

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2022

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



somoscoop»



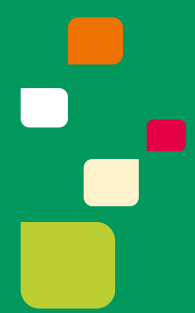


 Foto tirada nos anos 80

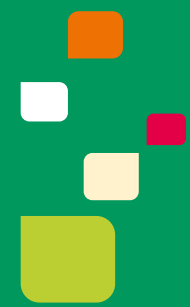
43
ANOS

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 2022 comemoramos 43 anos de existência, um grande orgulho para

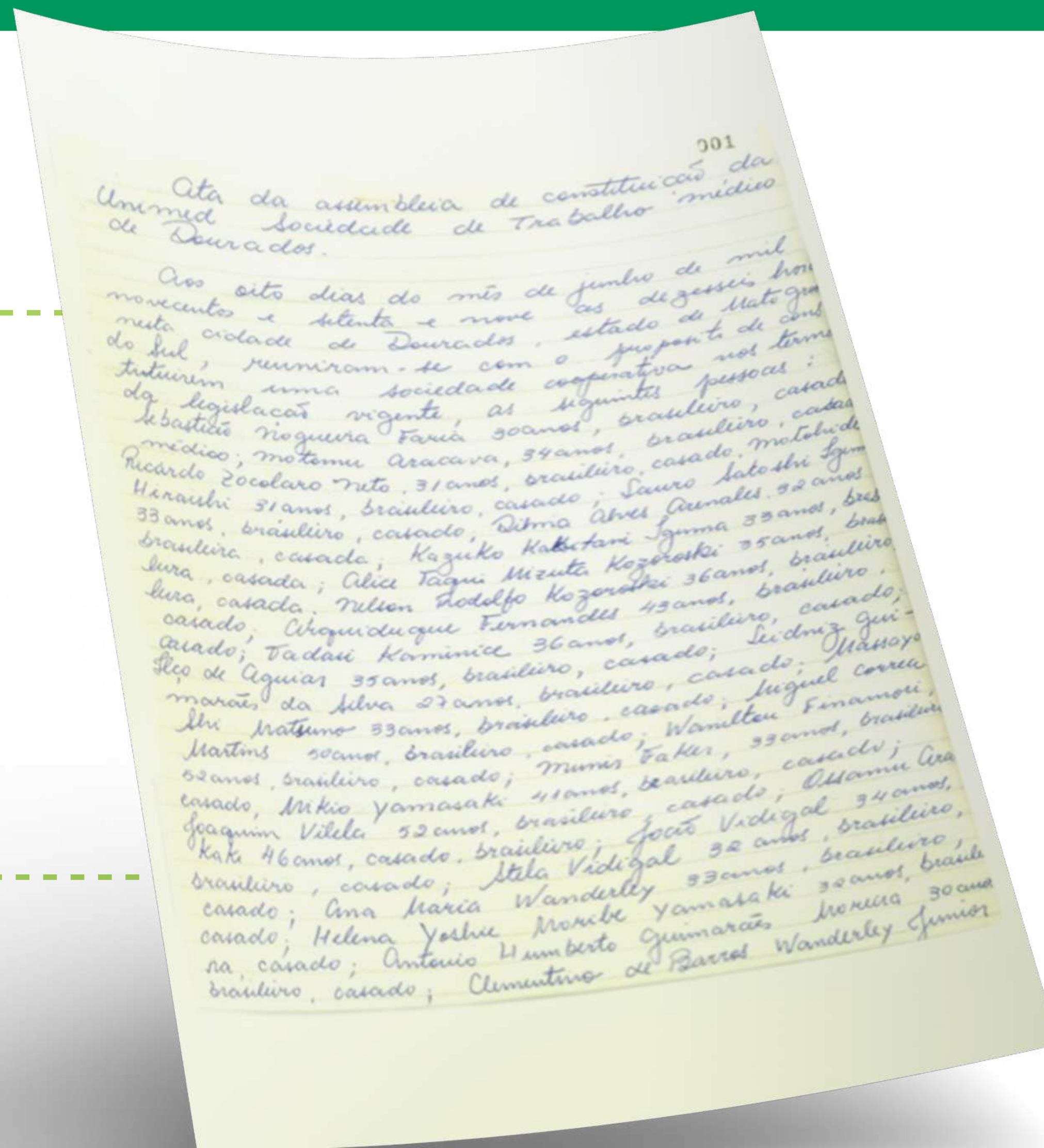
todos os cooperados que contribuíram para o nosso crescimento e fazem parte desta história de realizações.



Ata de Constituição

1979

Documento
Original Preservado







**MONUMENTO AO COLONO
(MÃO DO BRAZ)**



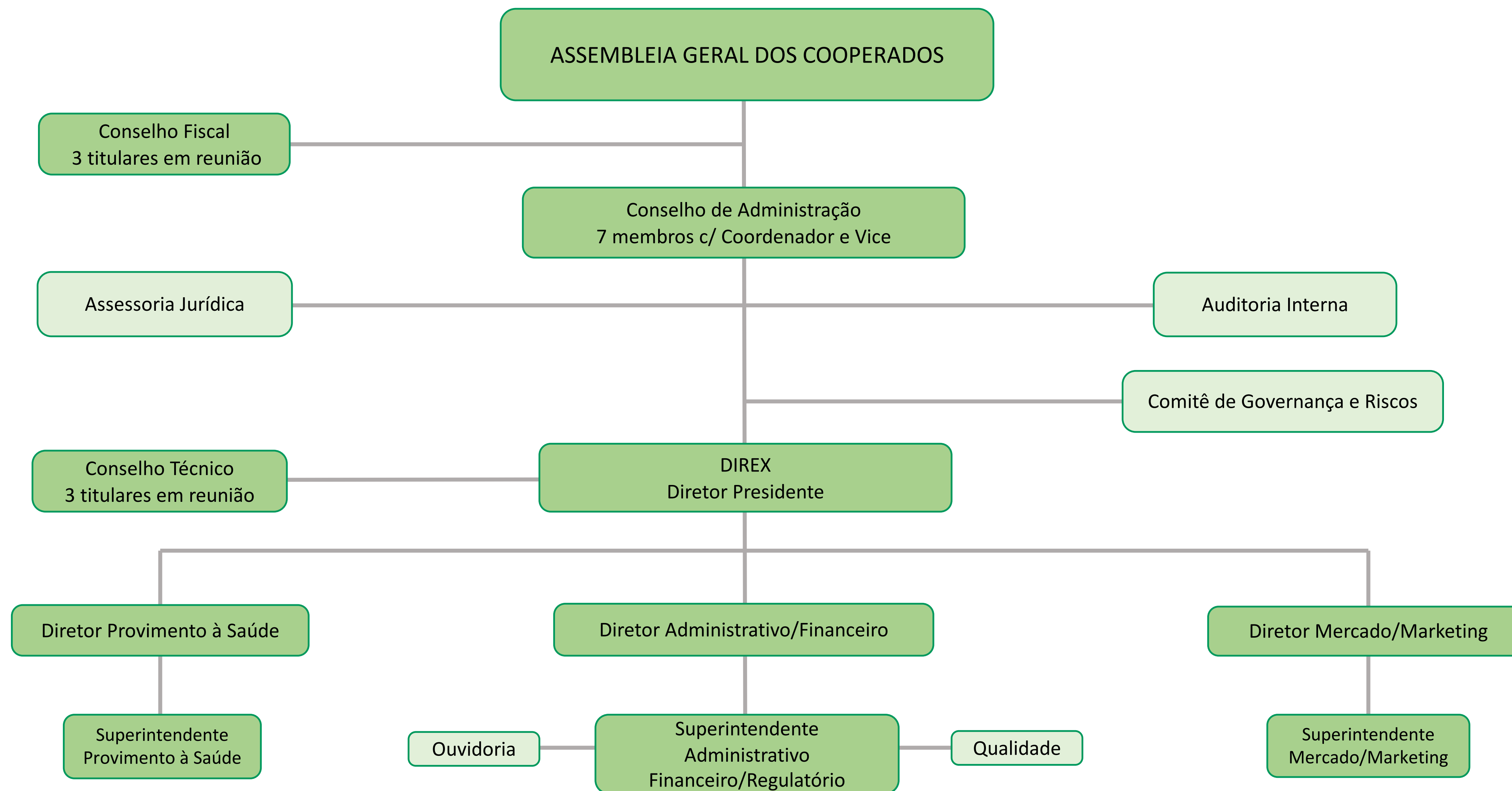
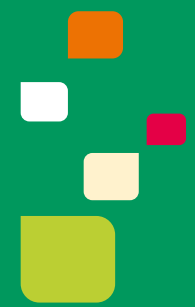
20.000 m²

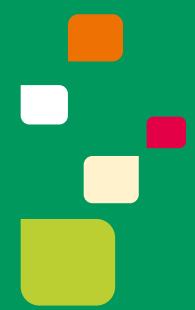


**TERRENO
UNIMED DOURADOS**

AV. MARCELINO PIRES

AV. MARCELINO PIRES





Nossa Unimed / Conselho Administrativo

Unimed 
Dourados



Dr. Jamal Nasser Haddad
Diretor Presidente



Dr. Jocely Matheus de Moraes Junior
Diretor Administrativo



Dr. Eldecastro Sevilha
Diretor Financeiro



Dr. Jacir Manoel Ribas
Diretor de Recursos Próprios



Dr. Osmar Maia Filho
Diretor de Mercado



Dr. Carlos César Gazal Mahmoud
Vogal



Dr. Ricardo Hespanhol
Vogal



Dr. Breno Moreno Alencar Arrais
Vogal



Dr. Raul Grigoletti
Vogal



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



Dra. Carlota Regina de A. Nogueira



Dr. Fabrício Leiva



Dr. Damacir Iacono



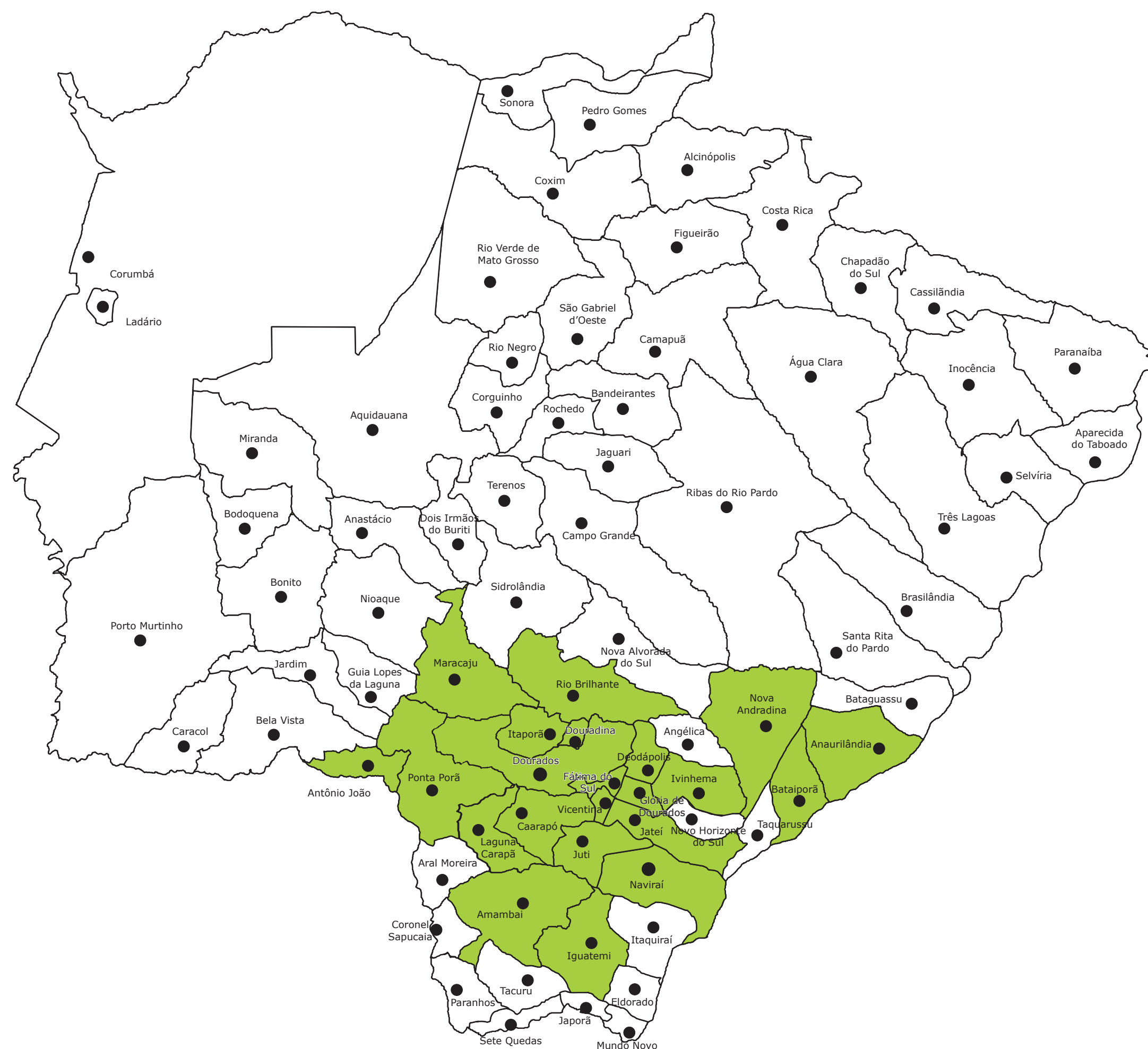
Dra. Luciana Fatureto Borges



Dr. Luiz Machado



Dr. Marcos Ricardo Figueiredo



POPULAÇÃO TOTAL DE
753.402*

MUNICÍPIOS DE ABRANGÊNCIA

AMAMBAI

ANAUROLÂNDIA

ANTÔNIO JOÃO

BATAYPORÃ

CAARAPÓ

DEODÁPOLIS

DOURADINA

DOURADOS

FÁTIMA DO SUL

GLÓRIA DE DOURADOS

IGUATEMI

ITAPORÃ

IVINHEMA

JATEÍ

JUTI

LAGUNA CARAPÃ

MARACAJU

NAVIRAÍ

NOVA ANDRADINA

PONTA PORÃ

RIO BRILHANTE

VICENTINA

* FONTE: IBGE (ESTIMATIVA 2020)



