

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

## **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2021 - 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 2021, gestão da Diretoria Executiva e principais decisões do Conselho de Administração.

### **OPERAÇÕES DE MERCADO:**

O ano de 2021 foi marcado com o aumento das despesas assistenciais no segmento de saúde, impactando nos reajustes das Operadoras. Considerando este resultado as Seguradoras e Medicinas de Grupo proporcionaram um pacote de benefícios incluindo o odontológico no momento do reajuste nas empresas, impactando negativamente nas Operadoras exclusivamente odontológicas.

Mesmo com este cenário, a Uniodonto Campinas apresentou um resultado positivo no decorrer de 2021, proporcionando um crescimento de 10% nos contratos corporativos e 10,22% nos contratos individuais.

Total de beneficiários contratos corporativos = 356.187 Vidas  
 Total de beneficiários contratos individuais = 40.857 Vidas  
 Total geral de beneficiários= 397.044 Vidas

No que se refere aos cancelamentos, houve uma queda de 3,1% na quantidade de contratos cancelados.

Neste ano, a área teve como estratégia melhorias nas ferramentas de comunicação com as corretoras e empresas contratantes, como também o desenvolvimento da equipe de Relações Empresariais impactando no resultado dos reajustes e manutenção das empresas

A expectativa em 2022 será que o segmento de planos exclusivamente odontológicos apresente um leve crescimento, sendo assim a Uniodonto já está com o seu planejamento estratégico em andamento para superar as expectativas do mercado.

### **DENTAL UNIODONTO:**

A Dental Uniodonto registrou um ano de plena recuperação com 17,6% de aumento no número de cadastrados totalizando 4.614 clientes ativos, bem como um crescimento geral de 19,5%, terminando o ano com a expressiva marca de R\$ 14.398.057,03 em vendas. Com o adiamento do Congresso Uniodonto de 2021 para 2023, nossas reuniões preparativas, que se iniciam sempre um ano antes, não ocorreram.

## **RELAÇÕES COOPERATIVAS:**

Em 2021 foram admitidos 7 cooperados e 86 credenciados. Registramos 44 pedidos de demissões de cooperados e fizemos 10 descredenciamentos. Tivemos, também, 4 exclusões por óbito e 17 exclusões pelo Estatuto Social.

Auditamos 1099 pastas de cooperados em busca da atualização de documentos, e efetuamos 172 visitas a cooperados.

### **Plantão:**

Tivemos em 2021, 20.599 atendimentos nas escalas do plantão 24h, 8.173 na escala do 0800, 1.794 na escala do kids, 338 atendimentos na escala do kids em Ribeirão e 520 pacientes eventuais.

### **Auditoria:**

O departamento realizou no ano de 2021:

- 21.523 atendimentos pelo CHAT com avaliação de 90,75% de bom e ótimo pelos cooperados.
- 12.271 atendimentos aos beneficiários através da plataforma M2G

Com esses dados, ultrapassamos os 33.000 atendimentos, superando em 40% o que era atendido nas auditorias presenciais. Isso só foi possível, devido à participação da rede no processo de envio de imagens, otimizando o tempo, além de facilitar a vida dos beneficiários.

### **Qualidade:**

A Qualidade esteve presente em 16 departamentos, modelando 792 processos, contribuindo, para a adequação da cooperativa, aos requisitos da RN 452 e da RN 443, como parte do arcabouço regulatório da ANS no setor.

### **S.A.C.:**

Durante o ano de 2021, atendemos mais de 82.000 ligações de clientes, com uma taxa de abandono de 15%, o que nos classifica como excelência na experiência do cliente.

### **Intercâmbio:**

O atendimento de intercâmbio realizou através do chat, em média, 400 atendimentos mês, obtendo uma avaliação positiva em 92%. Esse atendimento facilitou o atendimento de intercâmbio, uma das principais queixas dos cooperados.

Além disso, o processo de faturamento foi remodelado, onde, em mais de 30.000 guias analisadas tivemos um percentual de glosas, menor que 1%. Hoje o atendimento dos beneficiários pelo sistema intercâmbio é rápido e seguro, garantindo nosso compromisso, com todo sistema Uniodonto.

