

V.2024.10.18

MANUAL DE COOPERAÇÃO – 2ª Edição



uniodonto[®]
Sudeste Mineiro

Sumário

Cooperativismo:.....	2
Princípios que regem o cooperativismo:.....	2
Sistema Nacional de Cooperativas Uniodonto:	3
Uniodonto Sudeste Mineiro:.....	3
A cooperação à Uniodonto Sudeste Mineiro	4
Objetivo:.....	4
Condições para cooperação:.....	5
Processo de cooperação:.....	6
Obrigações envolvidas na cooperação:.....	8
Obrigações legais da Uniodonto:.....	9
Conflitos de Interesses:.....	10
Integração de novos cooperados	11
Avaliação da rede prestadora:.....	11
Demissão, Eliminação e Exclusão:.....	12
Mecanismos para evitar desgastes:	15
Dimensionamento da Rede Odontológica da Uniodonto Sudeste Mineiro.....	16
Considerações Finais:.....	18

Cooperativismo:

- Uma cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem, voluntariamente, para satisfazer aspirações e necessidades econômicas, sociais e culturais comuns, por meio de uma empresa de propriedade coletiva e democraticamente gerida.
- As cooperativas baseiam-se em valores de ajuda mútua e responsabilidade, democracia, igualdade, equidade e solidariedade. Na tradição dos seus fundadores, os membros das cooperativas acreditam nos valores éticos da honestidade, transparência, responsabilidade social e preocupação pelo semelhante.

Princípios que regem o cooperativismo:

1. **Princípio da adesão voluntária e livre**: As cooperativas são organizações voluntárias e abertas a todas as pessoas aptas a utilizarem os seus serviços e a assumirem as responsabilidades como cooperados, sem discriminações de sexo, sociais, raciais, políticas ou religiosas.
2. **Gestão democrática pelos cooperados**: As cooperativas são organizações democráticas, controladas pelos seus membros, que participam ativamente na formulação das suas políticas e na tomada de decisões. Nas cooperativas de primeiro grau (singulares), os membros têm igual direito de voto (um membro, um voto). As cooperativas de grau superior (centrais, federações e confederações) são também organizadas de forma democrática.
3. **Princípio da participação econômica dos cooperados**: Os cooperados contribuem equitativamente para o capital das suas cooperativas e controlam-no democraticamente. Parte desse capital é, normalmente, propriedade comum da cooperativa. Os cooperados recebem, habitualmente, se houver, uma remuneração limitada ao capital integralizado, como condição de sua adesão e destinam os excedentes a um ou mais dos seguintes objetivos: desenvolvimento de suas cooperativas, eventualmente através da criação de reservas, parte das quais, pelo menos, será indivisível; benefícios aos membros na proporção das suas transações com a cooperativa; apoio a outras atividades aprovadas pelos cooperados.

4. **Autonomia e independência**: As cooperativas são organizações autônomas, de ajuda mútua, controladas pelos seus cooperados. Se firmarem acordo com outras organizações, incluindo instituições públicas, ou recorrerem a capital externo, devem fazê-lo em condições que assegurem o controle democrático pelos seus cooperados, mantendo a autonomia das cooperativas.
5. **Educação, formação, informação**: As cooperativas promovem a educação e a formação dos seus membros e colaboradores. Informam o público em geral, sobretudo os jovens e os líderes de opinião, sobre a natureza e as vantagens da cooperação.
6. **Intercooperação**: As cooperativas servem de forma mais eficaz aos seus cooperados e dão mais força ao movimento cooperativo, trabalho em conjunto, através das estruturas locais, regionais, nacionais e internacionais.
7. **Interesse pela comunidade**: As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentado das suas comunidades por meio de políticas aprovadas pelos cooperados.

Sistema Nacional de Cooperativas Uniodonto:

- O Sistema Nacional de Cooperativas Uniodonto é composto pelas diversas cooperativas singulares Uniodonto, as Federações Estaduais e a Federação Nacional.
- O sistema promove a ajuda mútua atendendo os beneficiários de uma Uniodonto através do intercâmbio, assim os beneficiários conseguem ser atendidos em todas as regiões do Brasil onde existe uma Uniodonto, independente da operadora com quem detenha o contrato.

