

## **Relatório de gestão – 2023 – ano base 2022.**

O ano de 2022, foi um ano que nasceu cheio de esperança para todos os brasileiros, com a perspectiva de um novo tempo. A gestão da cooperativa inundada pelo sentimento geral de otimismo em um crescimento vindouro, iniciou o ano realizando um planejamento que contemplasse o bem estar e sucesso de nossos cooperados, colaboradores e beneficiários.

Nesse contexto, a gestão precisou estar alerta aos acontecimentos econômicos do país, para continuar primando pela saúde financeira da cooperativa, além de estrategicamente manter bons negócios e continuar sendo respeitada como a 5ª maior cooperativa do Sistema Uniodonto, sempre focada em oferecer um serviço de excelência aos seus beneficiários.

Os resultados planejados para 2022, foram alcançados e as metas ultrapassadas e tudo isso só foi possível com a colaboração de nossos cooperados na prestação de serviços de qualidade aos nossos beneficiários.

O nosso atendimento de excelência tem sido inclusive o principal argumento de vendas de nosso setor comercial que percebe a satisfação de nossos clientes que contam com uma rede de cooperados capacitados e comprometidos com sua cooperativa.

Aliados a esse esforço de atender bem ao cliente, estão nossos colaboradores que com muita seriedade realizam seu trabalho e vestem com muito comprometimento a camisa da cooperativa, se esmerando em prestar assistência aos cooperados e beneficiários da melhor maneira possível.

Assim com tanta dedicação, os resultados não poderiam ser outros: uma empresa respeitada por seus clientes e com solidez no mercado a mais de 33 anos.

Neste ano, o cooperado mais uma vez foi colocado em primeiro lugar e contou com algumas medidas fundamentais para valorização de seu trabalho, dentre elas podemos destacar:

- aumento do valor pago pela U.S. em 6,34%, em relação ao ano de 2021;
- aumento do valor pago pela produção para os cooperados em 8,63% em relação ao ano anterior;
- reajustes de valores pagos na tabela de procedimentos odontológicos;
- pagamento da anuidade do CRO de 2023;
- seleção de cooperados para prestar serviços na Unidade Móvel, no projeto de responsabilidade social e para cadastro de reserva de plantonistas do Núcleo Aldeota;

- incentivo financeiro para participação em eventos científicos, como congresso de Ortodontia, Periápice e a participação gratuita na VII Jornada Científica da Uniodonto Fortaleza.

A Diretoria e os gerentes realizaram várias reuniões, procurando planejar e executar metas propostas para o ano nas diferentes áreas da cooperativa (contabilidade, tecnologia da informação, administrativa, financeira, auditoria, departamento pessoal, RH, comercial, marketing, núcleos de atendimento e assessoria do cooperado), objetivando resultados contábeis e financeiros satisfatórios.

A partir desse planejamento com todas as áreas foram enfatizadas as melhorias nos processos internos, preconizando as boas práticas de mercado, como pode-se observar, com os resultados obtidos:

- aumento de 5,88% nas contraprestações líquidas em 2022, em comparação com o ano de 2021.
- redução dos percentuais de inadimplência geral, para 1,90%, superando a meta inicial de 5%, estabelecida. Assim a inadimplência geral no comparativo com o ano anterior (2021) foi reduzida em um percentual de inadimplência em 0,48%;
- manutenção das despesas administrativas estáveis, com pequena redução de 0,25%, redução dos dispêndios financeiros em 27,85%, enquanto que as despesas de comercialização aumentaram em 5,61%.

Para auxiliar a gestão, na tomada de decisões sobre o trabalho executado por nossos cooperados, o setor de auditoria odontológica seguiu suas ações no ano de 2022, sempre primando pela qualidade dos serviços odontológicos ofertados e à segurança do paciente, com estudos e auditorias técnicas e digitais.

Após um estudo detalhado e a avaliação de alguns aspectos fundamentais, como a análise de perfil de utilização dos procedimentos odontológicos e avaliação dos impactos financeiros, foi realizada uma ampliação na Tabela de Procedimentos Odontológicos da Uniodonto Fortaleza. Precificamos os 26 procedimentos determinados pela ANS (Agência Nacional de saúde Suplementar), RN 465/2021, para inclusão na tabela de procedimentos odontológicos e realizamos um reajuste nos valores de U.S. pagos para 36 procedimentos já existentes.

