

Relatório de gestão 2024 – ano base 2023

O ano de 2023 foi um ano de contínuos desafios para a gestão da Uniodonto Fortaleza que seguiu os princípios cooperativistas e seu principal objetivo de oportunizar aos cooperados possibilidades de trabalho, com uma vasta carteira de clientes, proporcionando aos seus beneficiários um atendimento de excelência, apoiados por colaboradores empenhados em dar o melhor suporte possível a nossa cooperativa.

O planejamento para o ano de 2023 foi construído usando como base três pilares fundamentais para o crescimento da cooperativa: aumento do faturamento, satisfação do cooperado e eficiência operacional. Assim, bons negócios puderam ser fechados e a saúde financeira da cooperativa foi preservada, permanecendo a Uniodonto Fortaleza no alto patamar de 4ª maior cooperativa do Sistema Uniodonto, em faturamento.

Os resultados planejados para 2023 foram alcançados e as metas ultrapassadas, sendo tudo isso possível graças a união de esforços conjuntos da gestão, colaboradores e cooperados, sempre imbuídos do sentimento cooperativista, cuidando da cooperativa e prestando serviços de qualidade aos nossos beneficiários.

Para este ano de 2023, as diversas áreas da cooperativa (contabilidade, departamento pessoal, recursos humanos, tecnologia da informação, administrativa, financeira, auditoria, comercial, marketing, núcleos de atendimento e relacionamento do cooperado) se reuniram várias vezes para alinhar metas e propostas, com o foco em melhorar os processos internos e desenvolver cada vez mais as boas práticas de mercado, como se pode observar, com os resultados obtidos:

- Aumento de 3,91% das contraprestações líquidas.
- Em 2022, foram destinados 58,40% das contraprestações para pagamento de produção e, em 2023, esse percentual aumentou para 59,26%

- Despesas administrativas e comerciais consumiram 28,33% das contraprestações em 2022, com discreto aumento, passando para 29,23% em 2023.
- A inadimplência ficou em 2,92%, abaixo da meta estipulada de 5%, para esse ano de 2023.

A Gestão manteve o foco no cooperado, desenvolvendo cada vez mais o setor de relacionamento do cooperado que se firmou como um importante elo de aproximação entre o cooperado, a alta gestão e a rotina administrativa da cooperativa, sendo um forte canal de escuta do cooperado, buscando construir cada vez mais uma relação de confiança com a sua cooperativa.

Essa nova área conseguiu chegar mais próximo do cooperado, levantando as necessidades destes, auxiliando no planejamento de novas ações e ajudando no desenvolvimento da cooperativa. Assim, o setor de relacionamento do cooperado conseguiu atuar com maior proximidade em ações e processos como: intercâmbio entre as Uniodontos, auditoria interna, autorizações de perícias iniciais/finais, tratativas dos impostos conforme as premissas da legislação, assessoria estratégica aos incentivos concedidos pela cooperativa (seguro de responsabilidade civil, anuidade do CRO e participação em eventos científicos), AGO, AGE, entrada de novos cooperados, apoio aos projetos de responsabilidade social e ações comemorativas diversas.

A equipe de relacionamento do cooperado atendeu aproximadamente 8 mil ligações para acolher as necessidades dos cooperados e mais de 139 mil guias foram tratadas com os nossos profissionais da produção. Além disso, a comunicação com o cooperado foi fortalecida por comunicações internas de notícias por meio de Newsletters e postagem para os cooperados.

Por ocupar um lugar de destaque na Uniodonto Fortaleza, muitas ações do planejamento da cooperativa foram voltadas para o cooperado, como podemos observar:

- Aumento do valor pago pela produção para os cooperados em 5,4%, em relação ao ano anterior.
- Variação da U.S. chegou a 12,5% em relação ao último valor de U.S. de 2022.
- Pagamento de anuidade do CRO de 2024.

- Incentivo financeiro para participação de eventos científicos, como: CIOCE (Congresso internacional de odontologia do Ceará) e SBENDO

A necessidade de adequação de boas práticas de governança e atualizações estatutárias, incentivaram a atual gestão a convocar uma Assembleia Geral Extraordinária para realizar reforma estatutária que modificou o estatuto social da cooperativa e posteriormente o regimento interno.

O ano de 2023 trouxe um desafio para o setor de Marketing, o de divulgar a nova marca da Uniodonto Fortaleza, seguindo as orientações da Uniodonto do Brasil. Assim, ações de substituição da marca antiga nos diversos seguimentos foram necessárias, para que todos os públicos pudessem conhecer a nossa nova identidade visual.

