	<p align="center"><u>RELATÓRIO ANUAL DA ADMINISTRAÇÃO</u></p> <p>Elaborado por: Roberto A. Gobbo Aprovado por: Diretoria</p>	<p>RCA-01 Versão: 00 Data: 11/03/2021</p>
---	--	---

RELATÓRIO ANUAL DA ADMINISTRAÇÃO 2022
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DA UNIODONTO DE CAMPINAS COOPERATIVA
ODONTOLÓGICA

Senhoras e senhores cooperados da Uniodonto de Campinas,

O Conselho de Administração apresenta à **Assembleia Geral Ordinária** dos cooperados da **Uniodonto Campinas**, relatório das principais atividades da cooperativa durante o ano de 2022.

OPERACÕES DE MERCADO:

As informações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) mostram que o número de usuários de planos odontológicos chegou a 30,6 milhões, o equivalente a 15,81% da população brasileira.

Apesar do espaço para novos negócios, ocorreu uma diminuição na concorrência dos planos nos últimos anos, considerando a redução do número de operadoras odontológicas no Brasil, seja pelo movimento de fusões e aquisições, seja pela redução da presença de pequenas operadoras por dificuldades de constituição das reservas e garantias financeiras.

O resultado da Uniodonto de Campinas, acompanhou o crescimento do Mercado superando as expectativas, conforme dados abaixo:

	Ano 2021	Ano 2022	Crescimento
Individual/Familiar	41.019	43.593	6,28%
PME	55.730	64.580	15,88%
Empresarial	300.614	314.365	4,57%

Encerramos o ano com 422.538 beneficiários.

A área teve como estratégia melhorias nas ferramentas de comunicação com as Corretoras e empresas contratantes, como também o desenvolvimento das equipes impactando nos resultados de novos negócios, reajustes e manutenção das empresas.

Para o ano de 2023, a expectativa é de que o segmento de planos exclusivamente odontológicos apresente um crescimento, porém será desafiador, considerando o forte avanço dos atendimentos verticalizados, como também as grandes fusões no Mercado da Saúde Suplementar.

MARKETING:

Em 2022 nossa campanha trouxe uma visão da saúde como um todo, não focamos apenas na saúde bucal, isso nos deu liberdade para trabalhar nas diversas frentes do marketing, principalmente na frente on-line/digital.

Na plataforma *Google Ads*, tivemos um aumento do investimento em 140%, e, com as estratégias adotadas em 2022, tivemos um aumento de impressões em 575%, aumento de 140% nos cliques e 144% nas conversões, acompanhando o investimento.

Na plataforma *Meta Ads (Facebook e Instagram)*, tivemos um aumento de 1.279% no investimento, o que potencializou o número de impressões em um crescimento de 1.304%, contribuindo para que o número total de impressões fosse superior ao ano de 2021, como também ajudou a cair o CPC (custo por clique) total de anúncios.

Todo esse investimento a mais contribuiu para que o tráfego do site tenha sido superior ao ano de 2021.

No *e-commerce* tivemos um direcionamento menor de verba para otimizar a estratégia, tivemos queda de usuários, sessões e transações diretas devido às limitações da plataforma.

No *RD STATION MKT* (plataforma de captação e tratamento de *leads*), conseguimos ampliar e aprimorar a qualificação e a conexão com os *leads*, trazendo uma nova régua de comunicação limpa, ampla e objetiva.

Com o *RD STATION CRM*, implementamos uma nova forma de captação onde a venda assistida foi nosso principal foco para análises de melhorias nas campanhas, começamos a medir vendas, perdas, dificuldades, trazendo assim um novo direcionamento para estudos mais objetivos em seus dados, conseguindo mapear a jornada do cliente, auxiliando ainda mais a visão sobre a marca.

DENTAL UNIODONTO:

A Dental Uniodonto Campinas finalizou o ano com o faturamento de R\$ 13.500.000,00 em vendas e um aumento de 10% no número de clientes, totalizando 5.071 clientes cadastrados. Esse crescimento foi impulsionado pela maior exposição nos meios digitais. Novas estratégias foram trabalhadas nas redes sociais, além de incluir a divulgação do *WhatsApp* dos vendedores na comunicação, o que ocasionou melhora no relacionamento.

Em 2022 tivemos aumento dos eventos realizados na loja. Foram 8 eventos de exposição de fornecedores, o chamado “Fornecedor *Day*”, onde eles ficam presentes na loja o dia inteiro, expondo seus produtos, tirando dúvidas e realizando sorteios para os clientes.

Além da possibilidade de eventos, foi disponibilizado para os fornecedores um “mídia kit”, com oportunidade para anunciarem suas marcas nas janelas de vidro, sacolas, TV interna e painel led, o que gerou uma renda para a loja.

Também já está em desenvolvimento o *e-commerce* para venda dos produtos on-line, previsto para entrar no ar ainda esse ano.

Com o Congresso que teremos ano que vem, iniciou-se a organização da participação da indústria, com a compra de estandes e indicação de palestrantes para a grade científica.

RELACÕES COOPERATIVAS:

Em 2022 tivemos a admissão de 23 novos cooperados, 70 credenciados Pessoa Física, 4 credenciados Pessoa Jurídica; tivemos 17 afastamentos permanentes, 13 temporários; 61 cooperados pediram demissão e houve 17 descredenciamentos; também tivemos 2 óbitos, 46 exclusões por descumprimento ao estatuto e 2 eliminações.

O departamento auditou 317 pastas de cooperados e digitalizou 2.536 documentos. Por fim, foram enviadas 530 correspondências e executadas 173 visitas a consultórios.

