

[www.unimeditapetininga.com.br](http://www.unimeditapetininga.com.br)  
Sede Central  
Rua Prudente de Moraes, 267  
CEP 18200-040 - Itapetininga SP

## Relatório da Administração Unimed Sul Paulista

A Unimed Sul Paulista faz parte do Sistema Unimed, que é a maior experiência cooperativista do mundo na área da saúde. Em 2019 destacou-se pelo comprometimento e aprimoramento constante dos conceitos de governança, processos organizacionais mapeados e acompanhamento do planejamento estratégico, garantindo a transparência e o respeito aos médicos cooperados, colaboradores, beneficiários e comunidade em que está inserida.

Por meio de uma gestão administrativa transparente, a Unimed Sul Paulista está comprometida com o desenvolvimento sustentável, engajada ainda em ações socioambientais, sem deixar de lado a estabilidade econômica da Cooperativa.

### Perspectiva administrativo-financeira

O ano de 2019 foi de muito empenho e dedicação que resultou no alcance de nossos objetivos e metas.

Realizamos investimentos para a melhoria do atendimento ao nosso beneficiário com a mudança para um novo espaço “Central de Atendimento ao Cliente”. A nossa nova central de atendimento fica na Rua Virgílio de Rezende n° 851 B, no centro de Itapetininga.



[www.unimeditapetininga.com.br](http://www.unimeditapetininga.com.br)

Sede Central  
Rua Prudente de Moraes, 267  
CEP 18200-040 - Itapetininga SP

Contamos também com o nosso novo número de atendimento ao cliente de forma gratuita o 0800.



Anote aí nosso novo número de atendimento

0800 778 7100

CUIDAR DE VOCÊ, ESSÉ É O PLANO.

SERVIÇO TELEFÔNICO DISPONÍVEL 24H. PRECISOU, É SÓ LIGAR!

ANS: 35.302-7

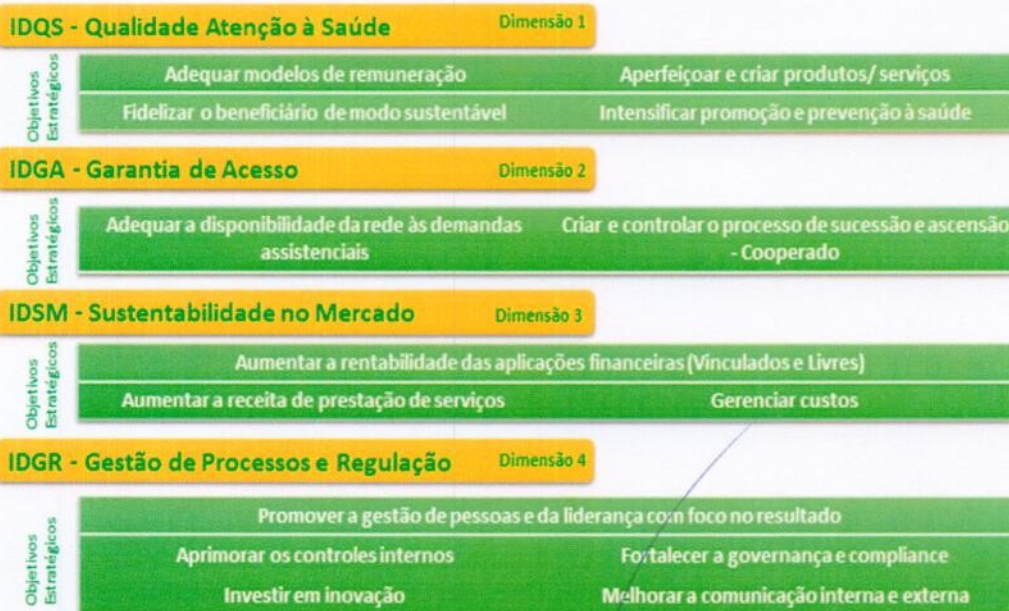
Realizamos investimentos em Equipamentos da mais alta tecnologia para trazer melhores resultados de exames aliados aos melhores recursos, para análise das imagens, como a renovação de equipamento de ultrassom, Raio-x e Tomografia Computadorizada.