467

COOPERADOS



176

COLABORADORES



182

PRESTADORES
PRÓPRIOS E
CRENCIADOS



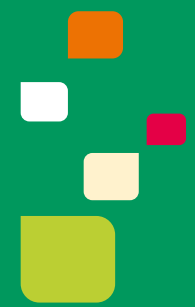
31.780

BENEFICIÁRIOS E
CESSÃO DE REDE



14.900

INTERCÂMBIO



Estrutura Própria

Unimed
Dourados



ATENDIMENTO



CENTRO DE DIAGNÓSTICO UNIMED



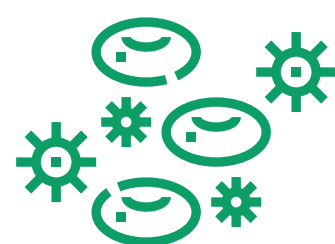
CENTRO DE FISIOTERAPIA



ADMINISTRAÇÃO



ONCOLOGIA E INFUSÕES



LABORATÓRIO DE PATOLOGIA



ANFITEATRO



CENTRO DE ACOLHIMENTO COVID 19



SEAMA



UTI MÓVEL



FARMÁCIA



LABORATÓRIO

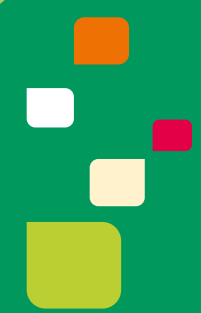


VIVER BEM



SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR

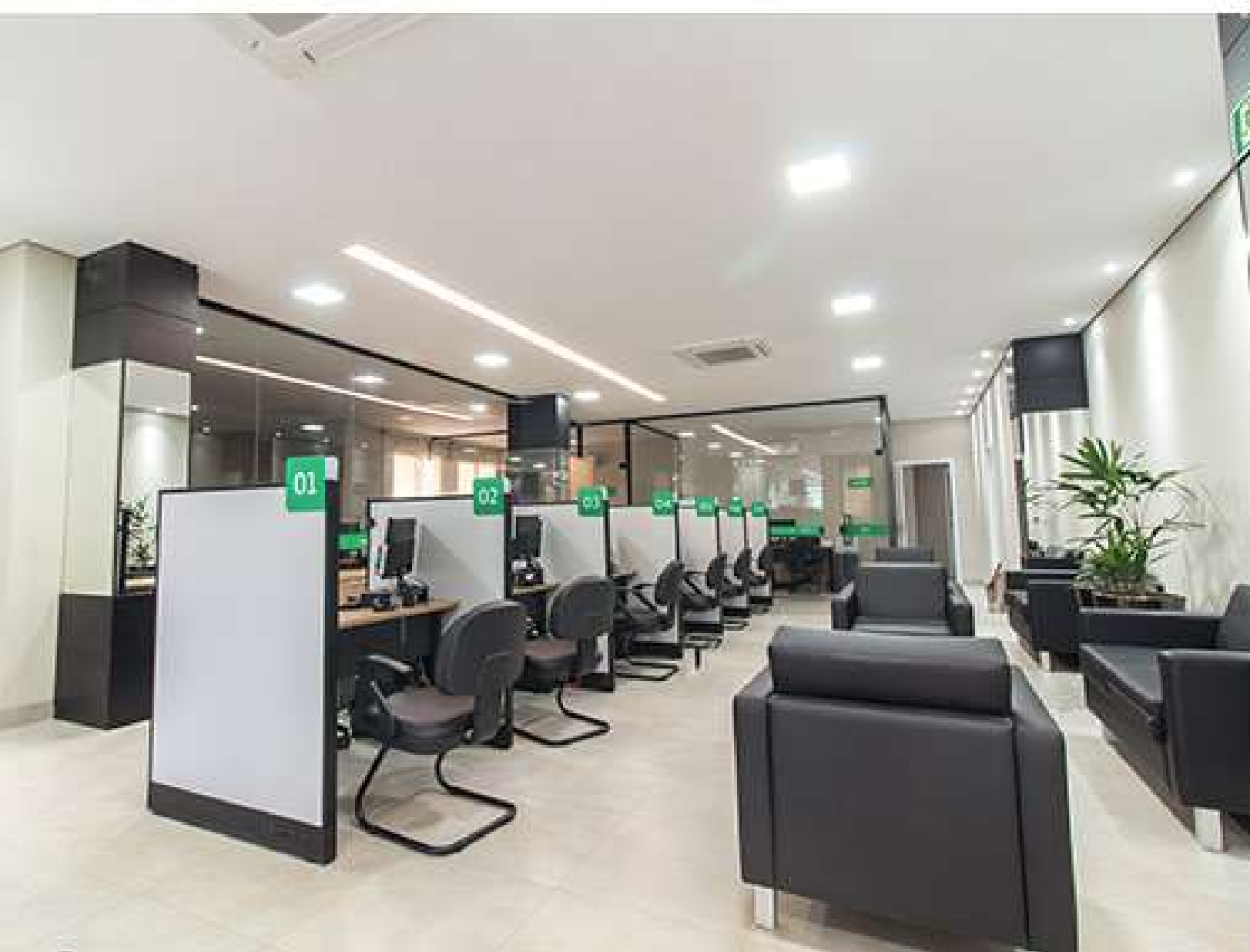




Estrutura Própria /

Central de Atendimento ao Cliente
Dr. Yoshinobu Yamazaki

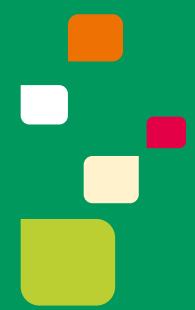
Unimed 
Dourados



Estrutura Própria / Atendimento

Unimed 
Dourados





QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS



Presencial

14.046



Call Center

51.193



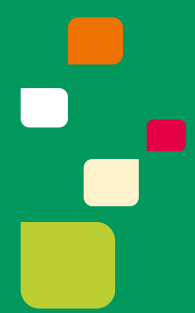
***Ofícios
Expedidos***

1.587

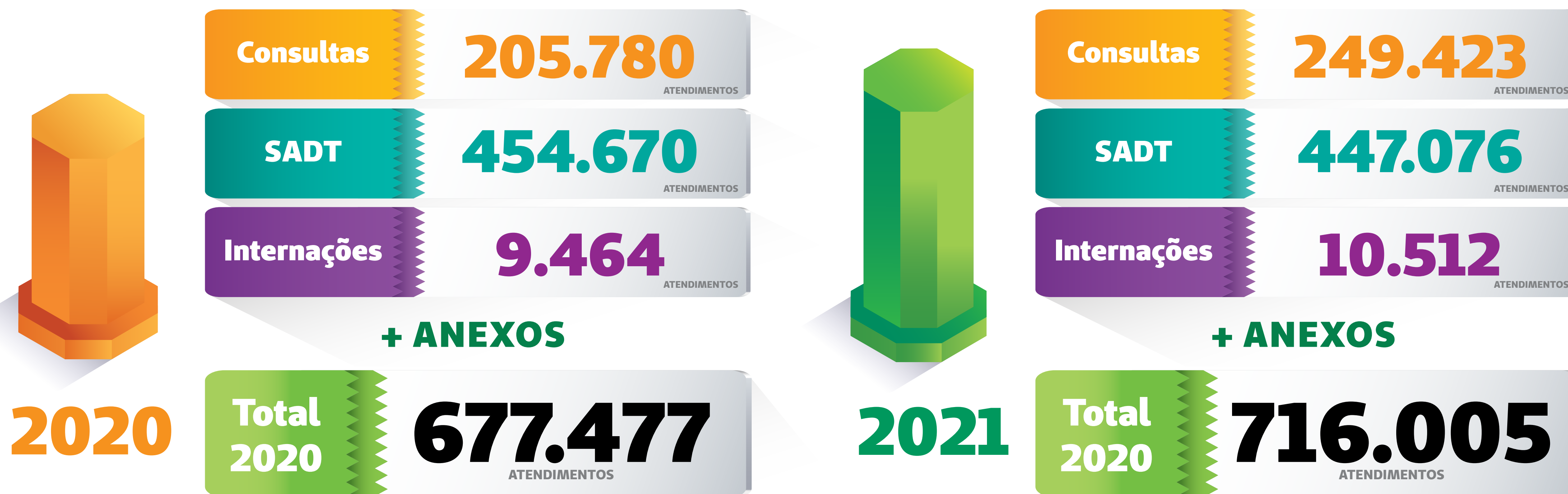


***WhatsApp
Call Center***

8.548



AUTORIZAÇÕES EXPEDIDAS (DOURADOS E INTERCÂMBIO)



COMO SERÁ A DEMANDA ELETIVA PÓS PANDEMIA?



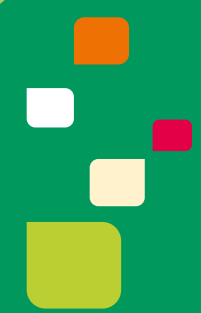
Estrutura Própria / CDU

Unimed 
Dourados



ATENDIMENTO CDU





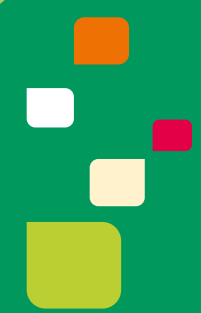
Estrutura Própria / CDU

Unimed 
Dourados



RESSONÂNCIA MAGNÉTICA





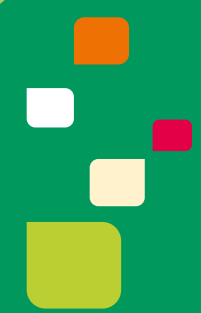
Estrutura Própria / CDU

Unimed | 
Dourados



RESSONÂNCIA MAGNÉTICA



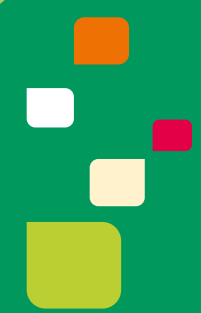


ULTRASSONOGRAFIA



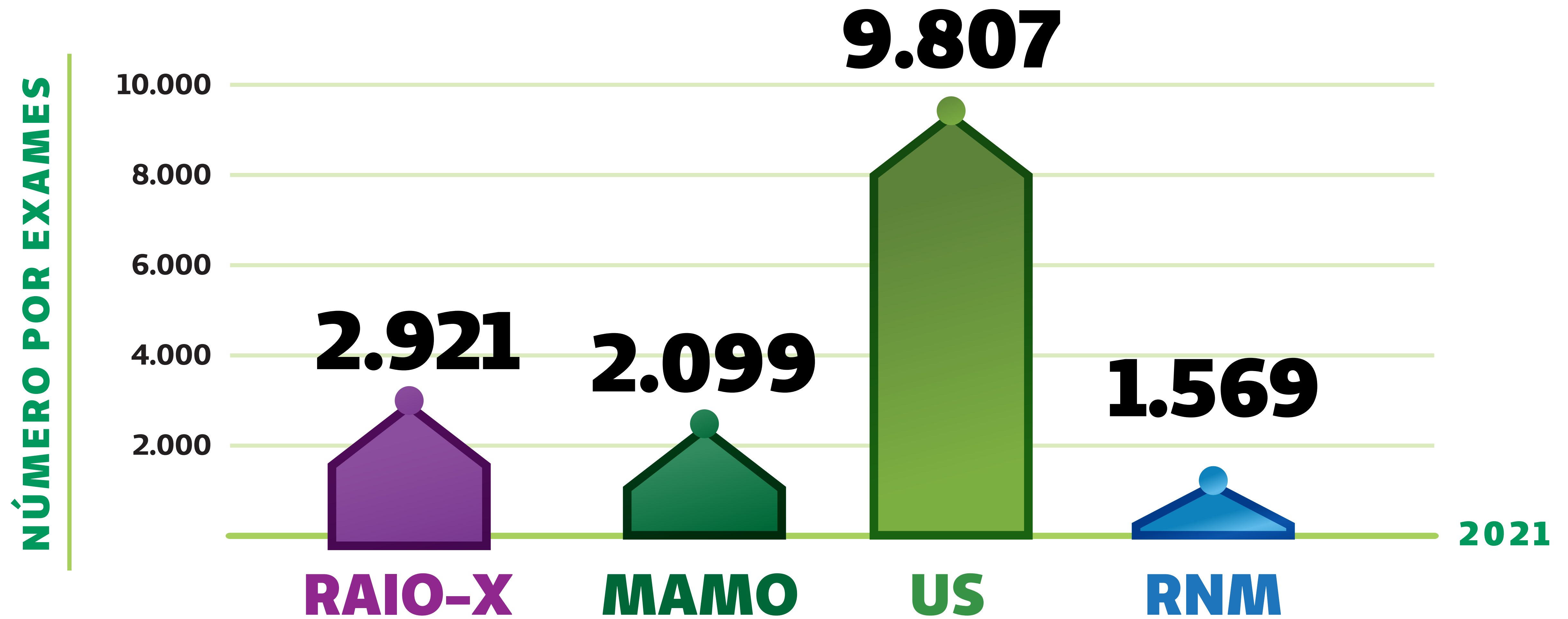
MAMMOGRAFIA



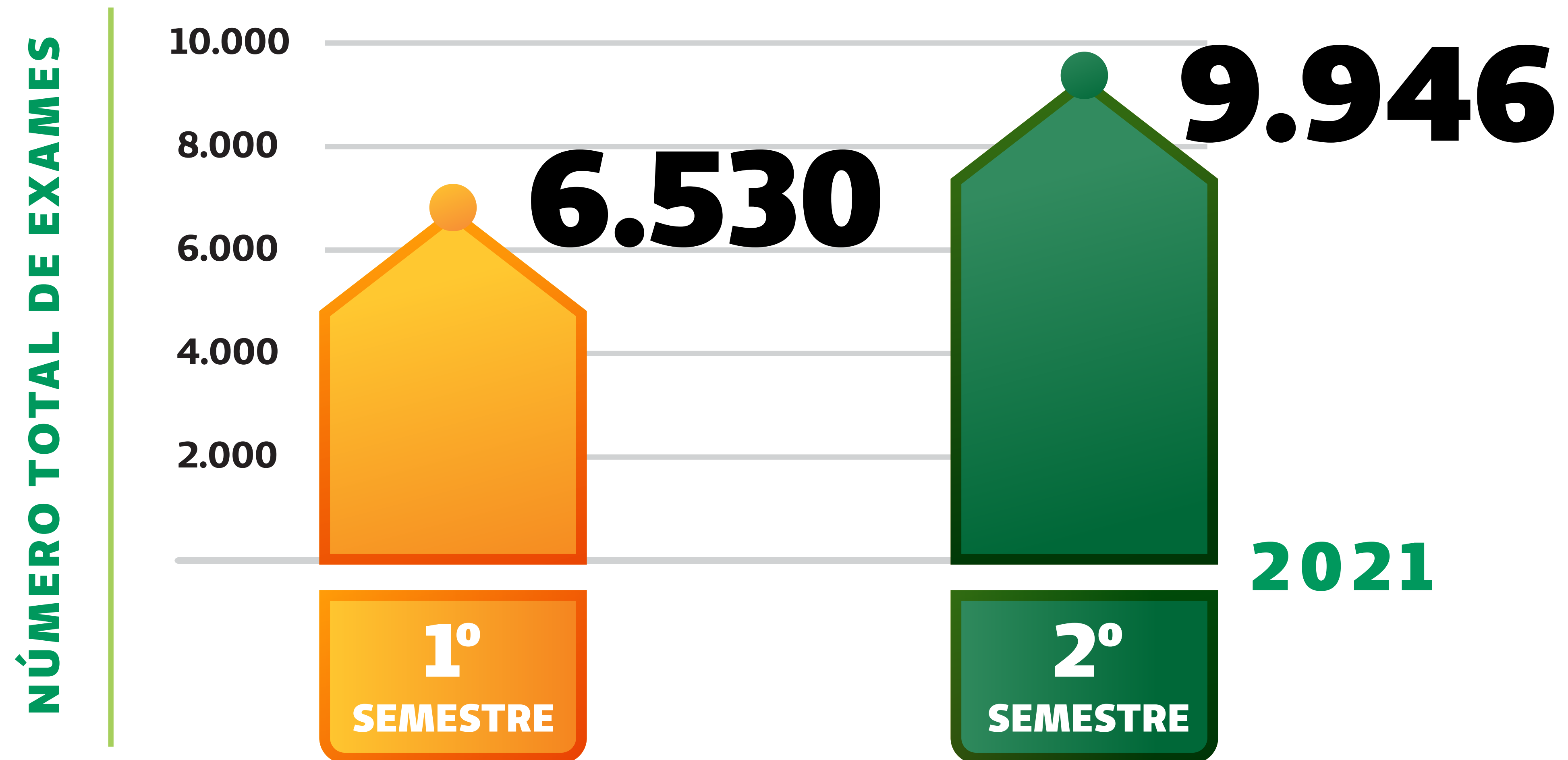


RAIO-X



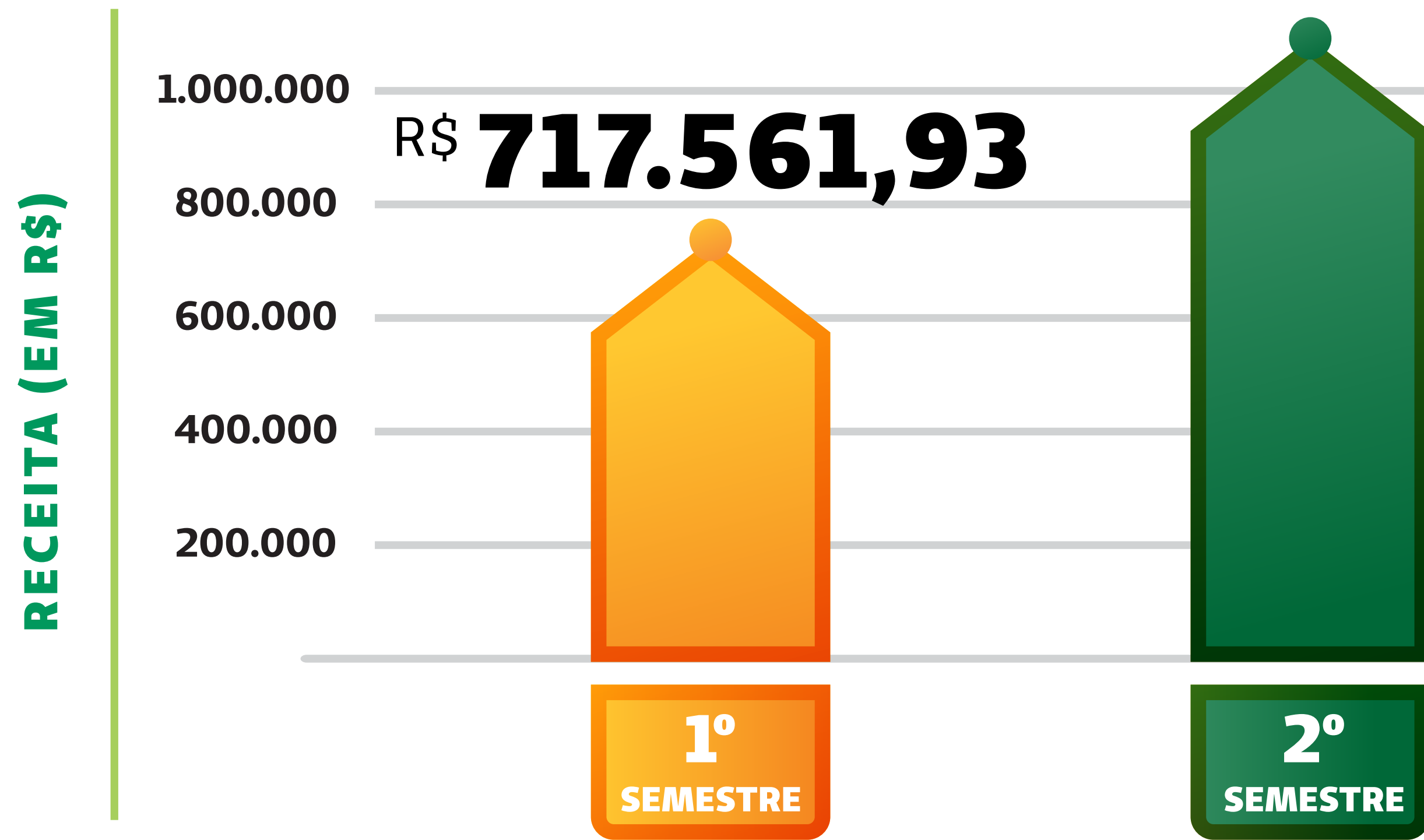


RAIO-X | MAMMOGRAFIA | ULTRASSONOGRAFIA | RNM



RAIO-X | MAMMOGRAFIA | ULTRASSONOGRAFIA | RNM

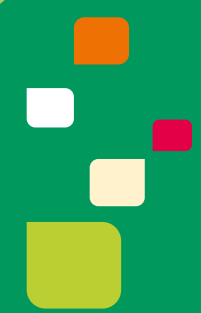
R\$ **1.249.839,98**



2021

RECEITA GERAL

R\$ **1.967.401,91**



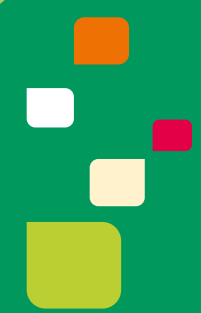
Estrutura Própria / Centro de Fisioterapia Especializada

