



RELATÓRIO DE GESTÃO – EXERCÍCIO 2025

UNIODONTO FORTALEZA

O exercício de 2025 foi um ano de consolidação, crescimento responsável e fortalecimento institucional para a Uniodonto Fortaleza. Ao celebrarmos 36 anos de fundação, reafirmamos nosso compromisso com os princípios cooperativistas, com a sustentabilidade do negócio e com a excelência na prestação de serviços odontológicos à sociedade cearense.

Mais do que números, os resultados alcançados ao longo do ano refletem organização, maturidade de governança e, sobretudo, o trabalho integrado de cooperados e colaboradores que acreditam na força do modelo cooperativista.

Encerramos o exercício posicionados entre as quatro maiores cooperativas do Sistema Uniodonto em resultado financeiro. Alcançamos a expressiva pontuação de 0,9628 no IDSS (ciclo 2025/2024), índice da Agência Nacional de Saúde Suplementar, indicador que traduz qualidade assistencial, desempenho econômico-financeiro e conformidade regulatória.

A estratégia da gestão esteve estruturada sobre três pilares fundamentais: aumento do faturamento, satisfação do cooperado e eficiência operacional. Cada decisão foi orientada pela premissa de crescer com responsabilidade, preservando o equilíbrio econômico da cooperativa.

Mesmo diante de um cenário comercial desafiador, incorporamos 12.609 novas vidas à carteira. O ticket médio manteve-se estável em R\$ 44,09, o mesmo patamar de 2024, evidenciando consistência na política comercial aliada ao aumento do volume de vendas.

A interiorização das vendas foi um dos marcos do exercício. Realizamos visitas e negociações em municípios estratégicos como Quixadá, Quixeramobim, Iguatu, Icó, Juazeiro do Norte, Crato e Barbalha. Como resultado desse movimento, consolidamos aproximadamente 300 novas vidas nessas localidades, ampliando a presença institucional e abrindo novas oportunidades de crescimento regional.

O canal de pós-venda desempenhou papel decisivo nas negociações de reajustes contratuais, alcançando média de 5,87%. A receita proveniente desses reajustes evoluiu de R\$ 71.423,19 em 2024 para R\$ 80.819,71 em 2025, reflexo de negociações mais eficazes com grandes contas, como Assetran e Unifor, e do fortalecimento do relacionamento comercial.

No campo da rentabilidade, observamos crescimento consistente. Em 2024, a rentabilidade — apurada pelo faturamento menos a produção dos contratos



pessoa jurídica — alcançou R\$ 6.797.645,00. Em 2025, esse resultado evoluiu para R\$ 7.174.912,00, representando acréscimo aproximado de R\$ 377.000,00, equivalente a 5,6% de crescimento.

No relacionamento com beneficiários, o SAC ampliou o índice de ligações atendidas de 85% para 88%. A Ouvidoria manteve o indicador NIP ZERO pelo quarto ano consecutivo em notificações acolhidas, reafirmando conformidade junto à ANS.

A Unidade Móvel desempenhou papel proativo ao realizar 60 ações em empresas clientes ao longo do ano, reforçando o compromisso com atendimento preventivo e proximidade institucional.

O ano de 2025 foi marcado por um planejamento estruturado e estratégico do Marketing da Uniodonto Fortaleza, com foco no fortalecimento institucional, apoio direto às ações comerciais e ampliação da presença da marca ao longo de todo o calendário. Durante todo o ano, mantivemos atuação contínua em redes sociais e campanhas de tráfego pago nas plataformas Instagram, Google, LinkedIn, garantindo visibilidade permanente, geração de leads e suporte às campanhas sazonais. Um dos grandes destaques foi a campanha institucional “O Melhor Sorriso do Norte e Nordeste Começa Aqui”, vinculada ao resultado do IDSS, reforçando nossa liderança regional por meio de mídia online, rádio, publipost em portal de notícias, ativações em shopping centers e comunicação interna com colaboradores e cooperados. Executamos ainda campanhas comerciais estratégicas em datas como Dia da Mulher, Dia das Mães, Volta às Aulas, Dia dos Pais, Dia das Crianças e Dia do Dentista, fortalecendo o posicionamento da marca junto ao público final e empresarial.

