

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO ANO DE 2020

INTRODUÇÃO

O ano de 2020 foi sem dúvida de muita preocupação e tristeza para todos nós, tudo isso adveio justamente, quando o nosso país estava em um processo de resgate econômico-financeiro de forma crescente.

Infelizmente nesse cenário calcado em angústias, tristezas e incertezas, diversos setores profissionais foram atingidos e, a saúde pública, já a tempos e, notoriamente insuficiente em cumprir seu objetivo, tornou-se caótica, e de forma direta, a odontologia sofreu os efeitos nefastos da desenfreada pandemia de envergadura mundial.

Passamos por momentos de LOCKDOWN e, enfrentamos isso, junto com nossos cooperados e colaboradores de forma coesa e sensata a fim de diminuir os prejuízos aos nossos usuários e em respeito aos mesmos. Assim, mantivemos nosso plantão e abrimos uma nova Unidade para colaborar com atendimentos mais rápidos, eficazes e sem perder a excelência.

Mesmo com todos esses problemas e que a cada dia se intensifica, a Uniodonto em nenhum momento deixou de cumprir seu papel, sempre no sentido de não medir esforços de estar ao lado de seus cooperados e colaboradores, tudo no sentido de salvaguardar seus interesses e proteger o que cada um tem de mais valioso, a VIDA. Para tanto, a nossa cooperativa se adequou e assim se mantém, trabalhando de forma incansável, para que os resultados negativos dessa pandemia sejam, ao máximo atenuados e que, possamos adentrar a um NOVO NORMAL de forma que não nos reflitam tantas sequelas.

Devemos olhar para frente, e enxergarmos um futuro cheio de esperança e para tanto, mais do que nunca, o espírito cooperativista deve imperar nesse momento, consolidando a união de forças e esforços de todos nós, a SUPERAÇÃO será consagrada.

Enfim, ao ultrapassarmos todas as adversidades, vimos mais uma vez que o cooperativismo saiu fortalecido e que os sacrifícios serão motivos de reflexão para nosso aprendizado como cidadãos e profissionais.

1. Política de destinação de sobras

Conforme Art. 89 do Estatuto Social, das sobras líquidas apuradas, foram deduzidos 10% para o Fundo de Reserva Legal e 5% para o FATES - Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social. A destinação das sobras do exercício de 2020 será decidida na AGO 2021.

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

No início de 2020, o Brasil começou a passar pela pandemia da COVID-19, que trouxe muitos impactos e causou conflitos em todos os setores da sociedade. Criou um cenário de incertezas na saúde e economia do nosso país. Tudo o que realizamos no dia a dia necessitou ser paralisado, alterado ou repensado, ficou até conhecido como: novo normal.

Neste cenário pandêmico, nossa Cooperativa teve de adaptar e modificar processos internos, implantando trabalho home office, rodízios laborais, antecipações de férias individuais (com base na legislação vigente), e elaboramos um plano de apoio aos Cooperados a fim de minimizar as perdas

em decorrência da suspensão ou redução do atendimento durante este período. Também, outras medidas preventivas: a) suspensão do Atendimento presencial na Sede; b) aquisição de EPIs para atendimento de urgências na sede e nova unidade; c) suspensão da Taxa Administrativa dos dentistas durante 60 dias a partir de Abril de 2020, d) sanitização periódica dos ambientes de todas as unidades da Cooperativa; e) distribuição de EPIs aos dentistas; d) adiantamento da Produção para os cooperados por quatro meses.

No que diz respeito à capacitação dos Cooperados e colaboradores, investimos em cursos e treinamentos on line (Atendimento Eficiente ao cliente, Biossegurança, PDGC, Programa Gestores de Cooperativas e LGPD) de forma permanente e continuada. Participamos em eventos nacionais e regionais, como: AGO da Federação Nordeste, Uniodonto do Brasil e AGE SESCOOP/PB. Estas ações tiveram como objetivo motivar equipes, melhorar a qualidade dos serviços e reduzir os efeitos da pandemia sobre o emprego.

Ao término do exercício de 2020, finalizamos com evolução no número de beneficiários em relação a 2019 de 4,46%, assim representado 51% em Planos Coletivos Empresariais e Por Adesão e 49% em Planos Individuais ou Familiares.

Nesse período foi intensificado 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. Este tipo de venda possibilita ao consultor ter mais dinamismo, rapidez e eficiência na prestação de serviço ao cliente, possibilitando uma assistência de qualidade com a velocidade e segurança necessária na hora de fechar o negócio.