Além disso, um outro importante projeto foi realizado por esse setor, a elaboração e publicação de um novo manual de normas técnicas. Esse Manual foi concluído, após um minucioso trabalho que revisou e ampliou esse documento em dois cadernos, a fim de facilitar o manuseio e a propagação do

seu uso, com regras de utilização dos procedimentos odontológicos a serem realizados em nossos beneficiários e os procedimentos operacionais necessários para o atendimento pela cooperativa.

Iniciamos o ano com uma belíssima campanha publicitária, na TV, rádio e outdoor com a Miss Brasil Teresa Santos, com o tema Redescubra seu sorriso. Esta campanha chamou a atenção da imprensa, pois foi veiculada no mesmo período do cancelamento da obrigatoriedade do uso das máscaras de proteção. O mote da campanha chamava a atenção das pessoas a retomar os cuidados de saúde bucal e autoestima, redescobrimo a alegria de sorrir livremente.

A miss Brasil também estampou nossas mídias digitais, aumentando o engajamento e seguidores das redes oficiais da Uniodonto Fortaleza, assim como também foi a voz e sorriso escolhidos para o nosso vídeo institucional, instrumento utilizado por nossos vendedores na aquisição de novas vidas e em nossos eventos corporativos.

Sobre o marketing, a diretoria da Uniodonto Fortaleza criou um setor de marketing interno para a cooperativa, com intuito de cada vez mais fortalecer o posicionamento de nossa marca no mercado, e por entender a importância fundamental de criar cada vez mais uma comunicação mais eficiente, com a atuação focada em seus stakeholders (cooperados, colaboradores, beneficiários, parceiros e prospects).

Além disso, realizou-se uma aproximação entre os setores de marketing e comercial, com o objetivo da criação de campanhas comerciais mais assertivas com a melhoria do alinhamento interno, viabilizando melhores resultados nos negócios, tanto no tocante a novas vendas, como no relacionamento com nossos clientes.

Com esse forte elo estabelecido entre marketing e comercial, foram criadas quatro macro campanhas, atendendo as datas sazonais de grande repercussão midiática: Dia das Mães, Dia dos Pais, Dia das Crianças e a Copa do Mundo. Essas campanhas contaram com o foco em atração de novas vidas e a divulgação da campanha foi realizada em mídias digitais, com patrocínios em Facebook e Instagram, além de Rádio e televisão.

Em meio ao nosso planejamento de marketing tivemos que agregar uma nova campanha para divulgar e festejar com nossos cooperados, colaboradores e beneficiários, a significativa nota de 0,9496 que recebemos da ANS (Agência Nacional de saúde Suplementar), referente ao ano de 2021, através do IDSS (Índice de Desempenho de Saúde Suplementar) que nos colocou no patamar de melhor operadora exclusivamente odontológica do Estado do Ceará e na colocação de 4ª melhor cooperativa odontológica do Brasil.

Como resultado destas campanhas, trabalho e muita dedicação da equipe de vendas, foram comercializadas 14502 novas vidas.

O setor comercial no ano de 2022, passou por um processo de reestruturação, fruto de resultado de uma consultoria comercial que orientou um novo desenho da equipe do setor, com novo setor de televendas, supervisão de vendas e consultores de vendas.

A nossa unidade móvel equipada com consultório odontológico realizou ações em nossas empresas clientes, oportunidades ímpares para que os nossos consultores de vendas possam melhorar o relacionamento com nossas empresas clientes e prospectar novos clientes.

Nossa qualidade de atendimento foi muito bem avaliada no Reclame Aqui, pois estamos no status de ótimo e além disso nossas NIPs (Notificações de Investigação Preliminar) em 2022 foram todas atendidas, sendo as defesas todas acatadas pela agência reguladora.

Voltamos a realizar o nosso Encontro de RH, evento muito importante para o fortalecimento de nossa relação com os gestores de RH das empresas clientes, com uma maravilhosa palestra intitulada “Construindo comportamentos excelentes pós-pandemia.” Na ocasião aproximadamente 150 participantes vibraram com os ensinamentos do palestrante Rodrigo Said e tiveram a oportunidade de interagir com a diretoria da Uniodonto e a equipe de vendas que muito se esmerou para que o evento fosse um grande sucesso.

