

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO DO ANO DE 2021

INTRODUÇÃO

Somos vitoriosos! Essa é a frase que precisamos cravar em nossas mentes.

Pensávamos que a chegada das vacinas trariam o fim para essa tragédia mundial mas, não foi isso que aconteceu! Junto com a pandemia, vivenciamos uma crise política e econômica em todo o país, que nos afetou diretamente.

Nosso objetivo fundamental durante todo este período foi encontrar soluções que trouxessem maior segurança administrativa e econômica à nossa Cooperativa. Não medimos esforços para dar suporte a todos os Cooperados, porque entendemos a sua importância para que toda cooperativa funcione de forma perfeita.

Os resultados são visíveis, enquanto empresas fecharam as portas e presenciamos o colapso de vários setores, a Uniodonto se manteve estável, sólida e com a imagem intacta no mercado, podemos constatar isso com resultado do IDSS (Índice de Desenvolvimento de Saúde Suplementar) junto a ANS no maior patamar do Brasil, ou seja 93,18, em primeiro lugar como operadora do segmento odontológico de 20.000 a 99.000 beneficiários.

Conseguimos tudo isto graças a você, Cooperado, que sempre está conosco contribuindo da melhor forma para que nossa Cooperativa seja referência, oferecendo serviço de excelência e acessível para todos.

Daqui para frente, enfrentaremos ainda novos desafios, somos vitoriosos e a Uniodonto é o pódio dessa vitória.

1. Política de destinação das perdas

Conforme Art. 92 do Estatuto Social as perdas apuradas do exercício de 2021 serão apresentadas na AGO 2022 para deliberação.

2. Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na “performance” da sociedade/entidade e/ou no resultado do exercício

O cenário brasileiro em 2021 foi de baixa recuperação econômica, retração do mercado, inflação com dois dígitos, diminuição do poder de compra, aumento da inadimplência, alta na taxa SELIC, elevação dos custos assistenciais e, conseqüentemente, impacto direto na rentabilidade e lucratividade da cooperativa.

Diante deste cenário, buscamos a sinergia da cooperação entre Colaboradores e Cooperados para otimizar os processos operacionais, comerciais e administrativos, visando o reduzir o impacto nos custos operacionais e manter o crescimento econômico-financeiro e social da nossa Cooperativa.

No que diz respeito à capacitação e bem estar dos Cooperados e Colaboradores, investimos em cursos, palestras e atividades sobre diversos temas: a) Participamos do treinamento na OCSP – Organização das Cooperativas do Estado de São Paulo sobre LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados; b) Participamos nos cursos de Gestão Comercial em Cooperativas de Vendas, Marketing, Relacionamento e Pós-Vendas; Comportamento e Etiqueta Profissional; Qualidade no Atendimento ao Associado promovido pelo SESCOOPP; c) Realizamos Curso de Conselho de Administração em parceria com o Sescop-PB; d) Realizamos curso para cooperados sobre Restaurações em Resina Composta e Sistemas Adesivos Atuais com a palestrante a Prof. Dra. Carina Sincler; e) Participamos de treinamento do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas – PDGC; f) Realizamos exame periódico anual para colaboradores PPRA, PCMSO e LTCAT; g) Realizamos o XIII Encontro de Atendentes e XIII Convenção do Colaborador; h) Participamos de live sobre Governança – RN nº. 443 promovido pela Odontotech; i) Realizamos o XII Seminário Científico para cooperados com palestrante Daliana Queiroga abordando o tema: Como prevenir, diagnosticar e tratar lesões bucais mais frequentes. Estas ações tiveram como objetivo motivar equipes, melhorar a qualidade dos serviços e reduzir os efeitos da pandemia sobre o emprego e geração de renda.

Citamos outras ações administrativas desenvolvidas em 2021 e participações em eventos nacionais e regionais, como: AGO da Federação Nordeste das Uniodontos, Uniodonto do Brasil e AGE SESCOOP/PB, assim também: a) Assinatura do Contrato de Consultoria LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados com ANEXT, Advocacia Galhardo e Marcheto, Além e Borim Sociedade de Advogados via Odontotech; b) Rateio de 30% das sobras, proporcional a Produção dos Cooperados; c) Renovação do Conselho de Ética – Duração do mandato 2 anos; d) Aprovação para reajuste da US (Unidade de Serviço) dos procedimentos odontológicos para R\$ 0,35; e) Isenção da Taxa de Administração pelo período de 90 dias: Abril, Maio e Junho/2021; f) Pagamento das Sobras e Cotas Partes referente ao Balanço Contábil de 2020; g) Divulgação do IDSS - Índice de Desempenho da Saúde Suplementar 2019 de 0,9751; h) Renovação do Contrato da Auditoria com BKR Auditores; i) Registro das Atas da Assembleia Geral Ordinária, Assembleia Geral Extraordinária e Estatuto Social; j) Registro de Plano Nacional ODONTO PLUS junto a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS; l) Ofício ao Conselho Técnico Odontológico – CTO e a resposta da Uniodonto do Brasil sobre uso de imagens; m) Atualização do Regimento Interno; n) Parceria com a Sicredi Evolução; o) Reformulação do Plano de Trabalho Educacional com o Sescop-PB; o) Confecção de Aditivo para Pessoa Jurídica/Pessoa Física e Termo de Responsabilidade para Cooperado referente ao LGPD; p) Participamos do Ciclo 2021 do Programa de Desenvolvimento da Gestão das Cooperativas – PDGC com bom desempenho no índice SESCOOP de Gestão e Governança; q) Participação na Reunião da Diretoria da Odontotech em João Pessoa; r) Implantação de Novo sistema de entrega e pagamento da produção dos cooperados; s) Renovação da Instalação Elétrica da Sede da Cooperativa; t) Reeleição da Diretoria da Odontotech com recondução do Presidente da Uniodonto de João Pessoa; u) Comemoração do Aniversário da Uniodonto – Dia 1º de junho – 33 anos.

