

RELATÓRIO DE GESTÃO E SUSTENTABILIDADE

2023



Unimed 
Dourados

44
ANOS



44
ANOS

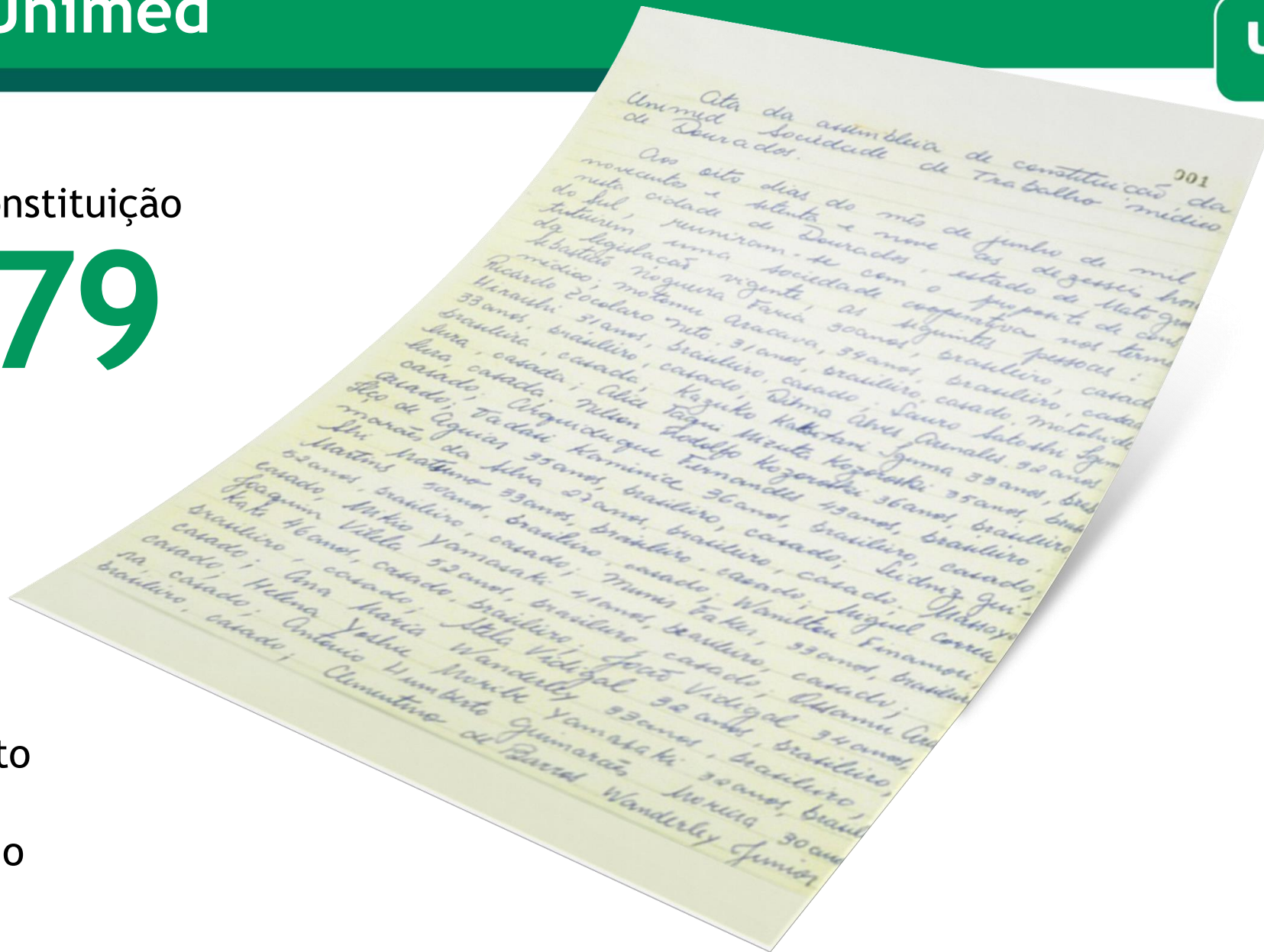
Em 1979, um grupo de médicos pioneiros e encorajados pelo espírito cooperativista, predestinados a mudar a realidade da classe médica em Dourados e região, criaram a Unimed de Dourados.

No ano de 2023 comemoramos 44 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





ATENDIMENTO AO CLIENTE



CENTRO DE DIAGNÓSTICO UNIMED



CENTRO DE FISIOTERAPIA



ADMINISTRAÇÃO



ONCOLOGIA E INFUSÕES



LABORATÓRIO DE PATOLOGIA



ANFITEATRO



CLÍNICA PERSONAL



SEAMA



UTI MÓVEL



FARMÁCIA



LABORATÓRIO



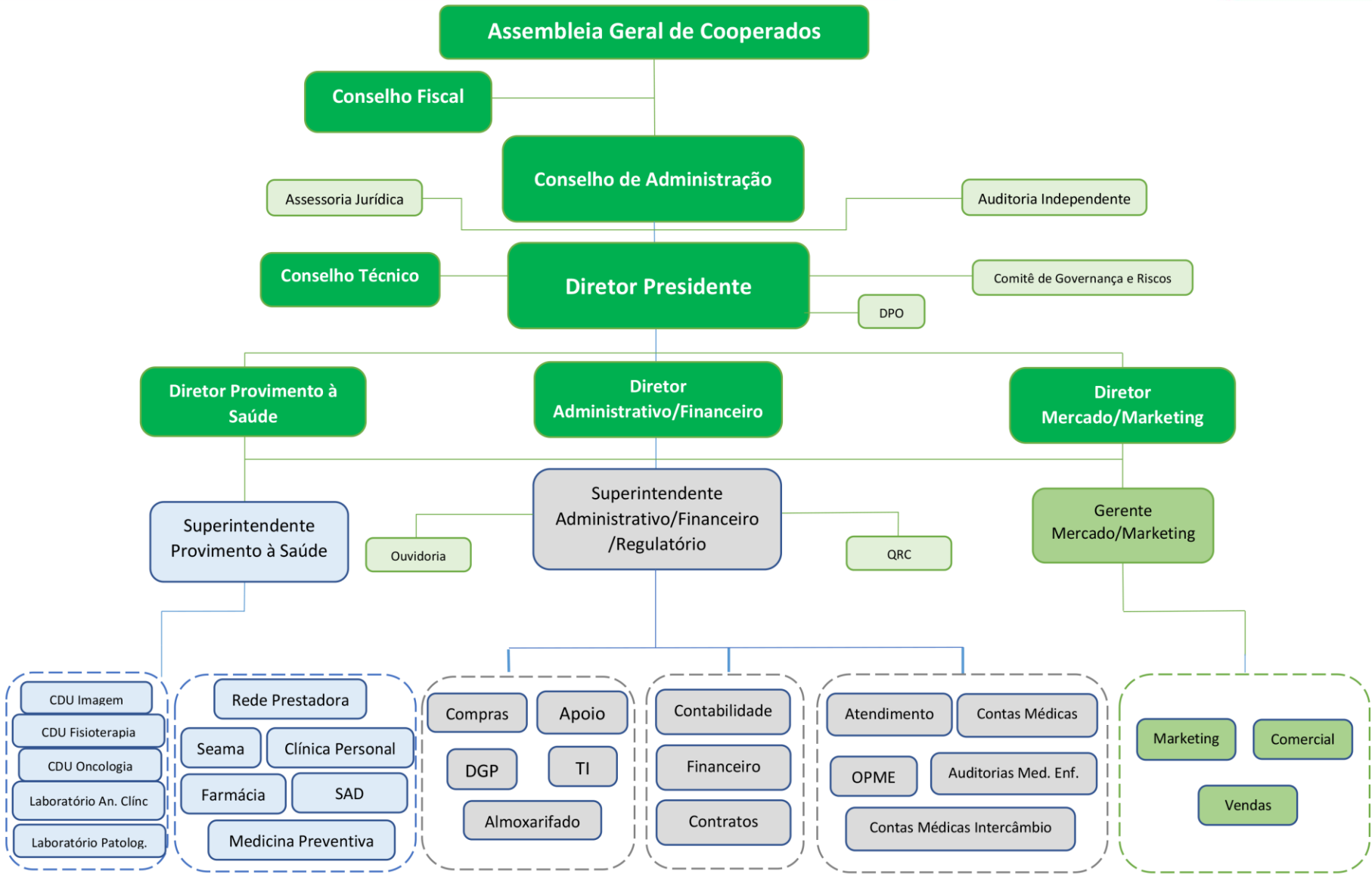
VIVER BEM



SERVIÇO DE ATENDIMENTO DOMICILIAR



Organograma





Dr. Damacir Iácono
Coordenador



Dr. Raul Grigoletti
Vice Coordenador

Conselheiros



**Dr. Eldecastro
Sevilha**



**Dr. Carlos César
Gazal Mahmoud**



**Dr. Álvaro
Afonso Oliveira
Souto**



**Dr. José Renato
Siqueira**



**Dr. Rafael
Simonato Susin**



**Dr. Jocely Matheus
de Moraes Junior**

Diretor Presidente



**Dr. Breno Moreno
Alencar Arrais**

Diretor Administrativo
e Financeiro



Dr. Osmar Maia Filho

Diretor de Mercado e
Marketing



**Dr. José Flávio Sette
de Souza**

Diretor de Provimento
a Saúde



**Dr. Diemis George
Botassari**

Coordenador



Dr. Takeshi Matsubara

Secretário

Conselheiros



**Dr. Diógenes José
de Carvalho**



**Dr. Giovani
Camilo Scopel**



**Dr. Emerson
Henklain Ferruzi**



**Dr. Juvenal
Rodrigo Padilha**



**Dr. Gustavo Porfírio da
Silva Sacchi**

Coordenador



**Dra. Ester Stangarlin
Fernandes Rocha**

Secretária

Conselheiros



**Dr. Fabrício
Aparecido Leiva**



**Dr. Luiz Machado
de Souza**

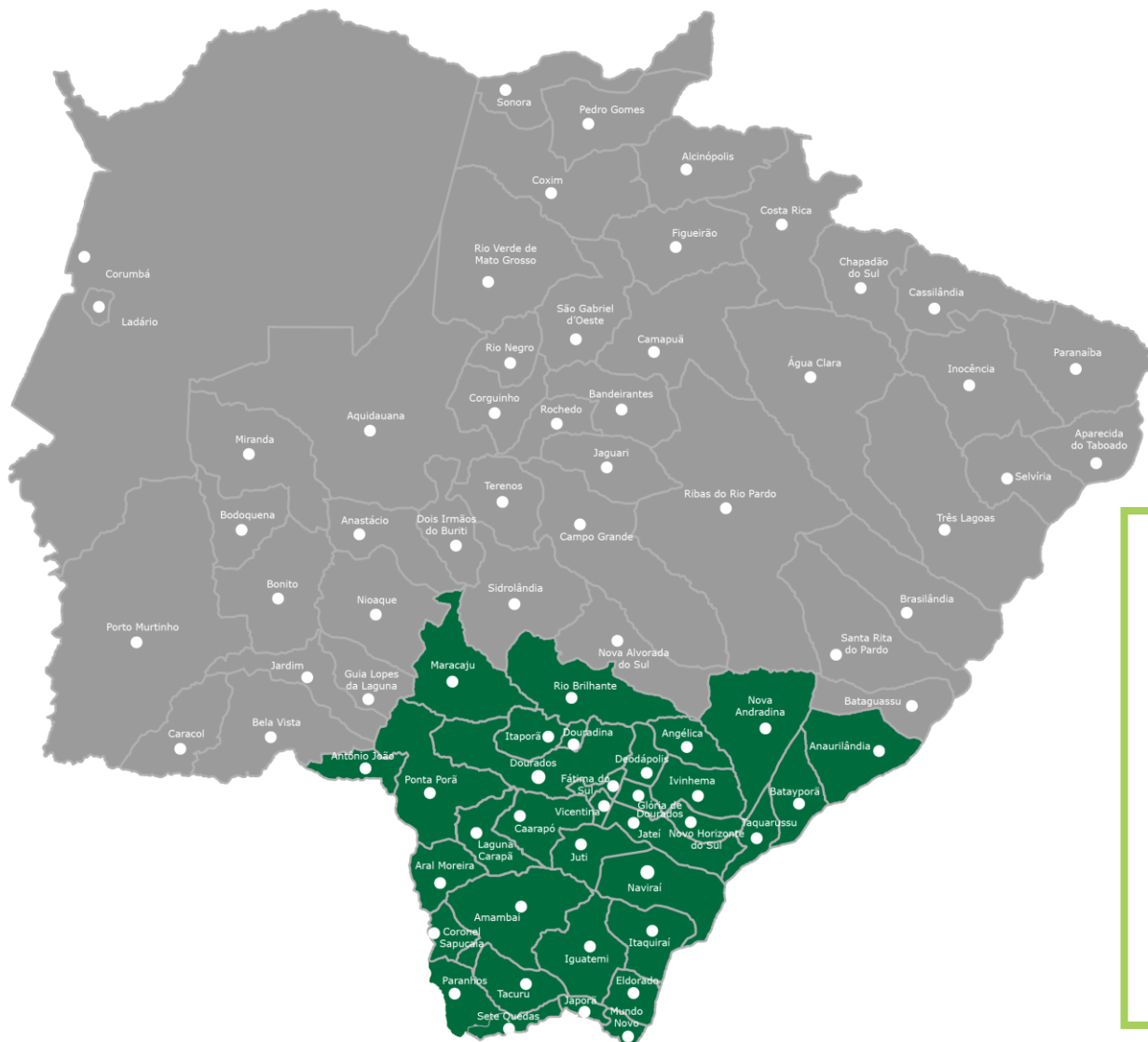


**Dr. Joaquim Vidigal
de Oliveira**



**Dr. Adalberto da
Silva Braga Filho**

Área de Atuação



POPULAÇÃO TOTAL APROXIMADA

1.000.000

MUNICÍPIOS DE ABRANGÊNCIA

Amambai
Anaurilândia
Angélica
Antônio João
Aral Moreira
Batayporã
Caarapó
Coronel Sapucaia
Deodápolis
Douradina
Dourados

Eldorado
Fátima do Sul
Glória de Dourados
Iguatemi
Itaporã
Itaquirai
Ivinhema
Japorã
Jateí
Juti
Laguna Carapã
Maracaju

Mundo Novo
Naviraí
Nova Andradina
Novo Horizonte do Sul
Paranhos
Ponta Porã
Rio Brilhante
Sete Quedas
Tacuru
Taquarussu
Vicentina