Uniodonto Sudeste Mineiro:

- Criada em Juiz de Fora – MG em 05/06/1996, demonstra, por sua longevidade, a força do cooperativismo e a eficiência da união em busca do bem comum. Em um país onde 47,5% das empresas encerram suas atividades em até 5 anos e atuando em um mercado altamente competitivo, o de operadoras de planos de saúde odontológica, somente a cooperação entre os associados pôde proporcionar

Manual de Cooperação 2ª Edição – V.2024.10.18 - Pág. 3 / 20

estratégias que fizessem a empresa superar os desafios políticos, econômicos e regulamentares, chegando até os dias de hoje com saúde financeira.

- A Uniodonto Sudeste Mineiro é composta por:
 - Assembleia dos cooperados: órgão máximo. Decide colegiadamente:
 - Eleição do Conselho de Administração, composto pela Diretoria Executiva e vogais;
 - Eleição do Conselho Fiscal;
 - Definição das políticas, estratégias e planejamento que serão aplicados à Cooperativa.
 - Aprovação das contas contábeis;
 - Aprovação das contas financeiras;
 - Diretoria Executiva: Responsável por aplicar as estratégias e políticas definidas e aprovadas pela Assembleia de Cooperados.
 - Conselho de Administração: Responsável por assessorar e autorizar a Diretoria na execução de suas competências.
 - Conselho Fiscal: Responsável por analisar e conferir as contas contábeis e financeiras da empresa, definição dos valores de remuneração do prestador (tabela) bem como suas origens e aplicações conforme definido na política e estratégias aprovadas em Assembleia de Cooperados.

A cooperação à Uniodonto Sudeste Mineiro

Objetivo:

- Esse documento tem por objetivo dar conhecimento ao futuro cooperado de todo o processo de cooperação, das questões estatutárias e legais, da importância da qualificação pessoal e da rede de atendimento da Uniodonto SM para prestação de serviços odontológicos aos beneficiários de acordo com a missão da Uniodonto de “Satisfazer a saúde e bem estar da população através de uma odontologia moderna e acessível”.

Condições para cooperação:

- Cooperar se como pessoa física;
- Submeter-se às regras e normas da Uniodonto SM, como Estatuto Social, Regimento Interno, Manual do Cooperado/ Credenciado, Manual de Cooperação, Regimento Eleitoral, Regimento do Conselho Fiscal.
- Tomar conhecimento do Código de Conduta Ética, Política de Sustentabilidade, Política de Integridade e Compliance.
- Tomar conhecimento do Plano de Segurança do Paciente e dos Protocolos de Atendimento
- Se comprometer com o Termo de Sigilo e Confidencialidade dos dados clínicos e cadastrais dos beneficiários da Uniodonto, com os protocolos de atendimento e cuidados do paciente disponibilizados na área restrita do site.
- Se comprometer a notificar a Uniodonto Sudeste Mineiro com relação à titulação e aperfeiçoamento realizados após a cooperação, além de manter atualizado o cadastro junto à Uniodonto.
- Estar ciente da obrigatoriedade de atender aos beneficiários do Sistema Nacional Uniodonto através do Intercâmbio.
- Possuir como pessoa física:
 - CRO/MG
 - CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde;
 - CMC – Cadastro Municipal de Contribuinte – ISSQN – ISS
 - Número de inscrição no INSS
- Ter pelo menos dois anos de registro no CRO/MG ou em outro CRO quando em transferência para a região.
- Para atuação na especialidade requerida, o prestador deverá dispor da regularidade para o exercício desta junto ao Conselho Regional de Odontologia.
- Caso haja a necessidade e número restrito de vaga conforme o dimensionamento da rede para determinada especialidade e haja uma demanda de cirurgião dentista maior que essa necessidade, será utilizado o critério de qualificação de formação do profissional com titulação de doutorado, mestrado, especialidade, nessa ordem, assim como o tempo de experiência clínica na área solicitada. (De acordo com a ANS RN 510, Art. 5º, Item III, letras b, c, e)

- Possuir local para atendimento aos beneficiários da Uniodonto SM.
- Integralização da quota-parte.
- Seguro de Responsabilidade Civil.
- Seguro de Renda por Incapacidade Temporária.
- Observações:
 - A documentação só será enviada após aprovação da viabilidade de adesão;
 - Os especialistas devem ter comprovação da especialidade;
 - Se possuir seguros próprios pode apresentar a apólice, caso não possuam deverão entrar para o grupo da Uniodonto SM após o processo de cooperação. A mensalidade do seguro é paga pelo segurado.