Na Gestão de Vendas e Marketing com toda a reestruturação do mercado e do comportamento do consumidor buscamos aprimorar e fortalecer as vendas na plataforma de vendas online, ferramenta



ideal para o momento, impulsionando as vendas de pessoa física de forma remota, com a confiabilidade e segurança necessária para o cliente e com isso conseguimos evoluir o nosso número de beneficiários em 3 % em relação a 2020.

Com essa nova estrutura mercadológica temos o consumidor 5.0 com um perfil totalmente digital, conectado à internet e usa as novas tecnologias com facilidade para fazer suas compras e com as vendas online o consultor tem a possibilidade de prospectar com mais eficácia e eficiência, atingindo esse segmento de mercado antes pouco explorado.

No último trimestre de 2020 houve a mudança da Gestão Comercial um profissional com experiência em inteligência de mercado e vendas B2B, assim criando uma ação sinérgica trazendo mais efetividade aos processos comerciais, nas mudanças do fluxo de vendas no sistema online como a inclusão de venda com pagamento em boleto bancário, desta forma levando uma maior facilidade e experiência para o público-alvo. Com essas alterações foi migrado todo o fluxo de vendas para pessoa física à um sistema totalmente online.

Além do vendas online foi feito um planejamento com foco em criar um mecanismo de vendas B2B com pipeline de jornada do consumidor bem definido, tornando assim a experiência deste tipo de público muito mais focada na geração de autoridade na entrega de uma solução em plano odontológico na Paraíba. Nesse período foi reavaliado todo o processo envolvido no atendimento nesse público-alvo e nas plataformas de atendimento e tivemos um acréscimo de 4,42% no número usuários do plano empresa.

Quando falamos em mercado e vendas temos que pensar primeiro na gestão de marketing e com ela todas as estratégias de como chegar até nosso público-alvo de forma que eles se tornem não somente clientes mais fiéis a nossa marca. Para isso nesse período foram feitos investimentos em Publicidade e Propaganda em canais de mídia On e Offline. Também nesse período fizemos a reestruturação do setor de Marketing com uma equipe voltada ao Mercado e com isso um novo sistema de automação de Leads, CRM, atendimento ao cliente e posicionamento nas mídias sociais. Também foi feita análise de custos e redistribuindo assim as ações de marketing em canais mais efetivos e que atendam a necessidade dos nossos clientes e prospectos a clientes.

Perante todo o cenário de incertezas no mercado promovido por novas ondas epidêmicas no ano de 2021, o foco na solução e na estratégia fez com que a Uniodonto de João Pessoa por mais um ano continuasse sendo a primeira operadora a ser lembrada quando se fala em planos odontológicos na Paraíba e assim consolidamos nossa tradição aliada a inovação, buscando sempre atender as necessidades de nossos clientes completando 33 anos no mercado de planos odontológicos na Paraíba consolidada e forte.

Na parte do Programa de Promoção da Saúde, a pandemia limitou ações durante todo ano de 2020, as ações do Programa de Prevenção de Doenças Bucais, porém, com a chegada das vacinas em 2021, tivemos segurança para voltar a ampliar nosso programa.

Realizamos diversas ações educativas, palestras de orientação e atendimento preventivos destinados aos nossos usuários e não usuários. Além disso, desenvolvemos ações nas empresas

levando o cuidado com a saúde bucal até o ambiente de trabalho. As ações foram realizadas com auxílio dos Cooperados, que se disponibilizaram a prestar atendimentos, e com o suporte do Odontomóvel, veículo equipado para levar serviços de saúde a todos os lugares. A exemplo dessas ações, foram realizadas ações de conscientização na Creche do bairro Roger, em João Pessoa. Foram realizadas consultas preventivas, palestras e distribuição de kits para as crianças da creche.

No que tange a Responsabilidade Social, o ano de 2021 desenvolvemos ações de doações de cestas básicas e fraldas para casas de apoio a idosos e crianças através dos programas Sorriso Solidário, União Sustentável, Natal Sorridente e Sorriso Saudável. Fizemos parcerias com instituições com o intuito de conscientizar nossos clientes, colaboradores e cooperados a participarem com doações.