Nossa Unimed

Unimed 
Dourados



Central de Atendimento ao Cliente - Térreo

Unimed 
Dourados



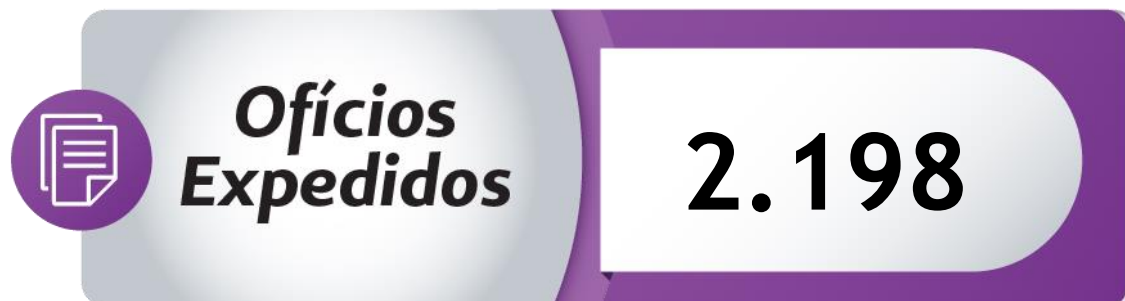
COORDENADOR: SILAS DIEGO

Central de Atendimento ao Cliente

Unimed 
Dourados

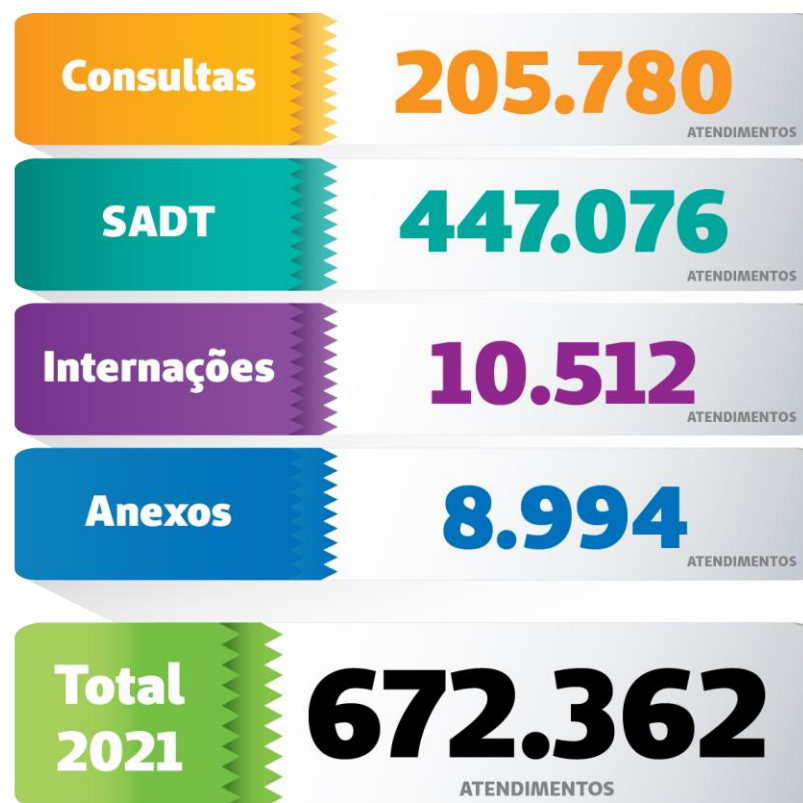


QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS

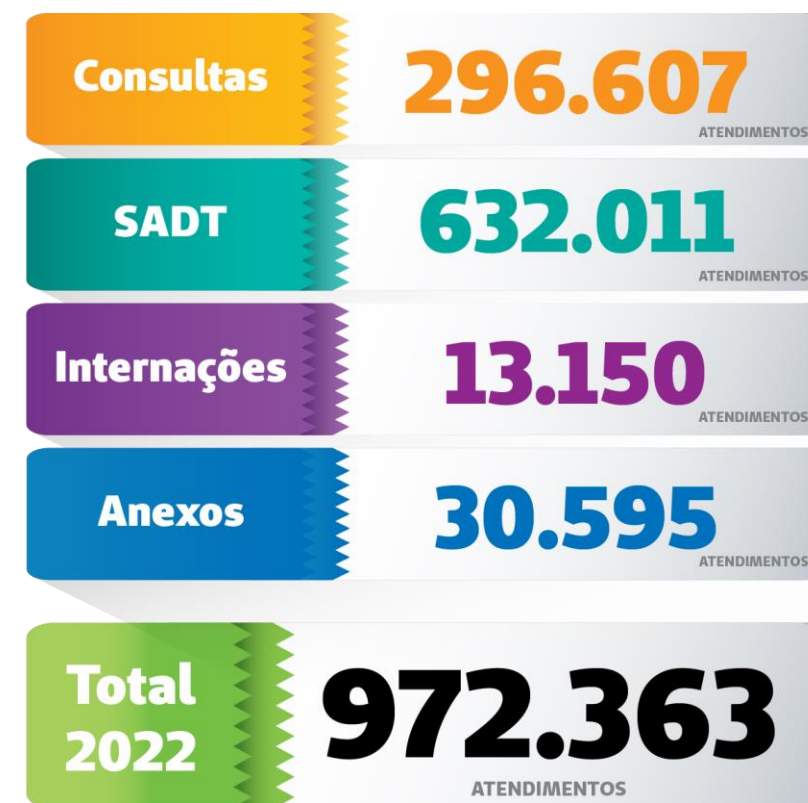


AUTORIZAÇÕES EXPEDIDAS (DOURADOS E INTERCÂMBIO)

2021



2022



Ouvidoria - Térreo



OUVIDORA: ADRIANA

ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS

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

553



**REANÁLISE DE DEMANDA
ASSISTENCIAL**

205



OFÍCIOS EXPEDIDOS

280



**DISPONIBILIZAÇÃO DE
ATENDIMENTO**

122



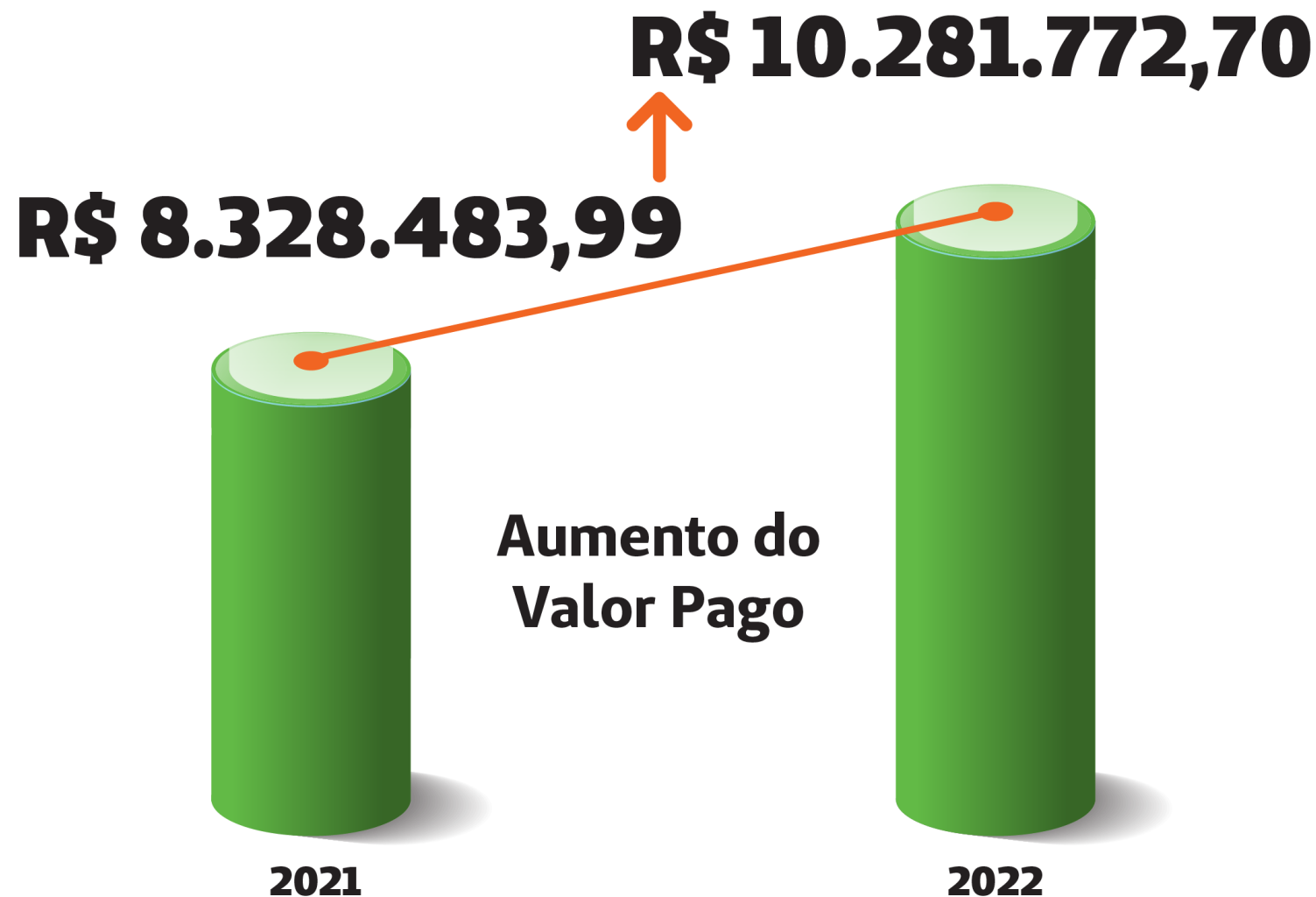
Setor de OPME - Térreo



RESPONSÁVEL: CARLOS RONALDO

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.





Dr. Fuad Haddad

Coordenador

Auditores

Dr. José Alberto Salvador Lemos

Dr. Juliano de Souza Sanches

Dr. Takeshi Matsubara

Dr. Paulo Ajax Rolim

**Dra. Cristina Conceição Ferreira
Saldivar de Castro**

**Dr. Antônio Humberto Guimarães
Moreira**

Dra. Mariane Martins Carbonaro

Dr. José Raul Espinosa Cacho

Dr. Nilson Luiz Azambuja

Dr. Luiz Alexandre Bela Farage

Dr. Geraldo Ferreira de Oliveira

José Neto Cordeiro - Assistente Administrativo



**Valor
Glosado**

R\$ 6.251.076,32



**Guias
Auditadas**

172.619

Setor de Auditoria de Enfermagem - Térreo



COORDENADORA: LAURA PRISCILA

GLOSAS REALIZADAS



Setor Comercial - Térreo

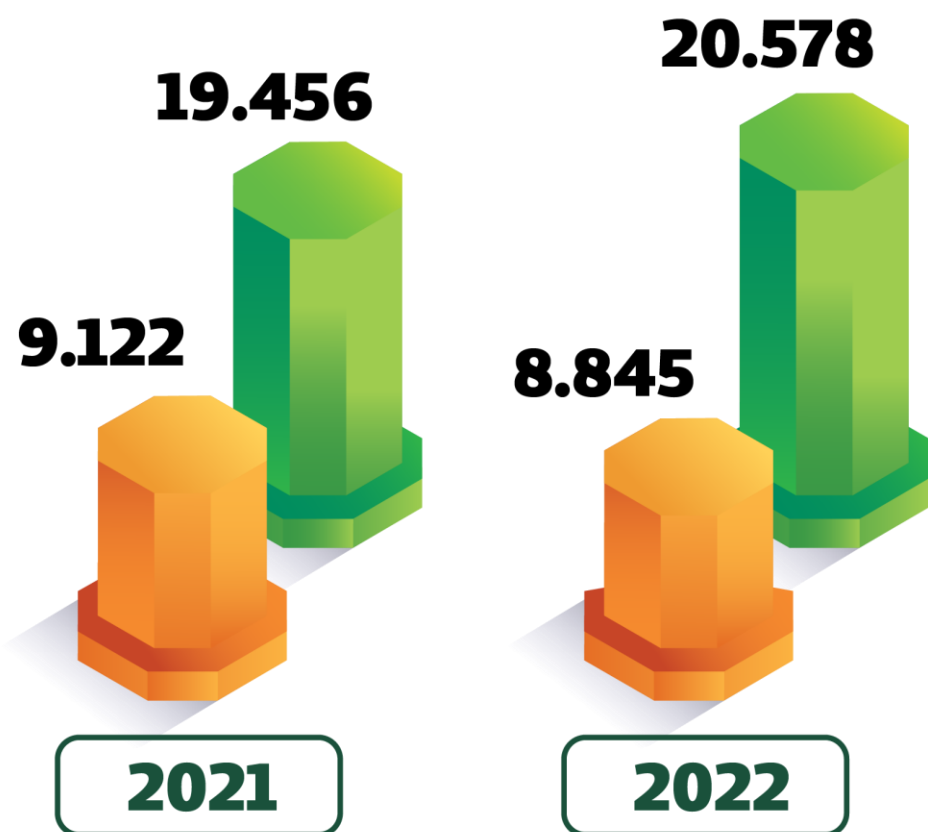
Unimed 
Dourados



Edimar Padovan

Gerente
Comercial
e Marketing

BENEFICIÁRIOS



NÚMEROS DE VIDAS



EVOLUÇÃO SINISTRALIDADE

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

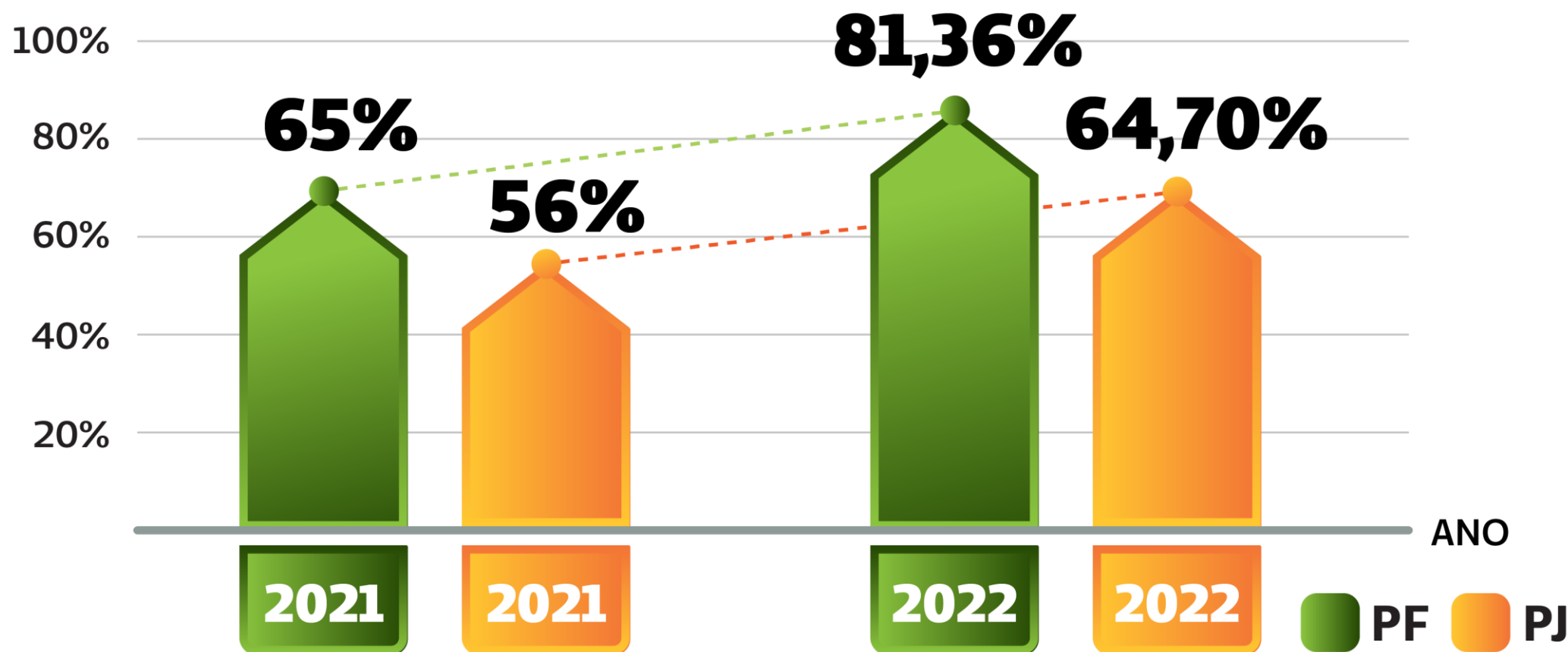
Sua finalidade é aferir se o contrato ainda está compensando financeiramente para as partes, ou seja, se o valor pago como prêmio mensalidade é justo e mantém a relação contratual financeiramente equilibrada, considerando os atendimentos pagos.