O marketing também esteve presente nos principais eventos do calendário institucional e comercial, como CIOCE, PEC Nordeste, Dia C de Cooperar, Conecta, Ceará RH e Entrada de Novos Cooperados, sendo responsável por toda a pré-produção, planejamento estratégico, desenvolvimento de materiais, ativações no evento e, também, pelo pós-evento, com cobertura, produção de conteúdo e divulgação dos resultados.

Em agosto, ampliamos nossa presença institucional com a participação no Miss Brasil Terra 2025, realizado no Centro de Eventos do Ceará, incluindo a produção de conteúdo com as candidatas em nosso Núcleo Aldeota, reforçando a humanização da marca. Ao longo do ano, integramos mídia offline, ativações presenciais, produção audiovisual e estratégias digitais, consolidando a Uniodonto Fortaleza como uma marca forte, presente e alinhada ao cooperativismo, equilibrando branding, relacionamento e crescimento comercial.



A área de Relacionamento com o Cooperado manteve-se como eixo estratégico da gestão. Foram realizados aproximadamente 6 mil atendimentos telefônicos e 3 mil interações via ChatWeb. No setor de intercâmbio e auditoria, avançamos na eficiência operacional com a análise de cerca de 5 mil guias digitais e 29 mil guias físicas, além da implantação assistida do token, conferindo maior segurança e agilidade ao processamento das guias odontológicas.

No desenvolvimento profissional, ampliamos capacitações técnicas e firmamos parcerias estratégicas com empresas de referência no setor odontológico. Destacam-se os acordos com a ClearCorrect e com a S.I.N Implant System Ltda., que passaram a oferecer condições comerciais diferenciadas aos cooperados, promovendo acesso a tecnologias avançadas e fortalecendo a competitividade clínica.

Complementando esse movimento de modernização, disponibilizamos o software Lunar Odonto para apoio à prática clínica e gestão de consultório, encerrando o exercício com 41 cooperados utilizando a ferramenta.

No campo dos benefícios, o Repouso Anual Remunerado foi utilizado por 248 cooperados. Realizamos o pagamento da anuidade do CRO para 433 cooperados e concedemos apoio ao ISS para 342 profissionais. Também mantivemos incentivos para participação em eventos científicos e realizamos a integração planejada de 30 novos cooperados.

Na gestão dos Núcleos, mantivemos foco contínuo na melhoria da infraestrutura e qualificação assistencial. Entre as principais ações estruturais, destacam-se a reforma do estacionamento com substituição integral do piso, proporcionando maior segurança e conforto aos usuários, e o início da modernização da fachada, alinhada à nova identidade visual institucional, com troca de letreiros e instalação de placas em LED para ampliar a visibilidade externa.

Como reforço à segurança, foi instalado um portão de acesso ao estacionamento interno, medida que fortalece a proteção de cooperados, colaboradores e clientes.

O serviço de Urgência 24h apresentou média mensal de aproximadamente 750 atendimentos, sendo cerca de 50 particulares e 45 de intercâmbio. A qualidade assistencial foi confirmada por pesquisa aplicada a 1.243 respondentes, na qual 80,5% atribuíram notas entre 8 e 10.

No atendimento clínico eletivo, a implantação do modelo de remuneração por produção, com repasse de 40% das Unidades de Serviço (US), resultou em crescimento de 569 atendimentos em 2024 para 1.094 em 2025, representando aumento de aproximadamente 92,3%.



O serviço de Ortodontia manteve funcionamento regular e foco na excelência assistencial. No período de janeiro a novembro de 2025, a receita bruta totalizou R\$ 245.985,38.

Na gestão administrativa, realizamos reformulação significativa dos processos internos, com simplificação administrativa e redução de burocracia. Duas gerências foram extintas e as áreas de Contabilidade, Financeiro, Tesouraria, Recursos Humanos, Departamento Pessoal e Compras passaram a integrar o novo Setor de Operações, promovendo maior integração e padronização.

