

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2019 - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIODONTO CAMPINAS COOPERATIVA ODONTOLÓGICA

Senhoras e senhores cooperados da Uniodonto de Campinas,

Como em todos os anos, trazemos à apreciação da **Assembleia Geral Ordinária** dos cooperados da **Uniodonto Campinas**, relatório que espelha as atividades da cooperativa durante o ano de 2019, gestão da Diretoria Executiva e decisões do Conselho de Administração.

Lembramos o objetivo principal da cooperativa que é o de atender seu cooperado, através do trabalho em seu consultório pelo sistema cooperativista e remunerando-o adequadamente.

DIRETORIA DE OPERAÇÕES DE MERCADO

Área Comercial

Durante o ano, alteramos a formatação do departamento comercial, a partir da contratação uma nova coordenadora. A partir dessa mudança, muitas outras foram feitas e os resultados nos animam para os próximos anos: aumento de 18% na venda de planos pessoa física e 96% em pessoa jurídica, resultado obtido pelo relacionamento com corretoras de benefícios.

Embora tenhamos tido uma perda grande de beneficiários, 1.582, por inadimplência, e 15.181 por razões das mais diversas, encerramos o ano com 391.299 beneficiários próprios (38.667 PF e 352.588 PJ) e 403.034 vidas, se considerarmos os atendidos em intercâmbio. Mantivemos os investimentos em mídias sociais e tradicionais, para fortalecimento da marca e vendas efetivas.

Lançamos novos produtos para diversificação a oferecer aos interessados e atingir o maior número de pessoas, cujos resultados colheremos em breve

Dental

Inauguramos a nova entrada da loja e aguardamos as licenças do novo depósito junto à ANVISA, para submetê-lo à vigilância sanitária local.

Em agosto, realizamos o 9º Congresso Uniodonto, com 2.261 participantes, 110 cursos, 40 expositores, com um resultado equilibrado diante da exposição a que fomos submetidos. Junte-se o encontro dos colegas, o aperfeiçoamento através da qualidade da grade científica e o impacto junto aos parceiros, o 9º Congresso foi um sucesso a ser superado.

No final do ano, as vendas da Dental, computando também as obtidas durante o Congresso, alcançaram R\$ 13.702.573,70.

DIRETORIA DE RELAÇÕES COOPERATIVAS

Relacionamento com o Cooperado

Em 2019 admitimos 17 cooperados e credenciamos 39 profissionais, pessoas físicas. Registramos 35 demissões e 3 descredenciamentos. Tivemos, também, 9 exclusões, sendo 5 por óbito. Continuamos o trabalho de regularização de documentos obrigatórios (CNES e ISSQN), visto que muitos colegas não possuem em dia. Tivemos 109 visitas de relacionamento e 43 novas parcerias do ValorizaCoop, além dos conecta cooperados nas cidades de Amparo, Paulínia, Sumaré, Mogi, Araras, Indaiatuba. Nesse ano, 18 cooperados receberam algum tipo de punição pelo CCC por atividades colidentes com as regras da cooperativa, desde advertência, suspensão de atividades até multa pecuniária.

Auditoria

Mantivemos a mesma atuação de anos anteriores, solucionando pendências e reclamações e dando suporte ao CCC. Uma de nossas auditoras se gabaritou em grafologia, aumentando ainda mais a fidelidade dos trabalhos do setor. Criamos o Núcleo de Segurança do Paciente, cuidando com maior responsabilidade ainda de sua saúde.

Também nesse ano, as auditorias passaram a ser por hora marcada, inclusive aos sábados.

Plantão 24 Horas

Foram registrados 24.257 atendimentos de urgência/emergência em Campinas e 6.411 em nossa área de atuação pelas chamadas através do 0800, atendidos 469 eventuais, totalizando 31.137 socorros prestados.

Qualidade:

Criamos o setor da Qualidade, que trará melhorias aos processos de todos os departamentos da Uniodonto Campinas, conhecendo para poder medir, medindo para poder controlar, controlando para poder crescer

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

Mantivemos criteriosamente as análises do fluxo de caixa da cooperativa, e trabalhamos para que o centro de custos dos departamentos se aprimorasse cada vez mais.

Tivemos um ano difícil no quesito inadimplência, acompanhando os altos índices de diversas pesquisas nacionais, embora nosso departamento de recuperação de crédito tenha atuado constantemente no cancelamento de contratos e envio para negativação PF e PJ.

Encerramos o exercício com aplicações financeiras na ordem de R\$ 9.219.636,06 (aplicações garantidoras: R\$ 1.3781.279,60 e aplicações próprias: R\$ 7.431.636,06).

Setor de Recursos Humanos

Tivemos 3.456 horas de treinamento aos nossos colaboradores, 15 temas, 17 horas/homem. Continuamos o desenvolvimento constante das competências dos gestores, via SESCOOP.

Mantivemos o curso de escrita e ortografia para os colaboradores, com foco na comunicação externa.

Demos continuidade ao programa de cargos e salários, gerando possibilidades de crescimento aos colaboradores, assim como a 1ª turma do PDI, programa de desenvolvimento integrado, que atinge os jovens talentos da cooperativa, preparando-os para novos desafios.

Realizamos o “conecta”, em novembro, apresentando, aos colaboradores, os resultados do ano e captando novas sugestões para o novo período

Por fim, incrementamos o programa de parcerias, nos mesmos moldes que aos cooperados.

FATOS RELEVANTES

Certamente o ano foi difícil se somarmos a inadimplência já citada e a perda no STJ de ação datada de 1.995 referente a ISSQN do período de 1.990 à 1.995, visto que o tribunal sequer admitiu a aplicação da base de cálculo com desconto do que o cooperado recolhe como pessoa física, visto que esse entendimento inclusive já faz parte da lei municipal. Com isso, fomos submetidos a um pagamento absurdo de mais de R\$ 7 milhões, que nos obrigou a recorrer ao Refis e parcelar em alguns anos para podermos obter certidão negativa de débito.

Ao mesmo tempo, nova multa sem critério foi nos imposta pelo órgão municipal, agora totalmente à margem da lei, a qual estamos nos defendendo.

Esses acontecimentos testaram nossa capacidade técnica ao extremo, visto que conseguimos equalizar as soluções e mantermos a saúde econômico financeira de nossa cooperativa.

RESULTADO DO EXERCÍCIO SOCIAL

Encerramos o ano com uma receita bruta de R\$ 111.889.024,30, aplicações financeiras da ordem de R\$10.087.729,07, com um patrimônio líquido de R\$ 24.648.093,64.

O resultado, após as transferências para os fundos estatutários, foi de R\$ 87.755,20.

METAS E PERSPECTIVAS PARA 2020

Preparamos um projeto de recuperação de contratos perdidos, investiremos na retenção de clientes e fortaleceremos nossas vendas através dos canais corretores. Nossa campanha de marketing será ainda mais atuante e profunda, visando atingir a massa de clientes que buscamos. Novas parcerias de grande porte nos auxiliarão também nessa atração a novos clientes.

A Dental inaugurará seu depósito, podendo proporcionar maior atuação de vendas em todo o interior do estado, com preços competitivos e condições imbatíveis.

Todos os processos de melhoria continuarão sólidos na busca por resultados que possam sempre favorecer a sociedade em geral e, conseqüentemente, seus cooperados.

Pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva, em 31 de dezembro de 2019.

Dr. Roberto Antonio Gobbo
- Presidente -