**SINISTRALIDADE
RECOMENDADA
PELA ANS:**

80% A 85%

EVOLUÇÃO SINISTRALIDADE



RESULTADO DA OPERAÇÃO DOS PLANOS

Contratos Individuais/Familiares
Janeiro a Dezembro/2022

BENEFICIÁRIOS
INCLUÍDOS
597

BENEFICIÁRIOS
EXCLUÍDOS
929

QTD. DE
BENEFICIÁRIOS
8.845

RECEITA

R\$ 56.406.136,54

DESPESA

R\$ 45.927.960,18

RESULTADOS

R\$ 10.478.176,36

Contratos Coletivos
Janeiro a Dezembro/2022

BENEFICIÁRIOS
INCLUÍDOS
3.577

BENEFICIÁRIOS
EXCLUÍDOS
2.453

QTD. DE
BENEFICIÁRIOS
20.578

RECEITA

R\$ 125.455.870,89

DESPESA

R\$ 81.110.098,69

RESULTADOS

R\$ 44.435.772,20

TICKET MÉDIO 2022

**PLANOS
INDIVIDUAL/
FAMILIAR**

R\$ 530,91

TICKET MÉDIO
ANUAL

**PLANOS
COLETIVOS**

R\$ 522,58

TICKET MÉDIO
ANUAL

**UNIMED
DOURADOS**

R\$ 526,75

TICKET MÉDIO
ANUAL

**MÉDIA SAÚDE
SUPLEMENTAR** ► **R\$ 197,68 a
R\$ 291,41**

IMAGEM



RESPONSÁVEL TÉCNICO: DR. HILTON YAMAZAKI

RESSONÂNCIA MAGNÉTICA



RESSONÂNCIA MAGNÉTICA



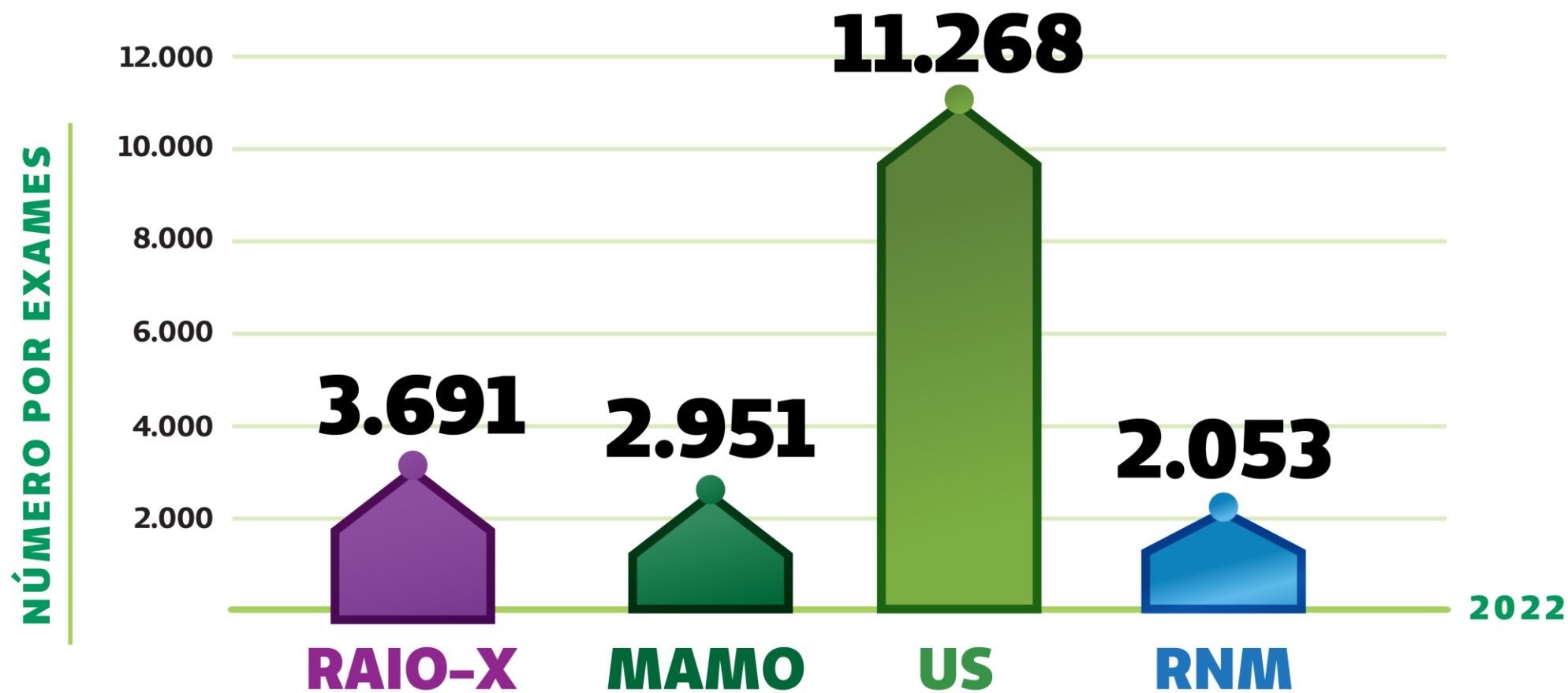
ULTRASSONOGRAFIA E MAMOGRAFIA



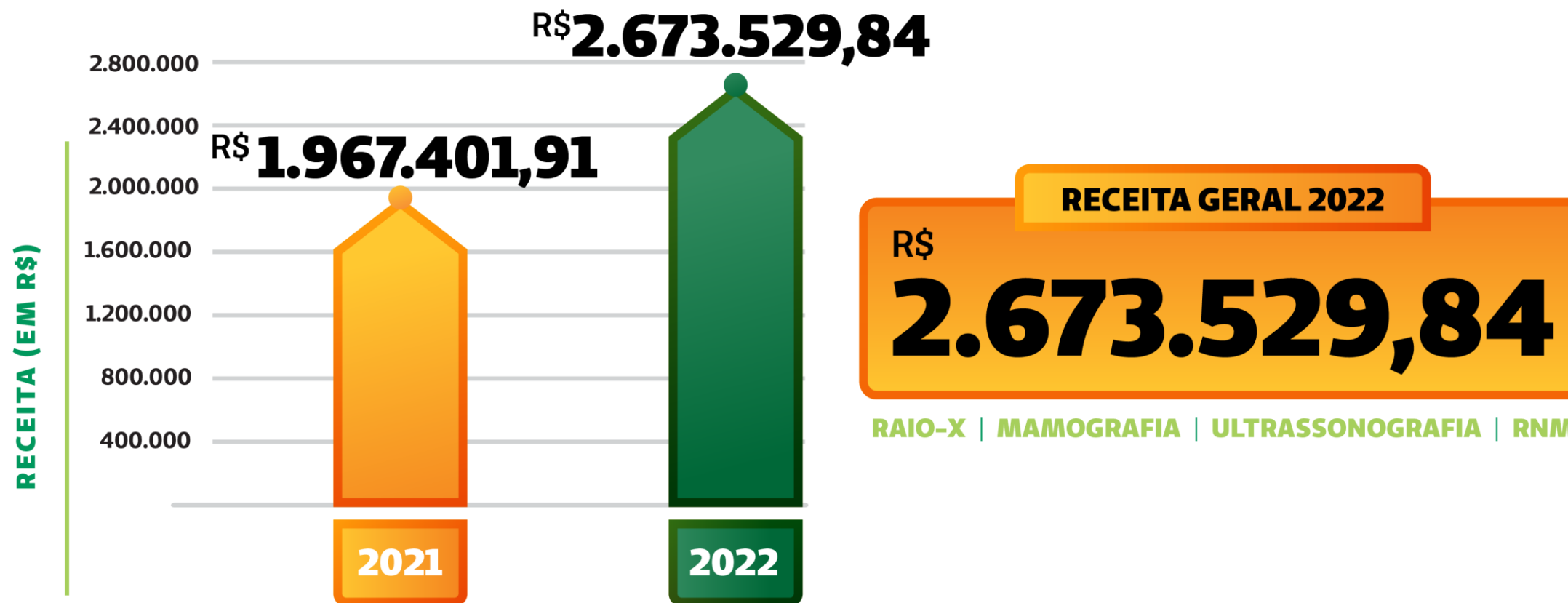
RAIO-X



RESULTADOS



RESULTADOS



CENTRO DE FISIOTERAPIA ESPECIALIZADA

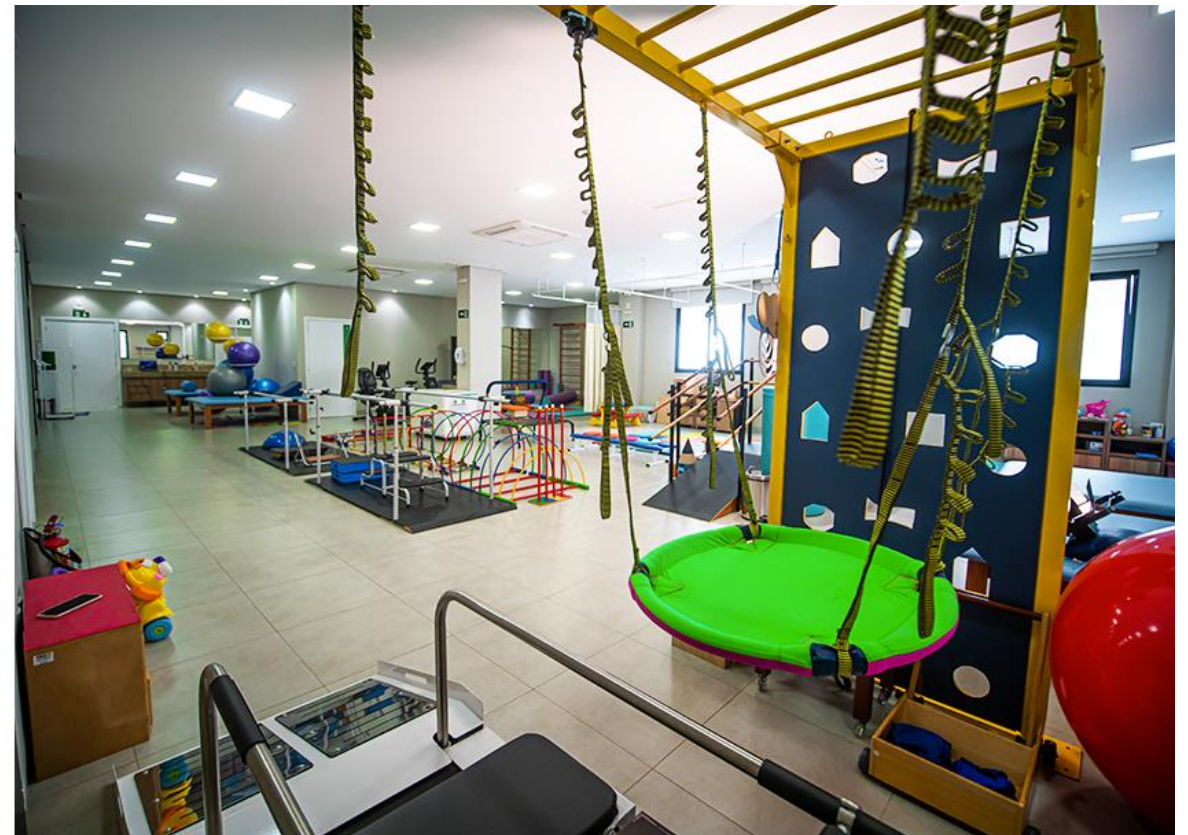


RESPONSÁVEL TÉCNICA - THAÍS SIQUEIRA BENITES

SALÃO DE ATENDIMENTO



SALÃO DE ATENDIMENTO



MÉTODO BOBATH



THAÍS SIQUEIRA BENITES, KAMILA DANTAS PITERI, MARIA ANDRESSA DE SOUSA SILVA E RENATA DIAS

MÉTODO MEDEK



MAYARA DA SILVA NASCIMENTO E ANA CLAUDIA CAETANO VIEIRA MINUZZI

FATURAMENTO DO SERVIÇO

PACIENTES

59

FATURAMENTO

R\$ 360.162,60

Administração - 3º Andar

Unimed 
Dourados



Administração - DIREX

Unimed 
Dourados



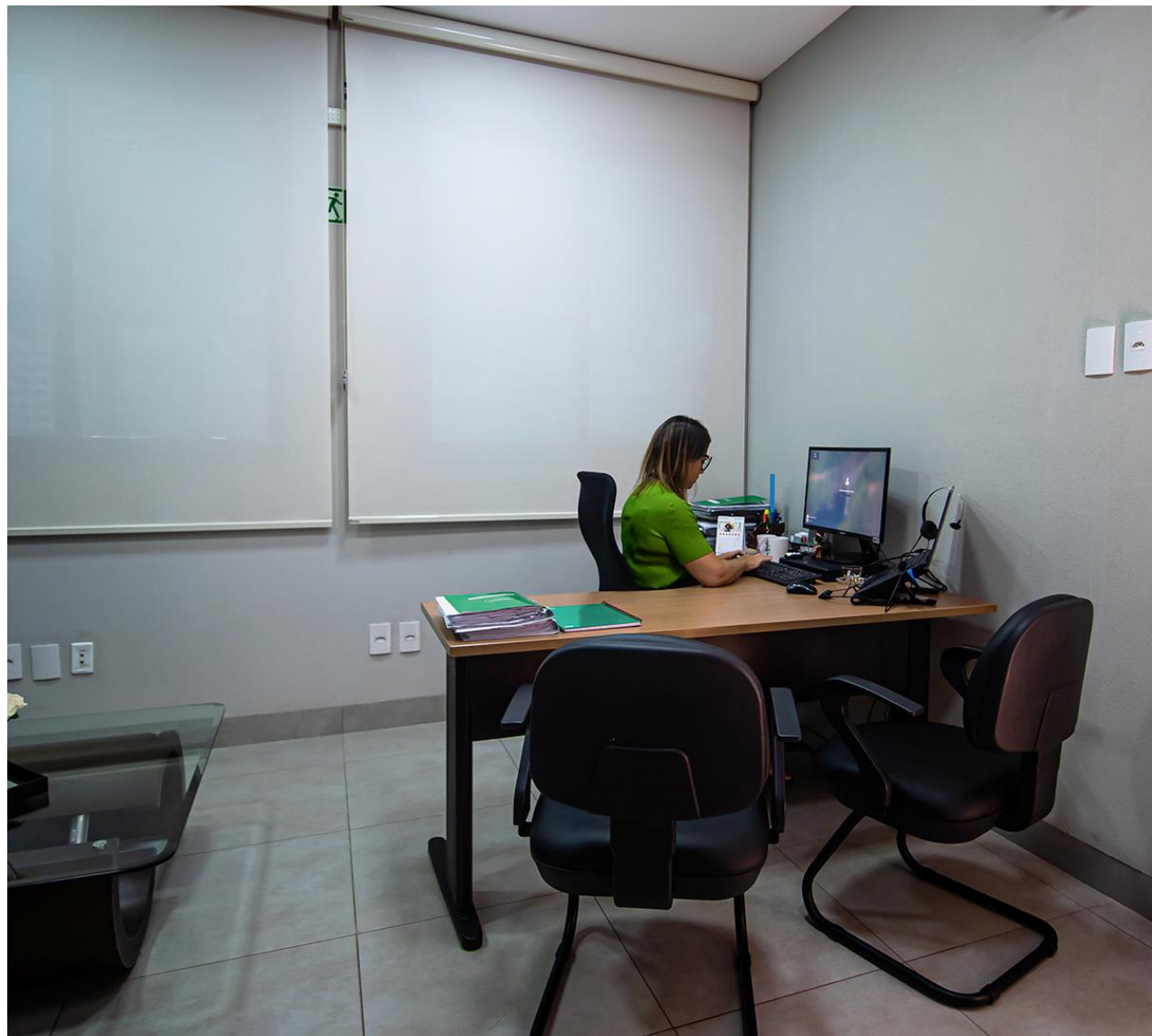
Administração - Superintendentes



Patrick Espíndola

Superintendente
Administrativo, Financeiro
e Regulatório

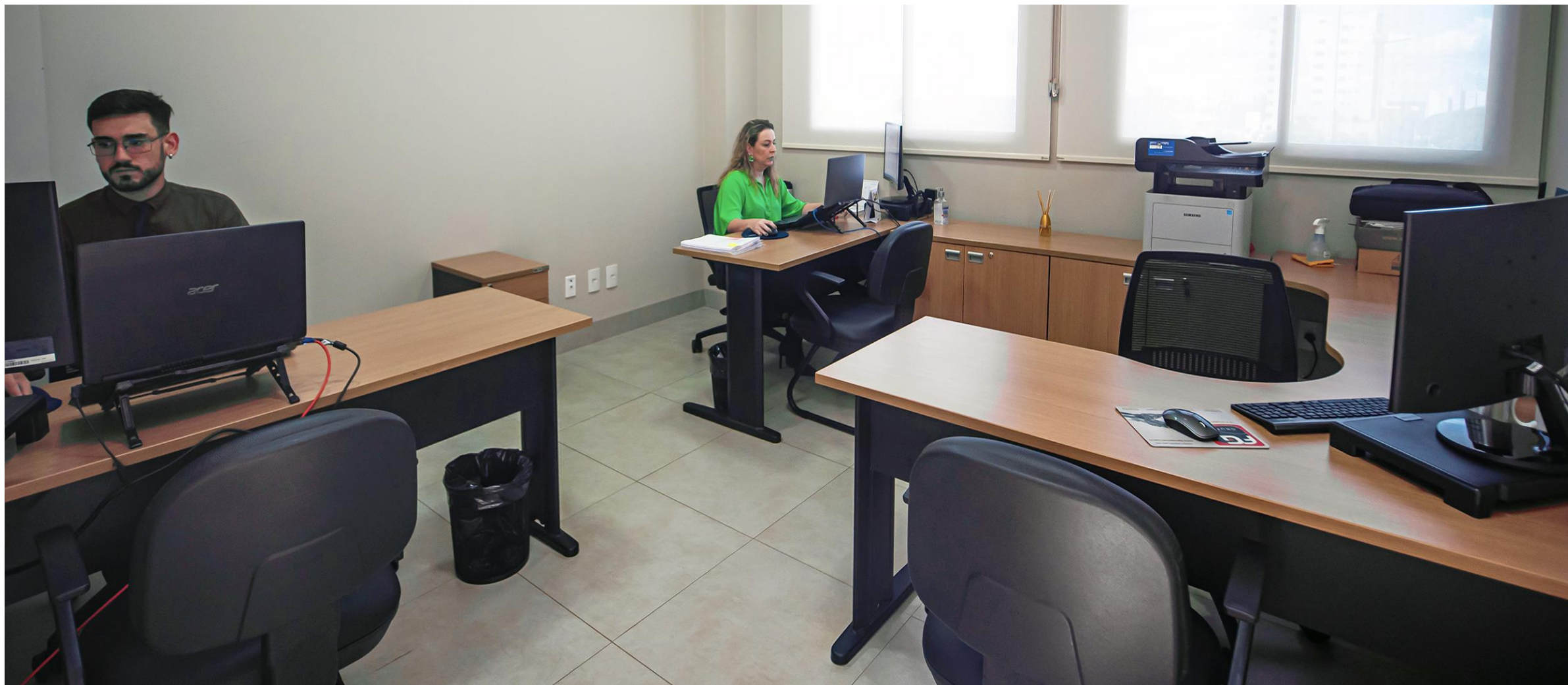
- FINANCEIRO
- COMPRAS
- ALMOXARIFADO
- DGP
- TI
- CONTABILIDADE
- CONTRATOS
- ATENDIMENTO AO CLIENTE
- CONTAS MÉDICAS
- CONTAS MÉDICAS DE INTERCÂMBIO
- OPME
- AUDITORIA DE ENFERMAGEM
- AUDITORIA MÉDICA
- LOGÍSTICA
- QUALIDADE, RISCO E CONTROLES
- OUVIDORIA
- REGULAÇÃO