A geração da folha de pagamento dos cooperados foi transferida da área de Produção para o Setor de Operações, assegurando maior rigor contábil. Participamos ainda do projeto de implantação de estrutura de compliance em parceria com o SESCOOP/CE, concluído em janeiro de 2026.

Os resultados financeiros demonstram solidez: crescimento das contraprestações em 3,98%, aumento do resultado financeiro líquido em 45,59%, crescimento da produção em 2,18%, elevação das despesas administrativas em 7,87% e redução das despesas comerciais em 1,21%.

A sobra apurada foi de R\$ 2.624.986,57, sendo R\$ 921.704,20 provenientes de atos cooperativos e R\$ 1.703.282,37 de atos não cooperados. Após as destinações legais — 10% para Reserva Legal, 5% para FATES e 25% para incorporação às cotas-partes proporcionalmente à produção — permanece o valor de R\$ 587.586,43 à disposição da Assembleia.

Mantemos excelente capacidade financeira, com títulos mantidos até o vencimento, sem emissão de debêntures, sem acordos de acionistas e sem investimentos em sociedades coligadas ou controladas.

Na transformação digital, implementamos registro de boletos via API com o Banco Santander, ampliamos pagamentos por PIX, implantamos baixa automática de faturas e digitalizamos integralmente as vendas para pessoa física. Desenvolvemos robôs para automatização de fluxos, sistematizamos devolução de guias, automatizamos confirmação de agendas via WhatsApp e aprimoramos controles de glosas, intercâmbio e reincidência.

Os aplicativos Beneficiário e Cooperado evoluíram, assim como os projetos de Business Intelligence, com criação de painéis estratégicos e relatórios gerenciais que fortalecem a tomada de decisão baseada em dados.

Encerramos 2025 com todas as metas alcançadas, com governança fortalecida e estrutura preparada para sustentar novos ciclos de crescimento.

PLANEJAMENTO PARA 2026

O planejamento para 2026 foi estruturado a partir da base sólida construída nos últimos exercícios. Mais do que dar continuidade às ações já iniciadas, o próximo ciclo será direcionado à consolidação dos avanços estruturais, ao fortalecimento da governança e à ampliação sustentável da presença da Uniodonto Fortaleza no mercado de saúde suplementar.

A cooperativa seguirá orientada por três grandes eixos: crescimento com equilíbrio econômico, valorização permanente do cooperado e modernização estrutural com governança e gestão de riscos.

No âmbito do Setor de Operações, os esforços estarão concentrados no mapeamento aprofundado de processos internos com foco em automação, padronização e redução de retrabalho. Serão identificados fluxos críticos passíveis de robotização, especialmente nas rotinas administrativas, financeiras e de controle assistencial, com o objetivo de reduzir tempo de execução, minimizar falhas operacionais e ampliar a rastreabilidade das informações.

Será consolidada a estrutura de compliance e gestão de riscos, com implementação de políticas formais, matriz de riscos, fluxos de controle e definição clara de responsabilidades. A cultura de integridade será fortalecida por meio de treinamentos internos e aprimoramento dos mecanismos de controle.

Na área de Recursos Humanos, a estruturação do setor seguirá com foco estratégico, priorizando retenção de talentos, avaliação de desempenho, desenvolvimento de lideranças e fortalecimento da cultura organizacional. A intenção é promover maior alinhamento entre equipes, clareza de metas e engajamento institucional.

Também serão analisadas oportunidades de eficiência financeira, incluindo revisão de contratos, renegociação com fornecedores e definição de políticas voltadas à redução do índice de cancelamento de beneficiários, com atuação preventiva e análise preditiva de evasão.

No campo da Tecnologia da Informação e Comunicação, 2026 será marcado pela consolidação de um ambiente cada vez mais digital, seguro e integrado.