## Planejamento Estratégico

Renovamos no ano de 2019 nosso planejamento Estratégico para o ano de 2020 e 2021, com 43 integrantes entre colaboradores e cooperados.

Atualizamos nossa Missão, visão e valores e traçamos nossas Estratégia e enfrentamento das melhorias e dificuldades do cenário.



O Conselho Fiscal se reúne de forma mensal para tratar de assuntos de fiscalização do relatório Contábil/Financeiro e o Conselho de Administração de forma mensal para acompanhamentos dos indicadores e deliberações da administração.

As perspectivas para o ano de 2020 são sustentadas através do Orçamento, Metas e Objetivos estabelecidos pela diretoria executiva e aprova pela instância Máxima da Unimed Sul Paulista, a Assembleia Geral Ordinária.

Foi com muito trabalho que a Unimed Sul Paulista conseguiu superar as adversidades do ano de 2019, e fechar o ano com resultados muito satisfatórios. Muitos desafios estão no caminho da Unimed nos anos que virão. Desafios esses que são frutos da busca incessante do aprimoramento e crescimento Sustentável da Cooperativa.

A diretoria da Unimed Sul Paulista Cooperativa de trabalho Médico apresenta o Balanço Patrimonial e as demais Demonstrações Contábeis, bem como as notas explicativas e o parecer dos auditores, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

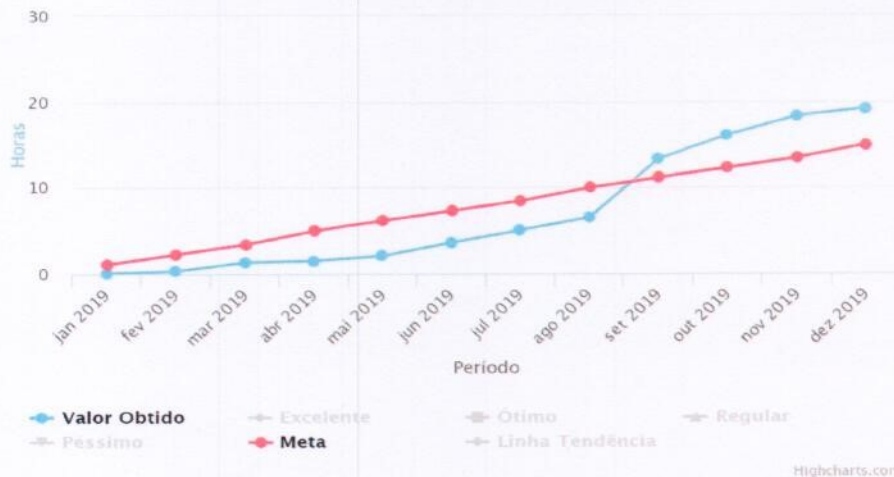
A Unimed Sul Paulista fechou o ano com contraprestações liquidadas de R\$ 81 milhões. Os eventos líquidos ficaram em R\$ 62 milhões e as outras despesas operacionais em R\$ 7 milhões. O resultado líquido da cooperativa foi de R\$ 6 milhões, dos quais pela legislação que rege o cooperativismo R\$ 5 milhões foram destinados aos reservas obrigatórias e reservas destinados a suficiência da Margem de Solvência, ficando à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) a sobra líquida de R\$ 299 Mil.

### Treinamento e Capacitação

Meta atingida com sucesso, motivando o aumento da mesma neste ano de 2019. Embora o ano tenha começado com poucos treinamentos, o final foi movimentado com vários treinamentos in loco e também externos. Mesmo em época de fechamento de processos, os gestores comparecem e colaboradores operacionais também.