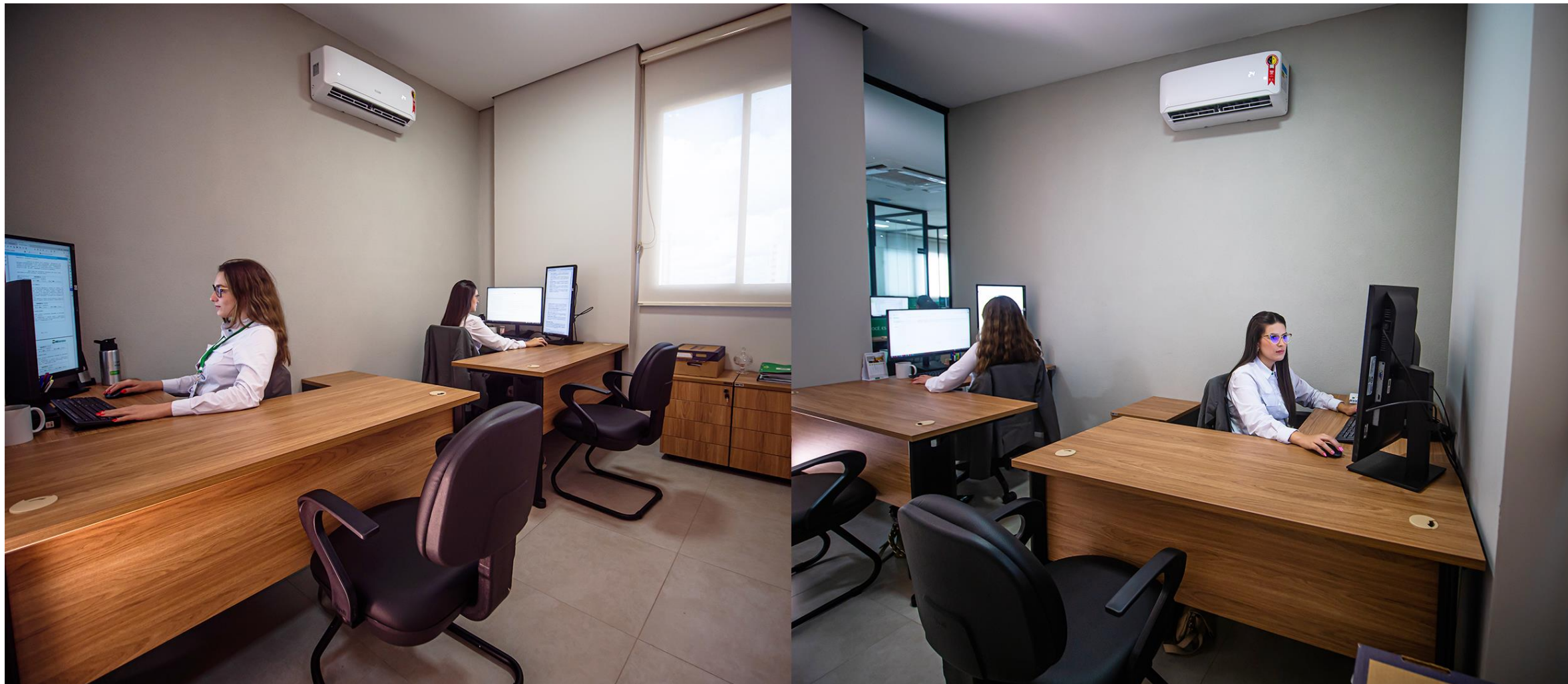
Ana Luiza dos Santos Borella

Superintendente de
Provimento a Saúde

- CDU - IMAGEM
- CDU - FISIOTERAPIA
- CDU - ONCOLOGIA
- LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS
- LABORATÓRIO DE ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOPATOLOGIA
- RELACIONAMENTO COM O COOPERADO
- RELACIONAMENTO COM A REDE PRESTADORA
- SEAMA
- CLÍNICA PERSONAL
- FARMÁCIA
- SERVIÇO DE ATENÇÃO DOMICILIAR
- MEDICINA PREVENTIVA