Unimed
Dourados



ATENDIMENTO CENTRO DE FISIOTERAPIA





Estrutura Própria / Centro de Fisioterapia Especializada

Unimed 
Dourados

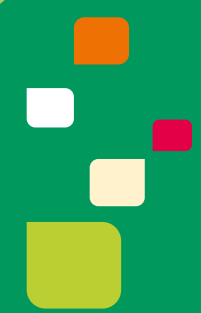




Estrutura Própria / Centro de Fisioterapia Especializada

Unimed
Dourados





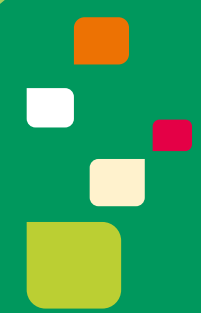
Estrutura Própria / Centro de Fisioterapia Especializada

Unimed
Dourados



BOBATH





Estrutura Própria / Centro de Fisioterapia Especializada

Unimed
Dourados



MEDEK



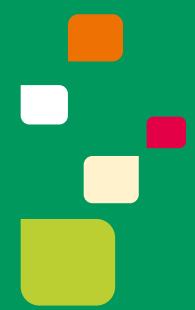


Estrutura Própria / Centro de Fisioterapia Especializada

Unimed 
Dourados

THERASUIT





CUSTOS ANUAIS – ATENDIMENTOS JUDICIAIS

BOBATH

R\$ 230.760,00

MEDEK

R\$ 157.500,00

THERASUIT

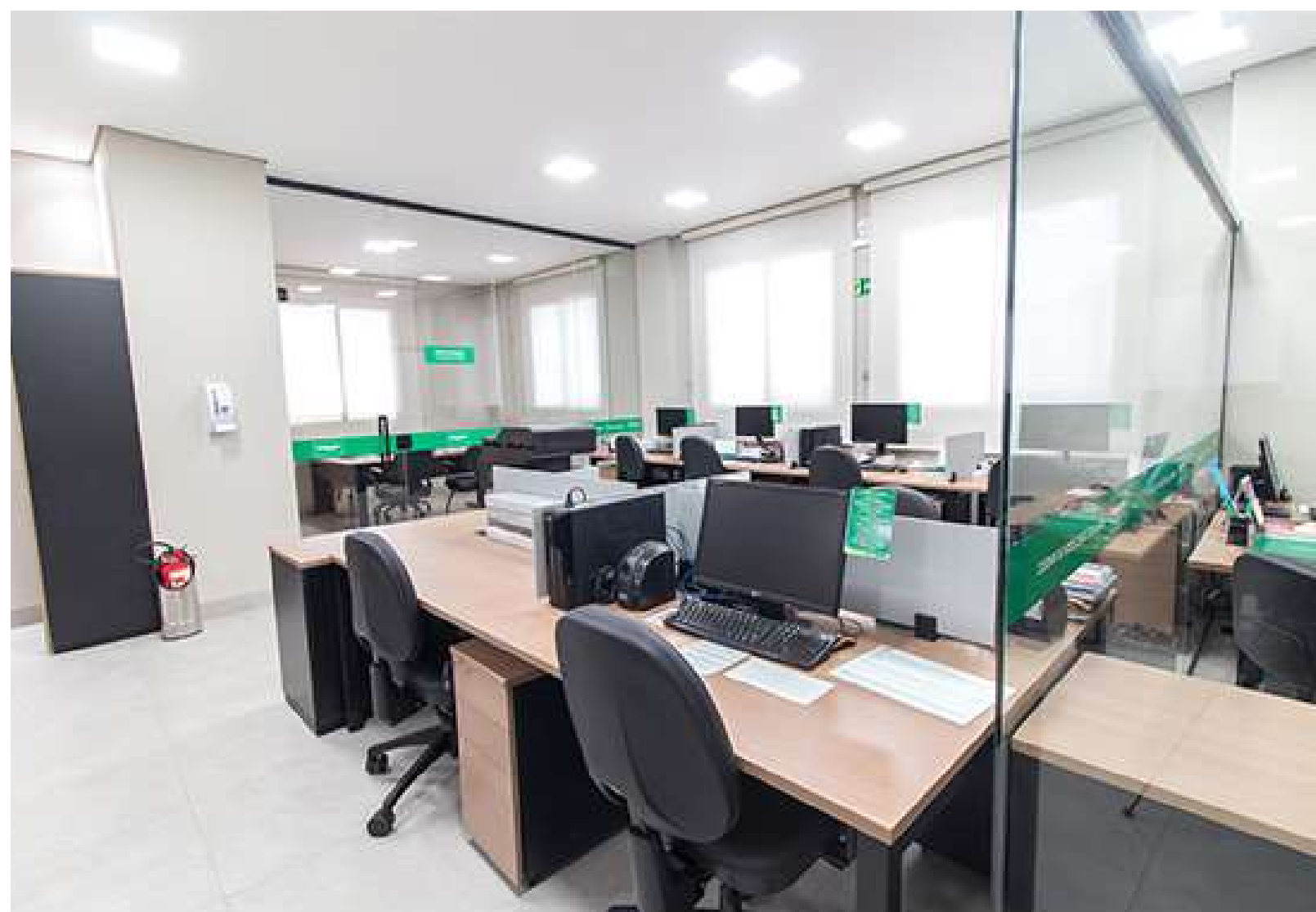
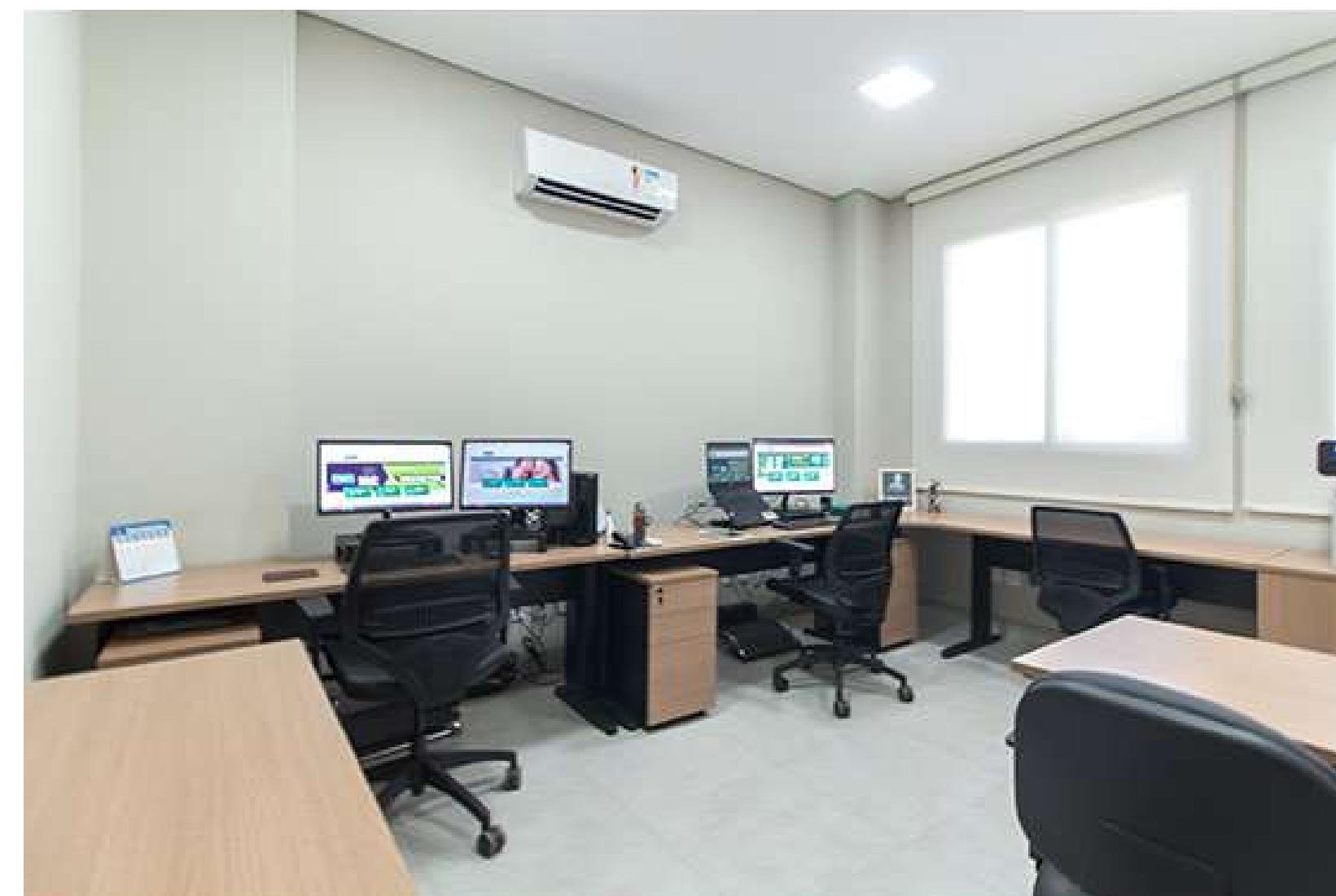
R\$ 18.100,00

DESPESA TOTAL

R\$ 406.360,00

Estrutura Própria / Administração

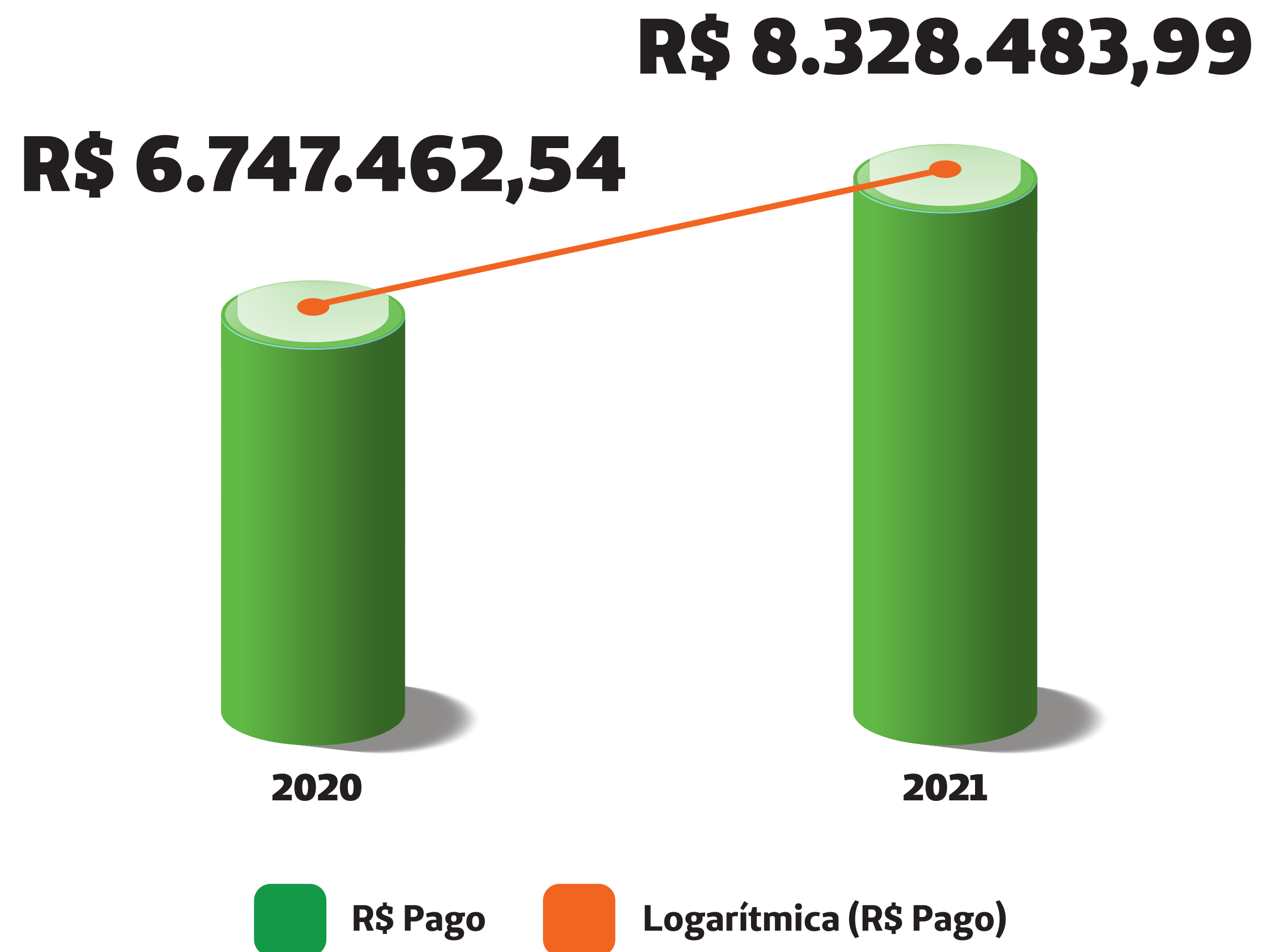
Unimed 
Dourados



ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS

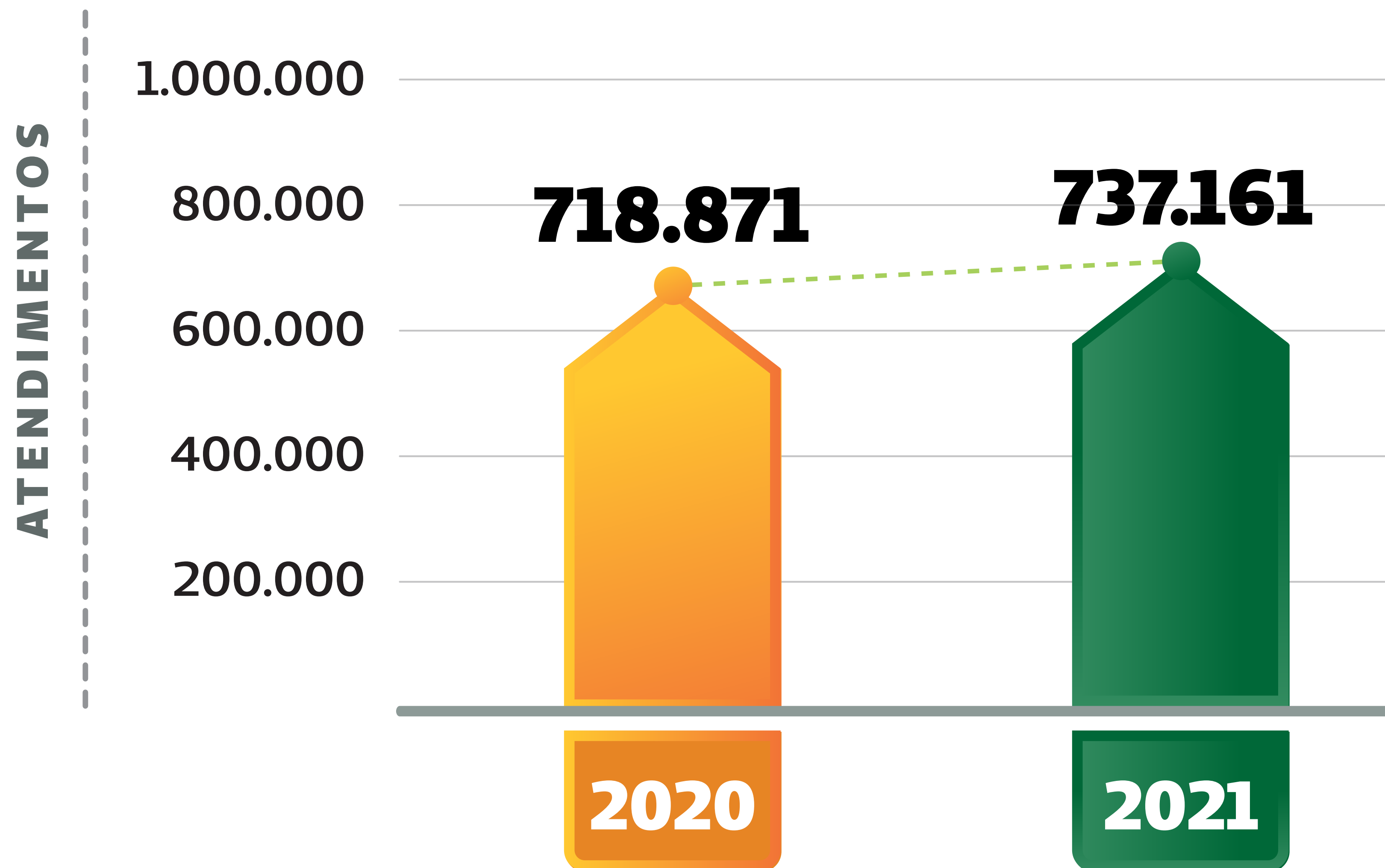
OPME

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.