Processo de cooperação:

- Solicitação através do site:
 - Preencher o formulário no site com informações obrigatórias para análise de viabilidade de adesão:
 - Nome completo;
 - WhatsApp;
 - Informação sobre especialidades pretendidas;
 - Tempo de registro no Conselho Regional de Odontologia;
 - Informar como tomou conhecimento da Uniodonto.
 - Pode haver mais de um local de atendimento pelo prestador, desde que os endereços estejam dentro da área de atuação da Uniodonto SM.
- Reunião Virtual:
 - Cooperativismo
 - Princípios que regem o Cooperativismo
 - Sistema Nacional Uniodonto
 - Uniodonto Sudeste Mineiro
 - Condições para cooperação:
 - Cooperar-se como Pessoa Física;
 - Submeter-se às regras e normas da Uniodonto Sudeste Mineiro e Intercâmbio

- Integralização da cota-parte
 - Seguros de Responsabilidade Civil e Incapacidade Temporária
- Documentação necessária:
 - CPF;
 - CRO/MG
 - Alvará Sanitário
 - CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde;
 - CMC – Cadastro Municipal de Contribuinte – ISSQN – ISS
 - Número de inscrição no INSS
 - Comprovante de residência
 - Endereços de atendimento;
 - Certificados: Pós Graduações, Especialização, Mestrado e Doutorado
- Preenchimento da Proposta de Admissão a ser enviada para análise
- Análise de viabilidade:
 - O prestador após o preenchimento da Proposta de Admissão, terá suas informações analisadas pela diretoria responsável pela rede assistencial.
 - Caso o profissional se enquadre nas normas exigidas pela Uniodonto SM, a proposta é aprovada e o pretendente comunicado para seguir com as providências.
- Reunião presencial com a Diretoria, Conselho Administrativo e/ou gerência
- Assinatura dos Termos de Sigilo e Confidencialidade e aceite das regras deste Manual
- Assinatura da Ficha de Integralização de Capital:
 - A Ficha de Integralização de Capital é preenchida pela Uniodonto.
- Aceite pela Diretora Presidente da adesão do cooperado;
- Cadastramento do prestador no sistema Odontosfera;
- Treinamento do prestador:
 - Cooperação e cooperativismo;



- Obrigações e direitos dos cooperados;
- Descontos e obrigações financeiras;
- Uniodonto Sudeste Mineiro;
- Sistema Nacional Uniodonto;
- Processos de atendimento local e intercâmbio;
- Sistema Odontosfera;
- Processos de cobrança e pagamento da produção;
- Normas de auditoria;
- Liberação do dentista para atendimento;
- Divulgação do nome do dentista e especialidade e da titulação, conforme normas da ANS, no site da Uniodonto SM, do Sistema Nacional de Cooperativas Uniodonto e no APP do beneficiário.
- Acolhimento: Feedback dos novos cooperados após três meses de cooperação.

Obrigações envolvidas na cooperação:

- Comprometer-se a manter os alvarás de funcionamento e certidões legais dentro dos prazos de validade e estar em dia com as obrigações municipais, estaduais e federais e com o Conselho Regional de Odontologia. A Uniodonto SM poderá exigir, a qualquer tempo, documentos que comprovem as regularidades de funcionamento dos consultórios/ clínicas dos cooperados, inclusive Responsabilidade Técnica, quando for o caso.
- Comprometer-se com o Termo de Sigilo e Confidencialidade dos dados clínicos e cadastrais dos beneficiários da Uniodonto, com os Protocolos de Atendimento e cuidados do paciente adotando o Plano de Segurança do Paciente disponibilizados na área restrita do site.
- Comprometer-se a cumprir o Código de Ética Odontológica (CFO)
- Comprometer-se ao descarte correto dos resíduos resultantes da atividade odontológica, participando do PGRSS (Programa de Gerenciamento de Resíduo de Serviço de Saúde) estando em consonância com a nossa Política de Sustentabilidade
- Aceitar as normas e regulamentos contidos nos seguintes instrumentos:

- Manual de Prestador;
- Estatuto Social;
- Regimento Interno;
- Manual do Intercâmbio;
- Normas enviadas por Circulares mensais;
- Obs.: Os manuais e circulares encontram-se disponibilizados no site da Uniodonto SM com acesso em área restrita aos cooperados.
- Não cobrar nenhum tipo de tratamento de forma particular.
 - Mesmo os procedimentos não cobertos pelo plano devem ser realizados pela tabela própria da Uniodonto SM e elaborado através de guia no Sistema Odontosfera (utilizado pela Uniodonto SM para emissão das GTOs).
 - O prestador que utilizar o beneficiário da Uniodonto como paciente particular está sujeito a processo administrativo com exclusão de seu nome como dentista cooperado.
- Entregar a produção no primeiro dia útil do mês ou conforme disposição posterior.
- Possuir conta em um dos bancos:
 - Banco Bradesco.
 - Banco do Brasil.
 - Caixa Econômica Federal.
 - Cooperativa do Sistema Sicoob.
 - Unicred.