Entre os principais projetos previstos estão:

- Implantação definitiva do Token com assinatura digital pelo aplicativo, ampliando segurança jurídica e agilidade na autorização de procedimentos;
- Sistematização da cota-parte do cooperado, garantindo maior transparência e previsibilidade na apuração;

- Consolidação do Portal do Corretor, com integração de dados comerciais e operacionais;
- Robotização da análise de sinistralidade e do faturamento, integrada a ferramentas de Business Intelligence;
- Criação e aprimoramento de dashboards gerenciais estratégicos para Diretoria e Conselhos;
- Implantação do WAF (Web Application Firewall), reforçando a proteção contra ataques cibernéticos;
- Treinamentos internos voltados à cultura de segurança da informação e proteção de dados.

A tecnologia reafirma, assim, seu papel como instrumento de governança, transparência e eficiência operacional, deixando de atuar apenas como suporte técnico para assumir posição estratégica na sustentabilidade da cooperativa.

Na área Assistencial e Estrutural dos Núcleos, 2026 será direcionado à qualificação da experiência dos usuários e à melhoria contínua da assistência.

Estão previstas a reforma da recepção principal, visando ampliar conforto, organização do fluxo de atendimento e humanização do ambiente. A sala de Ortodontia será adequada para criação de recepção secundária, otimizando a organização dos atendimentos especializados.

Será implantado o plano com cobertura em Ortodontia para atendimento nos próprios Núcleos, ampliando o acesso dos beneficiários e fortalecendo a oferta de serviços internos.

Haverá continuidade do projeto de calibração das equipes de plantão, garantindo padronização clínica, alinhamento de condutas e segurança assistencial. Também serão desenvolvidos programas específicos de capacitação para auxiliares e recepcionistas, reforçando excelência no acolhimento e na organização operacional.

A valorização dos cooperados permanecerá como eixo central da gestão. Em 2026, será mantido o Projeto de Repouso Anual Remunerado (RAR), bem como o pagamento da anuidade do CRO e o incentivo financeiro de apoio ao ISS. Além disso, serão ampliadas as iniciativas de qualificação profissional, com novas parcerias estratégicas junto a fornecedores do setor odontológico, buscando geração de valor técnico e econômico ao quadro social.

No campo da expansão assistencial, será intensificada a interiorização da rede de cooperados, com foco na ampliação da capilaridade no interior do estado. O objetivo é consolidar presença institucional em regiões estratégicas, ampliar



acesso da população aos serviços odontológicos e gerar novas oportunidades profissionais.

No Marketing e Posicionamento Institucional, 2026 será marcado pela consolidação da reputação construída. A melhor pontuação já alcançada no IDSS será trabalhada como ativo institucional, reforçando excelência em gestão, qualidade assistencial e governança.

O planejamento de comunicação contemplará campanhas institucionais, presença estratégica em eventos, fortalecimento da marca no ambiente digital e integração das ações comerciais com foco em reputação e crescimento sustentável.

O Setor Comercial atuará estruturado em três pilares: Estratégia Comercial, Fidelização e Expansão e Experiência Encantadora.

Na Estratégia Comercial, será priorizada a prospecção ativa de novos CNPJs, ampliação da base empresarial e lançamento de novos planos, com ênfase no interior e na região metropolitana. O Televendas atuará de forma ativa e receptiva, com uso estratégico de leads qualificados.

Na frente de Fidelização e Experiência, será realizado o mapeamento detalhado da jornada do cliente, tanto pessoa jurídica quanto pessoa física, com padronização de processos, capacitação de parceiros e corretores e fortalecimento do uso do Portal e do E-commerce. O pós-venda será orientado por indicadores de crescimento, retenção e rentabilidade, com análise contínua de dados para garantir previsibilidade e expansão sustentável.

O planejamento de 2026 reafirma, portanto, o compromisso da Uniodonto Fortaleza com inovação responsável, solidez financeira, governança estruturada e valorização profissional.

Seguimos convictos de que, com gestão estratégica, cooperados comprometidos e colaboradores engajados, será possível enfrentar os desafios do ambiente regulatório e competitivo com segurança, mantendo o crescimento sustentável que tem marcado nossa história.

Saudações cooperativistas.