Setor de Contratos

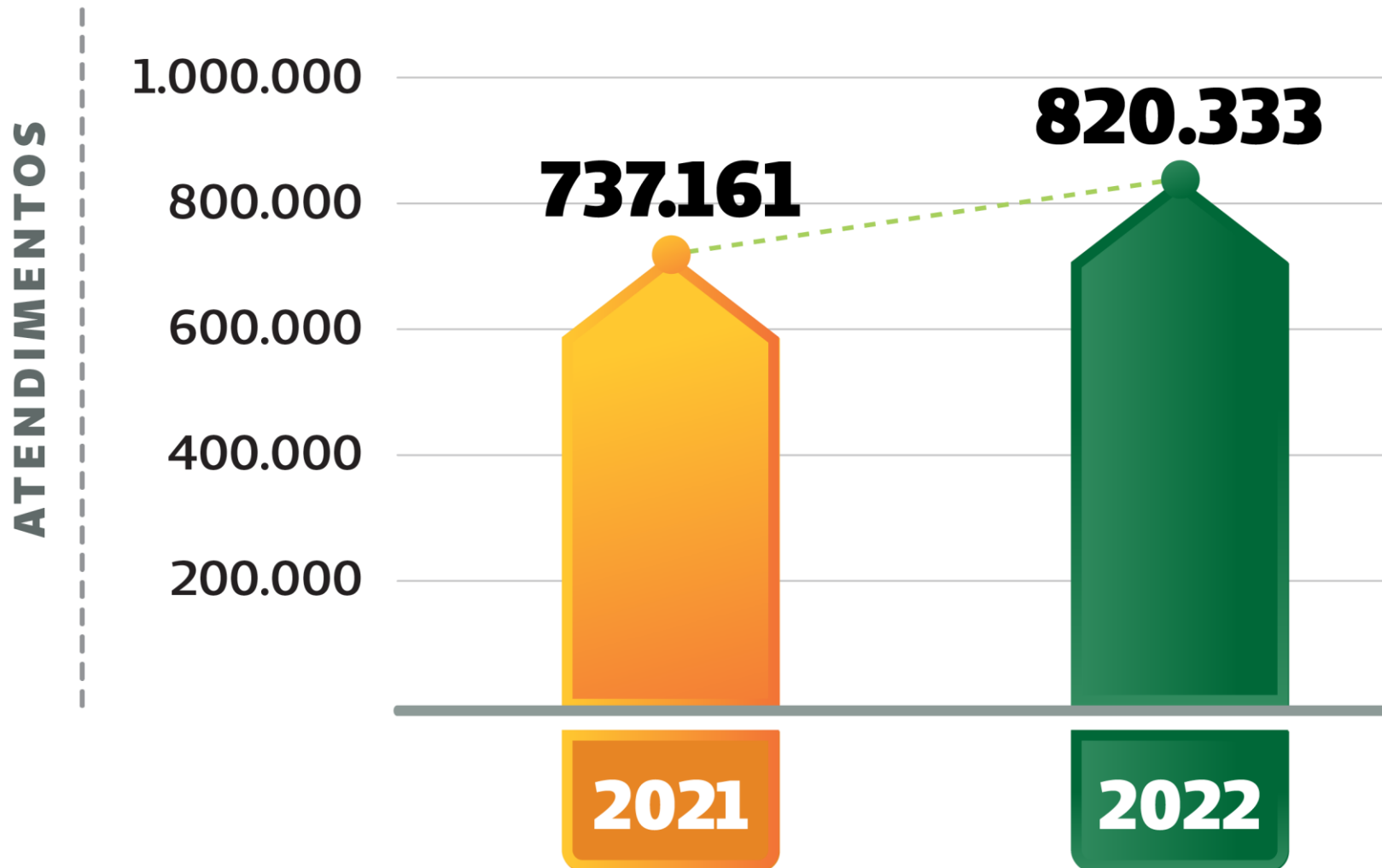


Setor de Faturamento

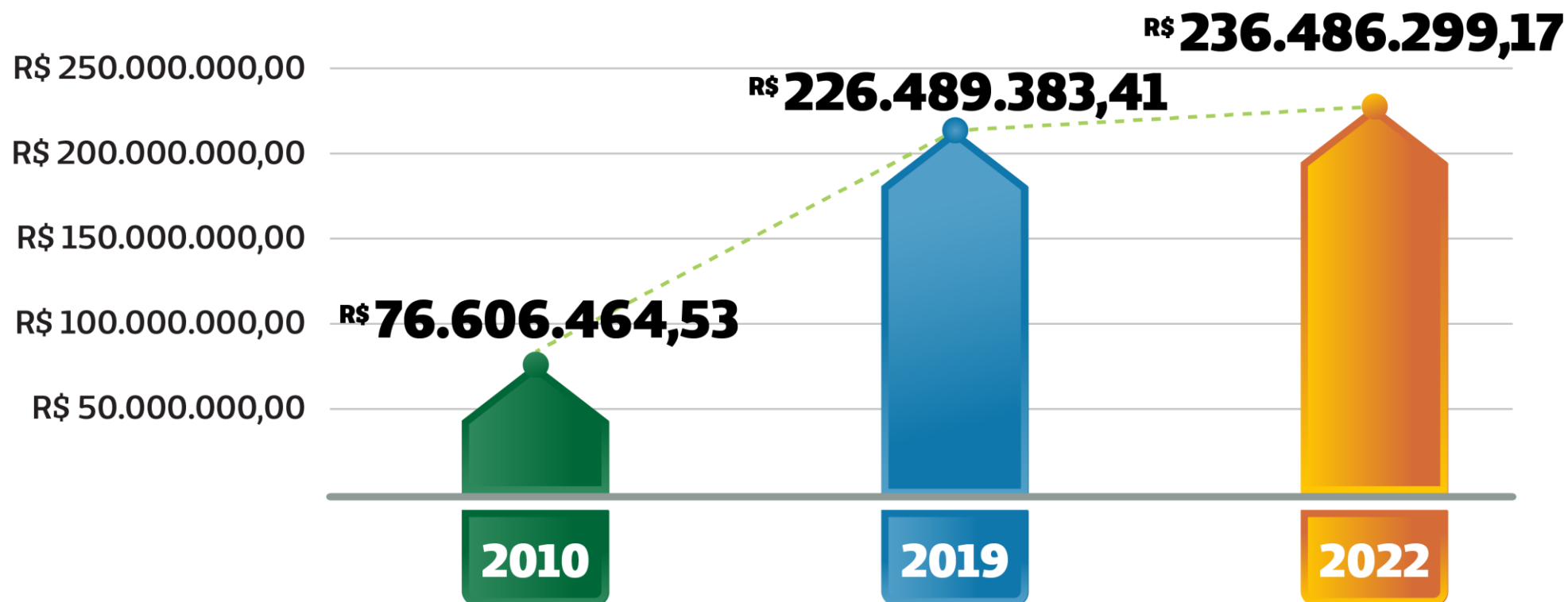


COORDENADOR: PHILIPPE MELLO PIPPUS

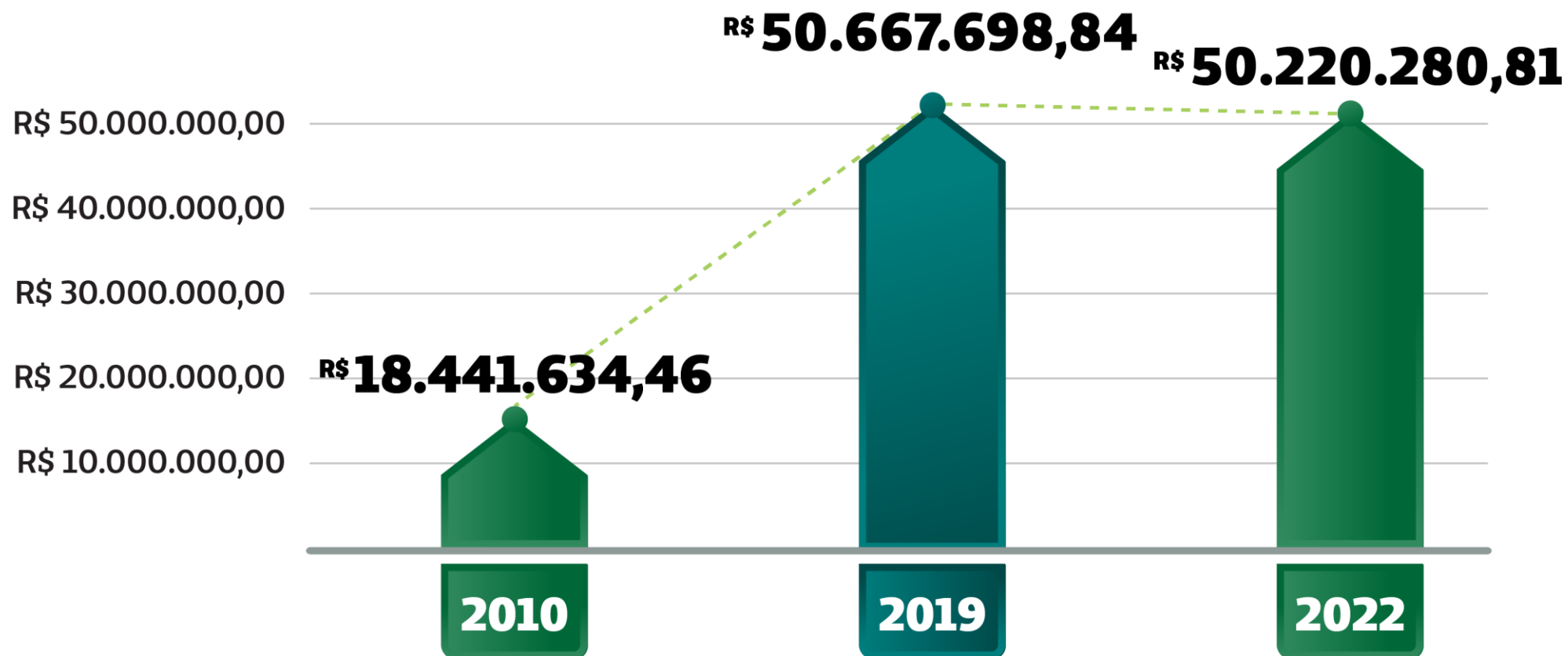
TOTAL DE ATENDIMENTOS FATURADOS



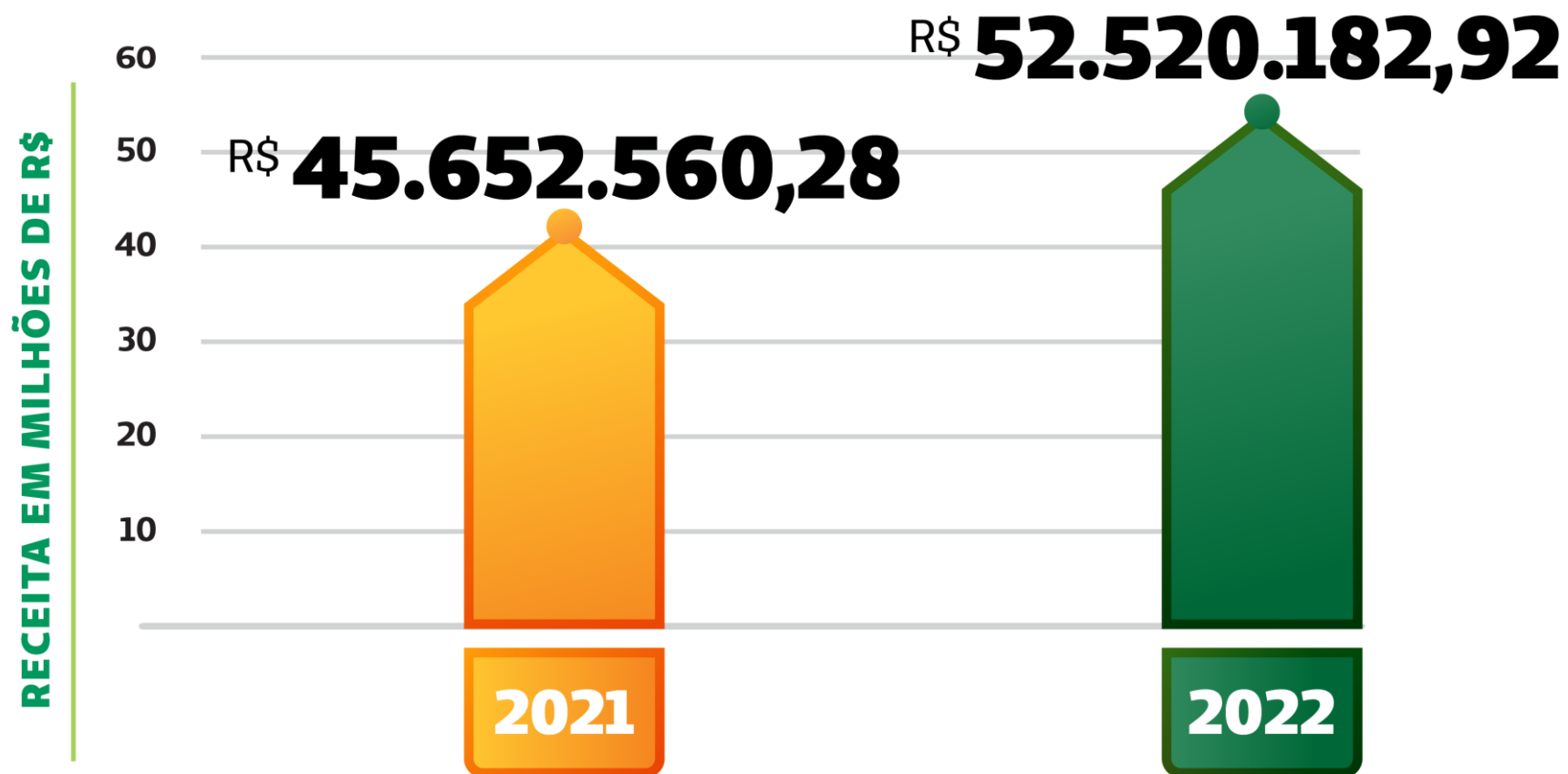
TOTAL DE ATENDIMENTOS PAGOS



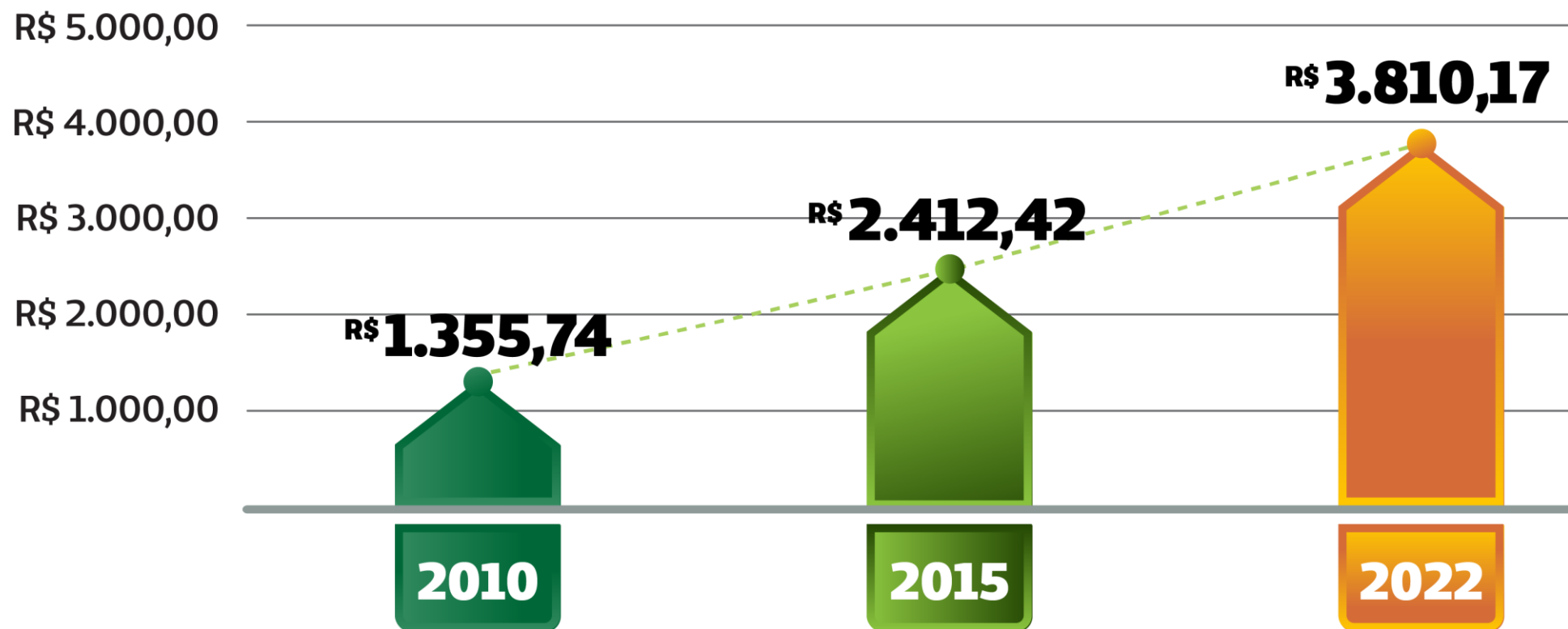
TOTAL PAGO AOS HOSPITAIS



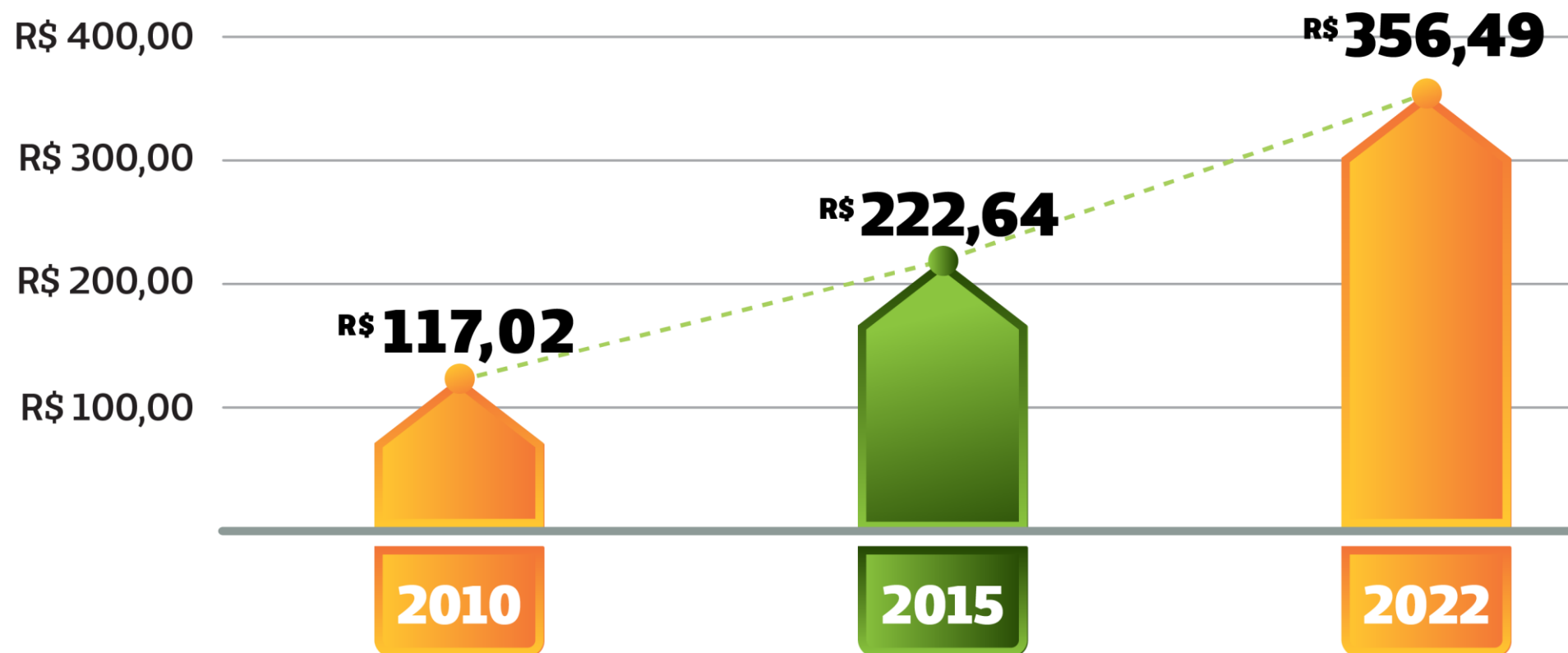
PAGAMENTO DE HONORÁRIOS AOS COOPERADOS



CUSTO MÉDIO POR DIA DE INTERNAÇÃO



CUSTO MÉDIO DA DIÁRIA HOSPITALAR



CDU - Oncologia e Infusões - 4º Andar



RESPONSÁVEL TÉCNICA: DRA. MARIANE MARTINS CARBONARO

CDU - Oncologia e Infusões

Unimed 
Dourados



CDU - Oncologia e Infusões

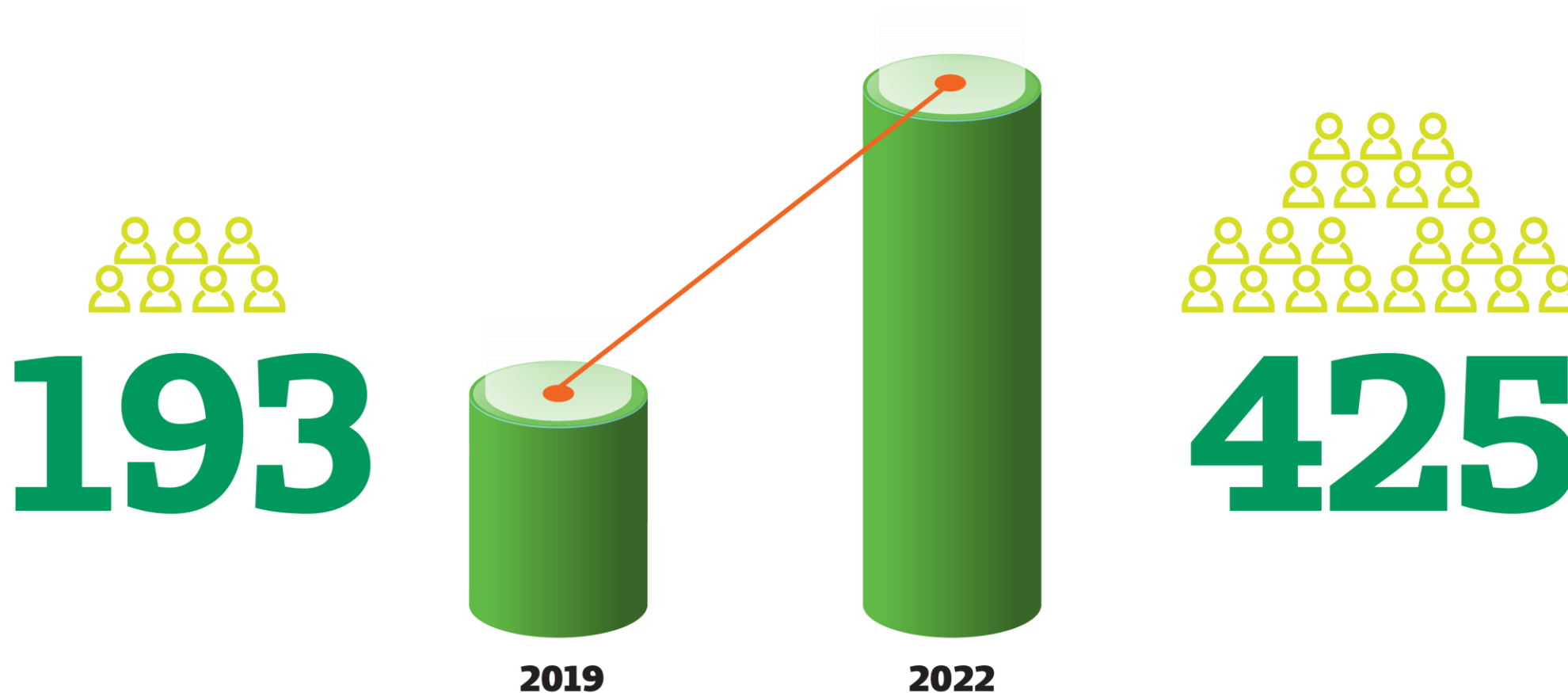
Unimed 
Dourados



CDU - Oncologia e Infusões



EVOLUÇÃO DE PACIENTES ATENDIDOS



Estrutura Própria - Oncologia e Infusões - CDU

**CUSTO MÉDIO PACIENTE
ANUAL TERCEIRIZADO**

R\$81.142,86



2019

**CUSTO MÉDIO PACIENTE
ANUAL CDU - ONCO**

R\$37.644,65



2022

ECONOMIA MÉDIA DE:

R\$ 18MI



Anfiteatro - 5º Andar



Laboratório de Análises Clínicas

Unimed 
Dourados



FATURAMENTO BRUTO

Receita Bruta

R\$4.845.401,53

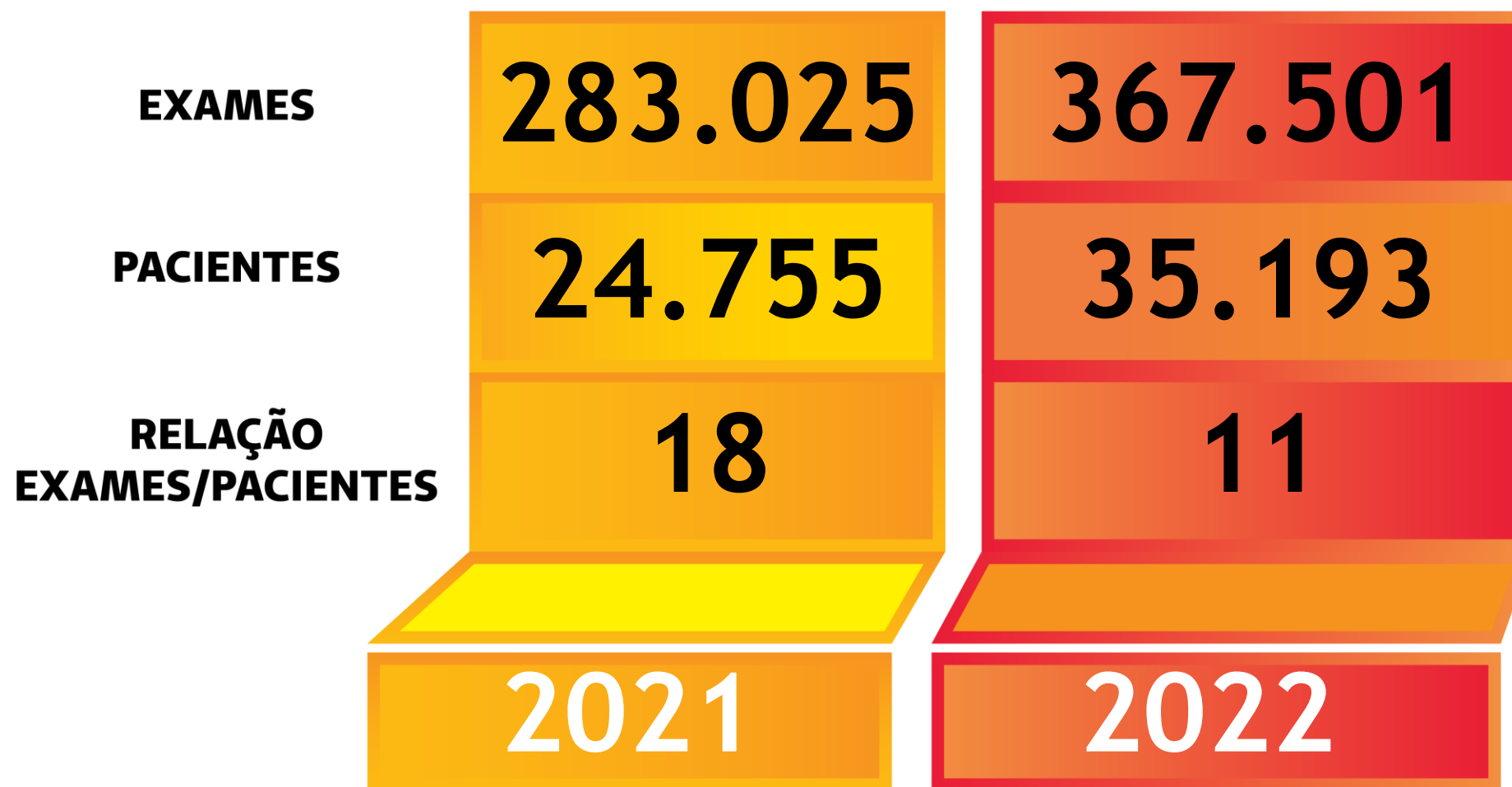
Despesas

R\$3.012.262,49

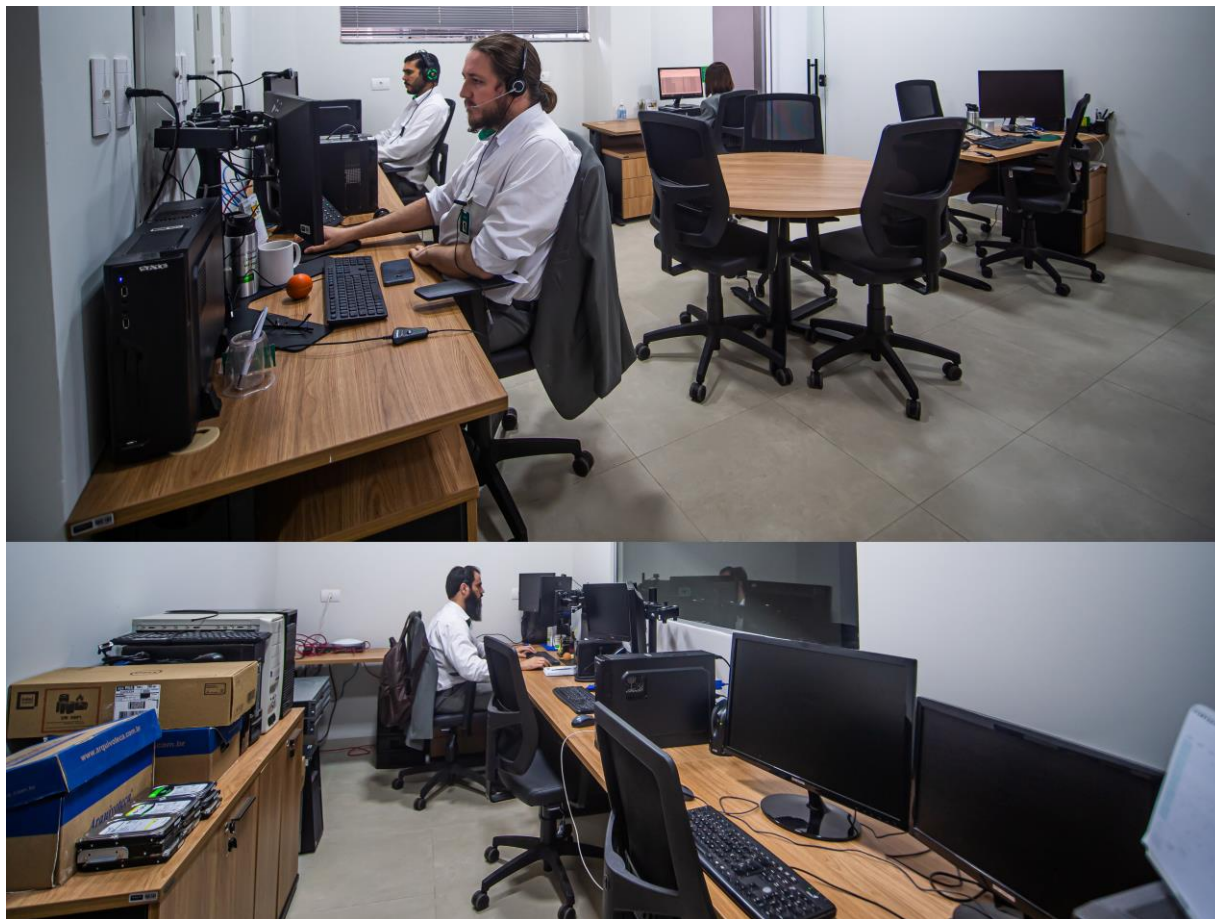
Resultado Bruto

R\$1.833.132,81

Estrutura Própria - Laboratório



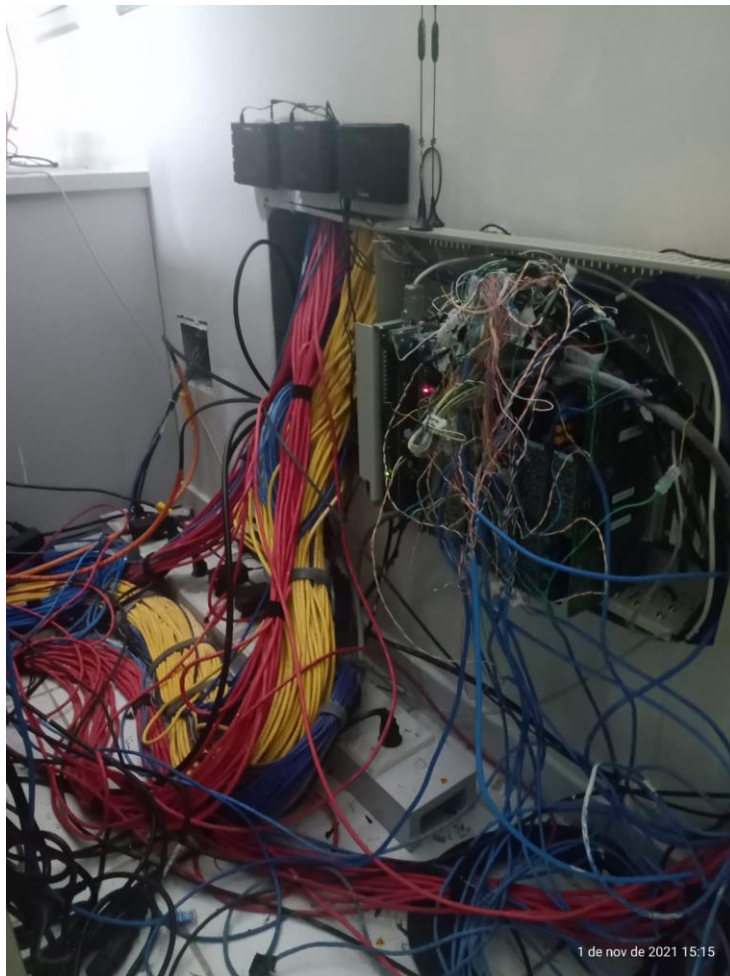
TI - PRINCIPAIS AÇÕES



- REFORMA SALA DO SERVIDOR
- VIRTUALIZAÇÃO DE DISCOS
- IMPLANTAÇÃO DO ANTIVIRUS BIT DEFENDER
- IMPLANTAÇÃO DO FIREWALL FORTIGATE
- TROCA DA TELEFONIA
- LINK DE FIBRA ÓTICA MATRIZ/HOSPITAIS
- LINK DE FIBRA ÓTICA MATRIZ/RP
- IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA SHIFT LABORATÓRIO
- IMPLANTAÇÃO BIOMETRIA FACIAL