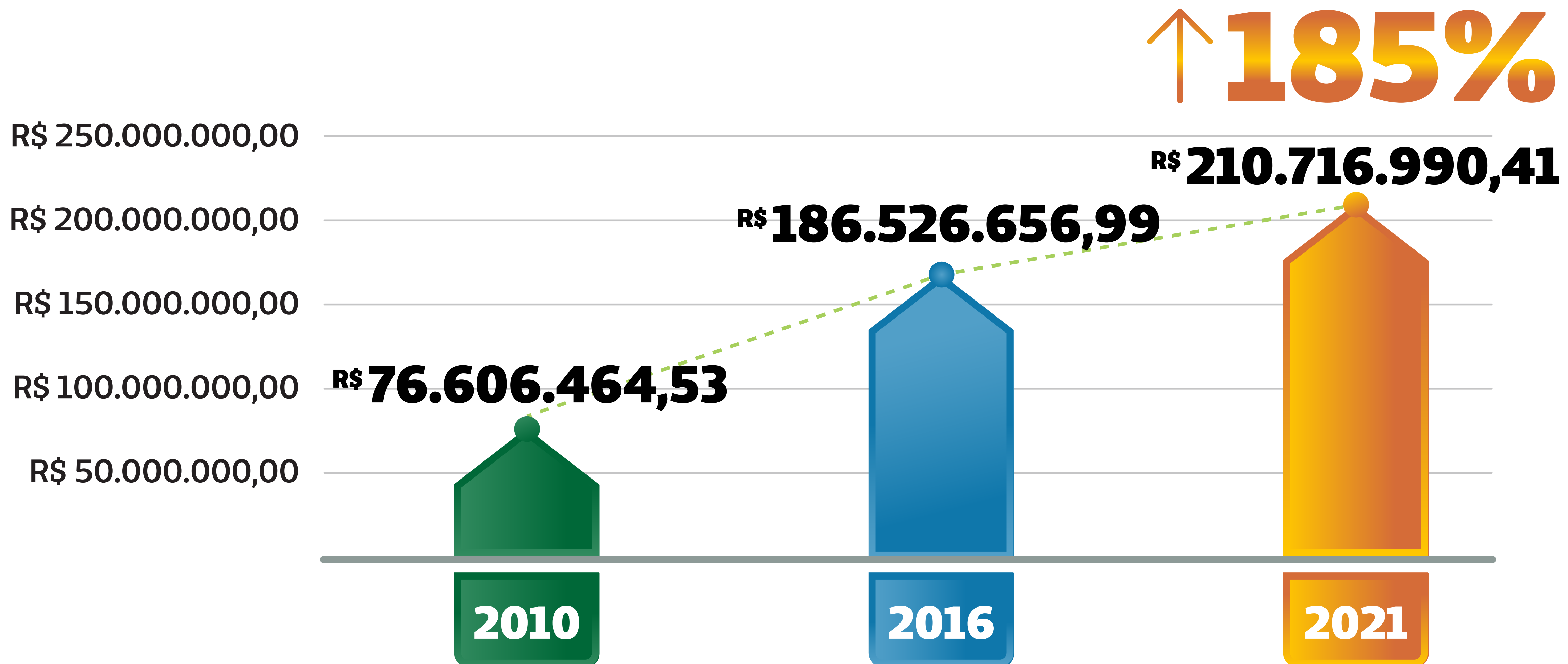




TOTAL DE ATENDIMENTOS FATURADOS

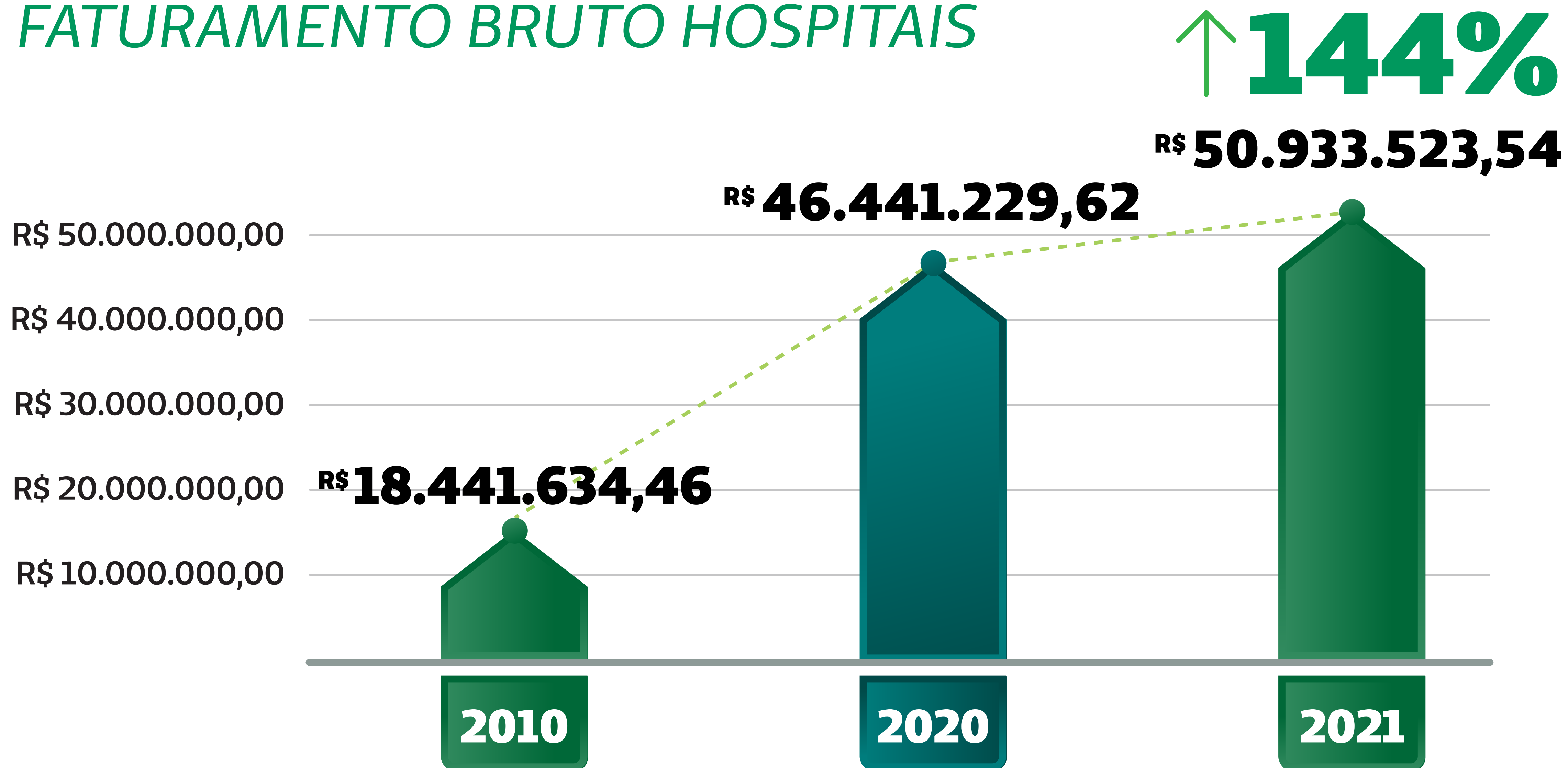


TOTAL FATURAMENTO PAGO



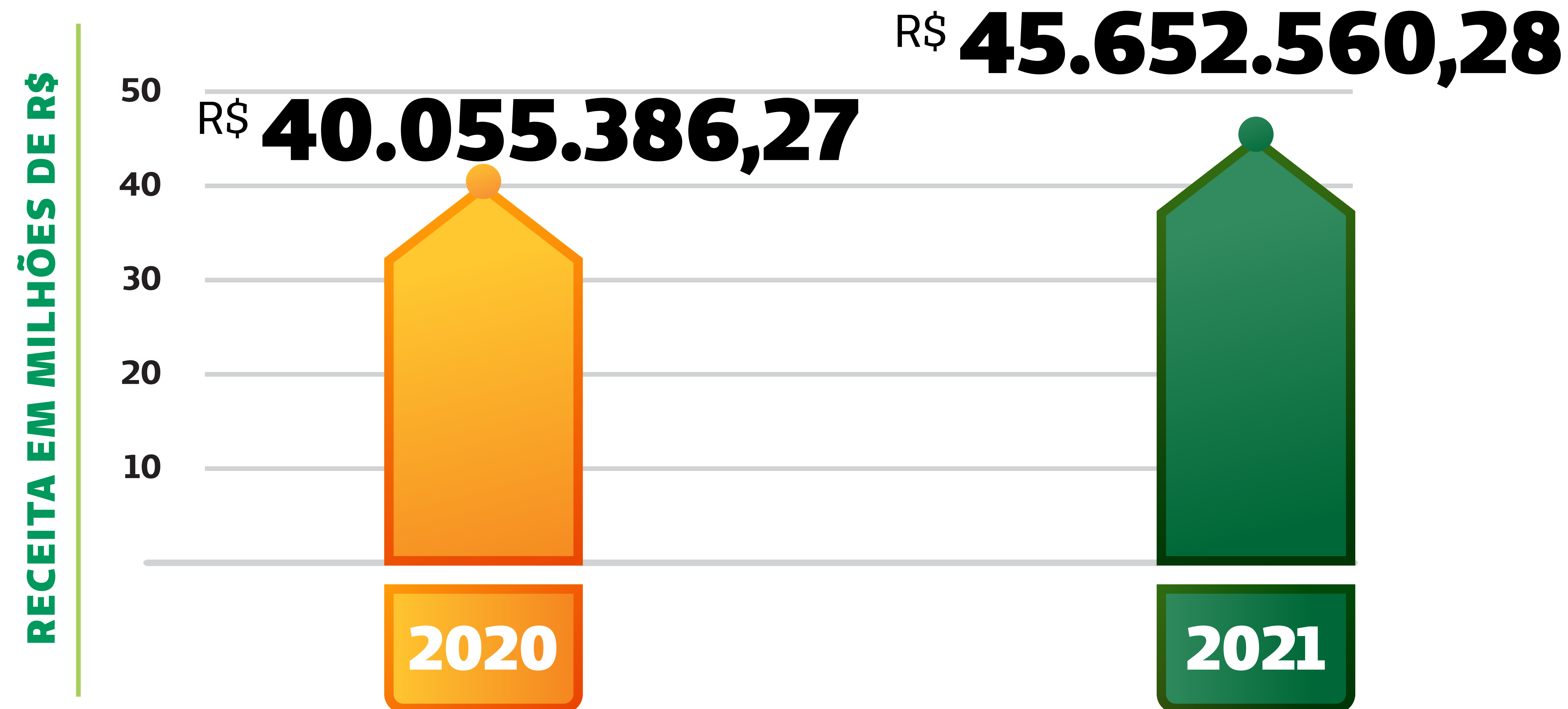


FATURAMENTO BRUTO HOSPITAIS





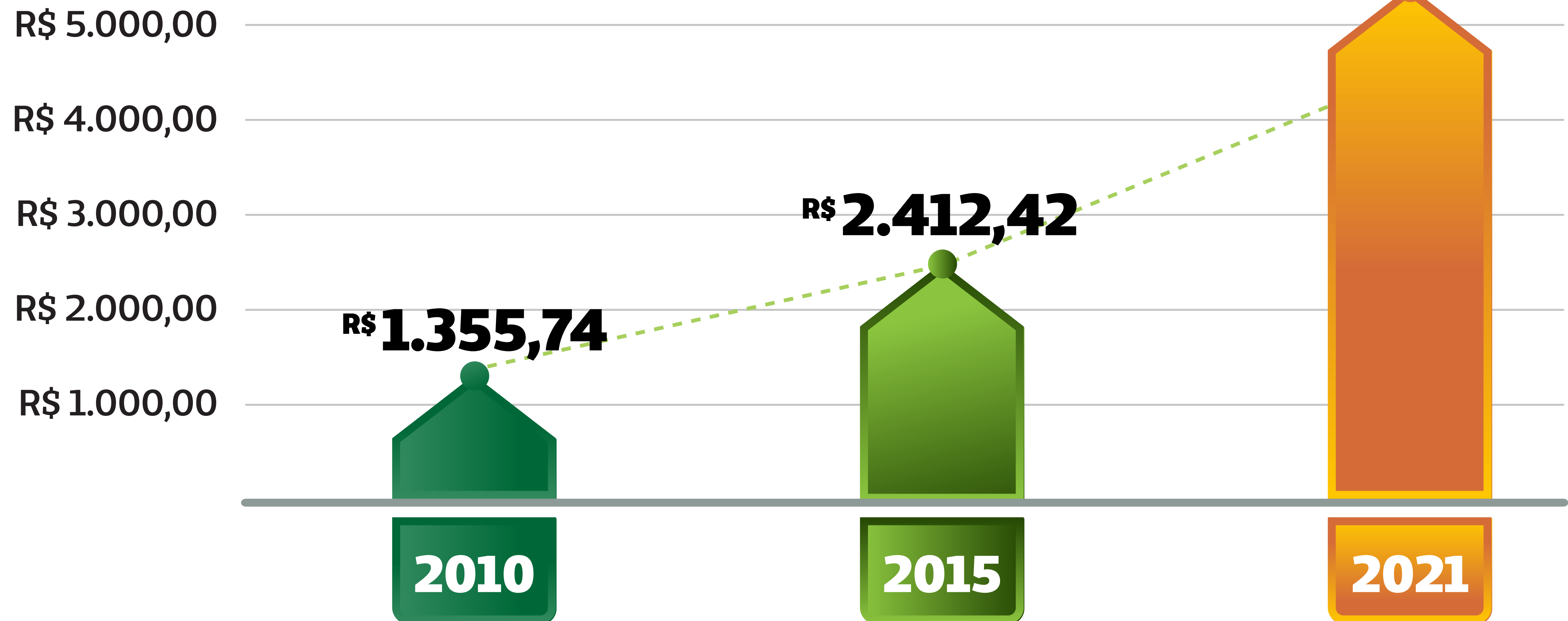
PAGAMENTO HONORÁRIOS COOPERADOS



CUSTO MÉDIO DIA INTERNAÇÃO

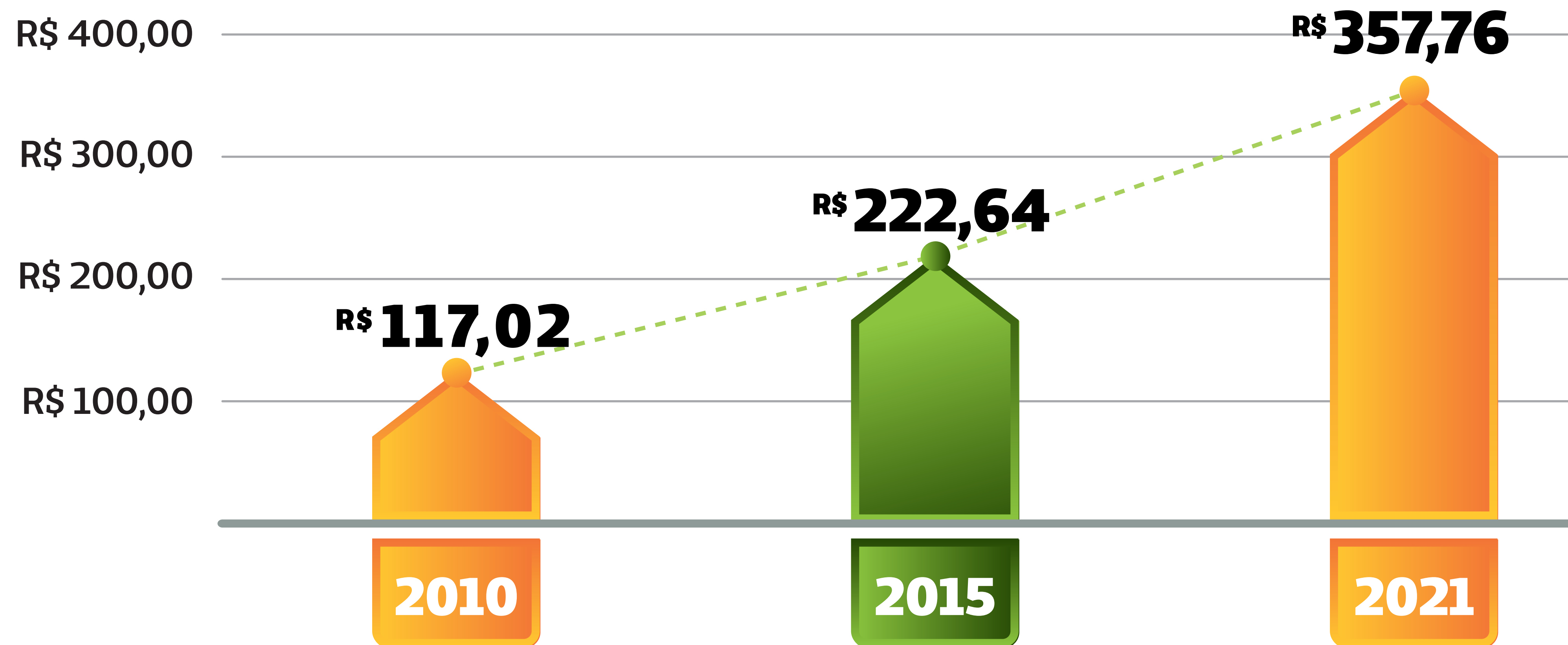
↑ **285%**

R\$ 5.113,74



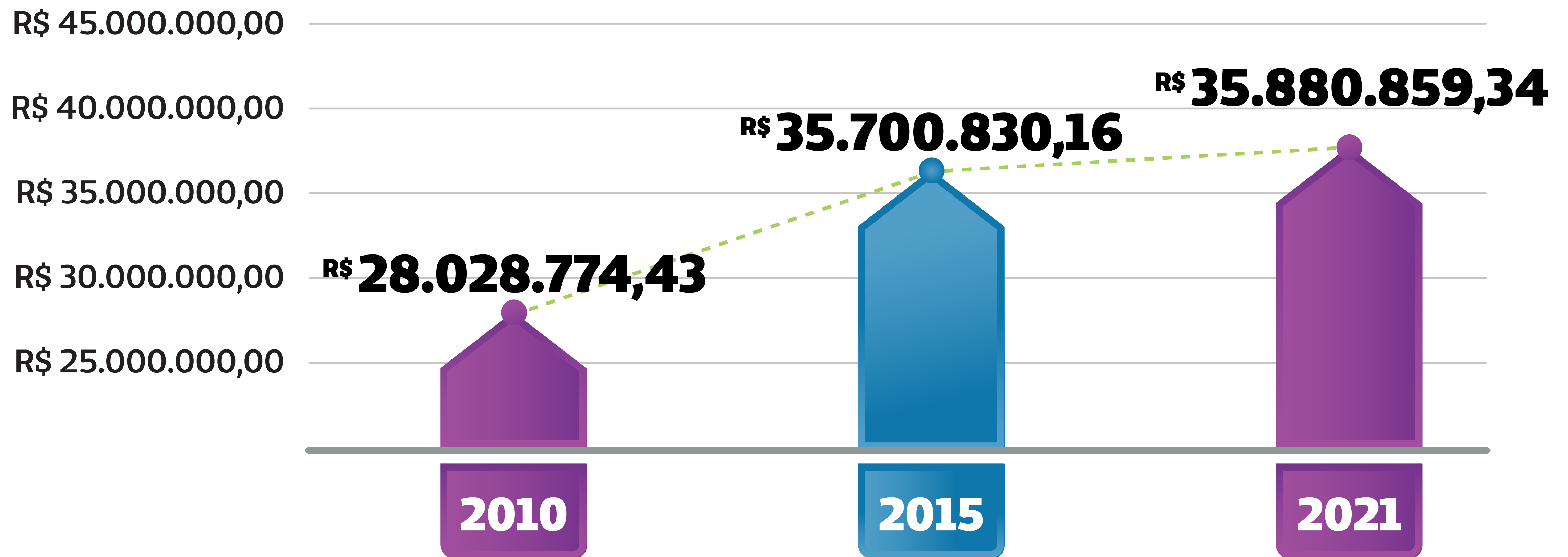
CUSTO MÉDIO DIÁRIA

↑ **138%**

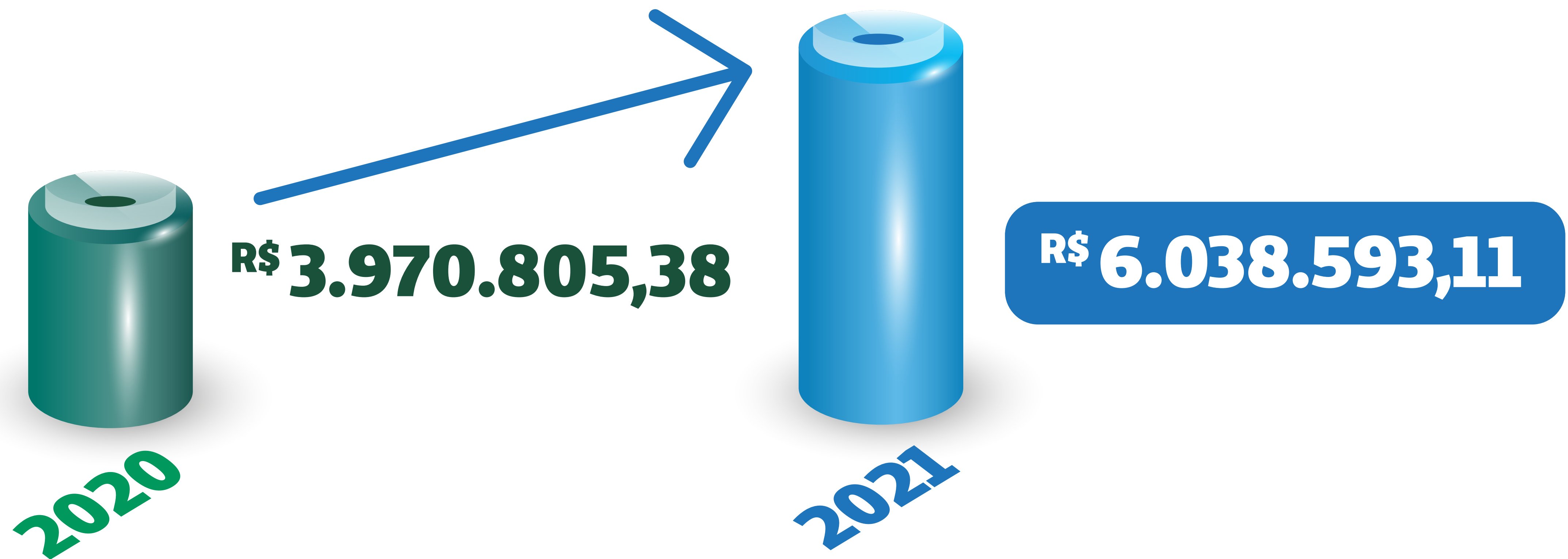


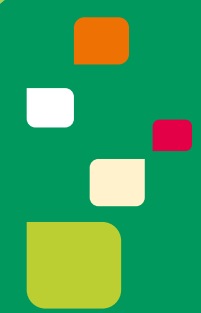
PAGAMENTO INTERCÂMBIO

↑ **67%**



AUDITORIA DE ENFERMAGEM – GLOSAS REALIZADAS





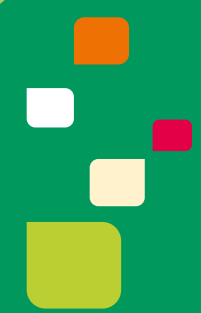
Estrutura Própria / *Oncologia e Infusões*

Unimed
Dourados



ONCOLOGIA E INFUSÕES





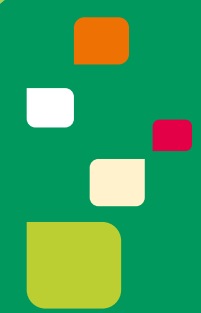
Estrutura Própria / *Oncologia e Infusões*

Unimed 
Dourados



ONCOLOGIA E INFUSÕES





Estrutura Própria / *Oncologia e Infusões*

Unimed 
Dourados



ONCOLOGIA E INFUSÕES





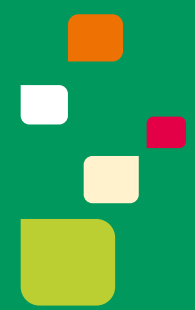
Estrutura Própria / *Oncologia e Infusões*