Obrigações legais da Uniodonto:

- Efetuar o pagamento até o dia 30 do mês da entrega da produção;
- Recolhimento em nome do prestador:
 - Desconto 20 % de INSS sobre o valor da produção. O valor é creditado em nome do prestador no INSS.
 - Recolhimento do Imposto Retido na Fonte, descontado conforme tabela divulgada pela Receita Federal.

Conflitos de Interesses:

Embora possa parecer um problema específico, as situações que vão de encontro com os interesses primários da cooperativa podem se tornar extremamente temerárias, representando riscos que podem impactar nas esferas financeiras, legais e reputacionais.

Os conflitos de interesses podem ocorrer em situações em que os interesses particulares ou alheios aos da cooperativa possam de certa forma estabelecer influências inapropriadas no juízo de valor ou no desempenho da transparência dos administradores, cooperados, conselheiros, colaboradores e terceiros (stakeholders) em relação à cooperativa.

Nas suas respectivas áreas e atividades diárias de trabalho, todos devem tomar decisões no melhor interesse da cooperativa, independentemente de qualquer influência externa. A Uniodonto Sudeste Mineiro busca constantemente promover um ambiente adequado/propício para que todos possam exercer suas funções/atividades em benefício da cooperativa sem ser impactado por aparentes ou real conflito de Interesses.

As Políticas de Conflito de Interesses não admitem o agir de maneira divergente dos objetivos e interesses da cooperativa, nem assumir condutas que possam afetar negativamente a confiança dos clientes, terceiros ou demais envolvidos na integridade e nos valores da instituição.

Apesar da Lei 9656/98 de regulamentação dos planos de saúde proibir a uni militância e ter provocado uma mudança no Estatuto, solicitamos aos nossos cooperados que tenham a consciência de avaliar a relação custo X benefício antes de se proporem a atender a convênios mercantilistas.

Um aparente conflito de interesses tem a força motriz de enfraquecer a confiança ou credibilidade na cooperativa, e por esta razão, toda situação que possa ser eventualmente caracterizada como conflito de interesse, seja real, potencial ou aparente deve ser evitada, e se porventura tenha forte indício, deve ser denunciada pelo Canal de Solicitações da Uniodonto SM para que possa ser tratada de forma correspondente.

Constatadas evidências de conflitos entre cooperados e beneficiários, cabe ao Conselho de Administração a abertura de processo administrativo de acordo com as orientações estatutárias e regimentais.

Integração de novos cooperados

- Objetivo: Assegurar que os novos cooperados tomem conhecimento da Uniodonto, do Estatuto Social, Regimento Interno, Manual do Cooperado e assegurar sua inserção na cultura da cooperativa;
- Responsável: Diretoria Administrativa
- Meios: Através de reuniões presenciais/virtuais, reuniões obrigatórias para cooperação, convite para os programas de aproximação do cooperado (Café Cooperativo), Reunião de Especialidades.
- Divulgação dos novos cooperados por meio das redes sociais.
- Realização de pesquisa de satisfação em todos os encontros para conhecer a expectativa dos cooperados e o grau de satisfação dos mesmos com a Uniodonto.

Avaliação da rede prestadora:

- Objetivo: Assegurar a prestação de serviços odontológicos com qualidade dentro dos requisitos técnicos abarcados pela literatura atualizada, procedimentos que primam por uma odontologia preventiva e minimamente invasiva como preconizado pelo Projeto Sorrir da ANS.
- Meios: Através de auditorias iniciais e finais dos tratamentos realizados, que são avaliados segundo critérios técnicos de necessidade do tratamento proposto, se o mesmo é o tratamento mais indicado para a reabilitação do paciente. Essas avaliações são realizadas através de imagens radiográficas e fotográficas realizadas por uma equipe de auditores experientes e quando necessário o beneficiário é convocado para uma auditoria presencial. Os auditores da Uniodonto SM fazem parte do Colégio Nacional de Auditores instituído pela Uniodonto do Brasil.