Além do vendas online foram realizadas diversas ações inovadoras, voltadas para um mercado específico, ações estas que alavancaram as vendas das empresas da base, levando em consideração o grande número de beneficiários que foram cancelados no atual momento, fortalecendo e priorizando o processo de fidelização e inclusão de novos usuários, tanto público quanto privado.

Na gestão de marketing, setor esse responsável por impulsionar a divulgação do produto e marca, realizamos investimentos em ações para aumentar o número de usuários, focando sempre o fortalecimento da marca e privilegiando as empresas e os usuários com ética, responsabilidade e transparência.

Intensificamos a importância do nosso trabalho na área de promoção à saúde bucal e prevenção de doenças bucais dos nossos usuários nas empresas, participando das SIPAT'S com palestras de promoção à saúde e atendimento com a unidade móvel até onde foi prudente e seguro, seguindo todas as normas da OMS – Organização Mundial da Saúde. Diversos investimentos foram realizados em publicidade, através das mídias sociais, rádio, painéis eletrônicos e campanhas publicitárias, divulgando nossos serviços odontológicos e principalmente a nossa marca. Assim, consolidamos a UNIODONTO há mais de 32 anos no mercado de planos odontológicos da Paraíba.

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

O Conselho de Administração (CONAD) desejou manter para a Uniodonto de João Pessoa uma sustentabilidade financeira e econômica, através de várias ações para controle da sinistralidade e para

maximizar a comercialização de novas vendas, bem como atuar fortemente na retenção de clientes, visando dar continuidade a um ganho real na remuneração dos seus cooperados.

Destacamos as seguintes metas para 2021: a) Investir em novas tecnologias para Cooperativa; b) Promover o XIII Encontro de Atendentes do Cooperados; c) Promover cursos para Cooperados e Colaboradores; d) Realizar Auditoria Independente; e) Estimular à Política de Valorização dos Cooperados; f) Diminuição da Inadimplência; g) Fortalecer parceria com SESCOOP-PB; h) Intensificar as ações de Odontologia Preventiva; i) Cumprir as normas da ANS; j) Intensificar programas de educação continuada para cooperado; l) Implantar Programa de Prevenção em Saúde Bucal; m) Realizar Planejamento Estratégico; n) Promover a qualidade em atenção e assistência à saúde; o) Incentivar a qualidade e segurança no atendimento odontológico; p) Implementar as melhores práticas de governança e gestão; q) Reduzir despesas gerais e operacionais; r) Diminuir os custos assistenciais; s) Fidelizar e reter beneficiários; t) Fomentar a implantação da LGPD; u) Dar continuidade a implantação da RN 443; v) Criar plano de expansão de novas unidades de atendimento odontológico em João Pessoa.

5. Descrição dos principais investimentos realizados

O momento de 2020 exigiu união, compreensão e solidariedade para superar esta crise e preservar a nossa Cooperativa, para tanto investimos em: novo sistema de telefonia digital; plataforma de atendimento automático People (chatbot); implantação de melhoria no sistema operacional GOO; abertura de nova unidade de atendimento odontológico para urgências; distribuição de câmeras intraorais para periodontistas; implantação da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados; aquisição de equipamentos portáteis para vendas on line e a criação de novo plano odontológico.

Investimentos – R\$/mil

Máquinas e Equipamentos	19.590
Móveis e Utensílios	22.000
Equipamentos de Processamento de Dados	10.439
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros (Unidade de Urgência)	59.750
Total	111.779

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

O cenário econômico-financeiro da Cooperativa indicou uma tendência positiva, mesmo considerando uma demanda reprimida, visualizada pela redução da sinistralidade para o patamar de 56% sobre o ROL, que indica a necessidade de nos prevenir para eventos futuros. Outro fato que colaborou para melhoria da performance, foi a manutenção do índice de despesa administrativa em 28%. O nosso resultado líquido, superou as expectativas, com o crescimento de 206,94% superior a 2019, influenciando a excelente performance nos índices de rentabilidade e lucratividade, a exemplo do ROA(16%), ROE(26%) e margem operacional(10%), bem como a liquidez geral (2,27).

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 realizados no exercício de 2019)

Investimentos – Em R\$/mil

Uniodonto Nordeste	11.900
Cooperativa de Crédito Sicredi Evolução João Pessoa	481.619
Uniodonto do Brasil - Central Nacional das Cooperativas Odontológica	1.984
Total	495.503

Tertuliano Brito Neto
Presidente