Com a implementação da nova marca, novas campanhas foram planejadas pelo setor, com a utilização do marketing digital, com campanhas on-line, com os principais focos em: fortalecimento da marca, campanhas institucionais, campanhas de varejo, divulgações de nossas inovações tecnológicas e geração de conteúdo odontológico.

Com isso, nossa presença digital alcançou patamares significativos, com o aumento dos números de seguidores nas redes sociais e impactação de mais de 220.000 pessoas, além de expansão da presença digital para outras cidades do estado do Ceará, com significativo engajamento do nosso público alvo.

Algumas ações de marketing mereceram destaque, como a oportunidade de patrocínio para o concurso Miss Ceará 2023, quando a marca da Uniodonto Fortaleza foi divulgada e associada ao empoderamento feminino. Essa divulgação atingiu um público jovem que acompanha as candidatas em redes sociais, ampliando o nosso alcance, permitindo que mais pessoas pudessem conhecer os nossos serviços.

Nossa participação em eventos sociais, como fortalecimento de nosso propósito cooperativista, foi um destaque no ano de 2023. Foram realizados mais de 2000

atendimentos no projeto Sorrisão para crianças e idosos e o prosseguimento das ações em projeto social no Pecém com apoio a mais de 1000 crianças. Além disso, a participação da Uniodonto Fortaleza no Dia C de Cooperar é um destaque, quando mais de 500 pessoas puderam receber orientações de prevenção de câncer de boca e o atendimento na Unidade móvel.

Para o ano de 2023, o setor comercial da cooperativa registrou um crescimento de 127%, superando a meta inicial de 12.330 vidas e alcançando um total de 15.676 vidas beneficiadas. A cooperativa possui três canais de venda: vendedores externos, televendas e corretores parceiros. Destacamos o desempenho dos vendedores externos que atingiram 117% da meta, a televenda superou a meta com um desempenho de 105% e os corretores parceiros se destacaram com o crescimento de 214%, consolidando-se como um dos principais impulsionadores do portfólio da empresa. Esses resultados indicam a eficácia das estratégias implementadas.

Além disso, para aprimorar a experiência do cliente, foi implementado um novo canal de pós-venda, para fortalecer a fidelização dos clientes, reduzindo assim a saída de beneficiários em 8,61%, comparando ao mesmo período no ano anterior.

O setor de Serviço de atendimento ao cliente (SAC) apresentou um notável desempenho, atendendo de forma eficiente as ligações de clientes, além de prestar um serviço de ouvidoria, promovendo comunicação transparente, contribuindo para a consolidação de uma relação saudável entre a cooperativa e seus beneficiários.

Alinhada às diretrizes da ANS, a Uniodonto Fortaleza dedica atenção especial à Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). Em 2023, alcançou um resultado notável com ZERO NIPs, evidenciando o comprometimento em manter uma relação harmônica com os beneficiários. Esse indicador reflete a busca constante pela excelência, não só na ausência de NIPs, mas na valorização da satisfação dos beneficiários.

Durante o ano de 2023, a Unidade Móvel da Uniodonto Fortaleza desempenhou um papel proativo e significativo ao realizar um total de 68 ações voltadas para empresas clientes. Estas ações englobaram várias atividades, incluindo atendimentos de consultas odontológicas,

programas preventivos, iniciativas educativas, palestras informativas e ações sociais.

A presença da Unidade Móvel juntamente com membros da equipe comercial e de atendimento odontológico nessas empresas, permitiu que colaboradores e membros dessas organizações tivessem acesso a serviços odontológicos de qualidade em seus ambientes de trabalho, fortalecendo ainda mais a parceria da equipe comercial da cooperativa com essas.

Com o foco em cuidar mais ainda de nossas empresas clientes, a Uniodonto Fortaleza organizou o evento Conecta com a participação de mais de 250 pessoas, todos profissionais ligados a empresas, clientes e futuros clientes. Na ocasião, a palestra principal focou no tema: “!” Como a gestão de gente impulsiona a diversidade nas organizações, demonstrando a importância que a Uniodonto Fortaleza dá para essa temática.

A Uniodonto Fortaleza mais uma vez realizou um encontro anual com seus colaboradores, em sua Jornada da Excelência, com o tema: “Ressignificando nossos propósitos para 2024”, quando os participantes foram conduzidos a buscar novas perspectivas alinhadas com seus valores profissionais. Na ocasião, foram homenageados os colaboradores que completaram 05,10 e 15 anos de casa, uma oportunidade de reconhecer a dedicação e compromisso com a cooperativa.

