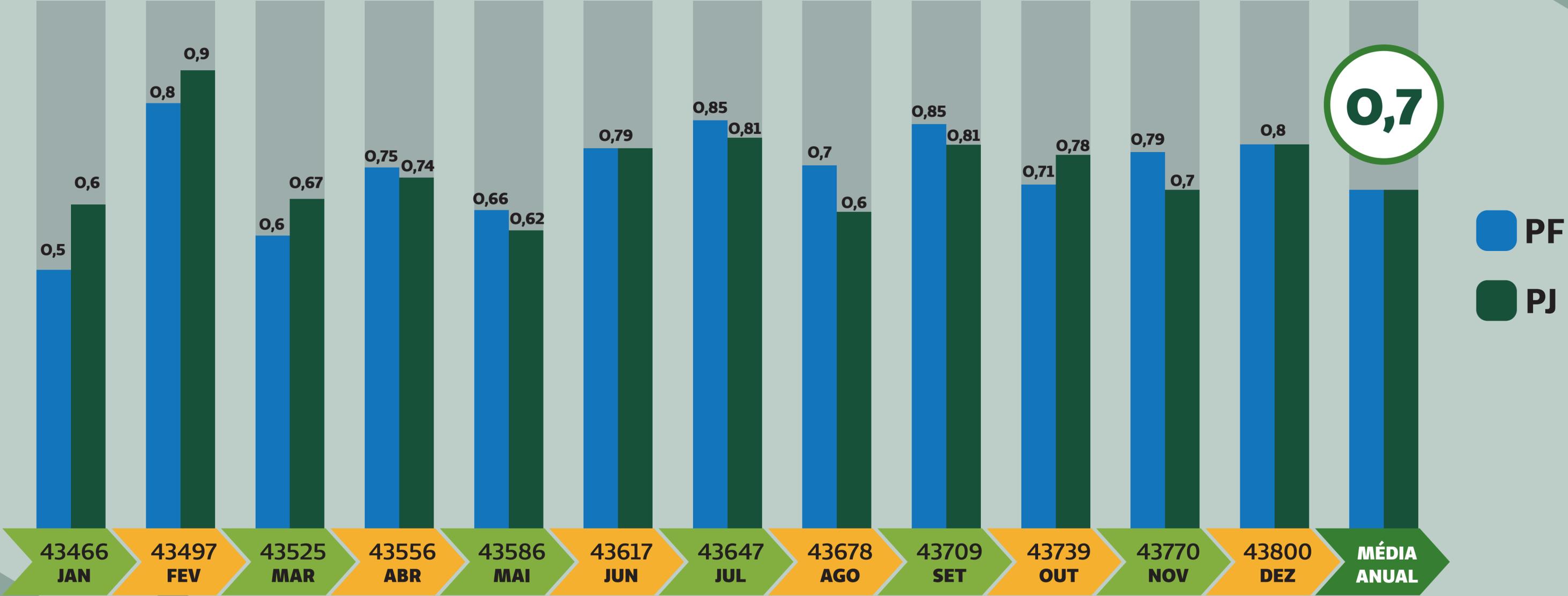
0,8 A 0,85

LANÇOS DE SAÚDE

Operação de Planos de Saúde



EVOLUÇÃO SINISTRALIDADE



Operação de Planos de Saúde

RESULTADO DA OPERAÇÃO DOS PLANOS

Contratos Individuais/Familiares Janeiro a Dezembro/2019

BENEFICIÁRIOS
INCLUÍDOS
1.138

BENEFICIÁRIOS
EXCLUÍDOS
2.141

QTD. DE
BENEFICIÁRIOS
11.306

RECEITA

R\$ 66.612.369,93

DESPESA

R\$ 50.188.950,24