COORDENADOR: DIEGO OTTANO

CENTRAL TELEFÔNICA

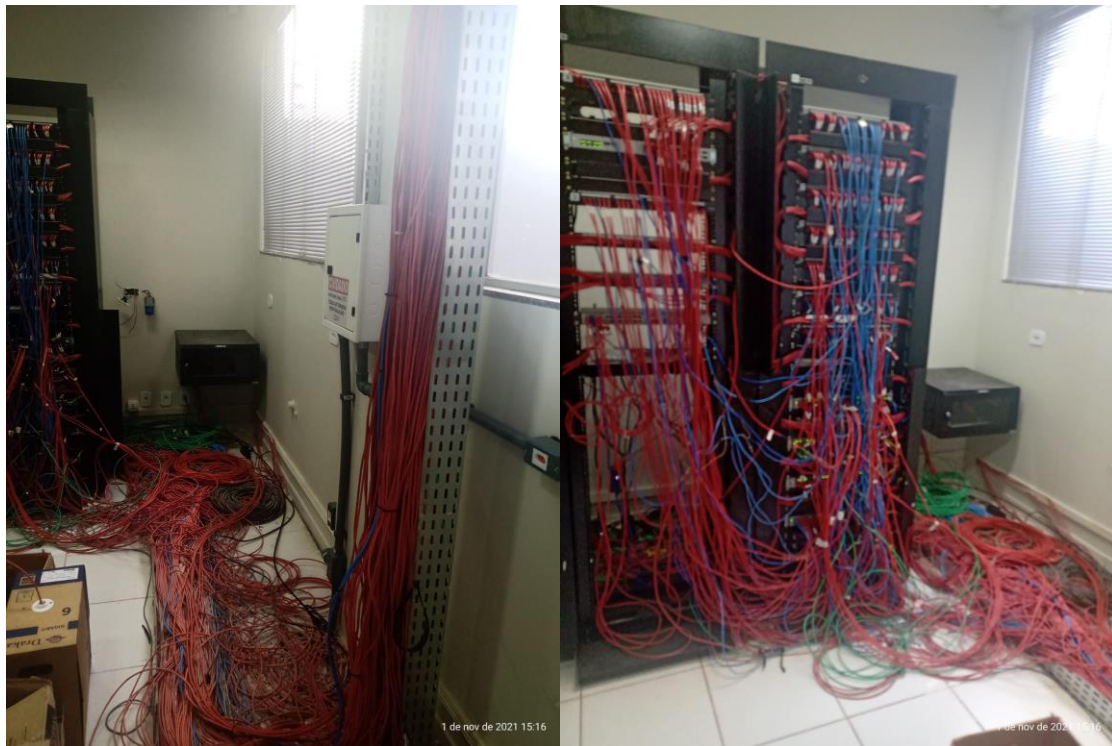


ANTIGA



ATUAL

SERVIDOR



ANTIGO

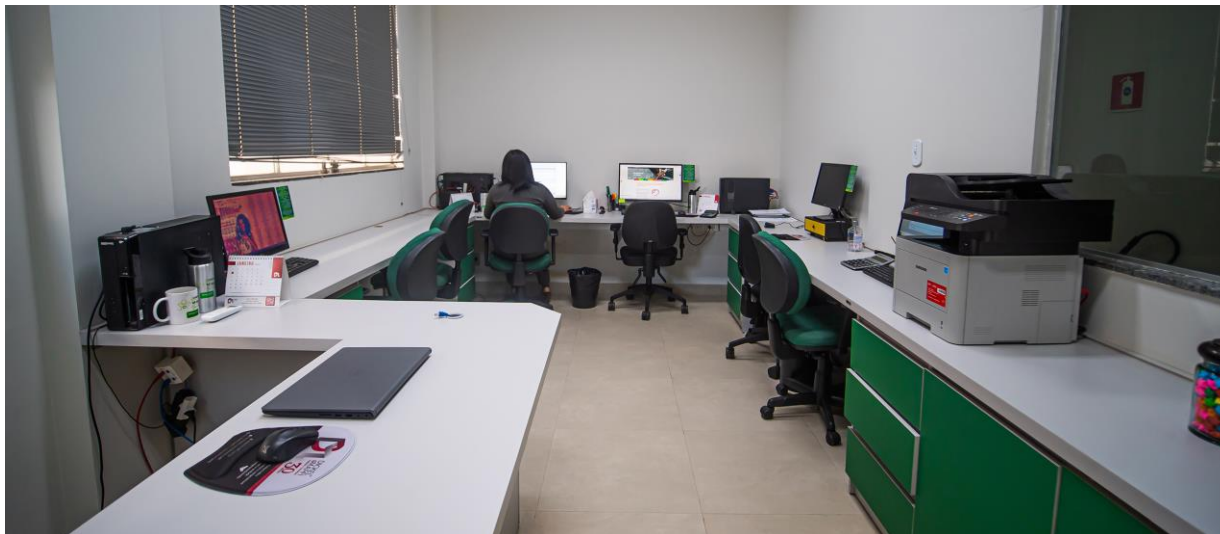


ATUAL

Sala de Reuniões

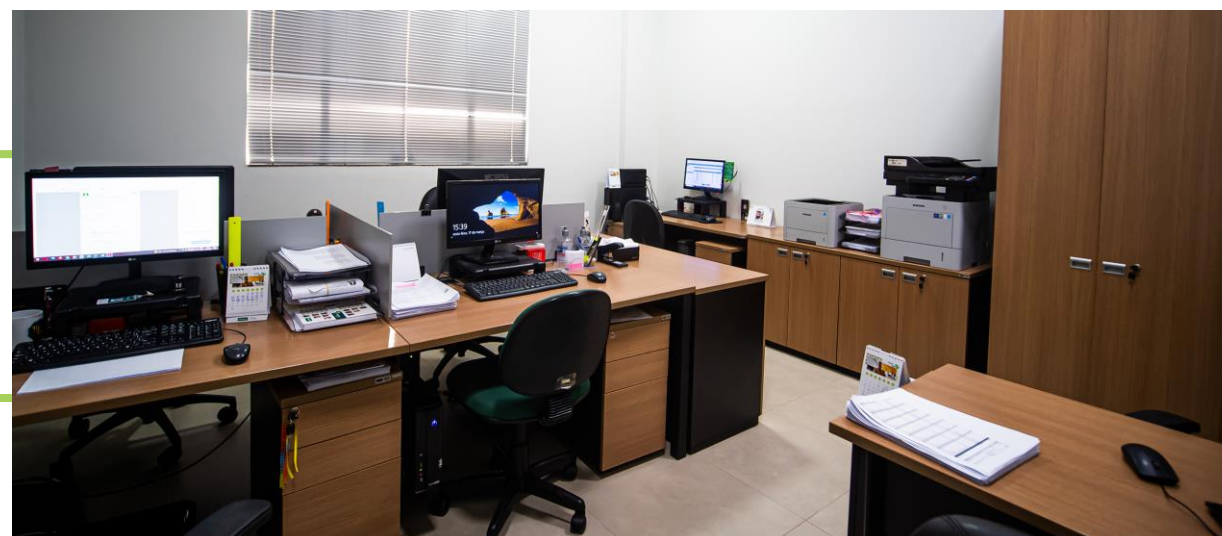
Unimed 
Dourados





**Coordenador Contabilidade:
Alexandre Augusto de Matos
RT: Agnaldo - Faccil**

**Coordenador Financeiro:
Vanusa**





444

COOPERADOS



184

PRESTADORES
PRÓPRIOS E
CREDENCIADOS



LIDER: JULIANA

PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO

22%



49%



22%



***7% insatisfatório**

Foram avaliados 92 prestadores em toda a área de abrangência da Unimed Dourados



205

COLABORADORES



COORDENADOR: ALEXANDRE AUGUSTO DE MATOS

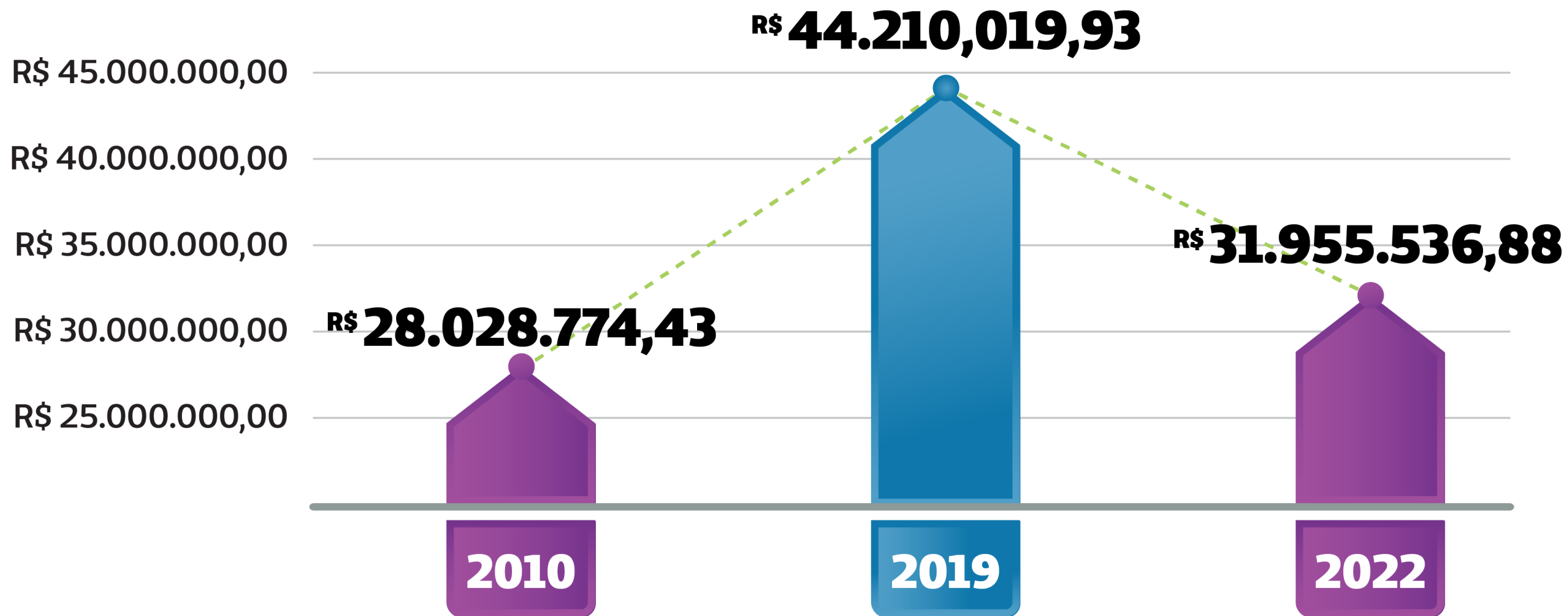
Setor de Contas Médicas de Intercâmbio



COORDENADORA: WALÉRIA

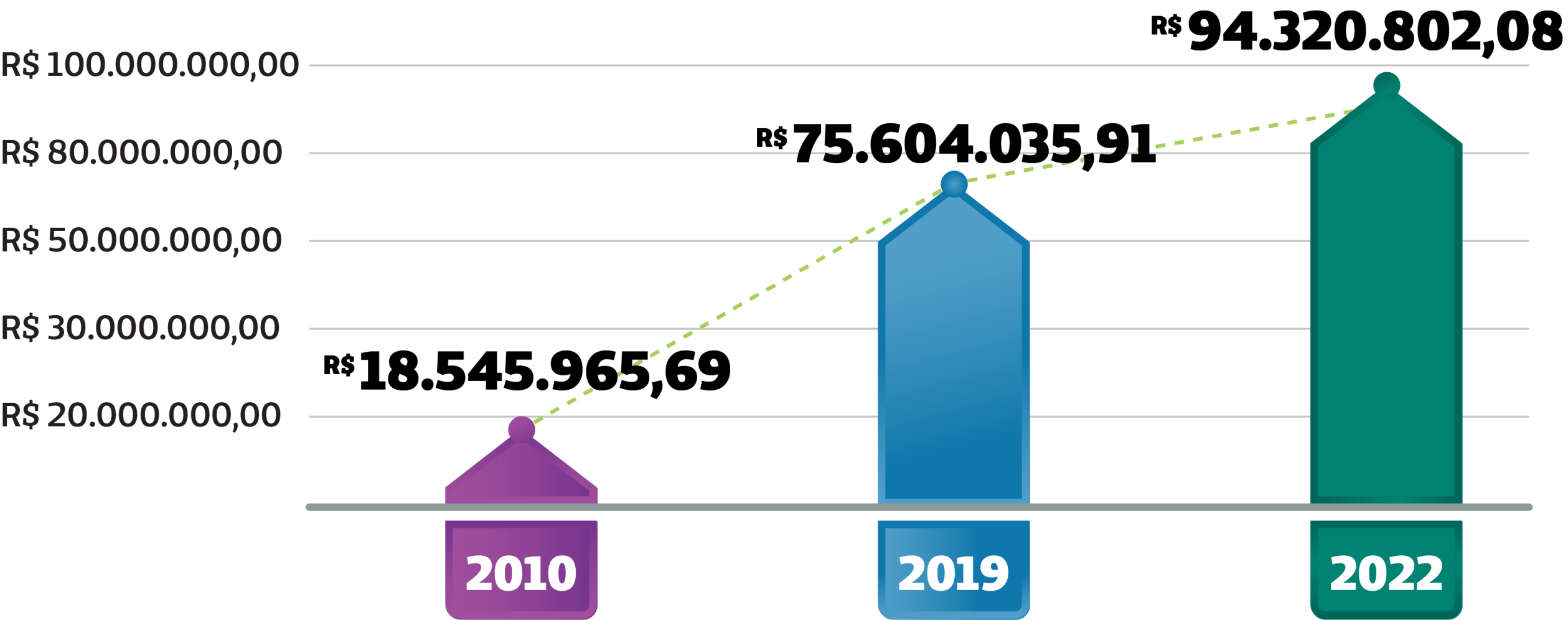
Setor de Contas Médicas de Intercâmbio

PAGAMENTO AO SISTEMA UNIMED



Setor de Contas Médicas de Intercâmbio

COBRANÇA AO SISTEMA UNIMED



COMPARATIVO: CRÉDITO X PAGAMENTO



Farmácia

Unimed 
Dourados

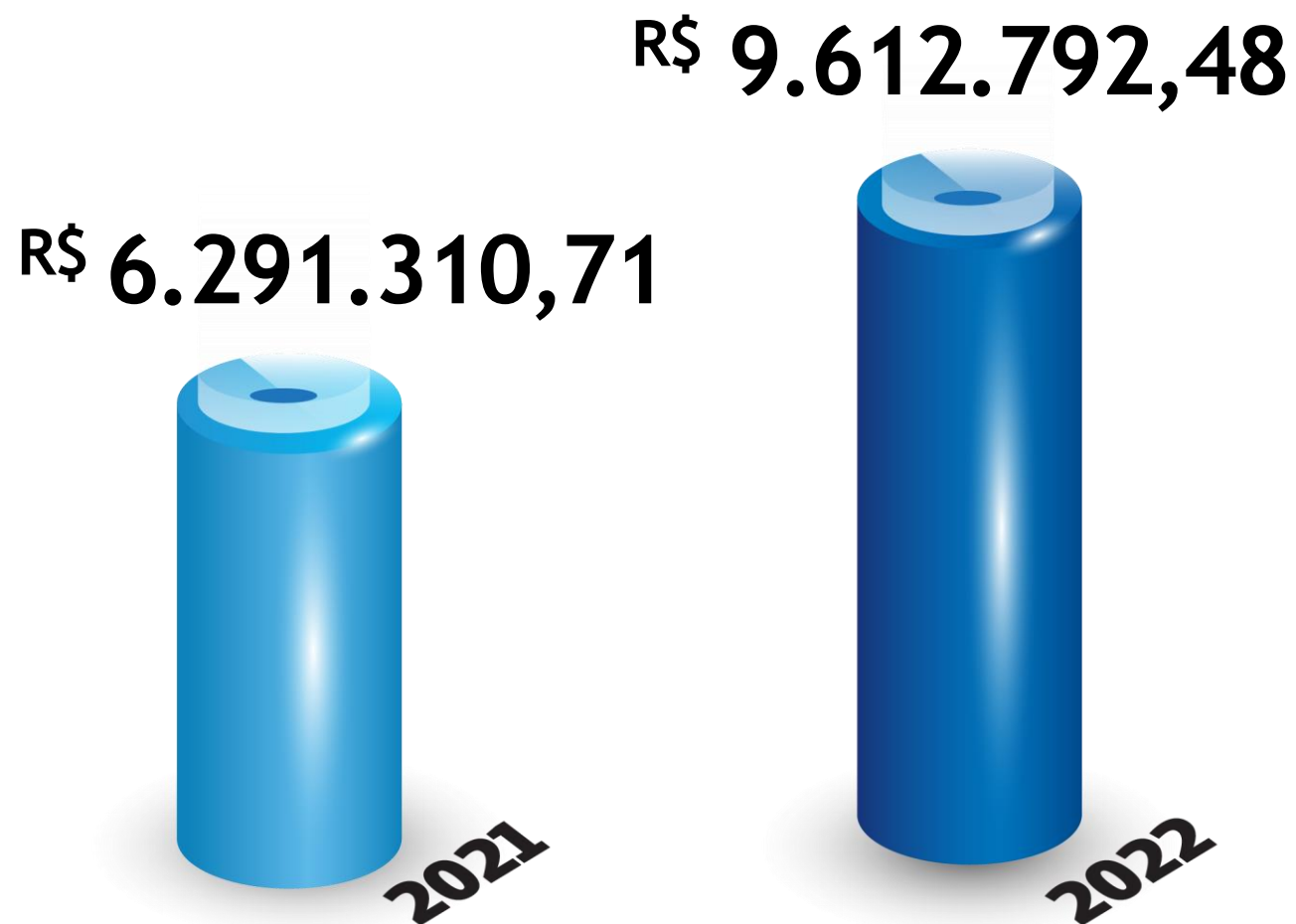


Farmácia

Unimed 
Dourados



FATURAMENTO BRUTO



 **52%**
DE AUMENTO

MEDICAMENTOS ONCOLÓGICOS

86 Beneficiários
Rol - ANS

VALOR COTADO
R\$7.637.248,98

R\$5.577.512,58
CUSTOS ROL - ANS

ECONOMIA DE
R\$2.059.736,40

90

Beneficiários
atendidos em
2022

04 Beneficiários por
Ordem Judicial

VALOR COTADO
R\$1.579.855,21

R\$1.421.196,62
CUSTOS JUDICIALIZADOS

ECONOMIA DE
R\$158.658,59



SAD *Serviço de Atenção Domiciliar*

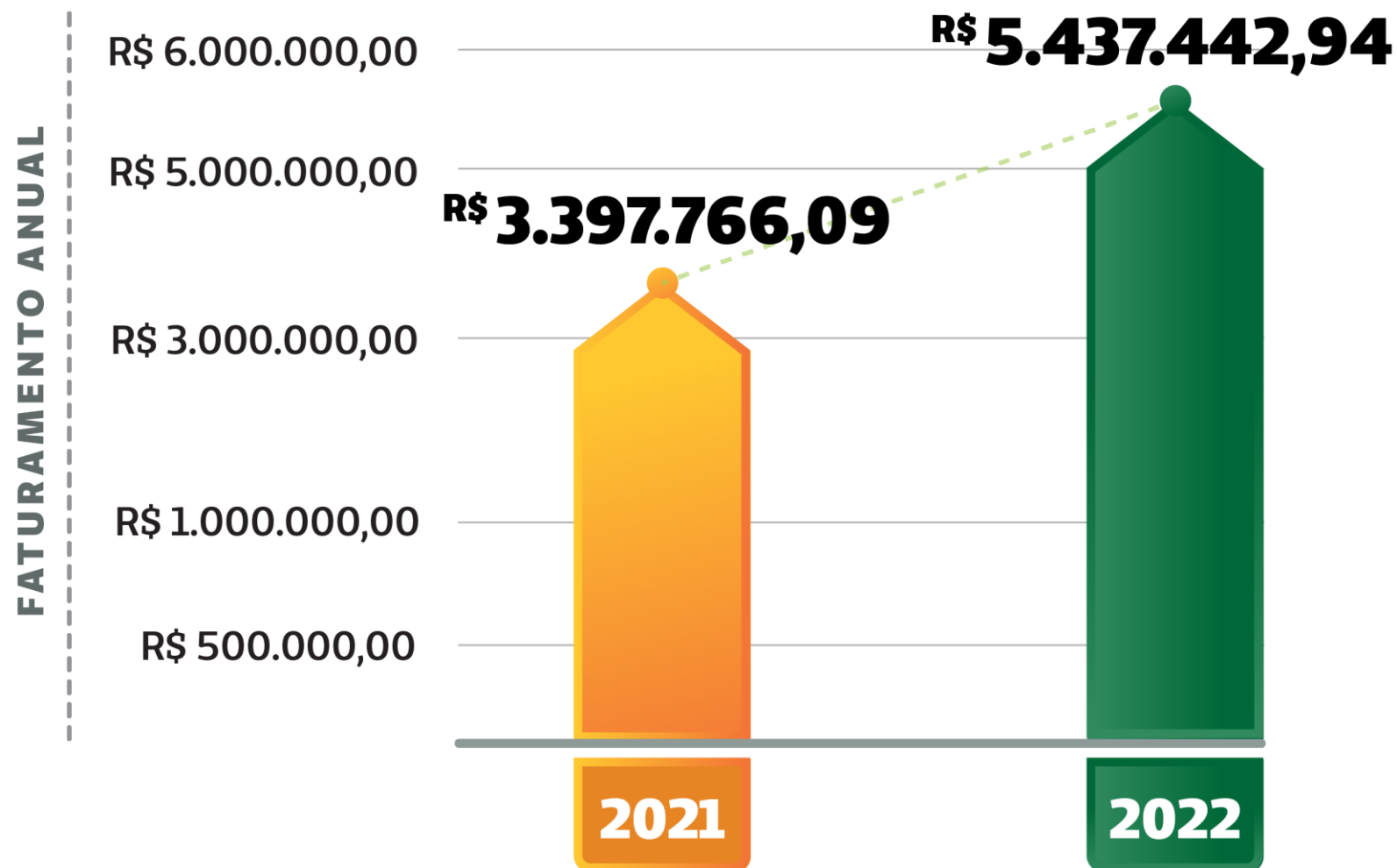
- CRIAÇÃO DE PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO E ADMISSÃO;
- GERAÇÃO DE RECEITA E CARÊNCIA DE 6 MESES;
- DIMINUIÇÃO DA JUDICIALIZAÇÃO;
- DESOSPITALIZAÇÃO COM CUIDADOS PALEATIVOS.

Estrutura Própria - SAD

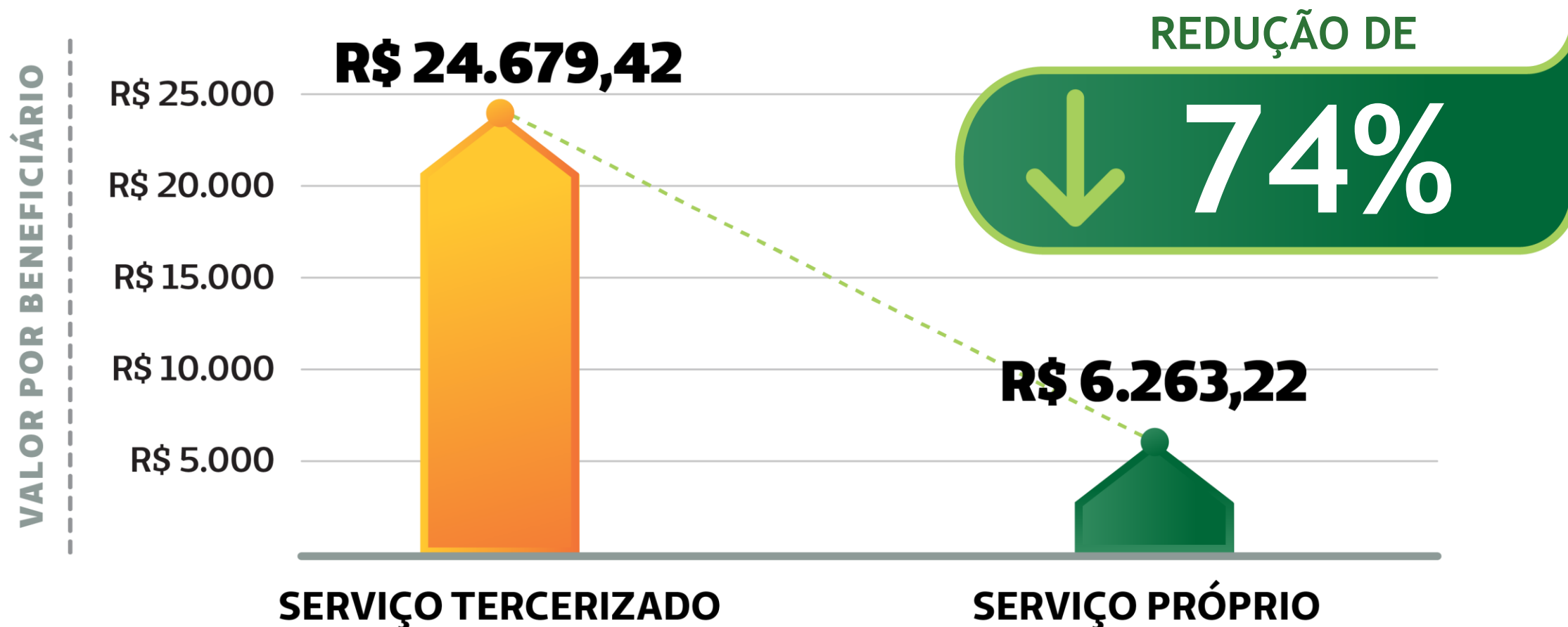


COORDENADORA: ANDRÉIA ROCHA

VALOR ANUAL



VALOR POR BENEFICIÁRIO



SUBSTITUIÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO



COMPOSIÇÃO: DIEGO OTANNO, CARLOS ANDRÉ, ALESSANDRO, HIGOR, GUILHERME, MARCIA GONZALES, JULIANA, ANDRÉ E MÁRCIA DE JESUS.