A cooperativa conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aumentou mais ainda a segurança no acesso ao portal do beneficiário, com a inclusão através do código de acesso individual e o aumento da facilidade de acesso com a utilização do APP do beneficiário, bem como a gestão do seu consentimento. Assim, houve um aumento expressivo de 341% (4406) do número de beneficiários que consentiram o uso de seus dados, no comparativo com o ano de 2022.

A Uniodonto Fortaleza obteve a maior pontuação desde o início da série histórica do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS de 0,9591, atestando a nossa excelência em qualidade e atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação, fruto do trabalho realizado pelos cooperados e pelo Comitê da ANS, estrutura criada pela diretoria para tratar de questões regulatórias da Agência Nacional de Saúde.

Neste ano em parceria com o SESCOOP, foi realizada uma mentoria com técnicos com intuito de melhorar as práticas de governança e gestão e o desenvolvimento da cultura da excelência, dentro do Programa de Desenvolvimento da Gestão de Cooperativas (PDGC), como foco principal em cooperados e clientes, inicialmente.

O setor de contabilidade concluiu o levantamento do ativo imobilizado e atualizou os registros no nosso sistema, aumentando o controle e acompanhamento de vida útil e depreciação. Além disso, promoveu a melhoria dos relatórios mensais, como, por exemplo, a divisão de despesas por centro de resultados, inclusão de novos quadros e demonstrativos, auxiliando cada vez mais a gestão na tomada de decisões.

O serviço de Urgência 24 horas mereceu nesse ano de 2023, uma atenção especial, com algumas ações importantes para a melhoria do serviço: reestruturação da equipe de plantonistas, incorporando à equipe eletiva 05 cooperados classificados no processo seletivo de 2022; implementação de projeto de calibração (ciclo de seis encontros com temas importantes para os atendimentos de urgência e emergência); implantação de projeto de prontuário digital; aquisição do equipamento Durr Dental, para radiografias periapicais digitais; auditoria de guias e radiografias dos atendimentos de urgência, buscando uma qualidade cada vez maior do nosso serviço.

Foram realizados em média 750 atendimentos/mês na urgência 24 horas, o que mostra que nosso serviço é uma referência na cidade de Fortaleza, constatado pelos resultados evidenciados em pesquisa de satisfação realizada com os clientes atendidos no serviço, sendo apontados como principais destaques a alta resolutividade dos serviços e o alto índice de satisfação de nossos clientes.

As inovações tecnológicas se fizeram necessárias em nossa cooperativa e o App do cooperado recebeu novos recursos, com melhorias nos processos de perícia, pesquisa de guias e intercâmbio.

O novo Aplicativo do beneficiário da Uniodonto Fortaleza foi criado, já nascendo com recursos modernos de: geolocalização do cooperado, mapeamento de rota, acesso ao contato do

cooperado via WhatsApp, carteira digital, negociação automática de dívidas, fatura digital, 2ª via de boleto, pagamento via código de barras, atualização cadastral e outros serviços.

Além disso, o sistema da Uniodonto Fortaleza passou por muitas inovações tecnológicas através dos seguintes projetos: adesão de fatura digital pelo beneficiário, digitalização de imagens no atendimento de urgência, qualificação dos dados para o projeto de Pesquisa de Satisfação da ANS, qualificação cadastral dos beneficiários de contrato empresarial, criação de novos relatórios para o setor comercial.

Nossa cooperativa também seguiu os avanços tecnológicos com automatização de diversos processos internos, visando a eficiência operacional administrativa da Uniodonto, melhoria de desempenho, demandas legais da ANS e agilidade na comunicação de cooperados e de beneficiários.

Seguindo o projeto de tomada de decisão estratégica baseada em informações consolidadas em B.I. (Business Intelligence), foram criados 09 novos painéis com as visões de faturamento, inadimplência, orçamento, análise de carteira comercial, DRE financeira, perícia e auditoria.

A infraestrutura e segurança de rede da cooperativa passaram por processos de implantação de novas ferramentas de segurança, com monitoramento via inteligência artificial e backup em nuvem dos arquivos digitais.

Os colaboradores da cooperativa receberam atenção especial, com um novo projeto denominado “Café com o presidente”, buscando melhorar a comunicação dos colaboradores com a alta gestão da cooperativa.