RESULTADOS

R\$ 16.423.419,69

Contratos Coletivos Janeiro a Dezembro/2019

BENEFICIÁRIOS
INCLUÍDOS
2.232

BENEFICIÁRIOS
EXCLUÍDOS
2.336

QTD. DE
BENEFICIÁRIOS
19.245

RECEITA

R\$ 99.041.198,13

DESPESA

R\$ 74.722.740,54

RESULTADOS

R\$ 24.318.457,59

Operação de Planos de Saúde

DEPARTAMENTO COMERCIAL - TICKET MÉDIO 2019

**PLANOS
INDIVIDUAL/
FAMILIAR**

R\$ 476,87

TICKET MÉDIO
ANUAL

**PLANOS
COLETIVOS**

R\$ 424,18

TICKET MÉDIO
ANUAL

**UNIMED
DOURADOS**

R\$ 450,52

TICKET MÉDIO
ANUAL

**MÉDIA SAÚDE
SUPLEMENTAR**

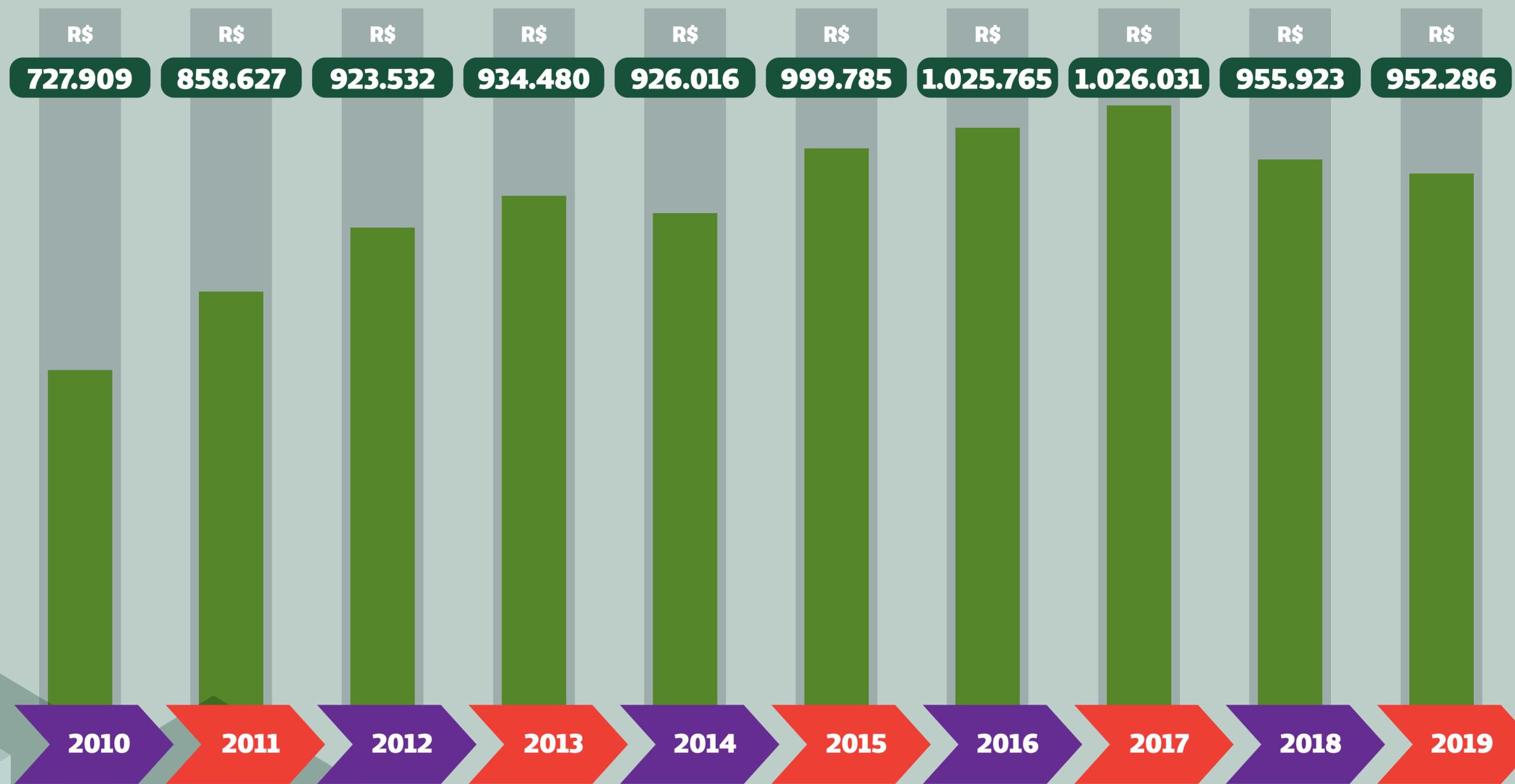
**R\$ 197,68 a
R\$ 291,41**

LANÇOS DE SAÚDE

Operação de Planos de Saúde



TOTAL DE ATENDIMENTOS FATURADOS



↑ **25%**
AUMENTO FATURAMENTO

R\$ 952.286

2019



R\$ 727.909

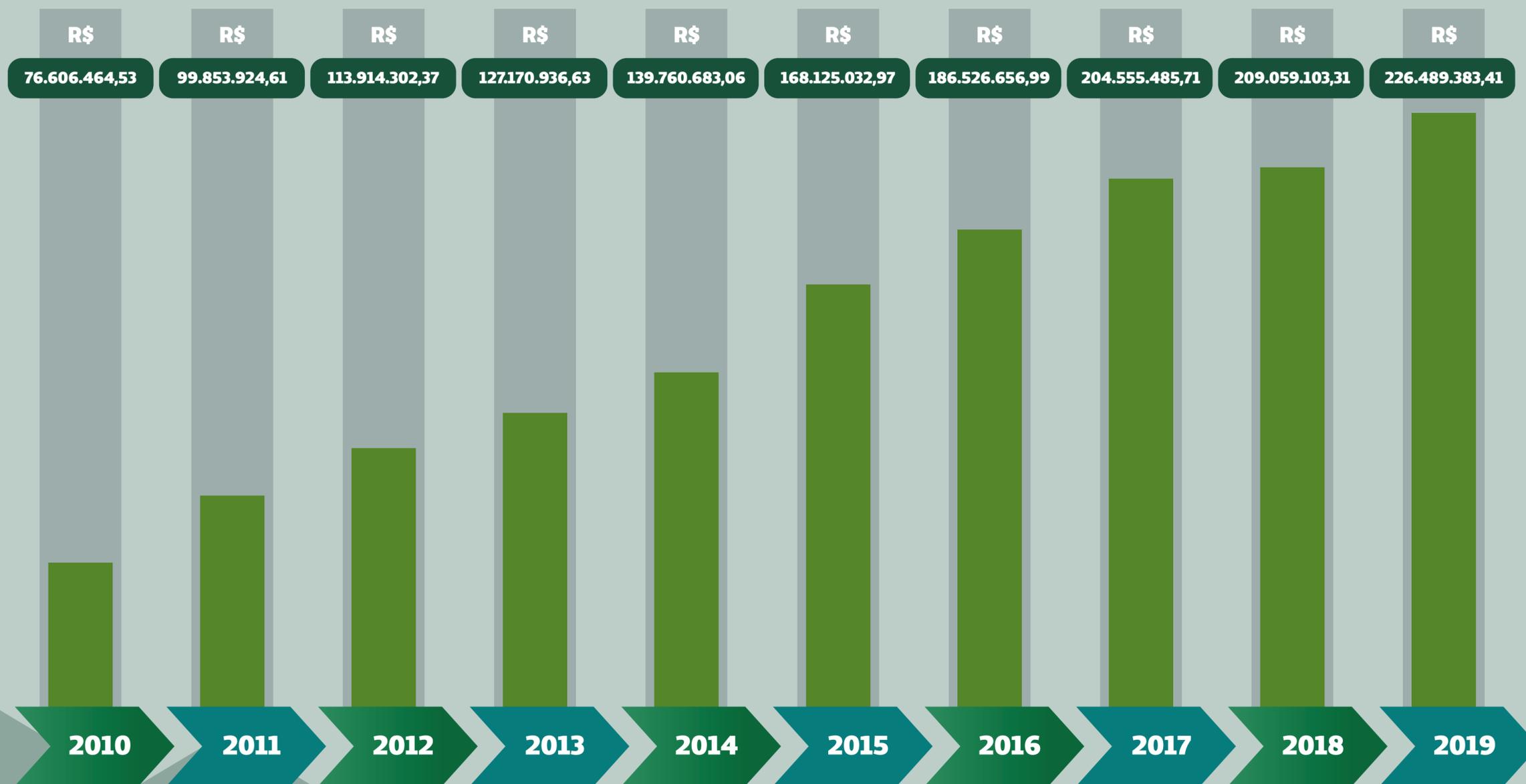