QRC - Qualidade, Risco e Controle

Unimed 
Dourados



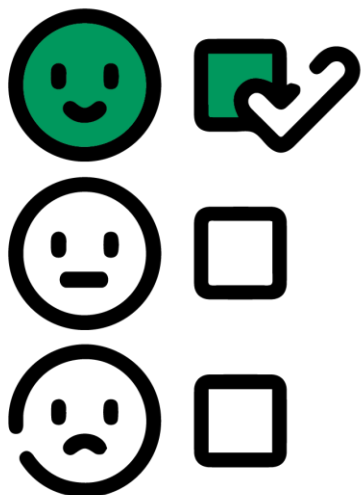
QRC - Qualidade, Risco e Controle



Qualidade: Bruna

Risco e Controle: Vânia

PESQUISA DE SATISFAÇÃO BENEFICIÁRIOS



**SATISFAÇÃO COM O
PLANO DE SAÚDE**

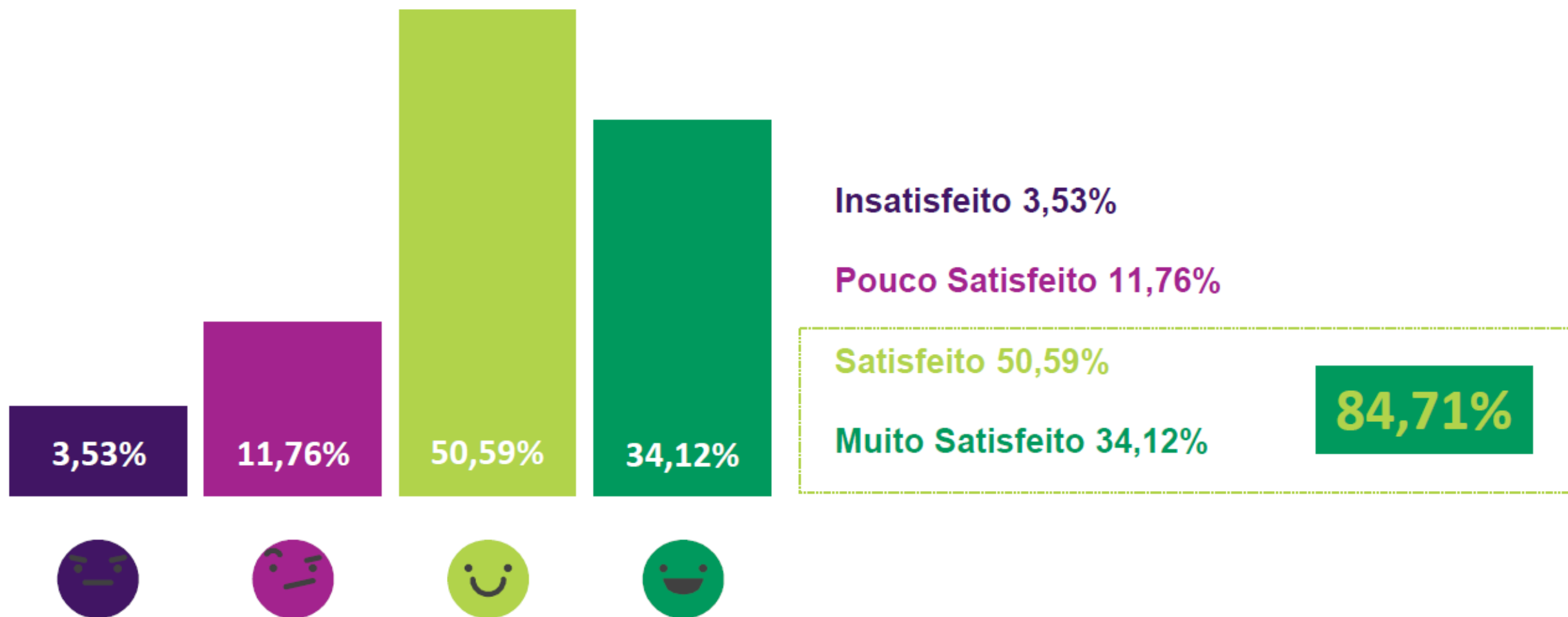
83%

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

79%

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

PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O COOPERADO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM O COOPERADO



Aumentar a remuneração médica



Crescer em número de clientes



Promover educação continuada aos cooperados



Melhorar os benefícios oferecidos aos cooperados



Reduzir despesas administrativas



Investir em serviços próprios



Laboratório de Patologia

Unimed 
Dourados



RESPONSÁVEL TÉCNICA: DR^a. MICHELLE CRISTINA DAL BOSCO NESELLO SCHAEFER

FATURAMENTO BRUTO

PACIENTES

9.793

FATURAMENTO

R\$ 606.314,74

Clínica Personal - APS

Unimed 
Dourados



COORDENADORA: LOURDES

Medicina Preventiva - Viver Bem

Unimed 
Dourados



COORDENADORA: CAROLINE CLAUS

EVENTOS SOCIAIS



AÇÕES SOCIAIS



Rede Feminina de Combate ao Câncer



Lar Ebenezer

AÇÕES SOCIAIS



Doação de Brinquedos - CRAS Jockey Club

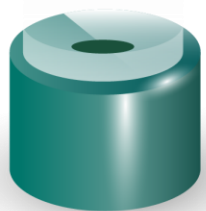


O projeto tem como objetivo oferecer atendimento multiprofissional e interdisciplinar aos beneficiários do espectro autismo.



RESPONSÁVEIS TÉCNICOS: DR. EMERSON HENKLAIN FERRUZI E GABRIELE BETONI

19
BENEFICIÁRIOS



2017
INÍCIO DO PROJETO

95
BENEFICIÁRIOS



2022

10%

DE COTA SOCIAL

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

22

PACIENTES COM
ALTA EM 2021



PROJETO RENOVADO

ATÉ 2025

UTI Móvel

Unimed 
Dourados




184
2022
REMOÇÕES

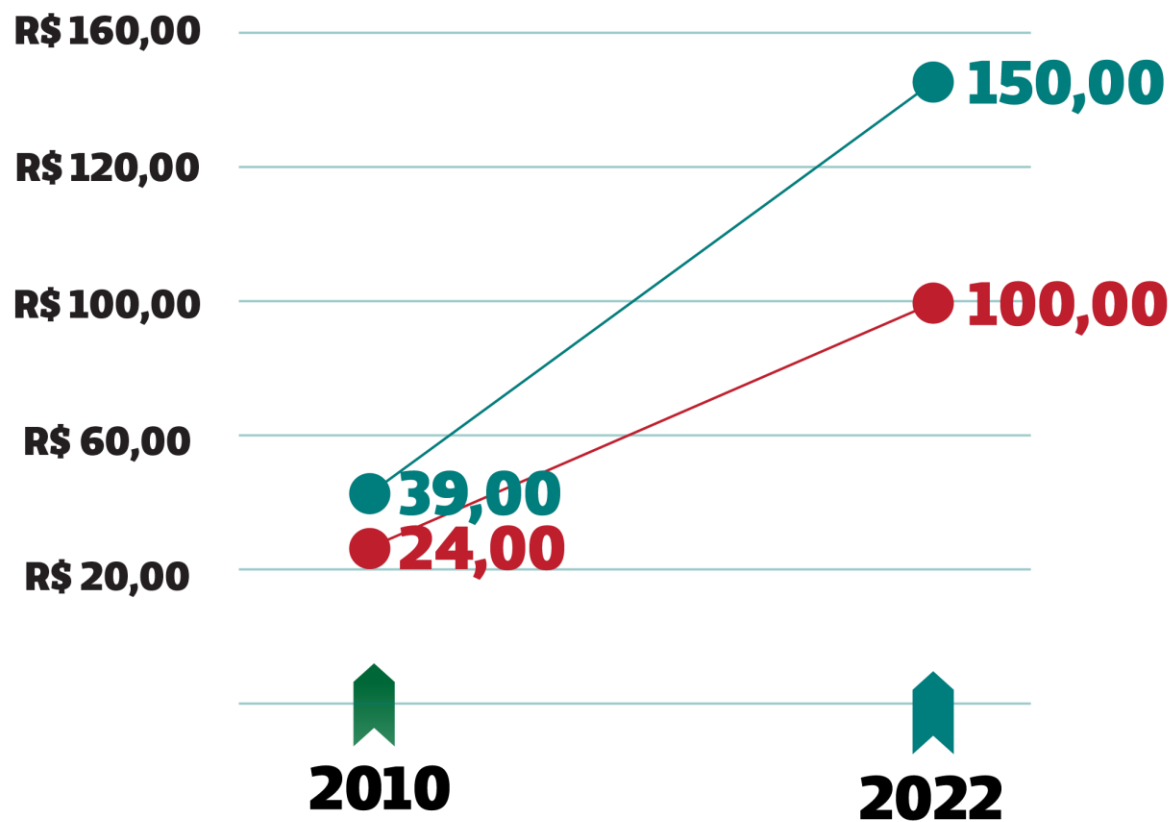


Benefícios aos Cooperados



Benefícios aos Cooperados

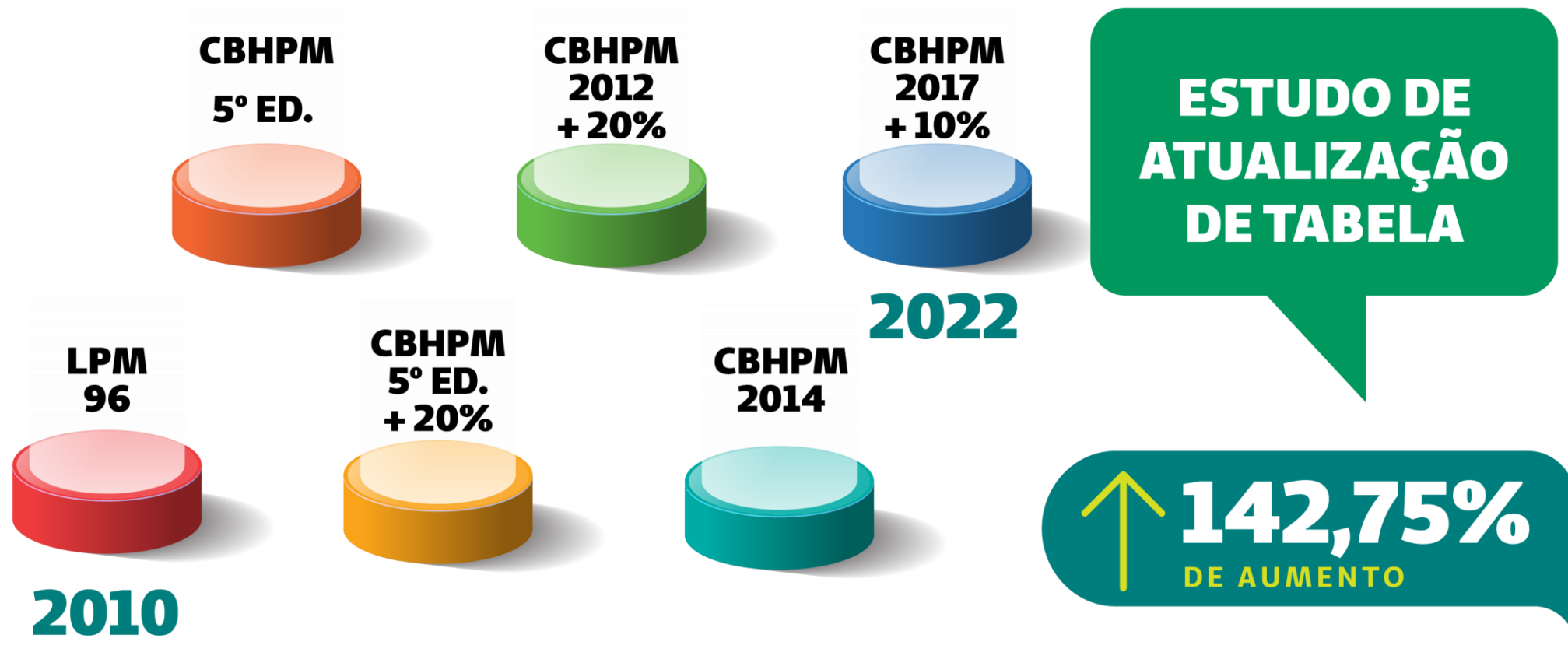
CONSULTA MÉDICA



↑ **285%**
AUMENTO DA CONSULTA
MÉDICA ELETIVA

 **ELETIVA**
 **PS**

EVOLUÇÃO DE HONORÁRIOS MÉDICOS



BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS INVESTIMENTO MENSAL AO COOPERADO



Departamento Jurídico - Equipe de Assessoria

Unimed 
Dourados



Roaldo Pereira Espíndola



ESPÍNDOLA & PAULINO
ADVOGADOS ASSOCIADOS



Alexandre Magno C. Paulino



RESULTADOS - 2022

PROCEDIMENTOS JUDICIAIS

364 PROCESSOS JUDICIAIS
EM ANDAMENTO

R\$ **38.462.854,29**
TOTAL EM DISCUSSÃO

52 NOVAS AÇÕES FORAM
DISTRIBUÍDAS

R\$ **2.628.720,68**
TOTAL EM DISCUSSÃO

PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS

1.115 PARECERES/ORIENTAÇÕES EMITIDOS EM
SUPPORTE AOS SETORES DA COOPERATIVA

06 DEFESAS JUNTO AO
PROCON/DOURADOS

32 DEFESAS JUNTO
À ANS/NIP

100% ARQUIVADAS

222 IMPUGNAÇÕES
PERANTE À ANS/ABI

R\$ **626.066,88**
RESSARCIMENTO AO SUS

50% DE ÊXITO NAS IMPUGNAÇÕES
JULGADAS NO ANO

238 ATENDIMENTOS
AOS COOPERADOS

DECISÕES JUDICIAIS EM DESTAQUE - 2022

CASO 01

1. Processo: 0805430-2019.8.12.0002
5ª Vara Cível de Dourados - MS;
Requerente: Ibanês Antônio Seben
Requerida: Unimed de Dourados - Cooperativa de Trabalho Médico.
Fornecimento do medicamento XOLAIR 150mg.
Valor da Ação: 125.716,96
Após condenação em 1º e 2º grau, a ação foi revertida TOTALMENTE em favor da tese da Unimed de Dourados, sendo os pedidos julgados IMPROCEDENTES pelo STJ em último recurso - Agravo em REsp.

CASO 02

2. Processo 0801208-30.2021.8.12.0037
Vara única de Itaporã - MS
Requerente: Lívia Caroline Lira Fonteles dos Santos Souza
Requerida: Unimed de Dourados - Cooperativa de Trabalho Médico
Fornecimento de ÓRTESE - ESTABILIZADOR UP N2 PARAPODIUM MOVCORP e SHT - SISTEMA DE HIGIENE E TOALETE RIFTON TAMANHO M mais dano moral.
Valor inicial da órtese R\$ 60.000,00.
O juízo de primeiro grau determinou liminarmente o fornecimento em 48h.
A liminar foi REVOGADA pelo TJMS via recurso apresentado pela Unimed de Dourados.

OBRIGADO!

Unimed 
Dourados

Aqui
tem
gente.

Aqui
tem
vida.

Aqui
tem
Unimed.