Unimed 
Dourados



ONCOLOGIA E INFUSÕES



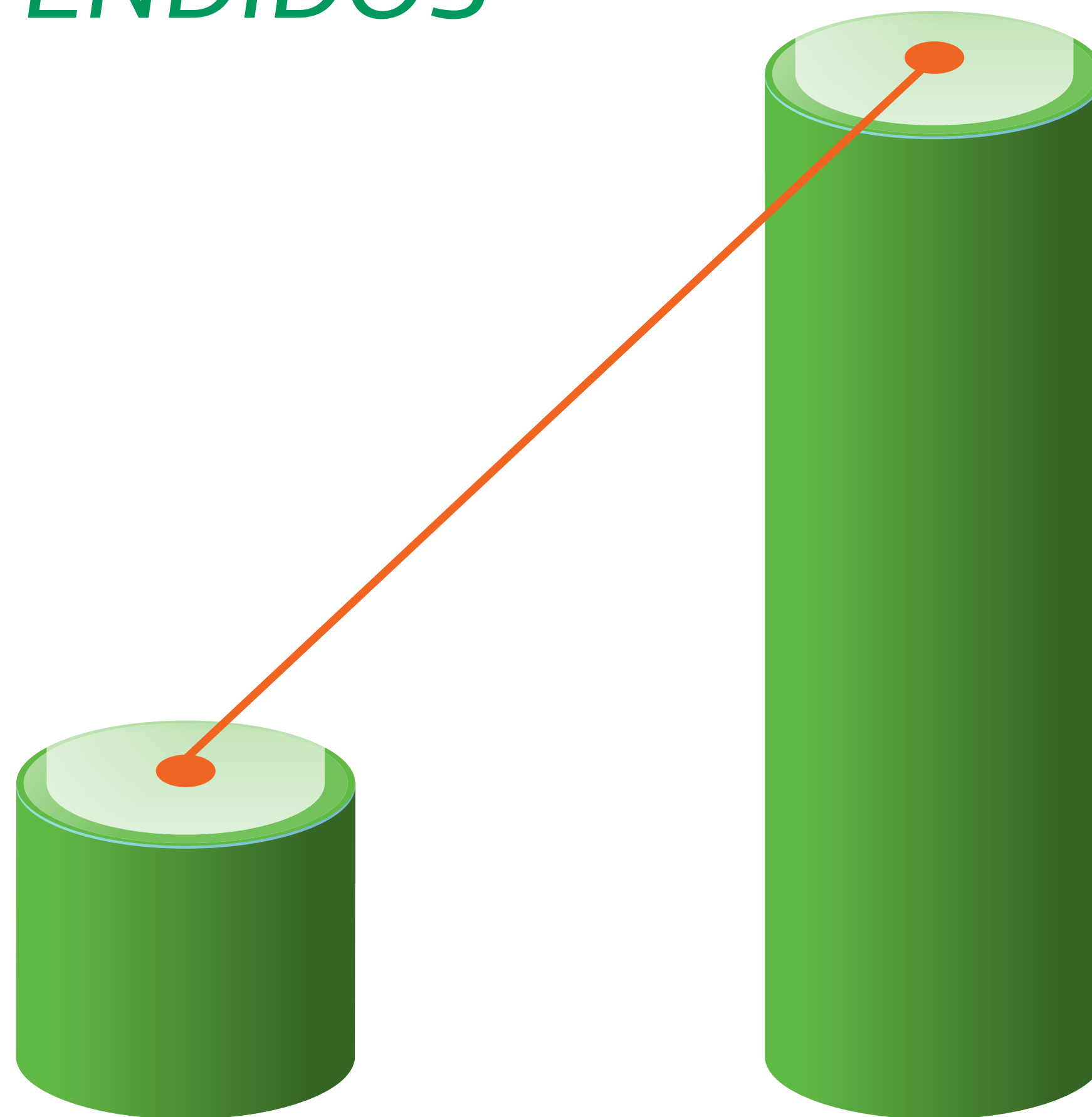


PACIENTES ATENDIDOS



75

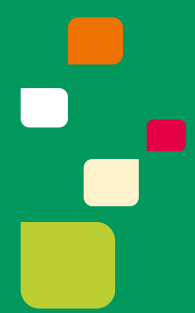
2020



2021



290



Estrutura Própria / Oncologia e Infusões – CDU

Unimed
Dourados

CUSTO MÉDIO MENSAL
TERCEIRIZADO

R\$ **1.400.000,00**

CUSTO MÉDIO MENSAL
SV. PRÓPRIO

R\$ **1.055.995,49**

ECONOMIA MÉDIA ANUAL DE
R\$4 MILHÕES



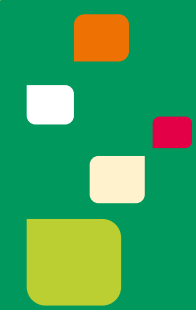
2020



2021

Conclusão da 1ª Turma do MBA em Gestão de Negócios da Unimed Dourados

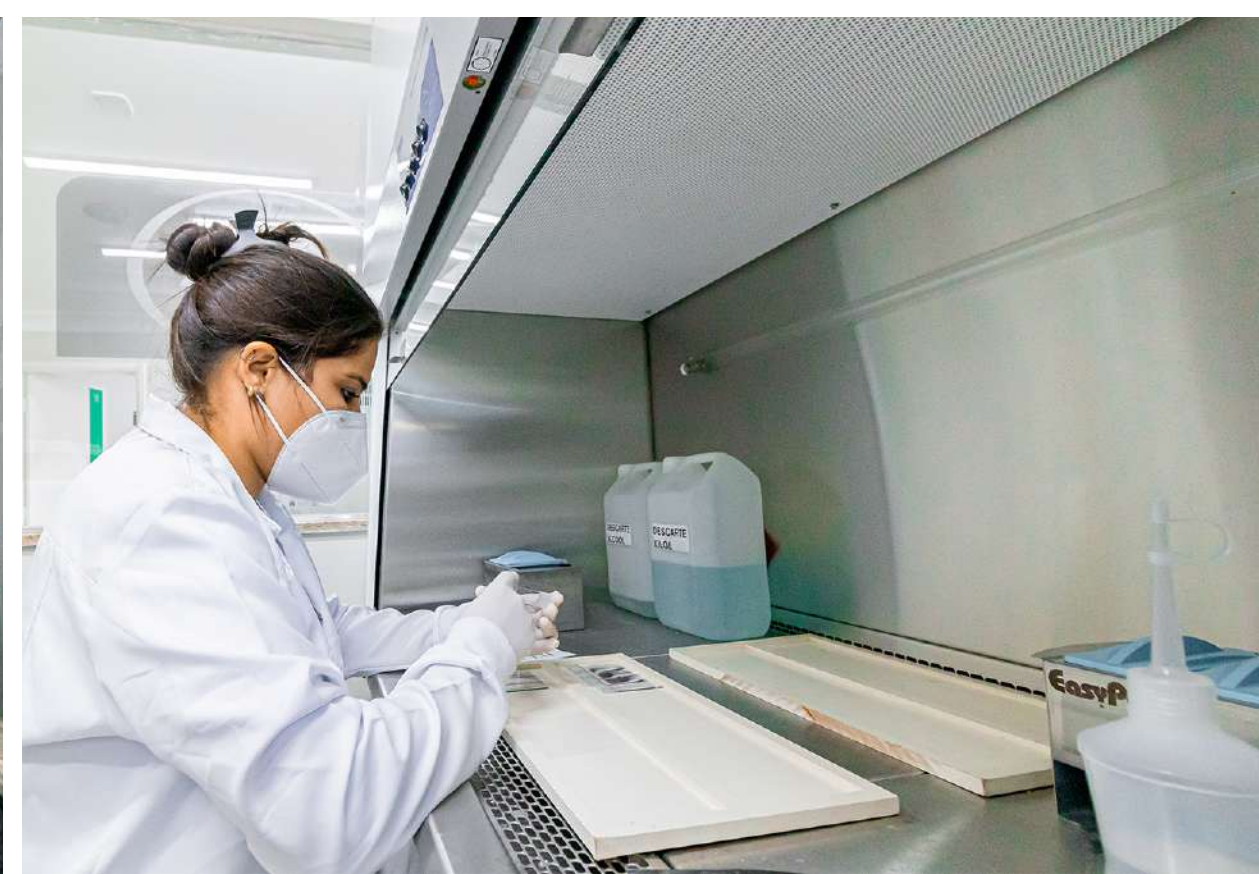
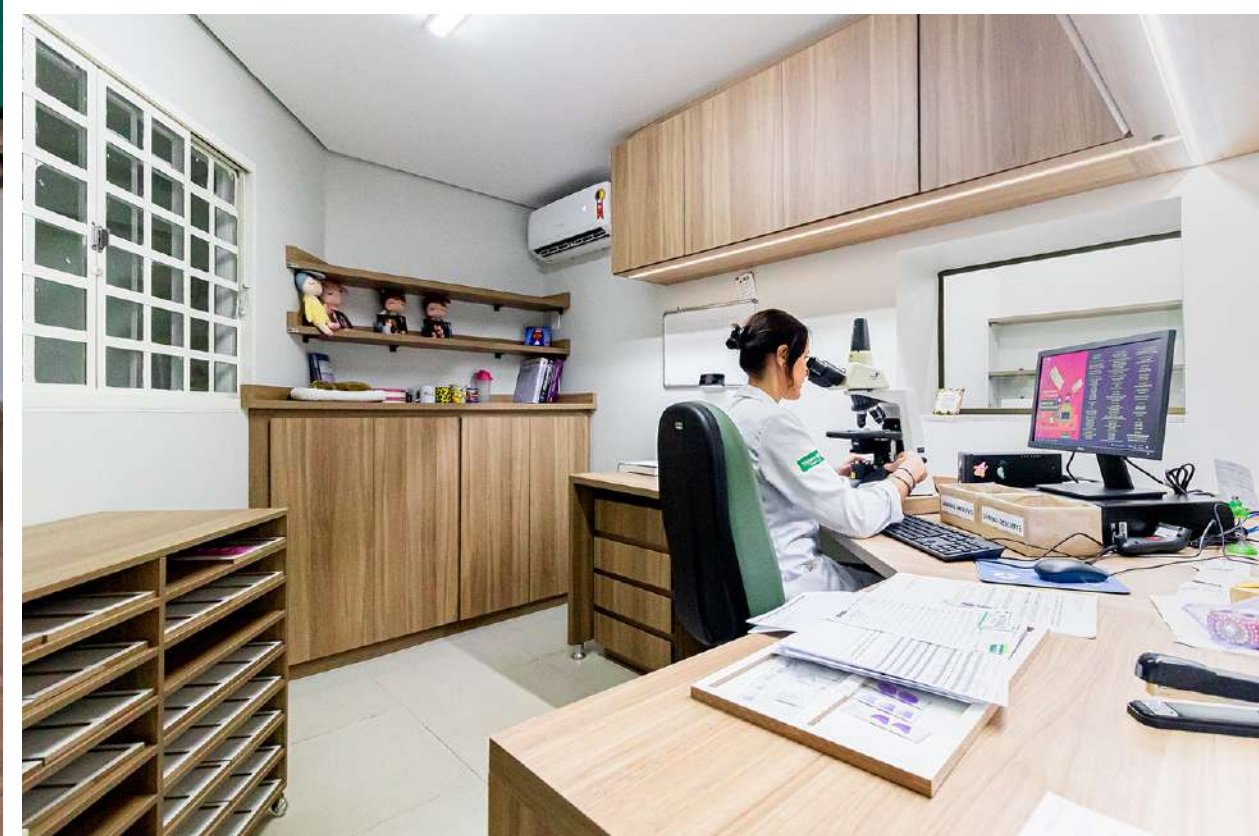




Estrutura Própria / Laboratório de Patologia

Unimed 
Dourados

RESPONSÁVEL TÉCNICA
Dr^a. Michelle Cristina Dal Bosco Nesello Schaefer
CRM MS 4455 – RQE N^o: 3049



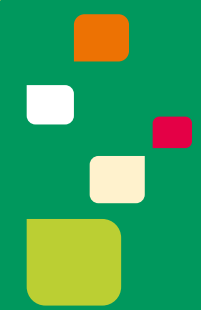


Estrutura Própria / Ala COVID 19 – Mackenzie HE

Unimed 
Dourados



Em 2021, durante o momento crítico da pandemia, a Unimed Dourados criou uma ala exclusiva para atendimento de beneficiários acometidos pela COVID-19.