2010

LANOS DE SAÚDE

Operação de Planos de Saúde



TOTAL PAGO AOS PRESTADORES E COOPERADOS



↑ 180%
AUMENTO PAGAMENTO

R\$ 226.489.383,41

2019



R\$ 76.606.464,53

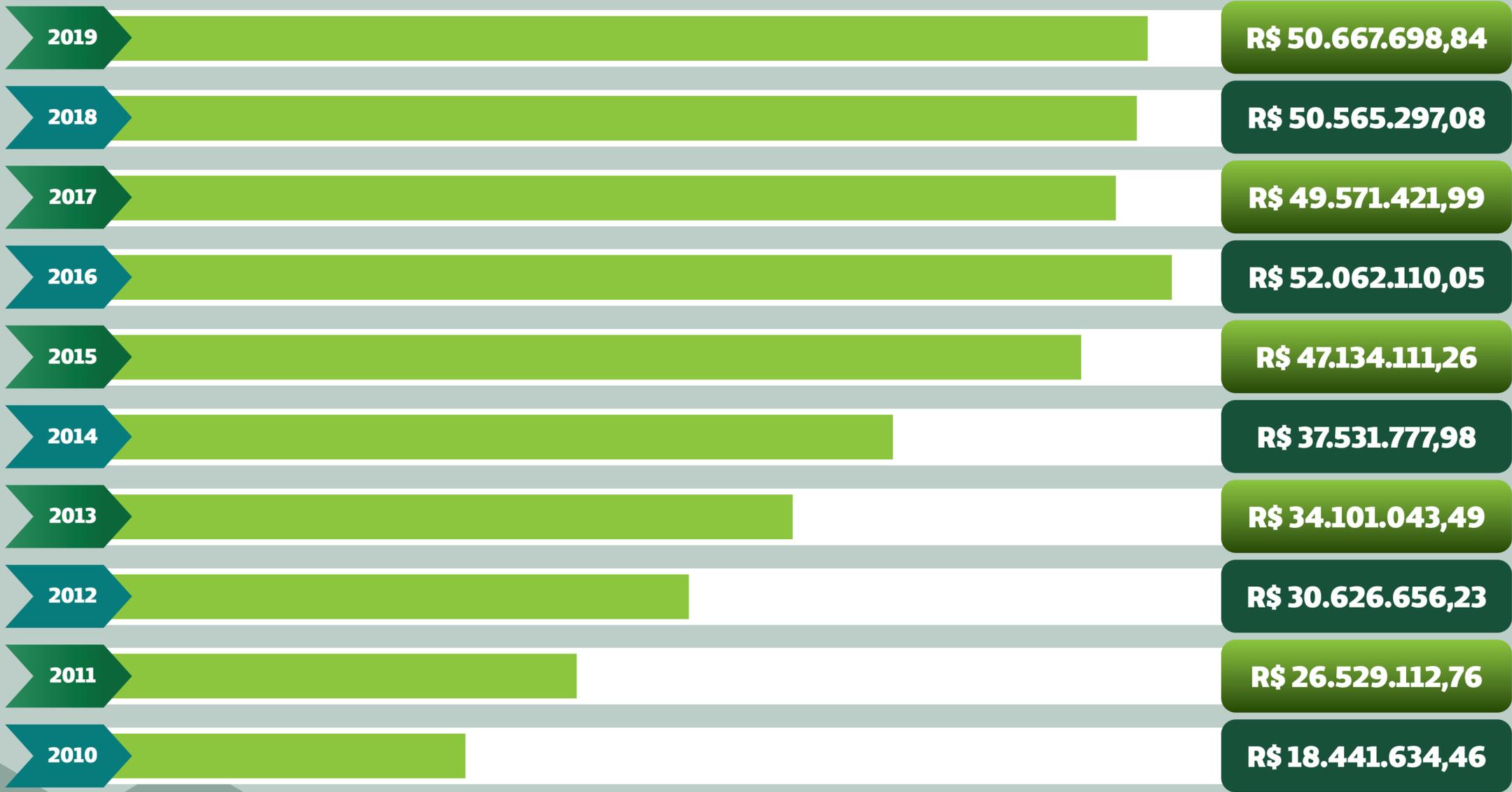
2010

LANÇOS DE SAÚDE

Operação de Planos de Saúde



FATURAMENTO BRUTO HOSPITAIS



↑ **177%**
AUMENTO FATURAMENTO

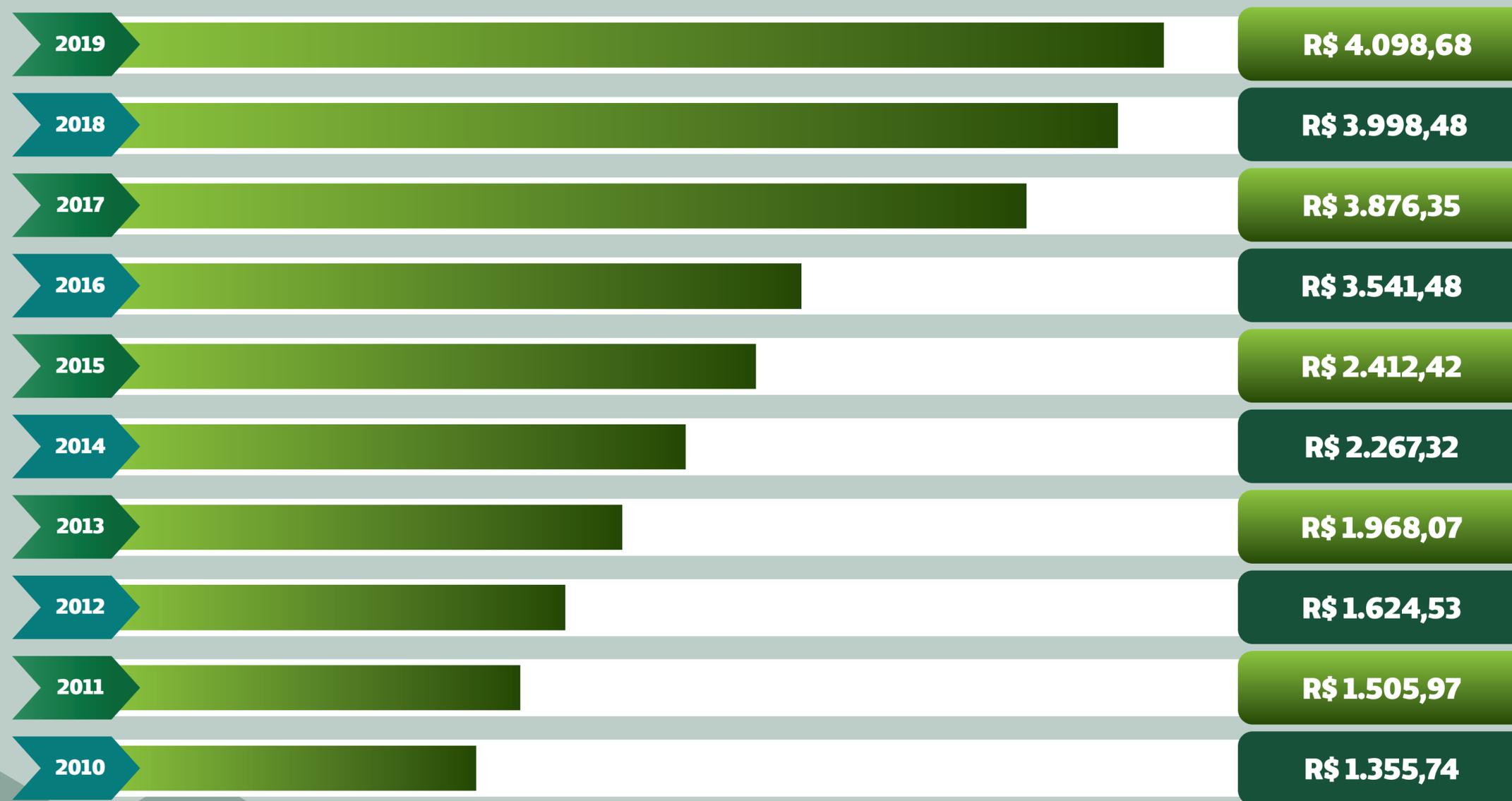
R\$ 50.667.698,84