Ainda sobre os eventos, a VII Jornada Científica da Uniodonto Fortaleza aconteceu novamente, de modo híbrido (presencial e remoto), no entanto com uma maior participação presencial dos cooperados, além da participação on-line pela plataforma YouTube de cooperados e acadêmicos de odontologia. Foram quase 300 inscrições e esse modelo permitiu a participação dos cooperados do interior do estado e de estudantes de odontologia. Foram ao todo mais de 900 visualizações on-line nos dias de evento que teve uma programação científica rica, escolhida pelos cooperados em pesquisa anterior ao evento.

A nossa cooperativa seguindo os avanços tecnológicos do mercado, realizou muitos projetos nas áreas de automatização de processos, segurança e performance. Tudo isso com o objetivo de melhorar a satisfação dos usuários (cooperados, beneficiários e colaboradores) e contribuir para o aumento do faturamento da empresa.

No tocante a área de integração com clientes externos realizamos vários projetos, com robotização, via Robotic Process Automation, dos quais podemos destacar: integração de nosso sistema com redes sociais sociais (WhatsApp, Instagram e Facebook); chat on-line no portal; atendimento virtual de segunda

via de boleto e comprovante de imposto de renda (IRPF); pesquisa de satisfação do atendimento de urgência. Assim, com esses projetos ajudamos a melhorar o tempo de resposta na jornada do cliente, em seu relacionamento com a cooperativa.

Para a melhoria da segurança e da performance das informações transitadas no nosso sistema fizemos as seguintes ações: melhoria da autenticação do login no espaço do cooperado, implantação de um novo pacote de segurança Cielo para e-commerce, upgrade da versão do nosso SGBD (banco de dados) e escalonamento dos servidores em nuvem.

Com o objetivo de ajudar a gestão estratégica da empresa, foi desenvolvido o projeto de Business Intelligence no Power BI, com criação de 14 novos painéis com dados das mais diversas áreas da cooperativa, auxiliando na melhoria de tomadas de decisões da gestão.

No projeto da LGPD (Lei Geral de Proteção de dados) evoluímos, realizando a implantação de uma maior segurança no acesso ao portal do beneficiário, com a autenticação em dois fatores. Além disso, fizemos a integração do sistema da Uniodonto com a ferramenta de gestão Privacy Tool, automatizando a gestão dos consentimentos de beneficiários, tendo como resultado mais de 4400 consentimentos registrados.

A infraestrutura da tecnologia da informação recebeu alguns investimentos importantes, para a realização de projetos como: a ampliação de licenciamentos office, melhoria de monitoramento por câmeras e redundância de certificado de segurança para o portal.

A gestão da cooperativa seguindo sua preocupação em cuidar de seus colaboradores, deu continuidade aos momentos de integração dos colaboradores, promovendo ações em datas comemorativas e encontros trimestrais de aniversariantes, com a colaboração do setor de marketing através da desenvolvimento de artes criativas, identidade visual apropriada para cada evento e melhoria do fluxo de comunicação interna entre os setores e os colaboradores.

Além disso, a parceria com o Sescop foi intensificada tendo sido oportunizadas aos colaboradores a participação em vários cursos e treinamentos com diversos temas, como: gestão do tempo, gestão 5 S, planejamento estratégico, gestão de conflitos, compliance, LGPD, gestão de equipes, redação empresarial e relacionamento interpessoal. Ainda no quesito aperfeiçoamento técnico foram promovidos ciclos de palestras, apresentadas pelos próprios integrantes do setor, com temas escolhidos por eles.

A cooperativa tem cada vez mais trabalhado para formalizar e padronizar os processos, como no caso importantíssimo da política de recrutamento e seleção de novos colaboradores, provando a seriedade com que a empresa encara a contratação de novos colaboradores.

A preocupação com o clima organizacional é uma tônica da gestão, que realizou uma pesquisa de clima, com o objetivo de se aproximar mais das problemáticas dos colaboradores, permitindo assim que planos de ações mais assertivos fossem elaborados, para proporcionar melhores condições de trabalho na cooperativa.

Passamos a adotar o método Kanban, que consiste em um sistema ágil de gestão de processos e tarefas, de maneira visual e dinâmica, para que todos identifiquem as demandas que estão aguardando o início, as que estão em andamento e as que foram finalizadas.

Realizamos as avaliações de balancetes mensais, relatórios mensais e demonstrativos contábeis, incluindo indicadores exigidos pela ANS, além de outros índices econômicos-financeiros, com o objetivo de que periodicamente a situação contábil da cooperativa possa ser avaliada e as decisões de diretoria possam ser tomadas de forma eficientes.