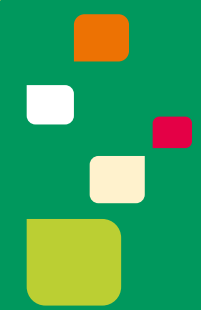


Estrutura Própria / Ambulatório

Unimed 
Dourados

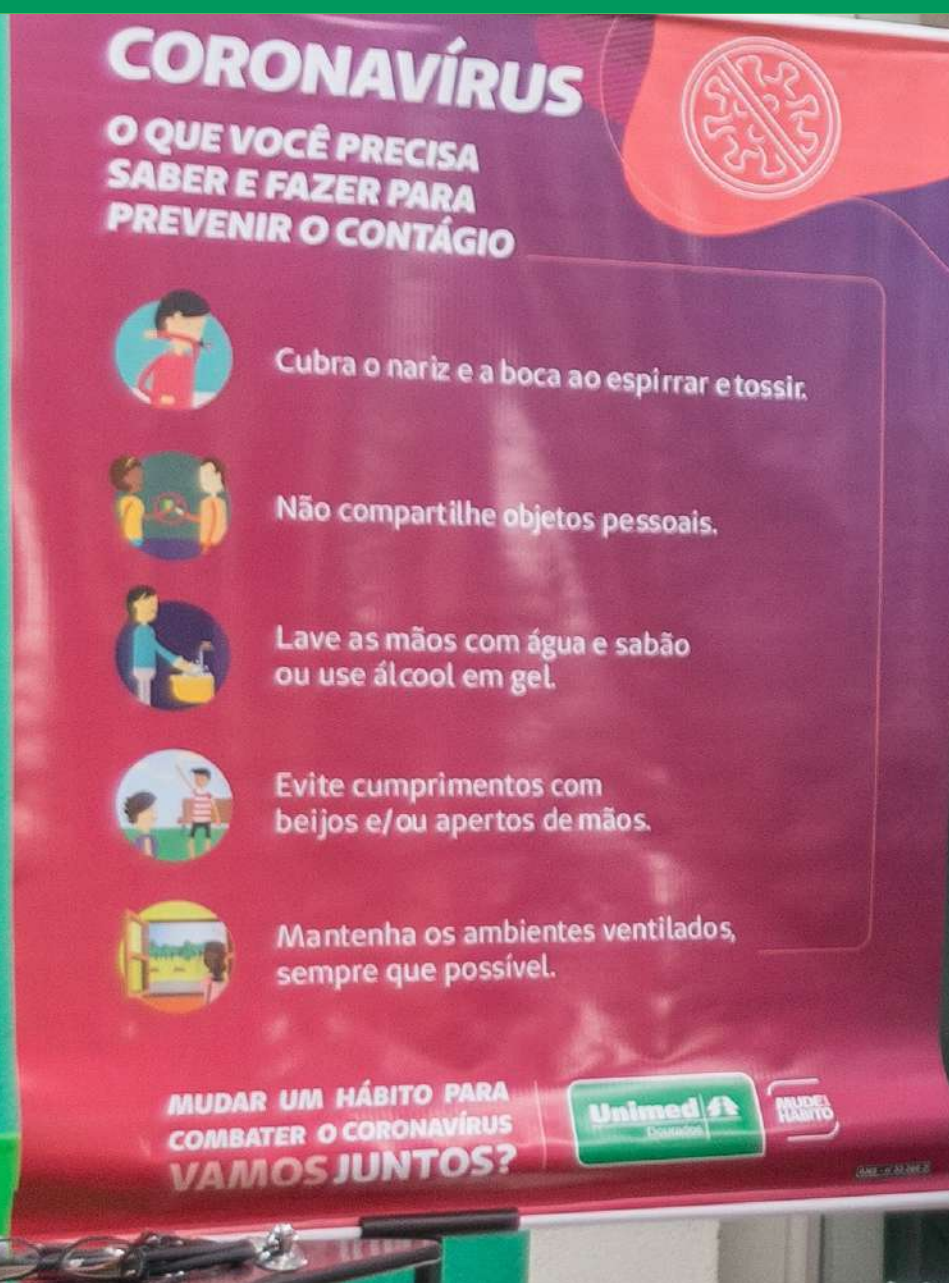


**CONTRA A
COVID-19**



Estrutura Própria / Ambulatório

Unimed
Dourados



CONSULTAS

7.694

COLETAS/EXAMES

2.521

INTERNAÇÕES

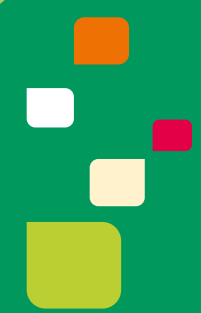
59
▶ **0,76%**

ÓBITOS

12



**CONTRA A
COVID-19**

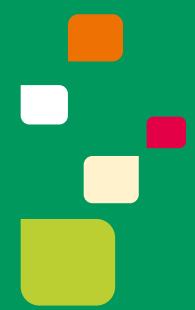


Estrutura Própria / SEAMA

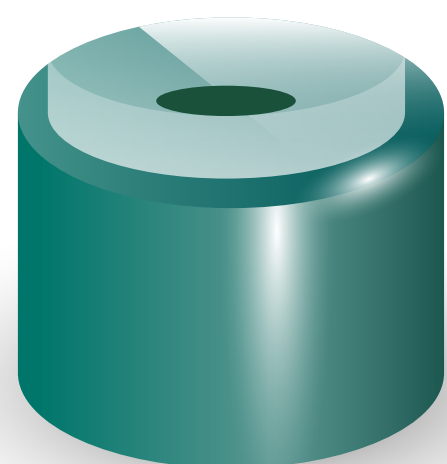
Unimed | 
Dourados

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



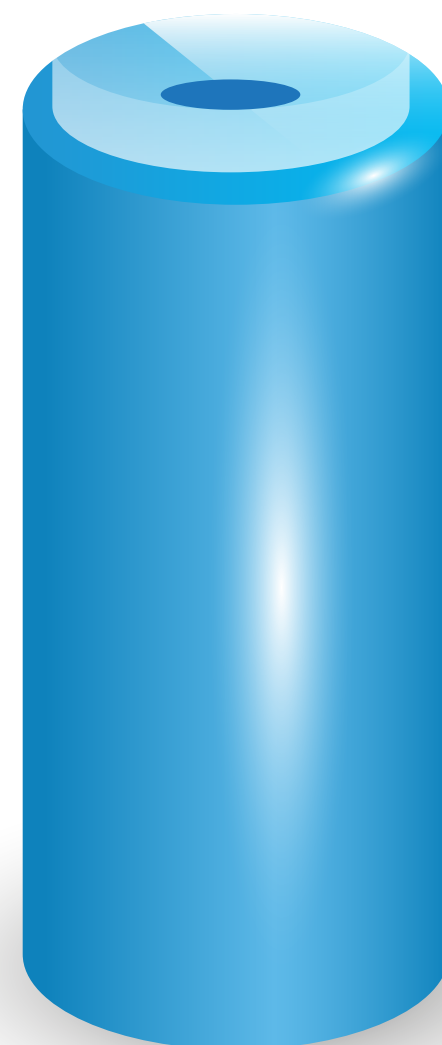


19
BENEFICIÁRIOS



2017
INÍCIO DO PROJETO

95
BENEFICIÁRIOS



2021

10%

DE COTA SOCIAL

(VARA DO JUÍZO DA INFÂNCIA E
JUVENTUDE DE DOURADOS-MS)

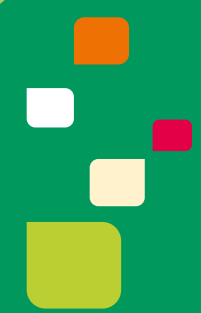
22

PACIENTES COM
ALTA EM 2021



PROJETO RENOVADO

ATÉ 2025

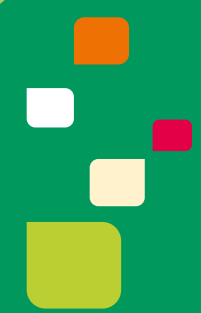


Estrutura Própria / *UTI Móvel*

Unimed 
Dourados

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



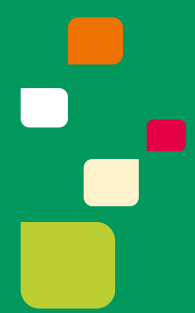


Estrutura Própria / Farmácia

Unimed 
Dourados

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





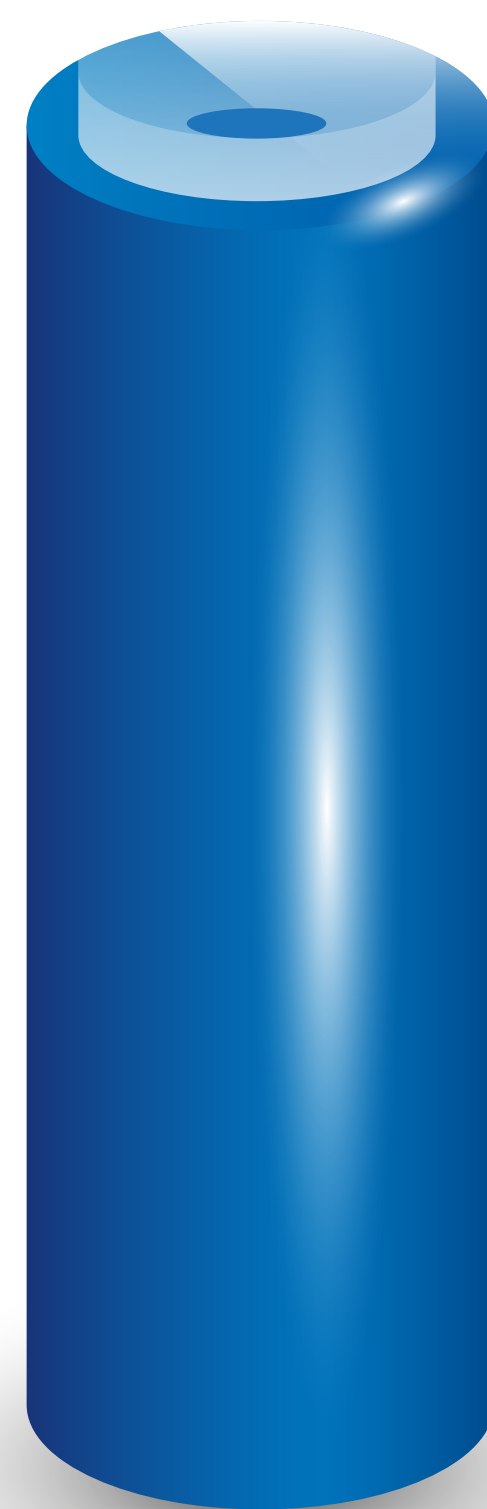
FATURAMENTO BRUTO

R\$ 6.291.310,71

R\$ 5.878.216,89



2020

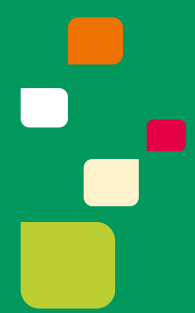


2021



8%

DE AUMENTO



MEDICAMENTOS ONCOLÓGICOS

143 Beneficiários
Rol - ANS

152

Beneficiários
atendidos em
2021

07 Beneficiários por
Ordem Judicial

VALOR COTADO
R\$ 3.941.198,36

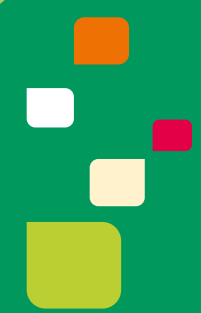
VALOR COTADO
R\$ 2.063.261,00

R\$ 2.130.831,04
CUSTOS ROL - ANS

R\$ 1.875.100,89
CUSTOS JUDICIALIZADOS

ECONOMIA DE
R\$ 1.810.367,32

ECONOMIA DE
R\$ 188.160,11

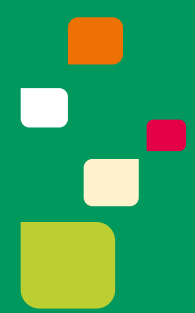


Estrutura Própria / Laboratório

Unimed 
Dourados



Início das Obras das Futuras Instalações



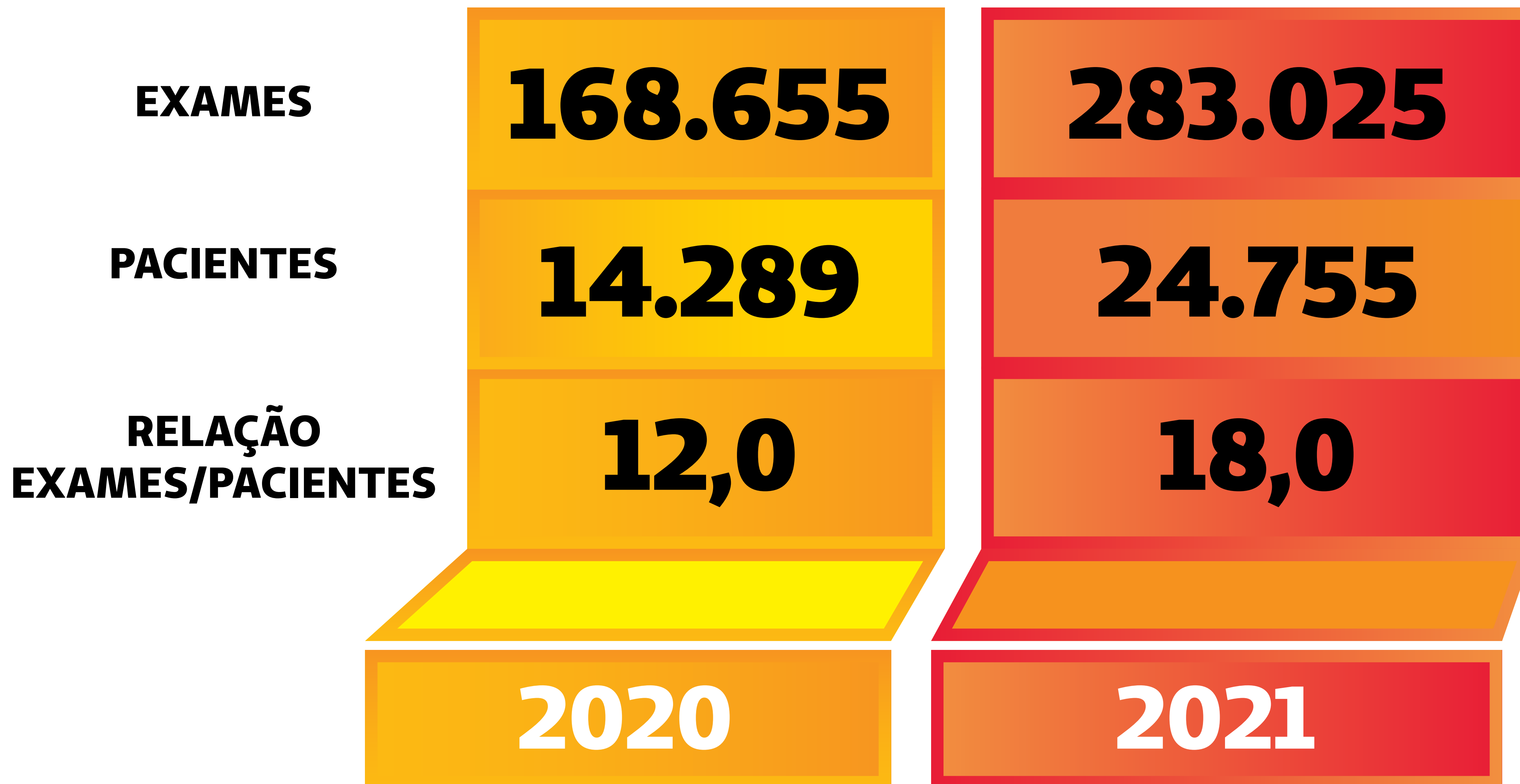
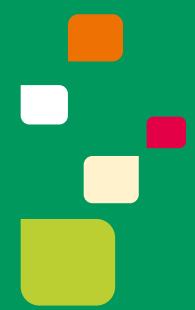
FATURAMENTO BRUTO

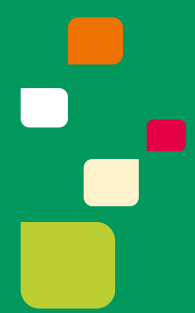
Em 2021 com um sistema de gestão por competência, o Laboratório otimizou os resultados financeiros com uma política de compras on-line e de negociação permanente com os fornecedores

Receita Bruta
R\$ 3.613.218,00

Despesas
R\$ 1.980.612,00

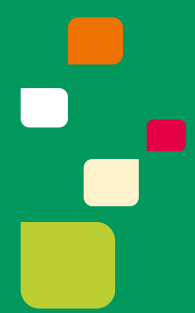
Resultado Bruto
R\$ 1.632.606,00





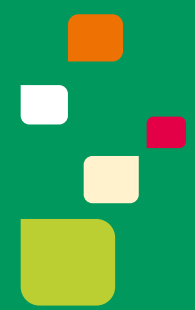
No ano de 2021, o projeto manteve os atendimentos presenciais suspensos.