2019

R\$ 18.441.634,46
2010

ÍNDICE IGPM ACUMULADO 2010/2019 **83,88%**

Operação de Planos de Saúde

CUSTO MÉDIO DIA INTERNAÇÃO



↑ **302%**

AUMENTO DE CUSTO

R\$ 4.098,68

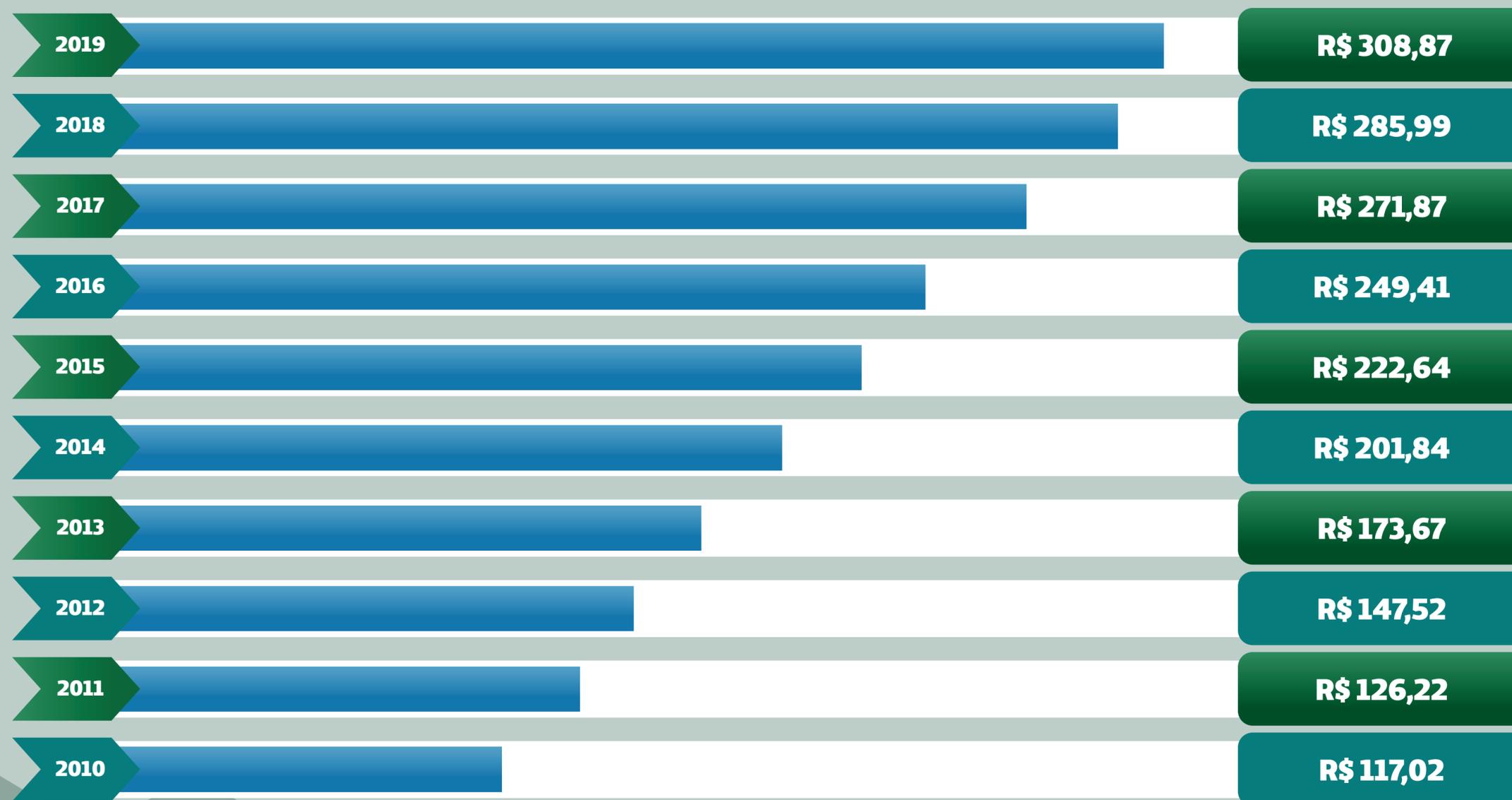
2019

R\$ 1.355,74

2010

Operação de Planos de Saúde

CUSTO MÉDIO DIÁRIA



↑ **250%**

AUMENTO DE CUSTO

R\$ 308,87

2019

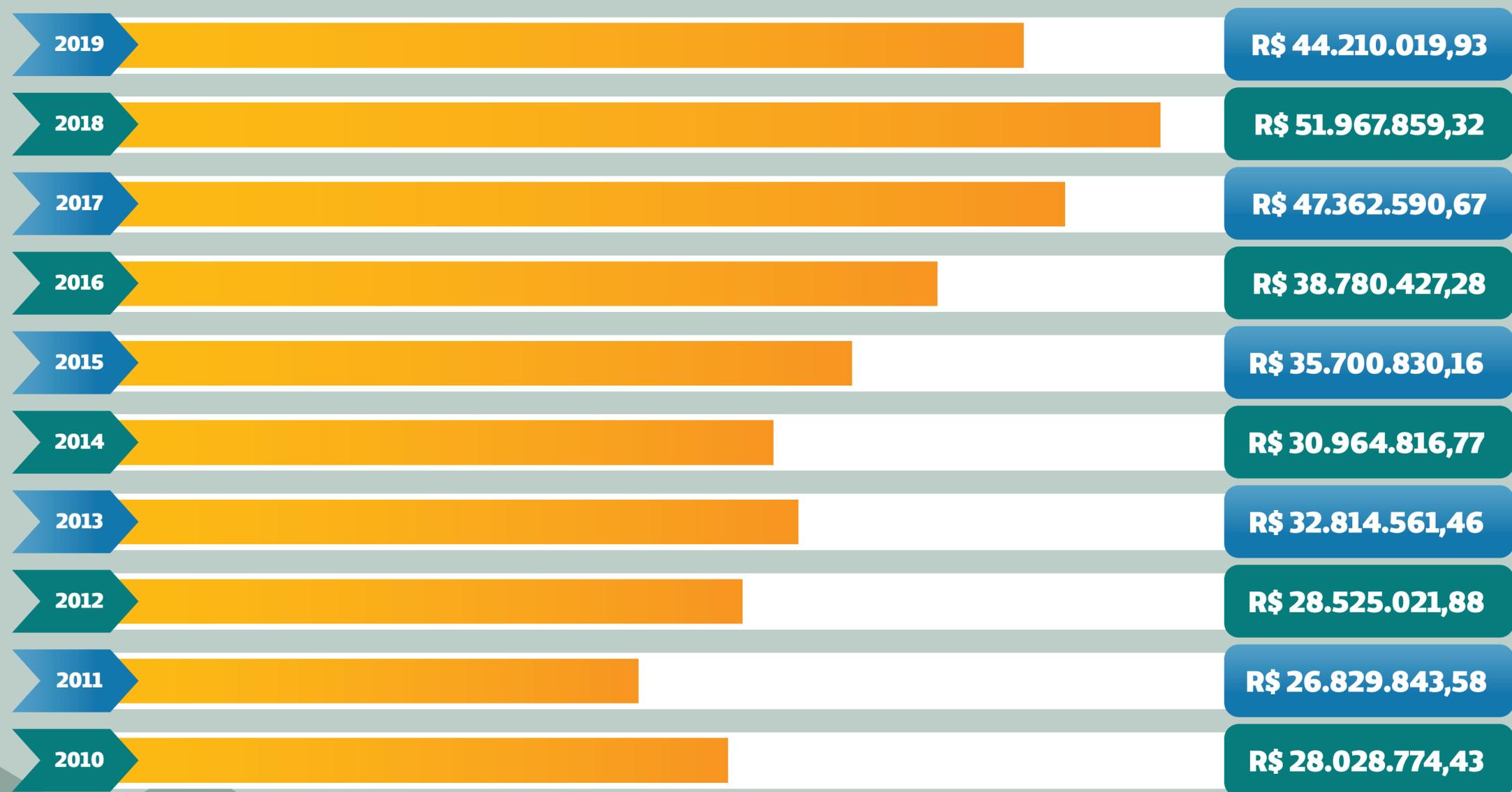