- Promoção da organização do quadro social através dos Encontros de Especialidades, que tem como objetivo congrega os profissionais de mesma especialidade para aprimorar conhecimentos, trazer discussão sobre novas tecnologias e materiais, conhecer as expectativas e sugestões desse grupo de cooperados.

Demissão, Eliminação e Exclusão:

- Objetivo: O processo de desligamento do cooperado do quadro social da cooperativa tem por objetivo assegurar que não haja desgastes nos casos de desligamento do cooperado da cooperativa, através do conhecimento das regras estabelecidas no Estatuto, Regimento Interno, Manual do Cooperado.
- **Demissão:** A demissão ocorre quando o associado de livre espontânea vontade requer, por escrito, seu pedido de afastamento da cooperativa, sendo que este não poderá ser negado pela administração, desde que o associado esteja em dia com as suas obrigações.

Segundo o Estatuto Social, o art. 11: “A demissão do Cooperado, que não poderá ser negada, dar-se-á unicamente a seu pedido, será requerida ao seu Diretor Presidente, sendo por este levada ao conhecimento do Conselho de Administração em sua primeira reunião e averbada na Ficha de Matrícula mediante termo assinado pelo Diretor Presidente e, ainda, ser anotado no Título Nominativo, se o Cooperado solicitar.”

Caso haja débito do cooperado com a Uniodonto SM, esses débitos são levantados pelo setor financeiro e serão descontados na devolução das cotas partes de acordo com o art. 15, transcrito abaixo:

ART.15 - Em qualquer caso, como nos de demissão, eliminação ou exclusão, o Cooperado só terá direito a restituição do capital que integralizou acrescido dos respectivos juros legais e sobras que lhe tiverem sido creditadas, salvo quando houver débitos com a cooperativa, estes serão descontados dos valores a serem restituídos.



§ 1º - A restituição de que trata este artigo, somente poderá ser exigida depois de aprovado pela Assembleia Geral o Balanço de exercício em que o Cooperado tenha sido desligado da Cooperativa.

§ 2º - Ocorrendo demissões, eliminações ou exclusões de Cooperados, em número tal que as restituições das importâncias referidas no artigo, possam ameaçar a estabilidade econômico-financeira da Cooperativa, esta poderá restituí-las mediante critérios que resguarдем a sua continuidade.

§ 3º - O Conselho de Administração da Cooperativa poderá determinar que a restituição deste capital seja feita em parcelas, a partir do exercício financeiro que se seguir ao em que se deu o desligamento.

§ 4º - A qualidade do Cooperado, para o demitido, somente termina na data da aprovação por Assembleia do Balanço e contas do ano em que ocorreu a demissão.

Segundo Resolução Normativa 507 da ANS o cooperado deverá avisar à cooperativa com antecedência mínima de trinta dias a sua intenção de desligamento.

- **Eliminação:** A eliminação se dará por decisão e aprovação do Conselho de Administração, por desrespeito à Lei, Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Ética, Manual do Cooperado e Resoluções. Os motivos devem constar na Ficha de Matrícula. Regida no Estatuto Social Art. 13, transcrito a seguir:

ART.13 - A eliminação será aplicada em virtude de infração de Lei, deste Estatuto, do Regimento Interno, ou de deliberações normativas do Conselho de Administração ou Assembleias e será decidida pelo Conselho de Administração, após prévia notificação ao Cooperado. Haverá eliminação imediata quando o Conselho de Administração julgar ato de gravidade maior. O nome do Cooperado e o motivo que ocasionou a eliminação deverá constar do termo lavrado na ficha de Matrícula e assinado pelo Diretor Presidente.

§ 1º- Cópia autêntica do termo de eliminação será remetida ao Cooperado, por processo que comprove as datas de remessa e recebimento.

§ 2º - O Cooperado eliminado poderá, dentro do prazo de 30 (trinta) dias contados da data do recebimento da notificação/decisão, interpor recurso com efeito suspensivo, à primeira Assembleia Geral.

- **Exclusão:** Se dará de acordo com o Art. 14 do Estatuto Social:

ART.14 - A exclusão do Cooperado será feita:

- a) Por dissolução da pessoa jurídica.
- b) Por morte da pessoa física.
- c) Por incapacidade civil não cumprida
- d) Por deixar de atender aos requisitos estatutários ou regimentares de ingresso ou permanência na Cooperativa.