SAD *Serviço de Atenção Domiciliar*

- **CRIAÇÃO DE PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO E ADMISSÃO;**
- **GERAÇÃO DE RECEITA E CARÊNCIA DE 6 MESES;**
- **DIMINUIÇÃO DA JUDICIALIZAÇÃO;**
- **DESOSPITALIZAÇÃO COM CUIDADOS PALEATIVOS.**



Estrutura Própria / SAD

VALOR ANUAL



FATURAMENTO ANUAL

R\$ 3.500.000,00

R\$ 2.000.000,00

R\$ 1.000.000,00

R\$ 500.000,00

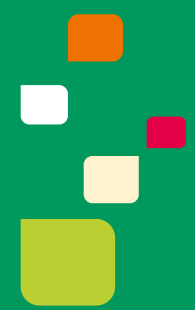
R\$ 200.000,00

R\$ **3.397.766,09**

R\$ **270.652,02**

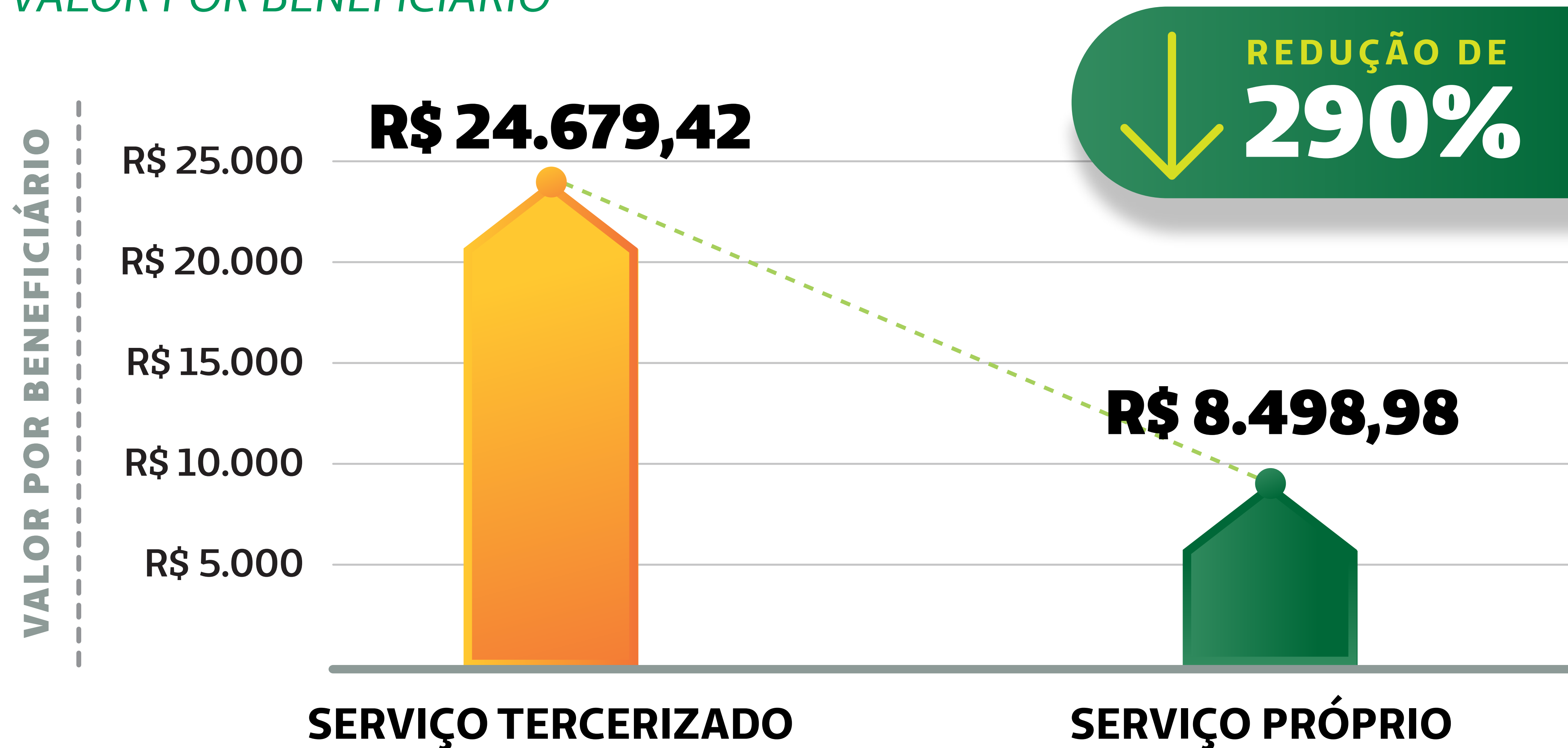
2020

2021

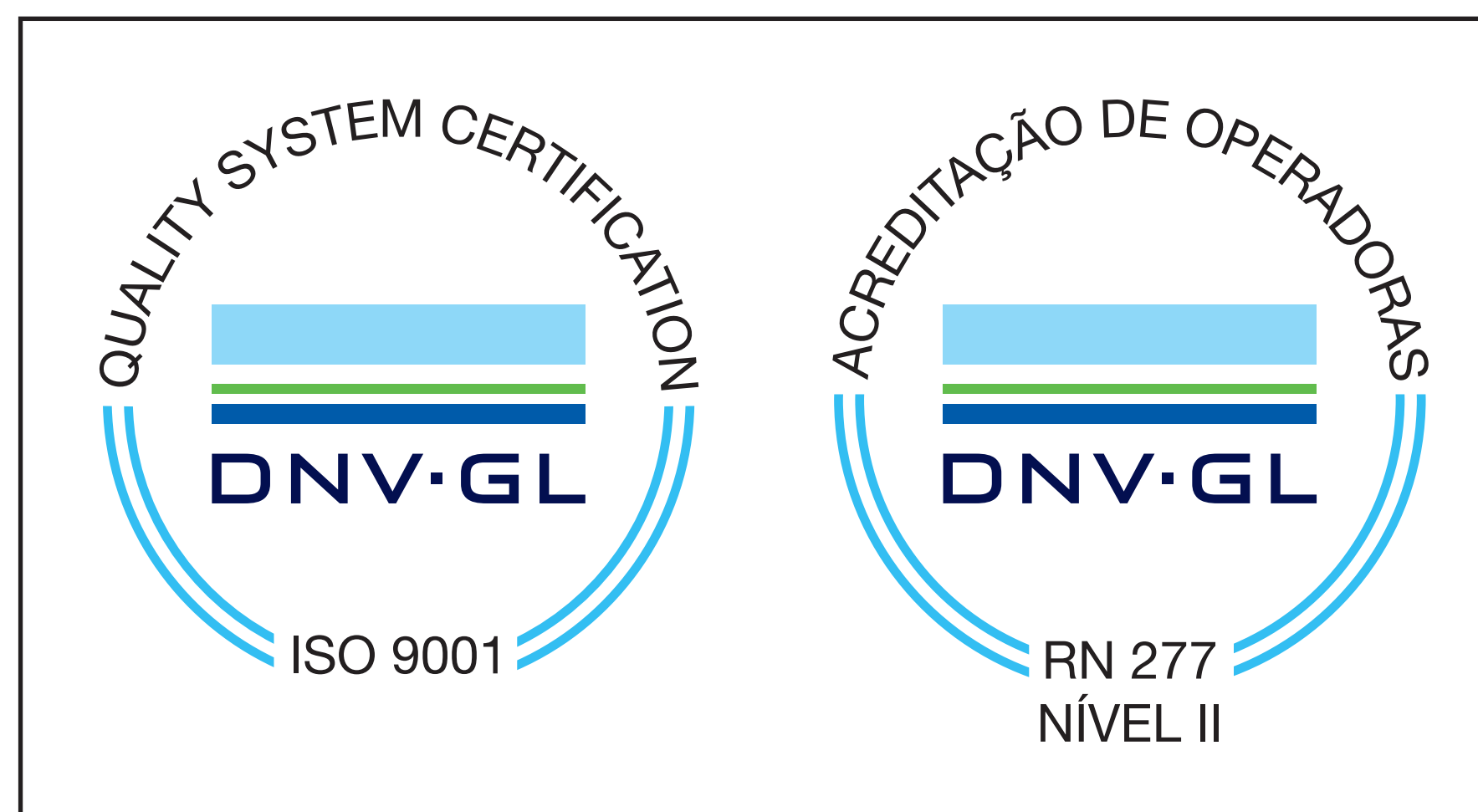


Estrutura Própria / SAD

VALOR POR BENEFICIÁRIO



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



Realização da Auditoria de Manutenção, da RN 277 e ISO 9001, que manteve a certificação de modo a atestar o comprometimento da Unimed Dourados em manter o nível de excelência e a melhoria contínua. Também recebeu da Unimed Brasil a certificação com o Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade 2020.



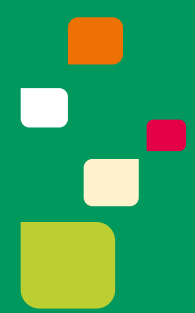
PROGRAMA *3º ciclo*

Qualifica Unimed

A GENTE PARTICIPA



Em junho de 2021, a cooperativa iniciou uma nova jornada em busca da Acreditação pela RN-452 da Agência Nacional de Saúde.



Programa de Qualidade / Pesquisa de Satisfação

Em 2021 foi realizado a pesquisa de satisfação dos beneficiários referente ao ano de 2020.

A pesquisa foi feita pela empresa IBRC utilizando diretrizes da ANS e teve como base a avaliação de 400 beneficiários.

**SATISFAÇÃO COM O
PLANO DE SAÚDE**

79,2%

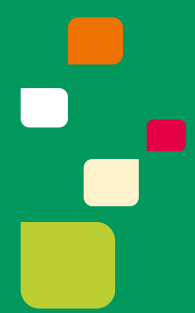
**POSSIBILIDADE DE RECOMENDAR
O PLANO A AMIGOS OU FAMILIARES**

70,4%

**A PESQUISA ESTÁ DISPONÍVEL NO SITE DA UNIMED DOURADOS.*

Conclusão do Planejamento Estratégico





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.

ATENDIMENTO GERAL

675



**REANÁLISE DE DEMANDA
ASSISTENCIAL**

205



OFÍCIOS EXPEDIDOS

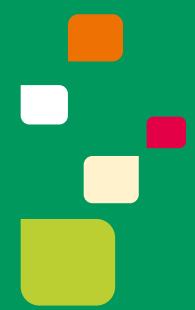
300



**DISPONIBILIZAÇÃO DE
ATENDIMENTO**

170

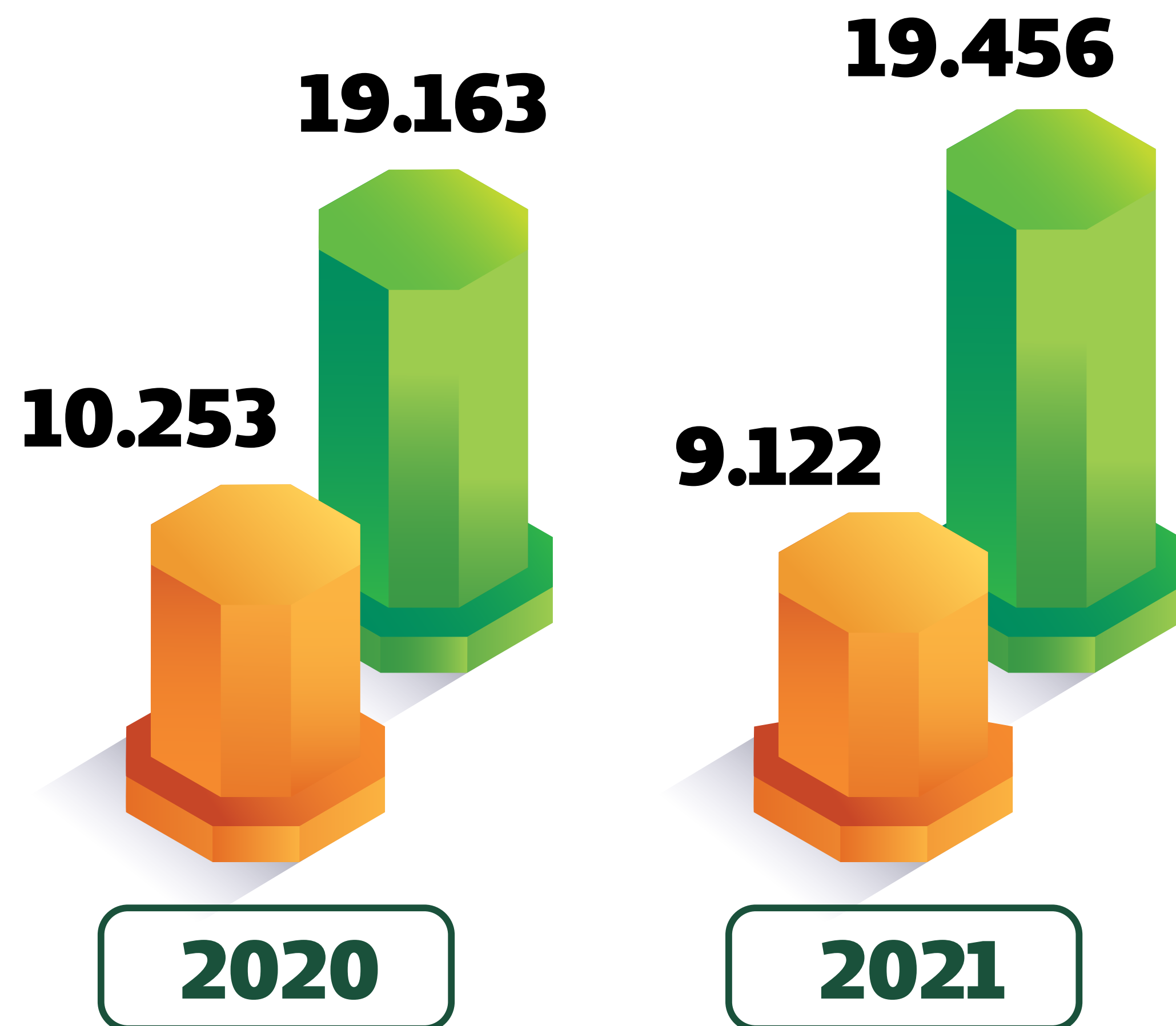




Operação de Planos de Saúde

Unimed
Dourados

DEPARTAMENTO COMERCIAL



NÚMEROS DE VIDAS



28.578 VIDAS

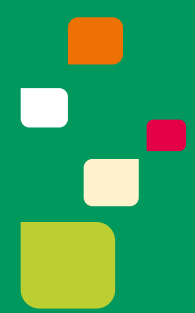
COLETIVOS + INDIVIDUAIS

3.202 VIDAS

CESSÃO DE REDE

31.780 VIDAS

TOTAL



EVOLUÇÃO SINISTRALIDADE

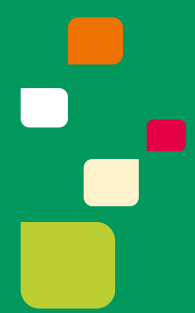
SINISTRALIDADE É um indicador financeiro que reflete a relação entre os atendimentos pagos e o valor recebido nos contratos.

