


| | | |
|---|--|---|
|  | RELATÓRIO ANUAL DA ADMINISTRAÇÃO Elaborado por: Roberto A. Gobbo Aprovado por: Diretoria | RCA-01 Versão: 00 Data: 11/03/2021 |
|---|--|---|

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2020 - CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIODONTO CAMPINAS COOPERATIVA ODONTOLÓGICA

Senhoras e senhores cooperados da Uniodonto de Campinas,

Apresentamos à **Assembleia Geral Ordinária** dos cooperados da **Uniodonto Campinas**, relatório das atividades da cooperativa durante o ano de 2020, gestão da Diretoria Executiva e principais decisões do Conselho de Administração.

Embora tenha sido um ano totalmente atípico, devido à pandemia do Covid-19, nossa cooperativa se manteve atuante, tentando mitigar riscos e atendendo seus associados de maneira integral em suas necessidades.

Seguem as principais atuações:

OPERAÇÕES DE MERCADO:

Em função da paralisação do país por vários meses, o mercado de odontologia também foi afetado e os resultados fugiram da previsão feita para o ano, obviamente. Mesmo com todas as dificuldades, mantivemos o relacionamento com as empresas e corretoras, procurando entender as necessidades de cada setor, fortalecendo essas parcerias, através da troca constante de informações e perspectivas para cada mês do ano.

Dessa maneira, fechamos 1.720 novos contratos, ou 28.935 novas vidas (1.350 em 2019, ou 22.142 vidas), foram cancelados 1.371, a maioria por inadimplência (1.013 em 2019). Entraram em nosso cadastro 4.851 novas vidas em pessoa física, totalizando no dia 31/12/2020, 400.286 beneficiários próprios (391.732 em 2019).

Estruturamos uma área de gestão de riscos a fim de tratar de maneira mais resolutiva as solicitações motivadas pela pandemia e que saiam do escopo do nosso contrato. Nesse núcleo, foram tratados 212 contratos PJ, com 100% de resolutividade garantindo a retenção de 41.479 vidas

Como em anos anteriores já investíamos em mídias sociais e nossa base já era sólida; aumentamos a penetração dessa ferramenta de marketing, com excelentes resultados, fortalecendo nossa marca e efetivando vendas.

DENTAL UNIODONTO:

Com a paralisação dos atendimentos por algumas semanas, a Dental acabou sentindo reflexos durante aquele período, mas, mesmo assim, terminou o ano com a expressiva marca de R\$ 12.047.352,03 em vendas. Com o adiamento do Congresso Uniodonto de 2021 para 2022, nossas reuniões preparativas, que se iniciam sempre um ano antes, não ocorreram.

RELAÇÕES COOPERATIVAS:

Em 2020 foram admitidos 4 cooperados e 48 credenciados. Registramos 49 pedidos de demissões de cooperados e fizemos 05 descredenciamentos. Tivemos, também, 06 exclusões por óbito.

Continuamos o trabalho de regularização de documentos obrigatórios dos cooperados, fundamental para o processo de qualificação de nossa rede de atendimento e exigida pelas normativas da ANS.

O atendimento do Intercâmbio foi incorporado à equipe do Relacionamento ao Cooperado, a fim de agilizar as aprovações das GTOS dessa modalidade, em benefício do cooperado, fato levantado em todos os “Conecta Cooperados” de 2019 e que foi colocado em prática para melhor atender essa demanda.

Desenvolvemos um atendimento pelo *chat*, no Portal do Cooperado, para facilitar a comunicação rápida entre os colegas e os setores de Auditoria, Intercâmbio e Relacionamento ao Cooperado.

A auditoria odontológica, mesmo atuando em “home office” em alguns momentos da pandemia e finalizando suas atividades presenciais em algumas cidades; com o uso do envio de imagens pelo sistema *DATASYS* e aplicativo manteve a liberação, o trânsito e encerramento de todas as GTO's atuando no controle de inconformidades em benefício dos nossos clientes e cooperados.

Com o suporte do setor de Qualidade e o avanço com aplicação da tecnologia pelo TI aos trabalhos nos consultórios, as avaliações da Auditoria Odontológica ficarão melhores e mais seguras ao longo dos próximos anos respaldadas nas exigências das RN 452 e 443, propostas pela ANS, que visam o controle da qualidade odontológica do setor.

Atuamos com o aperfeiçoamento do SAC, estamos com uma equipe focada em receber ligações de beneficiários e dar suporte àquelas perdidas pelo excessivo uso do ramal dos setores de Auditoria, Intercâmbio e Relacionamento ao Cooperado; a eficiência bateu índices acima de 86%, superiores aos exigidos do mercado.

Em nosso Plantão 24h de Campinas foram atendidos 22.773 beneficiários em 3 escalas, e 611 pacientes eventuais (particulares). Através do Plantão 0800 (plantão existente em cidades de atuação da UNIODONTO), foram realizados 7.300 atendimentos e no Plantão Kids, foram atendidas 1.808 crianças. Tivemos também, desenvolvida por cooperados plantonistas nos momentos mais críticos da pandemia, a teleorientação de 1.229 beneficiários.