Parágrafo Único - A exclusão do Cooperado, com fundamento nas disposições da alínea deste artigo, será feita por decisão do Conselho de Administração, aplicando-se no caso o disposto no artigo 13.

Com relação ao disposto na letra b, o art. 15 completa:

§ 5º - No caso de morte do Cooperado, a restituição de que se trata este artigo será efetuada aos herdeiros legais em uma só parcela, devendo a Cooperativa colocar a importância apurada à disposição do juízo da comarca onde houver a abertura do inventário. Não ocorrendo a abertura do inventário no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após o óbito, poderá a Cooperativa colocar a importância à disposição do juízo desta comarca, desde que não ameace a estabilidade econômico-financeira da Cooperativa.

Caso haja exclusão de prestador, por quaisquer dos motivos acima, não suprida pelo dimensionamento da rede, a Uniodonto Sudeste Mineiro se propõe a substituir o profissional por outro com qualificações compatíveis. Caso não haja no município outro profissional com as características necessárias, poderá ser indicado prestador em município limítrofe; em caso de indisponibilidade ou inexistência de prestador equivalente nos municípios limítrofes, poderá ser indicado prestador na Região de Saúde à qual faz parte o município. (ANS RN 507)

Não tendo possibilidade de cooperação ou credenciamento na localidade descrita acima, a Uniodonto SM poderá estabelecer com seus beneficiários regras de ressarcimento.

A Uniodonto SM divulgará a substituição ou a exclusão de prestadores, indicando a rede substituta ou a exclusão, no seu portal institucional, com 30 dias de antecedência, permanecendo esta informação durante prazo mínimo de 180 dias.

Mecanismos para evitar desgastes:

O processo de desligamento de um cooperado em uma cooperativa pode ser delicado, e é importante gerenciá-lo de forma eficaz para evitar desgastes.

Nos casos de eliminação e alguns de exclusão, para minimizar conflitos e manter um ambiente positivo, adotaremos algumas estratégias como:

- Comunicação Transparente: Manter uma comunicação aberta e honesta com o cooperado durante todo o processo. A Uniodonto mantém canais de comunicação abertos com o cooperado através do Sistema Odontosfera, na aba Solicitações, conforme normas da ANS e também ouvidoria para toda e qualquer manifestação.
- Cumprimento dos Estatutos e Regulamentos: Certificar que o processo de desligamento está de acordo com os Estatutos e Regulamentos da cooperativa. Isso inclui seguir os procedimentos formais e garantir que todas as partes compreendam os seus direitos e deveres.
- Documentação Adequada: Manter a documentação completa e precisa de todas as comunicações e ações relacionadas ao desligamento. Isso pode ajudar a prevenir mal-entendidos e fornecer um registro em caso de disputas futuras.
- Apoio ao Cooperado: Oferecer apoio ao cooperado durante o processo de desligamento. Isso pode incluir aconselhamento, orientação sobre a transição ou até mesmo ajuda para encontrar novas oportunidades.

- Mediador Neutro: Considerar a utilização de um mediador neutro para facilitar as discussões e ajudar a resolver conflitos de forma amigável. Um mediador ajuda a garantir que ambas as partes se sintam ouvidas e respeitadas.
- Feedback Construtivo: Fornecer feedback construtivo ao cooperado sobre o seu desempenho e as razões para o desligamento, colaborando para deixar uma impressão positiva, mesmo em situações difíceis.
- Respeito e Dignidade: Tratar o cooperado com respeito e dignidade durante todo o processo, evitando linguagem ou comportamento que possa ser percebido como desrespeitoso ou desconsiderado.
- Revisão de Políticas: Caso haja algum desligamento conflitivo, deveremos revisar as políticas e procedimentos da cooperativa para identificar áreas de melhoria e evitar futuros desgastes, usando a experiência para aprimorar os processos internos.

Lidar com o desligamento de cooperados pode ser um desafio, mas com uma abordagem cuidadosa e respeitosa, é possível minimizar os desgastes e manter um ambiente cooperativo saudável.

Dimensionamento da Rede Odontológica da Uniodonto Sudeste Mineiro

1. Considerações iniciais:

Para dimensionar adequadamente a rede de prestadores da Uniodonto Sudeste Mineiro é necessário considerar vários fatores, como a distribuição geográfica dos beneficiários, a demanda por diferentes especialidades, e as normativas de órgãos reguladores.