**Horas de Capacitação por Funcionário Geral**  
GESTÃO DA INFORMAÇÃO - DESDOBRAR A ESTRATÉGIA



**Marketing:**

A área de Marketing constrói o posicionamento e gera valor para a marca Unimed, em alinhamento aos valores da organização e valendo-se de iniciativas segmentadas aos públicos de interesse para unificar e fortalecer a imagem da cooperativa.

Outro ponto importante no ano de 2019 foi a participação no “2º Encontro Nacional de Mercado, Marca e Desenvolvimento do Sistema Unimed”, ocorrido entre 28 e 30 de outubro, onde a cooperativa foi finalista em 3 categorias do prêmio de Comunicação e Marketing, sendo vencedora na categoria “Mídias Digitais” com a campanha de carnaval: “Não vai querer virar meme, né?”.

Por fim, a área de Marketing é responsável pelas divulgações de todos os produtos e serviços comercializados pela Unimed Sul Paulista, além de atender todas as áreas e setores da empresa que necessitem de apoio na comunicação.

**Ouvidoria**

O ano de 2019 foi um ano de melhorias no setor de Ouvidoria na Unimed Sul Paulista, já que, passou a trabalhar exclusivamente com os processos de segunda instância, acompanhando todas as reclamações junto ao Presidente da Organização.

www.unimeditapetininga.com.br  
Sede Central  
Rua Prudente de Moraes, 267  
CEP 18200-040 - Itapetininga SP

Percebemos um aumento nas solicitações de beneficiários para reanálise nas negativas da auditoria médica, sendo que, a Resolução Normativa 395 / ANS, garante ao beneficiário, o direito a reanálise. Sendo que, a Unimed Sul Paulista vem cumprindo com a resolução.

Ressalto ainda que, conseguimos manter a qualidade nos atendimentos e priorizar os casos de segunda instância.

Entregamos o REA à ANS.

**REA**

Empresa: Unimed Sul Paulista  
CNPJ: 07.377.774/0001-02  
Endereço: Rua Prudente de Moraes, 267 - Itapetininga - SP - CEP: 18200-040

**RECLAMAÇÕES RECEBIDAS NO PERÍODO**

220) Concluído	230) Pendente	240) Em andamento
14	5	0
250) Rescindido	260) Suspensão	
133	0	

**RECLAMAÇÕES EM PROCESSO**

270) Administrativa	280) Clínica Médica	290) Patológica
27	0	0
300) Outra modalidade	310) SAK	
64	0	

**RECLAMAÇÕES REPERCUTIDAS**

320) Clínica Médica	330) Clínica Especializada
1	14
340) Clínica Hospitalar	350) Outros
71	0

**RECLAMAÇÕES REPERCUTIDAS**

360) Beneficiário	370) Correlato	380) Correlato de Correlato
133	0	0
390) Prestador de serviços	400) Outros	
0	0	

**RECURSOS EM AUDITORIA MEDICA**

410) Tempo Médio de Resposta de Auditoria (TRM) -	5
420) Percentual de Resposta dentro do Prazo (PRD) -	86%
430) Percentual de Resposta dentro do Prazo Parcial (PRP) -	12%
440) Percentual de Resposta fora do Prazo (PRF) -	1%
450) Índice para não cumprimento de prazo	0

**ANÁLISE DO ATENDIMENTO DE AUDITORIA**

Índice de Precisão Líquida (IPL) - 100%

**QUALIDADE E MELHORIA**

460) A Diretoria possui procedimentos para a melhoria de seu processo de trabalho e de qualidade?

Sim

470) Reclamações e reclamações de auditoria médica são analisadas e geradas ações de melhoria? Para quanto?

Sim - 100%

480) Como está o processo de gestão de reclamações da ANS em seu relacionamento com os beneficiários e prestadores de serviços?