R\$ 117,02

2010

Operação de Planos de Saúde

PAGAMENTO INTERCÂMBIO



↑ **47%**

AUMENTO DE CUSTO

R\$ 44.210.019,93

2019



R\$ 28.028.774,43

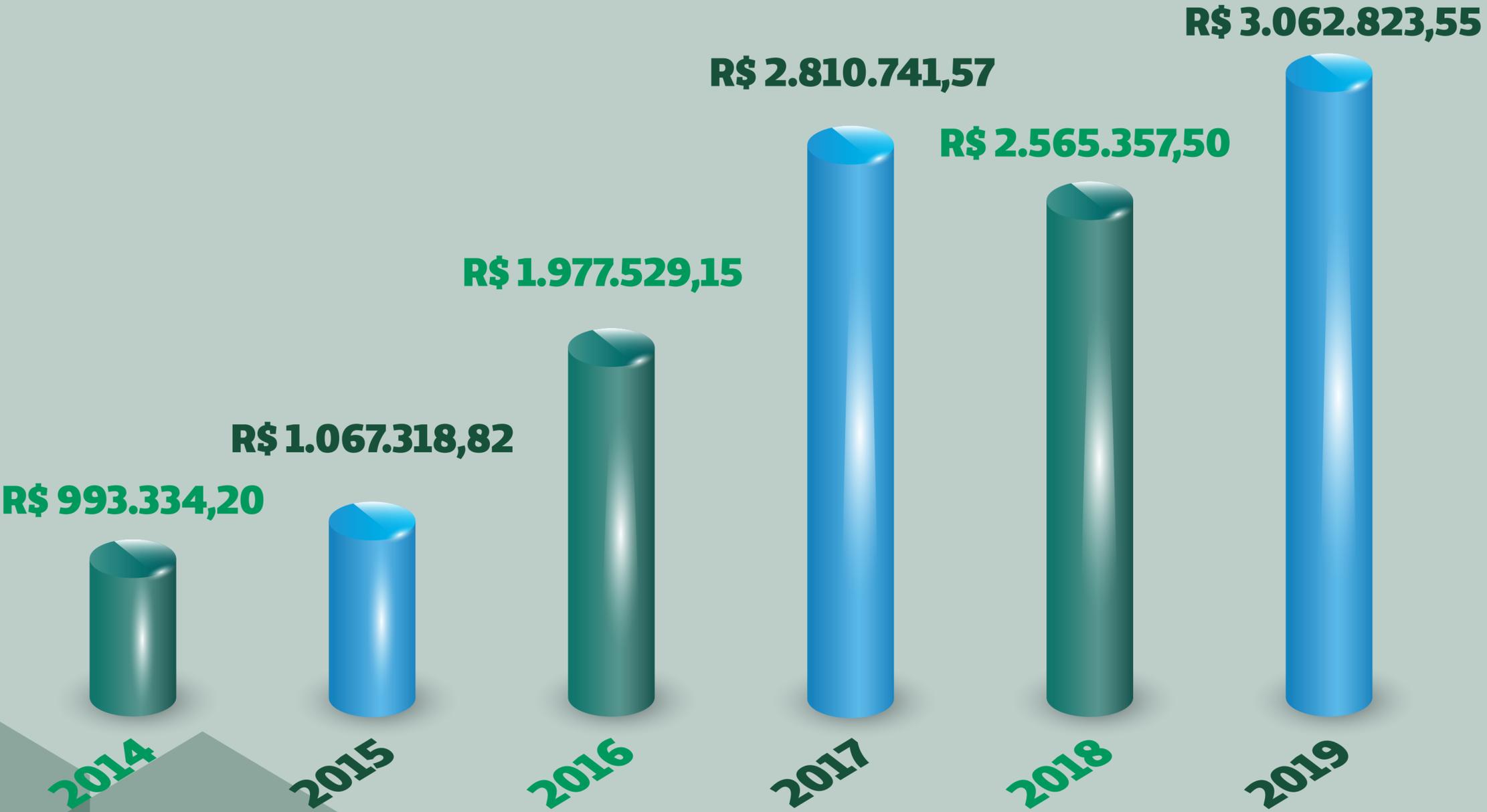
2010

LANÇOS DE SAÚDE

Operação de Planos de Saúde



AUDITORIA DE ENFERMAGEM – GLOSAS REALIZADAS



↑ **202%**
AUMENTO DE GLOSAS

R\$ 3.062.823,55

2019



R\$ 993.334,20

2014

LANÇOS DE SAÚDE