Além disso, melhorias na infraestrutura da copa da cooperativa, incentivo à educação, custeio de planos de saúde, substituição de equipamentos de trabalho e a atualização do manual de conduta dos colaboradores foram medidas tomadas para proporcionar melhores condições de trabalho aos nossos colaboradores e demonstrar o compromisso dessa gestão em cuidar bem das

pessoas.

Em 2023, obtivemos resultado positivo de R\$ 1.744.153,61, dos quais R\$ 438.862,25 são oriundos de atos cooperativos. Desse montante, destinaremos 10% para o fundo de Reserva (R\$ 43.886,22) e 5% para o FATES (R\$ 21.942,11). Ainda compondo o resultado, temos R\$ 1.305.291,36, originados de atos não cooperados, cuja totalidade deverá ser incorporada ao FATES. Após as destinações para os fundos obrigatórios e 25% para incorporação ao saldo das cotas partes, proporcionalmente à produção de cada cooperado, chegamos ao valor de R\$ 279.774,68 à disposição da assembleia para decisão da destinação.

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

Para o ano de 2024, os projetos foram planejados para desenvolver cada vez mais a cooperativa e estão alinhados com o planejamento estratégico da empresa e voltados principalmente para o controle da sinistralidade, aumento de faturamento e da quantidade de beneficiários. As ações planejadas para o ano estão alinhadas em cinco aspectos principais: negócios, recursos, tecnologia, crescimento e stakeholder.

Para o crescimento dos negócios da empresa, o setor comercial está focado, para o ano de 2024, em intensificar ações visando o aumento de vendas, aprimorando cada vez mais as estratégias e ações, tanto na região metropolitana de Fortaleza, como no interior do Estado do Ceará. Para tal crescimento, algumas estratégias serão adotadas, tais como: estabelecer parcerias com Conselhos e Associações; organizar eventos e reuniões, para apresentação de produtos/serviços; estabelecer parcerias estratégicas com indústrias do Porto do Pecém; identificar e abordar grandes grupos empresariais; fortalecer a parceria com a Unimed Federação; prospectar novos clientes, a partir de análise de mercado; fortalecer as vendas por meio do canal corretor; implementar um sistema de monitoramento e avaliação das ações; coletar feedback contínuo de clientes e colaboradores.

Além disso, o objetivo para esse ano é aumentar em 20% o investimento em marketing digital, com objetivo de expandir nossa presença em todo o estado do Ceará, com foco na campanha de comemoração dos 35 anos da Uniodonto Fortaleza, em diversos canais de comunicação, divulgando nossa empresa e reforçando o compromisso em continuar com a excelência em serviços odontológicos.

Como suporte para uma gestão eficiente, será realizado um alinhamento trimestral dos itens de gestão de riscos, além do desenvolvimento de funcionalidades no sistema para geração de arquivos de obrigações acessórias e novos painéis do BI (Business Intelligence).

Os avanços tecnológicos serão uma tônica, neste ano, com a integração do Aplicativo do cooperado e do APP do beneficiário, para autorização automática de tratamentos odontológicos, além de projetos como: assinatura digital de contratos integrada ao nosso ERP, pagamento de mensalidades autorizados via Pix, bem como projetos voltados a facilitar a experiência dos cooperados, colaboradores, empresas e beneficiários na utilização de nossos serviços.

Para o ano de 2024, o cooperado será cada mais valorizado com projetos do setor de relacionamento do cooperado, aproximando cada vez mais a gestão da cooperativa de seu dono, com uma comunicação mais assertiva e a organização das festividades comemorativas dos 35 anos da Uniodonto Fortaleza, com destaque para eventos como a Jornada Científica.

Os colaboradores continuarão a receber estímulos para o seu crescimento profissional, com favorecimento de cursos e aprendizados contínuos, além da valorização por meio de reuniões e eventos focados em incentivar o trabalho em equipe e o crescimento profissional individual e coletivo, com objetivo final de impulsionar o crescimento da cooperativa.

Assim, neste ano de 2024, o beneficiário da Uniodonto Fortaleza seguirá cada vez mais recebendo um serviço de excelência, com uma rede de cooperados cada vez mais qualificada, com atendimento em consultórios particulares e um serviço de urgência 24 horas do núcleo Aldeota, com estrutura física cada vez mais acolhedora e com tecnologia moderna.

Saudações cooperativistas!

Diretoria da Uniodonto Fortaleza