Satisfatório

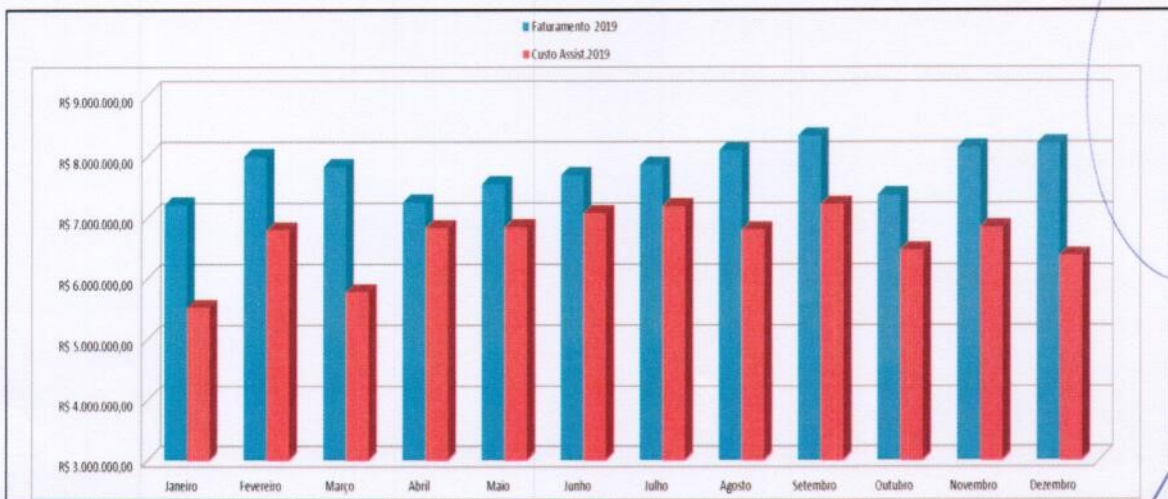
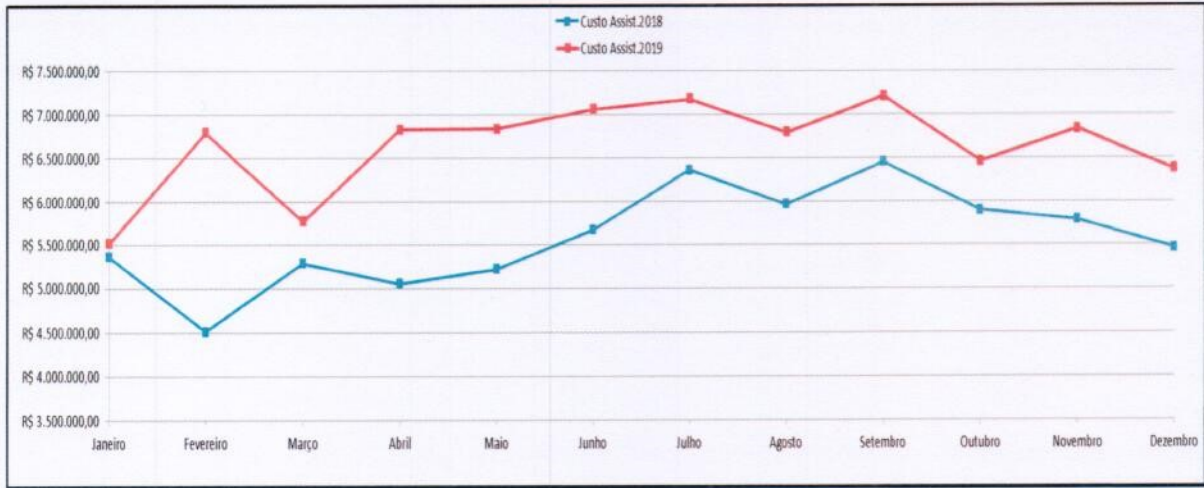
Unimed Sul Paulista e logo do sistema de gestão.