Operação de Planos de Saúde



BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS - CONSULTAS MÉDICAS



↑ 285%
AUMENTO DA CONSULTA MÉDICA ELETIVA

R\$ 150,00

2019



R\$ 39,00

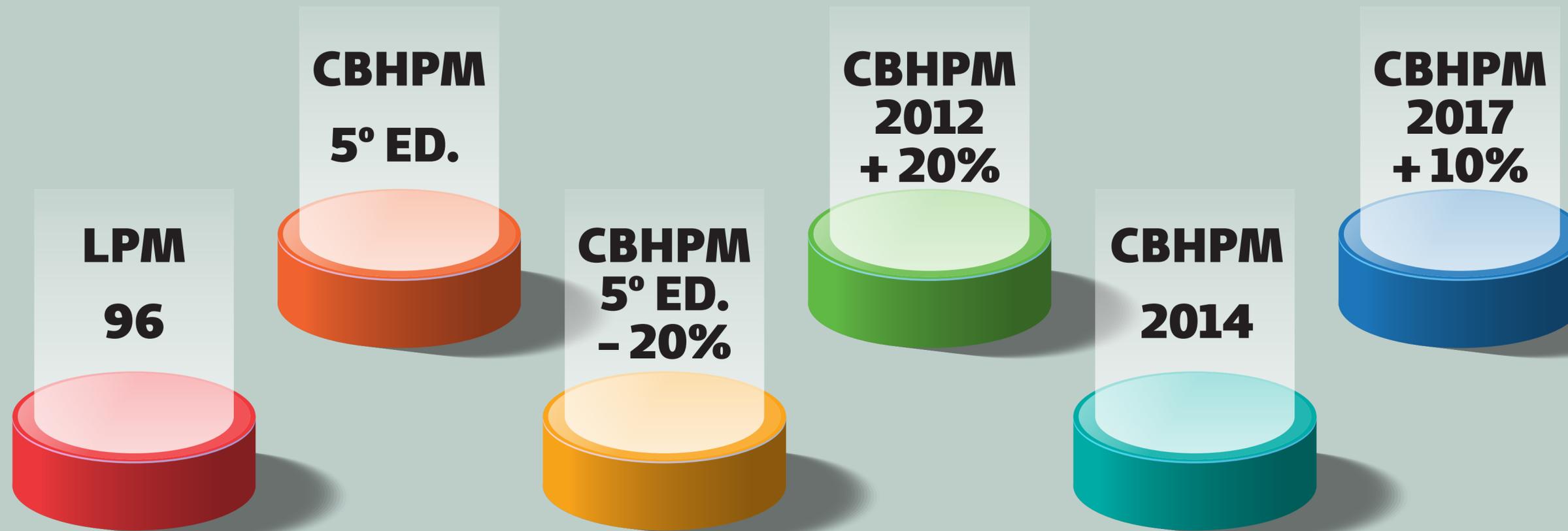
2010

REAJUSTE DE 32% AO ANO

LANÇOS DE SAÚDE

Operação de Planos de Saúde

BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS - EVOLUÇÃO DE HONORÁRIOS MÉDICOS