Entre as ações realizadas, se destacam a entrega de meia tonelada de alimentos não perecíveis entregues à Associação Promocional do Ancião Dr. João Meira de Menezes conquistadas através do projeto #VemCooperarParaíba. Em Campina Grande, a Uniodonto de João Pessoa apoiou o Pedal Solidário realizado pelo OCB/SESCOOP que arrecadou alimentos não perecíveis para organizações não governamentais da região do sertão da Paraíba.

Realizamos ações de sustentabilidade ambiental, cortando em mais de 95% o uso de copos descartáveis em nossas unidades através da entrega de squeezes para todos os colaboradores, além de incentivar o uso de xícaras de vidro para evitar o uso de copos descartáveis no consumo de café e chá. Nas rotinas administrativas, foram adotadas medidas que otimizaram e digitalizaram diversos processos, evitando o desperdício de papel.

3. Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto

Informamos que a Uniodonto de João Pessoa não teve reorganização ou alteração de controle direto ou indireto em organizações societárias.

4. Perspectivas e planos da administração para o exercício seguinte

Numa perspectiva otimista, cremos que a economia vai gradualmente virando a página da pandemia (ainda que com contratempos), sentimos a necessidade de reformas para impulsionar o crescimento econômico estrutural, auxiliado pela normalização da política monetária nas principais economias do mundo e início do processo de desaceleração da inflação e desemprego lento e arriscado no Brasil. A tendência de quanto mais lento o crescimento e mais forte a polarização, mais alta a volatilidade, assim com economia desaquecida e política polarizada, a volatilidade cambial se elevou em períodos eleitorais, tema central no Brasil este ano 2022.

O Conselho de Administração (CONAD) da Uniodonto de João Pessoa mantém para a uma sustentabilidade financeira e econômica, várias ações para controle da sinistralidade e para maximizar a comercialização dos produtos, bem como atuar fortemente na retenção de clientes e estabelecer a política de valorização dos Cooperados.

Diante do quadro para 2022, destacamos as seguintes metas: a) Incrementar o processo de Governança na Cooperativa; b) Realizar workshop para cooperados sobre Governança; c) Participar dos cursos de TI da Odontotech; d) Investir nas mídias sociais; e) Aumentar o market share nas empresas da base; f) Investir em novas tecnologias para Cooperativa; g) Promover o XIV Encontro de Atendentes do Cooperados; h) Promover cursos para Cooperados e Colaboradores; i) Realizar Auditoria Independente e interna; j) Estimular à Política de Valorização dos Cooperados; l) Diminuição da Inadimplência; m) Fortalecer parceria com SESCOOP-PB; n) Intensificar as ações de Odontologia Preventiva; o) Cumprir as normas da ANS; p) Intensificar programas de educação continuada para cooperado; p) Implantar Programa de Prevenção em Saúde Bucal; q) Realizar Planejamento Estratégico 2022/2023; r) Promover a qualidade em atenção e assistência à saúde; s) Incentivar a qualidade e segurança no atendimento odontológico; t) Reduzir despesas gerais e operacionais; u) Diminuir os custos assistenciais; v) Fidelizar e reter beneficiários; x) Acompanhar a desenvolvimento da LGPD; z) Dar continuidade a implantação da RN 443; y) Criar plano de expansão de novas unidades de atendimento odontológico em João Pessoa.

5. Descrição dos principais investimentos realizados

Como um ano atípico de 2021, desaceleramos os investimentos, corrigimos a rota, haja vista o crescimento das despesas assistenciais e operacionais, realizando apenas o necessário a manutenção do negócio.

Investimentos – R\$/mil

Máquinas e Equipamentos	7.390
Equipamentos de Process. De Dados	16.928
Reforma da Sede	41.495
Total	65.813

6. Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento

Nossa capacidade financeira, foi afetada diretamente pelo aumento da sinistralidade, fruto da demanda reprimida de 2020 causada pela pandemia de COVID-19. No entanto, várias ações foram e estão sendo implementadas pela gestão atual, a fim de amenizar os impactos na Cooperativa.

Tivemos indicadores econômicos neste período, que serviram de alerta para a Cooperativa, como os indicadores das despesas assistenciais sobre a ROL subiram de 55,19% para 67,56%, e baixa nos índices da ROA (-2,0%), ROE (-3,0%) e na margem operacional (-1,0%).

O fruto das ações citadas acima, refletiram nos indicadores positivos de Liquidez Corrente (2,34), Solvência Geral (2,63) e Endividamento Geral (38,0%). Dados que superam os índices de 2020. A manutenção da alta liquidez é seguida pela administração de forma a manter a segurança financeira perante cooperados, clientes e rede assistencial.



A Cooperativa, por meio de seus administradores, declara possuir capacidade financeira e intenção de manter até o vencimento os títulos e valores mobiliários classificados na categoria “mantidos até o vencimento”.

7. Investimentos da cooperativa em sociedades coligadas e controladas

Investimentos – Em R\$/mil

Uniodonto Nordeste	14.476
Cooperativa de Crédito Sicredi Evolução João Pessoa	798.438
Uniodonto do Brasil - Central Nacional das Cooperativas Odontológica	1.984
Total	814.898

Tertuliano Brito Neto
Presidente