**Faturamento**

Neste ano o Faturamento anual saltou de R\$84.269.811,00 em 2018 para R\$93.466.691,00 em 2019, um aumento de 10,92%.

Apesar do aumento dentro da média do Faturamento, no Custo Assistencial o crescimento foi de 23,27% de R\$64.661.960,99 para R\$79.706.042,46. Esse impacto foi de R\$15.044.081,47.

[www.unimeditapetininga.com.br](http://www.unimeditapetininga.com.br)  
Sede Central  
Rua Prudente de Moraes, 267  
CEP 18200-040 - Itapetininga SP



*R. S. B. B. B. B. B.*

### Contabilidade:

A contabilidade exerce papel importante dentro do contexto operacional de todas as instituições. Renova-se a cada dia com novas legislações no âmbito federal, municipal e regulatório.

Dentro do Planejamento Estratégico, a responsabilidade da contabilidade é desenvolver o Orçamento anual, fazer o acompanhamento da realização das receitas e despesas, revisar e ajustar sempre que necessário, monitorando o resultado esperado.

As provisões técnicas estão 100% constituídas e cobertas pelo lastro e vínculo conforme legislação da ANS. Mantendo-nos o compromisso de pagamentos dos eventos futuros e visando a sustentabilidade da organização.

Abaixo temos o Acompanhamento dos indicadores e suas variações entre os anos.

INDICADORES	2016	2017	2018	2019
LIQUIDEZ CORRENTE	0,91	0,80	1,16	1,36
CAPITAL CIRCULANTE	- 1.194.241	- 2.920.007	1.937.995	5.027.461
SOBRA LIQUIDA	201.354	2.991.451	5.505.242	6.044.981
ÍNDICE DE DESPESAS ADMINISTRATIVAS	11,01%	11,18%	12,15%	12,53%
ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO GERAL	73,47%	62,42%	46,04%	42,62%
ÍNDICE DE ENDIVIDAMENTO DE CURTO PRAZO	50,94%	56,63%	41,81%	39,11%
ÍNDICE DE DEPENDENCIA DE EMPRESTIMO	4,97%	-5,74%	9,61%	3,33%

### Financeiro

No exercício que se encerrou em 31/12/2019 obtivemos um ótimo desempenho em nosso fluxo de caixa, cumprimos com todas os compromissos da Cooperativa e realizamos novos investimentos, 31,45% sobre a média do faturamento mensal.

Tivemos uma melhora em nosso indicador de inadimplência em 19,59%, comparado ao ano anterior, passando de 2,82% para 2,27% sobre a média do faturamento mensal, ficando abaixo da meta estipulada pela Planejamento Estratégico para o ano de 2019 em 2,30%.

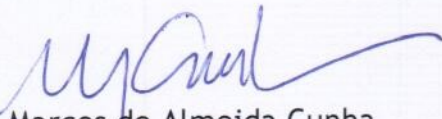


### **Agradecimentos**

Agradecemos o empenho e o reconhecimento dos membros do Conselho Fiscal e do Conselho Administrativo, Técnico e Operacional, das cooperativas associadas, a dedicação dos nossos colaboradores, o apoio recebido do órgão regulador e a confiança de nossos clientes e fornecedores em geral.

Itapetininga, 31 de março de 2020.

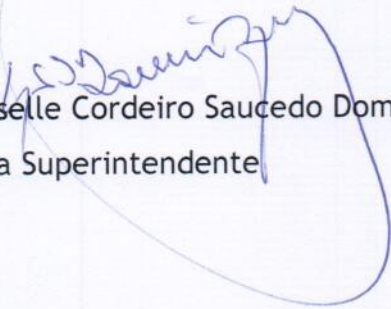
A Diretoria Executiva



Dr. Marcos de Almeida Cunha  
Presidente



Dr. Claudio Barsanti Wey  
Vice - Presidente



Dra. Giselle Cordeiro Saucedo Dominguez  
Diretora Superintendente