CCC:

Tivemos 31 cooperados avaliados pelo Conselho de Conduta Cooperativista, com 26 processos abertos e 19 cooperados receberam algum tipo de punição por atividades colidentes com as regras da cooperativa; 9 processos continuam em andamento e 3 foram arquivados.

ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS:

FACILITIES:

- início do projeto de implantação da clínica odontológica centralizada na cidade de Jaguariúna, bem como a Implantação da Gestão Eletrônica de Documentos (GED), que fará a inserção, catalogação e organização de aproximadamente 35.000 documentos digitalizados dentro da plataforma de trabalho.
- economia de aproximadamente R\$ 700.000,00 (setecentos mil reais) em despesas com localização e funcionamento no ano de 2020.

FINANCEIRO:

- implantação de novos processos no ano de 2020, envolvendo faturamento, emissão de boletos, automação do faturamento e contas a pagar e renegociação de empréstimos bancários, com previsão de expressiva redução de custos para os próximos anos.

CONTABILIDADE:

- implantação final e aprimoramento da plataforma de centro de custos da empresa.
- maior e melhor monitoramento dos processos de trabalho, da informatização de arquivos e da organização dos documentos contábeis.

RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO:

- implantação de novo sistema de gestão de cobrança, com envios automáticos de avisos de vencimento, notificações de débitos e processos de rescisão de contratos, visando a diminuição do PDD.
- parceria com empresa de recuperação de crédito/cobrança, com envio de contratos inadimplentes já cancelados dos anos de 2016 a 2018, com resultado já alcançado da ordem de R\$ 100.000,00 em quatro meses de trabalho no ano de 2020.

RECURSOS HUMANOS

Tivemos que nos adaptar ao trabalho remoto durante as semanas mais tensas da pandemia, com grande envolvimento da TI e cultura relacionada ao trabalho. Contratamos 3 novos colaboradores em funções que não existiam anteriormente: um head de TI, um atuário e um gestor documental. Preparamos e capacitamos a empresa para o programa de Compliance, bem como criamos a semana do conhecimento e uma pesquisa de clima interno.

AÇÕES TOMADAS POR CONTA DA PANDEMIA:

Todos fomos pegos de surpresa no final do mês de março/2020, quando iniciamos diversas atividades internas de proteção aos nossos colaboradores, incluindo o “home office” em nossas atividades, readequando às nossas necessidades e questões legais.

Fizemos diversos comunicados via áudios aos colegas, semanalmente, procurando dar a assistência necessária, numa situação tão inusitada. A partir daí, estruturamos o plantão para dar vazão aos consultórios, que naquela época não estavam com os atendimentos no ritmo normal; desenvolvemos um “face shield” que disponibilizamos a todos que estavam atendendo, além dos nossos plantonistas; logo em seguida, criamos o auxílio emergencial para nossos colegas, atendendo a 804 solicitações, representando um total de R\$ 1.522.104,81, que foram disponibilizados; em setembro/2020, criamos a USO variável e a reajustamos para 0,20, aumento de 11%, exatamente no mês em que os colegas começariam a devolver os valores do auxílio, além de ser a época onde os EPIs começaram a sofrer aumentos extravagantes por conta de taxas de importação; preparamos para o ano seguinte a comercialização de luvas e mais alguns materiais a preço de custo.

Juntamente a isso, trabalhamos intensamente a manutenção das nossas empresas contratantes, através da criação do Comitê de Gestão de Riscos, além da flexibilização do controle de recebimentos, nosso grande receio, visto que a legislação garantia o protelamento desses pagamentos. Outro grande desafio foi o controle da inadimplência, que se manteve dentro do esperado.

Todas as atitudes visaram a saúde financeira da cooperativa, para fazer frente às suas atividades quando os negócios retornarem ao normal, além de poder auxiliar os colegas em suas atividades.

FATOS RELEVANTES:

Iniciamos diversos processos internos de controles e melhorias: **Compliance**, adequação às RNs 443 e 452 da ANS, à **LGPD** e procedimentos visando à **Acreditação**, junto também à ANS. Todos esses processos exigiram um enorme esforço e comprometimento de todos os nossos colaboradores e alcançarão, no ano seguinte, os nossos associados.

RESULTADO DO EXERCÍCIO SOCIAL:

Encerramos o ano com uma receita bruta de R\$ 105.884.745,37, aplicações financeiras da ordem de R\$ 19.588.584,33, com um patrimônio líquido de R\$ 25.667.707,10, e, sobras, à disposição da AGO, no montante de R\$ 5.838.408,21.

METAS E PERSPECTIVAS PARA 2021:

Seguiremos o planejamento para o ano que vem, considerando as adequações necessárias, semana a semana, visto que a pandemia continua e não sabemos como nosso país reagirá. Ficaremos atentos ao mercado, tomando as medidas corretivas que se fizerem necessárias, com atenção redobrada aos resultados de nossa operadora, visando sempre o benefício de nossos cooperados.

Pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva, em 31 de dezembro de 2020.


Dr. Roberto Antonio Gobbo
- Presidente -