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:**

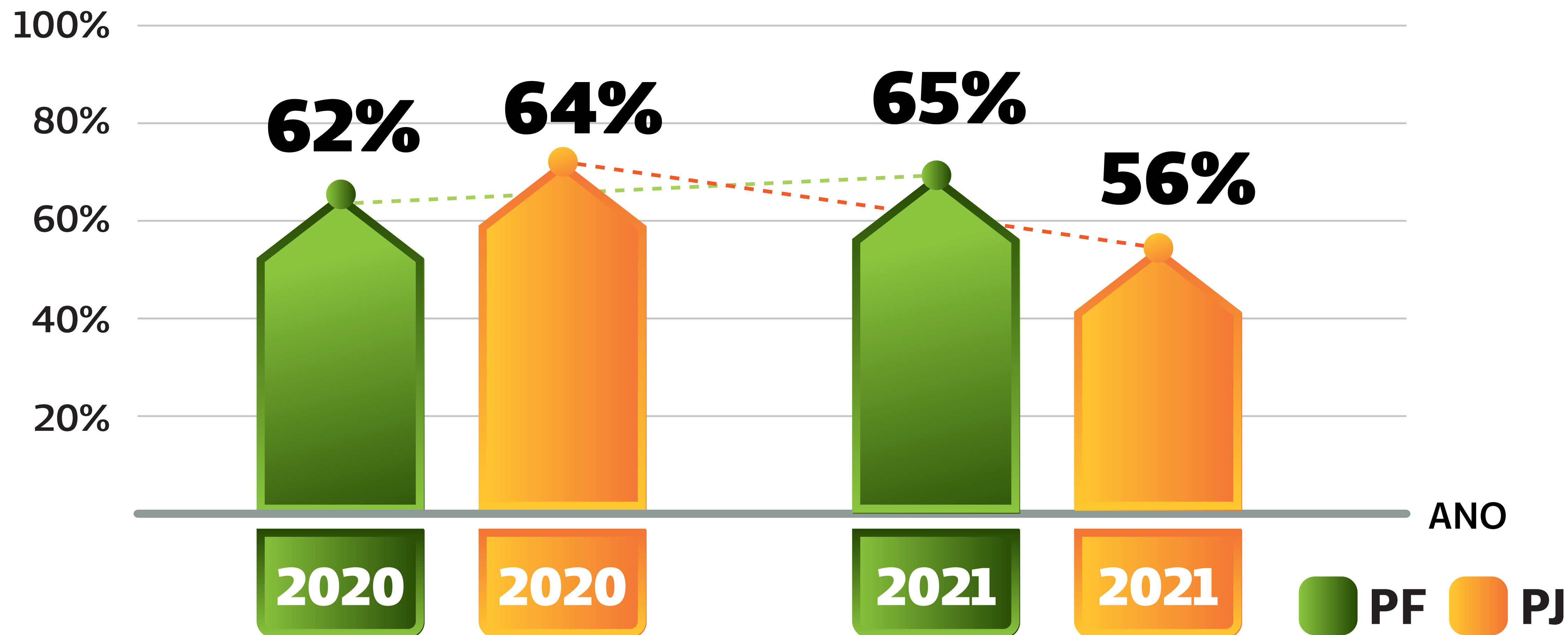
80% A 85%

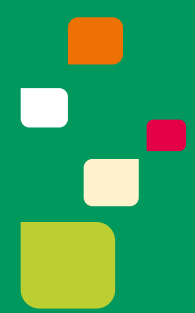


Operação de Planos de Saúde

Unimed
Dourados

EVOLUÇÃO SINISTRALIDADE





Operação de Planos de Saúde

Unimed
Dourados

RESULTADO DA OPERAÇÃO DOS PLANOS

CONTRATOS INDIVIDUAIS/FAMILIARES Janeiro a Dezembro/2021

BENEFICIÁRIOS
INCLUÍDOS

363

BENEFICIÁRIOS
EXCLUÍDOS

1.504

QTD. DE
BENEFICIÁRIOS

9.122

RECEITA

R\$ **63.077.567,13**

DESPESA

R\$ **41.248.513,09**

RESULTADOS

R\$ **21.829.054,04**

CONTRATOS COLETIVOS Janeiro a Dezembro/2021

BENEFICIÁRIOS
INCLUÍDOS

3.163

BENEFICIÁRIOS
EXCLUÍDOS

2.903

QTD. DE
BENEFICIÁRIOS

19.456

RECEITA

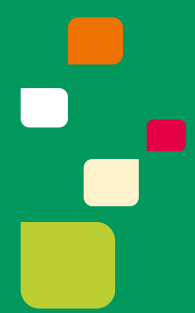
R\$ **115.095.665,37**

DESPESA

R\$ **65.200.045,27**

RESULTADOS

R\$ **49.895.620,10**



Operação de Planos de Saúde

Unimed 
Dourados

RESULTADO DA OPERAÇÃO DOS PLANOS

R\$ 49.895.620,10

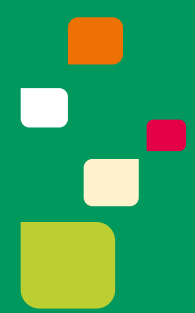
R\$ 28.495.276,00



2020



2021



Operação de Planos de Saúde

Unimed
Dourados

DEPARTAMENTO COMERCIAL – TICKET MÉDIO 2021

**PLANOS
INDIVIDUAL/
FAMILIAR**

R\$ 545,85

TICKET MÉDIO
ANUAL

**PLANOS
COLETIVOS**

R\$ 494,78

TICKET MÉDIO
ANUAL

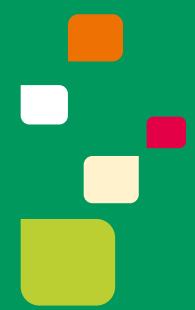
**UNIMED
DOURADOS**

R\$ 520,28

TICKET MÉDIO
ANUAL

**MÉDIA SAÚDE
SUPLEMENTAR**

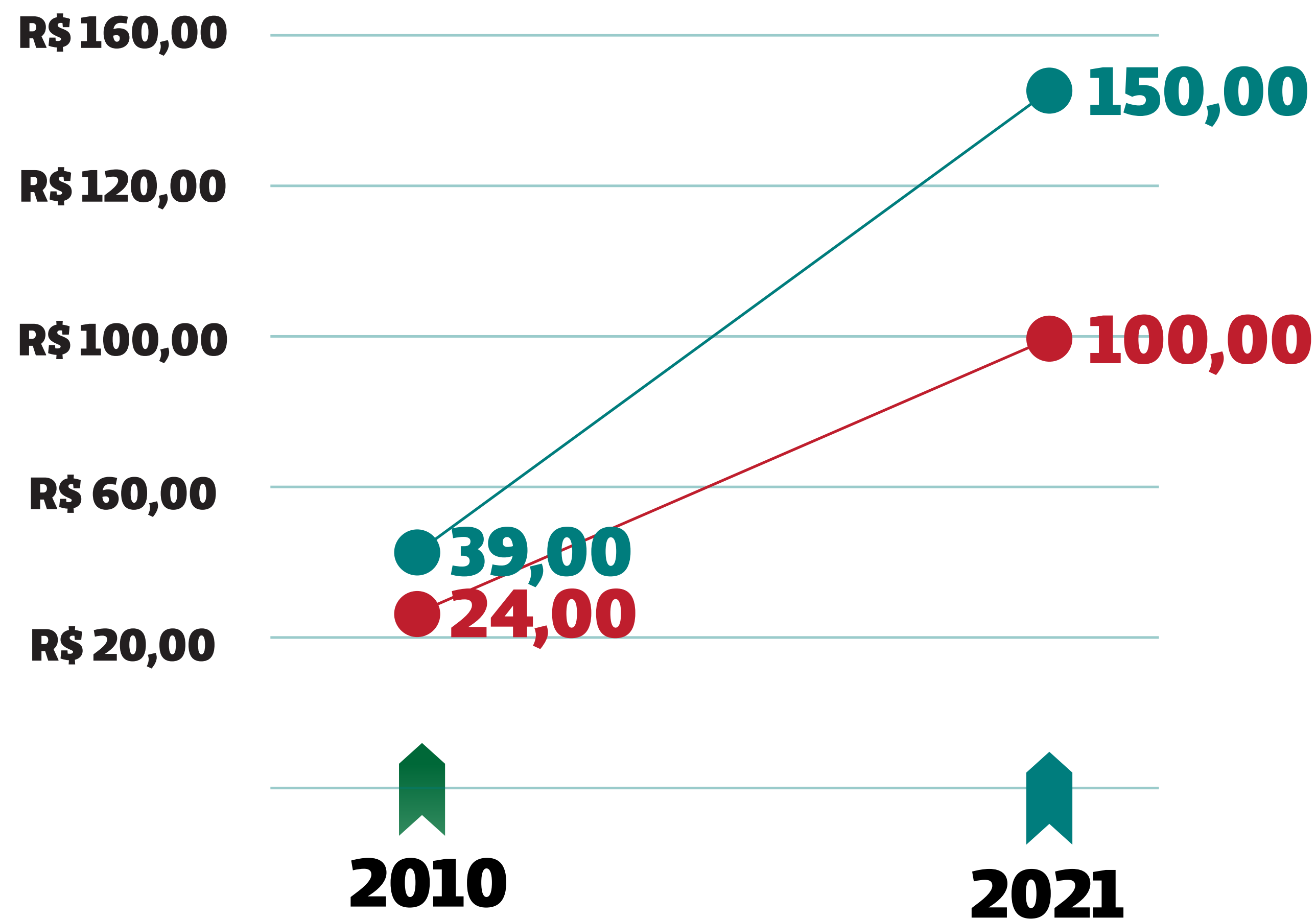
**R\$ 197,68 a
R\$ 291,41**



Operação de Planos de Saúde

Unimed 
Dourados

BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS – CONSULTAS MÉDICAS

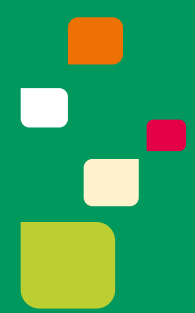


↑ **285%**

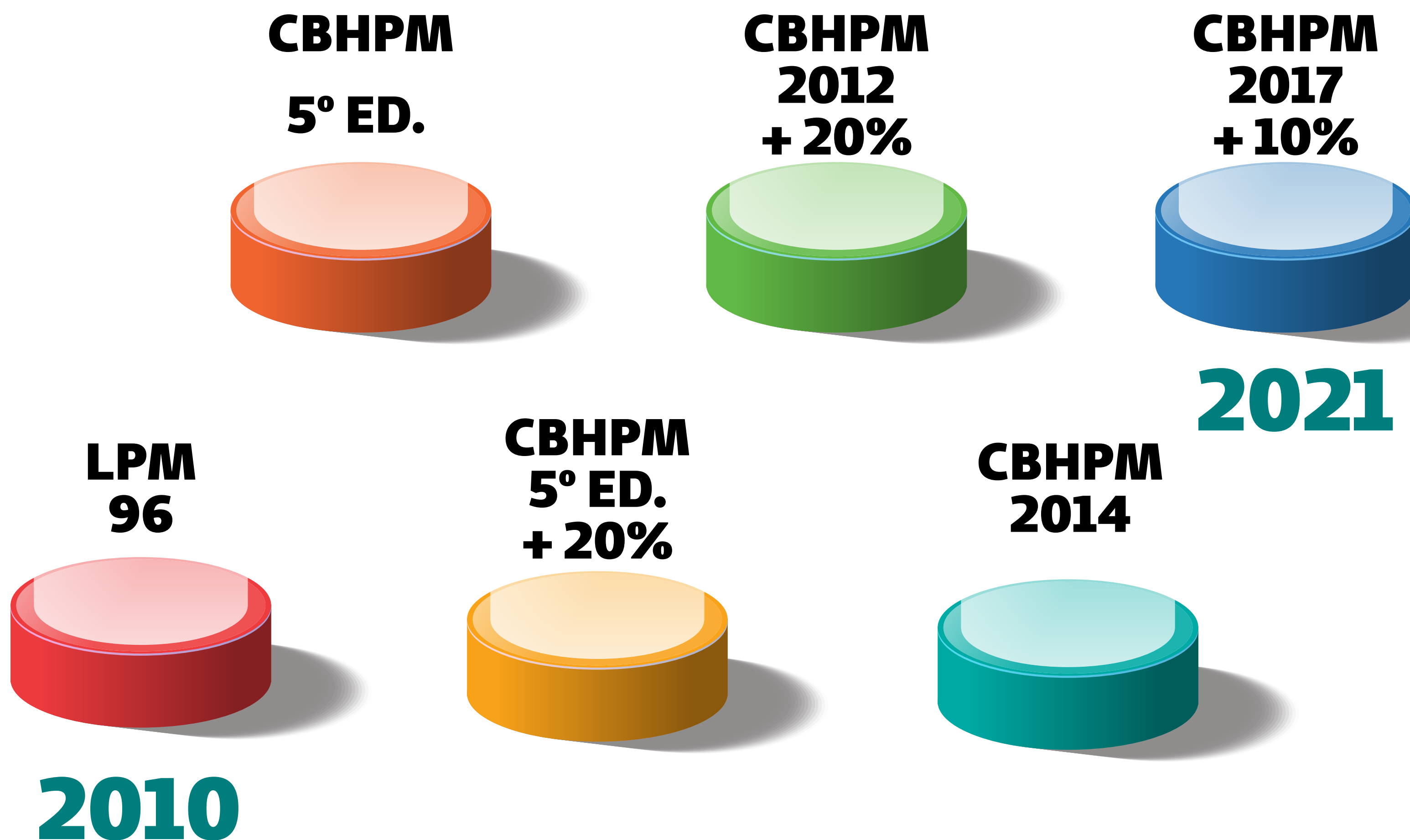
AUMENTO DA CONSULTA
MÉDICA ELETIVA

 **ELETIVA**

 **PS**

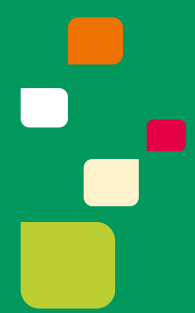


EVOLUÇÃO DE HONORÁRIOS MÉDICOS



**ESTUDO DE
ATUALIZAÇÃO
DE TABELA**

↑ 142,75%
DE AUMENTO



Operação de Planos de Saúde

Unimed
Dourados

BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS – INVESTIMENTO MENSAL AO COOPERADO



EQUIPE DE ASSESSORIA DIRETA



Roaldo Pereira Espíndola



Alexandre Magno C. Paulino



Patrick Espíndola



Claudia Gomes Santos



ESPÍNDOLA & PAULINO
ADVOGADOS ASSOCIADOS

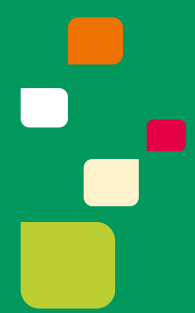


08 ADVOGADOS

ASSESSORIA JURÍDICA
FULL SERVICE
COOPERADOS



ASSESSORIA JURÍDICA
FULL SERVICE
COOPERATIVA



RESULTADOS – 2021

PROCEDIMENTOS JUDICIAIS

294 PROCESSOS JUDICIAIS
EM ANDAMENTO
R\$ 17.011.948,38
TOTAL EM DISCUSSÃO

73 NOVAS AÇÕES FORAM
DISTRIBUÍDAS EM 2021
R\$ 4.942.594,08
TOTAL EM DISCUSSÃO

17 SENTENÇAS FAVORÁVEIS
À COOPERATIVA EM 2021
R\$ 515.009,95
PROVEITO ECONÔMICO

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

1.203 PARECERES/ORIENTAÇÕES EMITIDOS EM
SUPORTE AOS SETORES DA COOPERATIVA

18 DEFESAS JUNTO AO
PROCON/DOURADOS

19 DEFESAS JUNTO
À ANS/NIP

100% ARQUIVADAS

309 IMPUGNAÇÕES
PERANTE À ANS/ABI
R\$ 240.835,05
RESSARCIMENTO AO SUS

70% DE ÊXITO NAS IMPUGNAÇÕES
JULGADAS NO ANO DE 2020

102 ATENDIMENTOS
AOS COOPERADOS

DECISÕES JUDICIAIS EM DESTAQUE – 2021



CASO 01

*Processo nº 0816649-59.2021.8.12.0002
8ª Vara Cível de Dourados-MS*

Autor: Cooperado

**Ação de obrigação de fazer
Credenciamento de Pessoa Jurídica**

**Acatada tese de Defesa apresentada pelo Depto. Jurídico de autonomia da Cooperativa/Operadora de Plano de Saúde para credenciamento de rede assistencial, por ofensa ao Estatuto, Regimento Interno e o Princípio Constitucional da interferência estatal mínima nas cooperativas.
JULGADO PROCEDENTE o recurso apresentado pela Cooperativa pelo TJMS.**



CASO 02

*Recurso no STJ nº 0600961-62.2012.8.12.0000
1ª Vara da Comarca de Caarapó-MS*

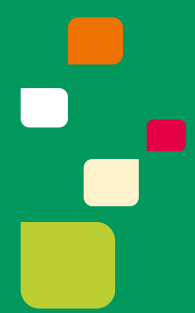
Autor: Air Marin

**Cobrança de astreintes no valor atualizado de
R\$ 2.970.848,72**

Ação de cobrança de astreintes por suposto descumprimento de ordem judicial.

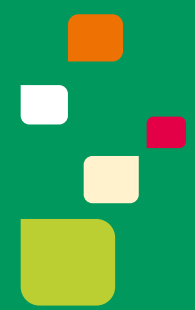
O Juízo de Caarapó-MS julgou procedente o pedido do Autor, sendo mantida a decisão pelo TJMS.

Após recurso para Brasília-DF e despachos diretamente com o Ministro Relator, foi anulada a decisão determinando-se novo julgamento da causa pelo TJMS.



Histórico de Atuações entre 2010 e 2021

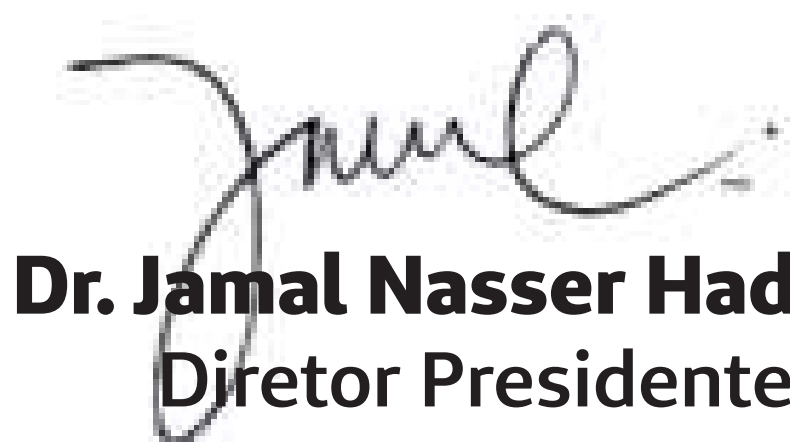
- ✓ **REGISTRO DE OPERADORA;**
- ✓ **APROVAÇÃO DA LEI MUNICIPAL SOBRE COBRANÇA DE ISSQN;**
- ✓ **CONSTRUÇÃO DO PRÉDIO ;**
- ✓ **AQUISIÇÃO DE TERRENOS;**
- ✓ **AMPLIAÇÃO DO LABORATÓRIO;**
- ✓ **CONTRATAÇÃO DE ASSESSORIA JURÍDICA AO COOPERADO;**
- ✓ **IMPLANTAÇÃO DO PROTOCOLO DE VACINA CONTRA GRIPE AOS COOPERADOS E FUNCIONÁRIOS;**
- ✓ **CONCLUSÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO;**
- ✓ **CONCLUSÃO DA 1ª TURMA DE MBA EM GESTÃO DE NEGÓCIOS;**
- ✓ **ACREDITAÇÃO ANS SELO DE QUALIDADE;**
- ✓ **NA FEDERAÇÃO MS: NOVA SEDE, CONTRATAÇÃO PLANO AEROMÉDICO, CRIAÇÃO DA CÂMARA DE LIQUIDAÇÃO, REALIZAÇÃO DO EVENTO SUECO EM MATO GROSSO DO SUL, CONDUÇÃO DE DIREÇÃO FISCAL DAS UNIMEDS TRÊS LAGOAS E AQUIDAUANA;**
- ✓ **PARTICIPAÇÃO NO COAD DA CNU.**



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 2021, 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

OBRIGADO!

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed | 
Dourados

43
ANOS

somoscoop»