### **C.C.C.:**

Tivemos 19 cooperados avaliados pelo Conselho de Conduta Cooperativista em 2021, sendo que 3 eram reincidentes. Desse grupo, 11 cooperados receberam algum tipo de punição por atividades colidentes com as regras da cooperativa, 8 processos continuam em andamento e 6 colegas enviaram recursos ao Conselho de Administração.

## **ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS:**

### **FACILITIES:**

- Iniciamos a implantação do sistema de compras on-line, um objetivo operacional do planejamento estratégico, retomamos os serviços de entregas de correspondências por motoboys: maior agilidade, eficácia, controle, e principalmente, economia de aproximadamente R\$ 240.000,00/ano com esse processo;
- Evoluímos com os trabalhos do G.E.D., com o mapeamento da documentação de todas as áreas e início do processo de digitalização: foco no controle de documentos dos cooperados de Campinas;
- Redução nas despesas administrativas de localização e funcionamento comparativo ao ano anterior de R\$ 407.000,00 (7%); e,
- Foram atendidas na recepção da matriz, 25.161 pessoas em 2021, e, 22.046 no 0800 da cooperativa durante o ano.

### **FINANCEIRO:**

Diversas alterações e implantações de novos processos ocorreram no ano de 2021 na área financeira. Dentre elas, renegociações e alongamento de dívida bancária, automação nas áreas de faturamento, contas a pagar e recuperação de crédito, gerando expressiva redução de custos, incrementando receita líquida de R\$ 890.852,00, e aumento na produtividade no atual exercício e futuros em 80% dos lançamentos automáticos.

- Revisão do Endividamento Bancário com redução da dívida em R\$ 2.9 MM (25%), residual alongado com redução nos custos em 2,5%/ano, gerando economia de R\$ 225.000,00/ano, e geração de liquidez no caixa de R\$ 1.5 MM/ano;
- Automação de Processos;
- Contas a Pagar: redução de 9.200 (92%)/mês nos lançamentos/conciliações manuais, reduzindo em 70% do tempo nessa atividade;
- Fluxo no Contas Pagar: redução no uso de papel sulfite de 52.000 (77%) folhas, redução de 66.000 (85%) nas impressões; e,
- Faturamento: implantação do registro eletrônico de boletos de cobrança - enviamos mais 160.000 boletos (330%) através de e-mail. Renegociação de custos para emissão de boletos, gerando economia de R\$ 248.000,00 (34%)/ano, e 85% do tempo na emissão de boletos.

### **RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO:**

- Criação de segmentação na equipe de cobrança interna, buscando redução nas perdas de receitas, reduzindo PDD (perdas) de 2020 para 2021 em R\$ 3.196.037,52 (65%);
- Implantação de novo sistema de gestão de cobrança, com envios automáticos de avisos de vencimento, notificações de débitos e processos de rescisão de contratos inadimplentes, visando a diminuição do PDD;
- Cobrança Externa (Perdas): intensificamos nossas ações de cobrança com terceirizada nos casos de inadimplentes dos anos 2016 a 2020, alcançando recebimento de R\$ 358.000,00;
- Redução nos custos com envio de cartas cobrança/notificação em R\$ 57.852,14 (80%) a partir de maio/2021, substituindo operação via Correios por motoboy.

## **CONTABILIDADE:**

A Resolução Normativa nº 400/2016, determina o rodízio de auditoria independente nas Operadoras de Planos de Saúde e a Uniodonto Campinas, visando a regularidade técnica, procedeu com a troca da empresa prestadora de auditoria, o que resultou em grandes mudanças e evolução da Operadora como um todo.

Diante disso, a nova auditoria independente, com seus apontamentos de ajuste e adequação, não só auxiliou a Uniodonto Campinas a continuar como referência no Sistema Nacional Uniodonto, como também perante à ANS.

A Contabilidade além de desenvolver um trabalho extremamente visado dentro dos requisitos técnicos da ANS, pôde evoluir e mudar, de forma positiva, não só fluxos de trabalho, como também, a cooperativa na interface com os Auditores Independentes, trazendo de fato, melhorias e adequações que estavam estagnadas, porém, com a referida troca da auditoria, acompanhamos, dentro das melhores perspectivas, as inovações regulatórias impostas a todo o mercado da Saúde Suplementar.