2010 → 2019

 **142,75%**
DE AUMENTO

LANÇOS DE SAÚDE

Operação de Planos de Saúde



BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS - INVESTIMENTO MENSAL AO COOPERADO

SERIT

ANUIDADE CRM

CURSOS

SEGUROS



PLANO DE SAÚDE

ASSESSORIA JURÍDICA

MBA

**R\$ 980,00
AO MÊS
POR COOPERADO**

Ações do Departamento Jurídico

EQUIPE DE ASSESSORIA DIRETA



Roaldo Pereira Espíndola



Alexandre Magno C. Paulino



Patrick Espíndola



Daliane Cecilia Duarte da Silva



ESPÍNDOLA & PAULINO
ADVOGADOS ASSOCIADOS



08 ADVOGADOS

ASSESSORIA JURÍDICA
FULL SERVICE
COOPERADOS



ASSESSORIA JURÍDICA
FULL SERVICE
COOPERATIVA

Ações do Departamento Jurídico

RESULTADOS

PROCEDIMENTOS JUDICIAIS

333 PROCESSOS JUDICIAIS EM ANDAMENTO;

R\$ 15.629.429,76 EM DISCUSSÕES NOS PROCESSOS JUDICIAIS;

82 NOVAS AÇÕES FORAM DISTRIBUÍDAS EM 2019, ONDE SE DISCUTE **R\$ 2.771.403,84**;

52 SENTENÇAS FAVORÁVEIS À COOPERATIVA EM 2019, COM PROVEITO ECONÔMICO DE **R\$ 4.013.083,73**.

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

290 PARECERES/ORIENTAÇÕES EMITIDOS EM SUPORTE AOS SETORES DA COOPERATIVA;

20 DEFESAS JUNTO AO PROCON/DOURADOS COM **100%** DE ÊXITO;

39 DEFESAS JUNTO À ANS/NIP COM 30 ARQUIVAMENTOS;

508 IMPUGNAÇÕES PERANTE À ANS/ABI – RESSARCIMENTO AO SUS – NO VALOR DE **R\$ 1.084.567,13**;

70% DE ÊXITO NAS IMPUGNAÇÕES JULGADAS NO ANO DE 2019;

320 ATENDIMENTOS AOS COOPERADOS.

Ações do Departamento Jurídico

DECISÕES JUDICIAIS EM DESTAQUE

CASO 01

Processo n. 0011707-92.2010.8.16.0001 8a Vara Cível de Curitiba – PR

Autor: Luiz Fernando Baggio Neia

Ação de Cobrança + Dano Moral

Cirurgia e Tratamento Oncológico em Prestador Hospitalar não credenciado – Alto Custo

Valor Econômico da Ação: R\$ 1.188.000,00.

Acatada a tese de Defesa apresentada pelo Dpto. Jurídico de ressarcimento de acordo com o valores praticados com a rede prestadora, e JULGADO IMPROCEDENTE o pedido do autor.

Primeiro Processo em que houve o depósito judicial do custo na rede assistencial – Valor de R\$ 42 mil reais.

CASO 02

Processo n. 0809964-07.2019.8.12.0002 5a Vara Cível de Dourados – MS

Autor: Thaisa Munike Costa de Oliveira Ação de Obrigação de Fazer + Dano Moral

Atendimento em Prestador Hospitalar não credenciado – Alto Custo

Determinado o atendimento por LIMINAR em prestador de Alto Custo.

Valor Econômico da Ação: R\$ 380.000,00.

Após Defesa apresentada pelo Jurídico, foi alterada a determinação judicial revertendo a obrigação da Cooperativa em custear o valor equivalente ao da rede credenciada.

Financeiro e Contábil

INDICADORES GERAIS



EVOLUÇÃO DO PL

2010

R\$ 12.280.909

2019

R\$ 48.311.109

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
RENTABILIDADE DO ATIVO	6,7%	0,0%	8,4%	6,2%	4,3%	5,5%	6,9%	6,5%	3,0%	2,7%
RENTABILIDADE DO PL	15,9%	0,1%	22,9%	17,0%	11,6%	15,6%	18,1%	15,6%	7,8%	6,6%
LIQUIDEZ GERAL	1,74	1,49	1,58	1,57	1,59	1,66	1,76	1,83	1,62	1,33
LIQUIDEZ CORRENTE	1,8121	1,5953	1,6353	1,8198	2,1207	2,1722	2,4471	2,5161	1,9826	1,57
LIQUIDEZ SECA	1,7943	1,5833	1,6259	1,8097	2,1067	2,1591	2,436	2,5052	1,9739	1,56
EVOLUÇÃO DO CAPITAL	5.332.706	7.466.121	7.781.064	10.441.721	15.006.043	17.018.135	23.019.847	31.049.711	33.912.313	36.919.093
EVOLUÇÃO DO PL	12.280.909	10.021.043	13.000.342	16.702.094	20.501.440	24.342.100	33.398.466	39.876.563	42.496.493	48.311.109
EVOLUÇÃO DOS INGRESSOS	68.350.209	84.493.291	97.940.087	110.174.835	124.379.952	141.742.607	156.333.568	172.290.968	180.293.750	223.664.062



OBRIIGADO!

Unimed 
Dourados