Segundo dados do IBGE o Brasil apresenta uma relação de 1,95 profissionais para cada 1000 habitantes. Segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde) a

Manual de Cooperação 2ª Edição – V.2024.10.18 - Pág. 16 / 20

relação ideal é de um cirurgião dentista para cada 1500 habitantes. Porém, a relação numérica de beneficiários e prestadores não é o único critério que se deve levar em conta para o dimensionamento da rede.

A Resolução Normativa da ANS 556/2022 dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde, mas também não faz referência a relação número de beneficiários X prestadores.

2. Metodologia de dimensionamento da rede Uniodonto Sudeste Mineiro:

Na Uniodonto Sudeste Mineiro o dimensionamento da rede leva em conta as necessidades de saúde dos beneficiários, levando em consideração a experiência da operadora que possui mais de 25 (vinte e cinco) anos de atuação no mercado de fornecimento de planos para saúde odontológica, sem nenhuma demanda ou reclamação de indisponibilidade de atendimento e definimos um Guia Geral para dimensionamento da Rede de Prestadores:

- **Análise Geográfica e Demográfica:** Determinação da área onde estão localizados os beneficiários. Isso norteia a planejar a distribuição dos prestadores de serviços de forma a cobrir todas as áreas geográficas necessárias.
- **Perfil Demográfico:** Análise da faixa etária e outros fatores demográficos dos beneficiários, que podem influenciar a demanda por determinados serviços odontológicos.
- **Estudos de Utilização de Serviços:**
Histórico de Utilização: Análise do histórico de utilização dos serviços odontológicos pela base de beneficiários. Isso inclui a frequência de consultas e procedimentos realizados. Através de relatórios de utilização dos serviços fornecidos aos beneficiários por especialidade e de relatórios de execução de serviços pelos cooperados.
- **Demanda Estimada:** Baseado no histórico e no perfil dos beneficiários, estima-se a demanda futura por serviços odontológicos. A Uniodonto avalia a taxa de crescimento e adesão de novos beneficiários para verificar as necessidades de clínicos gerais e especialistas, respeitando as existências de profissionais nas localidades atendidas.
- **Proporção de Clínicos Gerais e Especialistas**

Clínicos Gerais: Geralmente, clínicos gerais são a porta de entrada para o atendimento odontológico. Eles podem resolver uma ampla gama de problemas e encaminhar para especialistas quando necessário.

Especialistas: Considera-se as especialidades mais demandadas, como periodontia, endodontia, cirurgia bucomaxilofacial, entre outras.

- **Acessibilidade e Disponibilidade:**

Localização dos Prestadores: Estima-se que os prestadores estejam distribuídos de forma a permitir fácil acesso para todos os beneficiários.

Horário de Atendimento: Considera-se a disponibilidade dos prestadores para atender em horários que acomodem a maioria dos beneficiários.

- **Estudo de mercado de prestadores filiados a outras operadoras:**

Um acompanhamento das relações de prestadores de outras operadoras de saúde odontológicas nas cidades atendidas é considerado, em conjunto com a análise das informações fornecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar através dos dados e informações do setor de planos exclusivamente odontológicos, para formatação das necessidades futuras de profissionais.

1 Cirurgião Dentista Clínico	300 beneficiários
1 Endodontista	800 beneficiários
1 Periodontista	1000 beneficiários
1 Cirurgião Buco maxilo facial	1000 beneficiários
1 Odontopediatra	800 menores de 12 anos
1 Protetista	1000 beneficiários

Considerações Finais:

Caso seja observada, através dos canais de comunicação com o beneficiário, alguma demanda por dificuldade de agendamento com a rede prestadora, essa informação deverá ser reportada à gerência e diretoria para que seja definido o tipo de dificuldade existente e seja reavaliado o dimensionamento da rede.

O acompanhamento do dimensionamento da rede é realizado a cada seis meses ou sempre que necessário dependendo do fechamento de novos contratos, principalmente na área de expansão.

O dimensionamento da rede de prestadores deve ser um processo contínuo, adaptando-se às mudanças na demanda e ao feedback dos beneficiários. Utilizando análises detalhadas e ajustando conforme necessário, a cooperativa pode garantir um atendimento eficiente e satisfatório para seus beneficiários.