Por fim, a título exemplificativo, mas não limitante, ocorreram as seguintes melhorias na Contabilidade no ano de 2021:

- Melhorias e adequações nos relatórios auxiliares;
- Melhorias nos relatórios comprobatórios de saldos;
- Readequação das contas administrativas e assistenciais, impactando positivamente em todas as obrigações com a ANS;
- Revisão e mapeamento dos Ativos Imobilizados, com a conciliação contábil e atualizada de todos os Ativos Imobilizados;
- Organização e implementação do Capital Baseado em Riscos, o que ocasionou redução da Margem de Solvência junto à ANS;
- Revisão e adequação do cadastro de produto usado na contabilidade (920 e 900) – padronização da nomenclatura, classificação e conta contábil;
- Revisão e adequação das naturezas fiscais – correção do COFINS e regras de IPI e ICMS
- Criação de um novo movimento usado somente para corretoras – 1.2.68;
- Revisão e adequação dos movimentos 1.2.70 e 1.2.69 – amarração da conta caixa correta; e,
- Revisão e adequação do cadastro de fornecedor com matrícula 0900 e 900 – padronização da nomenclatura, inativação dos cadastros não utilizados desde 31/12/2019.

As melhorias demonstradas acima, estarão em constante revisão e aprimoramento para que, cada vez mais estejamos em conformidade com as normas estabelecidas pelos Órgãos regulamentadores e fiscais.

## **RECURSOS HUMANOS:**

- Reestruturamos o processo de Integração dos novos colaboradores, aplicamos a primeira Pesquisa de Clima Organizacional e criamos a área de Endomarketing;
- Aplicação da primeira Avaliação de Desempenho (Programa de Desenvolvimento e Resultado, avaliação de 180 graus);
- Contratamos uma Psicóloga expert em Recrutamento e Seleção para melhoria nesse quesito;

- Transformamos o PDI (Programa de Desenvolvimento Integrado) em Programa de Desenvolvimento e Inovação;
- Retomamos, gradativamente, os treinamentos presenciais, sendo ministrados 146 horas de cursos aos colaboradores; e,
- Segundo ano do “Mês do Conhecimento” em comemoração ao aniversário da Cooperativa, sendo ministrados os treinamentos: Cooperativismo, Atitude Empreendedora no Cooperativismo, Inteligência Emocional e Etiqueta Empresarial e Marketing Pessoal.

### **FATOS RELEVANTES:**

Mantivemos foco nos processos internos de controles e melhorias, avançamos na adequação às RNs 443 e 452 da ANS, nos adequamos à **L.G.P.D.** e já estamos mapeando as evidências buscando a **Acreditação**, junto à ANS.

Utilizamos o REFIS da Prefeitura Municipal de Campinas e efetuamos o pagamento de todas as pendências financeiras que envolviam a cooperativa, desde 1995, principalmente ISSQN, encerrando definitivamente essa etapa na nossa história, promovendo melhores condições para nossos controles internos e gestão de riscos.

### **RESULTADO DO EXERCÍCIO SOCIAL:**

Encerramos o ano com uma receita bruta de R\$ **117.934.584,41**, R\$ **10.382.729,40** em aplicações financeiras, um PATRIMÔNIO LÍQUIDO de R\$ **11.450.630,31**, e resultado de R\$ **3.924.245,81**.

### **METAS E PERSPECTIVAS PARA 2022:**

Nossa meta é atingir a margem de solvência exigida pela ANS nos primeiros meses do ano de 2022, seguindo o planejamento das áreas. A retenção de clientes e a agressividade em vendas serão mantidas, bem como os controles das contas internas. Lançaremos o e-commerce da Dental, que facilitará a venda para dentistas de todo o Estado de São Paulo, também ao longo do próximo ano. Como foco da gestão, o cooperado e seus benefícios, a manutenção dos empregos diretos e o relacionamento com as demais co-irmãs.

**Pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva, em 31 de dezembro de 2021.**

**Dr. Roberto Antonio Gobbo**  
**- Presidente -**