Iniciamos a implantação e melhoria de controles internos, visando elevar o nosso nível de compliance, para essa iniciativa tivemos a parceria da Faculdade Unimed e Uniodonto do Brasil. Também em parceria com o Sescop, participamos do programa GDA, aplicado nas cooperativas em todo Brasil, que mapeia e identifica pontos fortes e fragilidades, e a partir deste diagnóstico, pudemos definir ações de aperfeiçoamento.

Realizamos também o confronto entre os registros do nosso sistema de patrimônio com a conferência física dos bens, seguido de colocação de novas plaquetas de identificação patrimonial e registro fotográfico dos bens, como medida para facilitar a identificação.

Em 2022, o serviço de urgência 24 horas da Uniodonto Fortaleza, uma referência em atendimento desta natureza em nossa cidade obteve uma média mensal de atendimento de 700 pacientes, média superior ao ano anterior que foi de 644 pacientes.

O serviço de ortodontia teve um aumento no número de contratos novos, com o auxílio de algumas campanhas de marketing que ajudaram na melhor divulgação de nosso serviço.

No tocante ao setor de produção muitos processos foram automatizados e atingimos uma média de 385 cooperados ativos utilizando as guias digitais, com

uma evolução de 21,5% de guias auditadas pela perícia digital mensalmente, além de significativa melhoria no fluxo operacional do sistema de aprovação por intercâmbio.

Com o objetivo de melhor adequar a infraestrutura da sede administrativa, foi feito um projeto de melhoria na climatização da sede, proporcionando inclusive uma economia nos gastos com energia elétrica de R\$24.000, já nos últimos 6 meses de sua implantação.

A Uniodonto Fortaleza alcançou em 2022 o resultado positivo de R\$ 2.096.256,82, formado pelo resultado de atos cooperados de R\$ 933.661,22 e o resultado de atos não cooperativos no montante de R\$ 1.162.595,60. Será destinado para a reserva legal o valor de R\$ 93.366,12 e para o FATES, R\$ 1.209.278,66. Após as destinações legais, o valor do resultado líquido ficou em R\$ 793.612,64. Seguindo determinação estatutária, metade deste valor será incorporado ao capital social, proporcionalmente à produção dos cooperados ao longo do ano. Os outros 50%, totalizando R\$ 396.806,02, terão o destino decidido por esta assembleia.

A cooperativa conta com excelente capacidade financeira e pretende manter os títulos a valores mobiliários até o vencimento. A Uniodonto Fortaleza não faz emissão de debêntures, não tem acordo de acionistas e não tem investimentos em sociedades coligadas e controladas.

Para o ano 2023 a cooperativa elaborou planejamento estratégico, priorizando ações que visam o controle da sinistralidade, aumento de faturamento e da quantidade de beneficiários. As ações são distribuídas em quatro dimensões: stakeholders; negócios; recursos, tecnologia e infraestrutura; aprendizado e crescimento.

Dentre as principais iniciativas previstas estão: criar novos produtos; elaborar campanhas de vendas; intensificar as visitas de relacionamento com clientes; estreitar relacionamento com os escritórios parceiros; estruturar o setor de pós-vendas; buscar novos nichos de mercado; estabelecer parcerias com administradoras de benefícios; criar um aplicativo para os beneficiários com diversas ferramentas que visam melhorar a experiência do beneficiário; implementar ferramentas de melhoria da segurança da informação; introduzir melhorias no portal da Uniodonto na internet; criar novos painéis na ferramenta BI; ampliar formas de recebimento presencial de beneficiários; melhorar a infraestrutura da sede e núcleo; promover o desenvolvimento dos colaboradores através de parcerias com Sescop e Uniodonto do Brasil; retomar a gestão de indicadores de desempenho dos colaboradores; ampliar o setor de relacionamento com o cooperado; fortalecer a marca Uniodonto; revisar a rede de cooperados; promover a convenção de vendas; implementar estratégias de



retenção de clientes; intensificar a prospecção de clientes a partir de contratos coletivos antigos; desenvolver plano de mídia anual; realizar o mapeamento da geolocalização de beneficiários x cooperados; centralizar os canais de comunicação com o cooperado; qualificar o atendimento a cooperados e beneficiários; dar continuidade à implantação da LGPD; aprimorar os controles internos visando a plena satisfação dos requisitos de governança, riscos e controle.

Saudações cooperativistas!

Diretoria da Uniodonto Fortaleza.