PLANTÃO:

No ano de 2022, tivemos 23.198 atendimentos nas escalas do Plantão 24h, 8.326 na escala do 0800, 1.854 na escala do *Kids*, 371 atendimentos na escala do *Kids* Ribeirão Preto e 622 pacientes não beneficiários em atendimento particular.

Na Clínica Verticalizada localizada em Campinas, tivemos 1.323 pacientes cadastrados para tratamentos e 573 na Clínica Verticalizada localizada em Jaguariúna.

A Área de Saúde e Prevenção promoveu 78 ações preventivas em 66 empresas contratantes, atingimos 6.113 pessoas, participamos também em 3 ações sociais e distribuimos 45 mudas de ipê.

AUDITORIA:

Em 2022, a Auditoria começou um novo capítulo na sua história.

As imagens em dentística elevaram nosso padrão de qualidade e segurança do paciente, além de 2,5 milhões de economia na redução de fraudes, além da segurança jurídica ao cooperado. Hoje o PEP (prontuário eletrônico do paciente) da Uniodonto Campinas é referência no setor de Saúde Suplementar. A mineração de todos esses dados transforma-se em informações estratégicas que trarão vantagens competitivas ao negócio e servirão de base para inovações tecnológicas já previstas no planejamento estratégico dos próximos anos.

O cooperado, através do sistema de faturamento *self management* passou a administrar sua produção, onde de forma exclusiva neste setor, tem sido referência de transparência e responsabilidade e sendo convidado a disseminar a metodologia para nossas parceiras do Sistema Nacional Uniodonto e até para operadoras de grupo. Não existe plano de saúde algum onde o prestador “se paga”.

O *CHAT* totalizou 59.672 atendimentos com avaliações de bom e ótimo em 92,9%. Esse canal permitiu ao cooperado ser atendido em minutos e falar diretamente com o auditor, sem a necessidade de esperar pela liberação de guias. Enquanto na concorrência o CFO precisa editar normas para identificar o auditor, aqui ele é chamado pelo nome.

Atendemos 14.895 beneficiários através de plataforma eletrônica, resolvendo todas as demandas de maneira ágil, por pessoal qualificado, confirmando o DNA da cooperativa em ter seu cliente no foco do cuidado.

QUALIDADE:

A área da Qualidade em 2022 teve seu maior reconhecimento desde seu início. Fomos auditados por entidade acreditadora, para validação do processo de Acreditação da Operadora, obtendo pontuação máxima nos requisitos. Encerramos o primeiro ciclo de existência com êxito na condução da gestão por processos e melhorias contínuas, liderando esse choque de gestão pelo qual a cooperativa passou neste período. Crescemos sim, mas de forma organizada, madura e alinhada com as melhores práticas de mercado.

SAC:

Atendemos mais de 100 mil ligações com uma taxa de abandono de apenas 15%, o que nos coloca no nível de excelência em atendimento e relacionamento com o cliente. Iniciamos também em 2022 a Central de Relacionamento ao Cliente (CRC), um serviço customizado às necessidades dos maiores *players* da Uniodonto Campinas. Esse tem sido um importante diferencial de mercado e em apenas 6 meses do início das atividades, já duplicou de tamanho, comprovando o sucesso desta iniciativa.

GOVERNANÇA, RISCOS E CONTROLES:

A Governança Corporativa, tema central das discussões dos agentes do mercado público e privado do país, esteve presente durante os trabalhos de 2022.

Colocamos em ação o “*workflow* da governança”, gerando uma rotina organizacional fluída, constante e validada pelo Conselho de Administração. Nosso modelo de trabalho, já auditado, contribuiu para alavancar o valor da cooperativa, dando mais fôlego para o enfrentamento de novos desafios e minimizando riscos para o negócio.

A construção de um modelo de governança, riscos e controles nutriu a transformação do negócio, garantiu a sustentabilidade financeira e disseminou o *Compliance*, melhorando todo processo de tomada de decisão.

Temos uma administração pautada pelos pilares de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade cooperativista, em consonância com nossa visão em sermos reconhecidos como a principal referência entre as operadoras de planos de assistência odontológica.

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 Nacional Uniodonto.

CONSELHO DE CONDUTA COOPERATIVISTA – C.C.C.:

Foram avaliados pelo Conselho de Conduta Cooperativista, em 2022, 20 cooperados, resultando em: 5 advertências, 1 suspensão de atividades com a cooperativa por 75 dias, 1 suspensão por 90 dias e 1 por 180 dias; 6 exclusões do quadro associativo por inadimplência, 7 processos ainda em andamento e 1 arquivado.

ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS:

FACILITIES:

Portaria e Recepção:

- Total de pessoas que passaram na portaria: 42.294 pessoas.
- Foram atendidas 34.252 ligações no 0800 do plantão.

Compras:

- sistema de compras está na fase final de implantação e trará um ganho na produtividade: redução de SLA, recebimento de orçamentos já equalizados e qualificação dos fornecedores.
- Negociações realizadas em compras (Descontos - *Saving*): economia de R\$ 78.650,00 mil no ano.

Administrativo:

- Realizadas 19.014 entregas de correspondências (Recuperação de Crédito, Cadastro e Relacionamento com o Cooperado).
- Correios: despesas diminuíram em R\$ 61.994,00 em relação ao mesmo período do ano anterior, resultando em uma economia de 41%.
- Renovação de alvarás e corpo de Bombeiros realizadas com sucesso (prazo de validade 08/2025).

CEDOC:

- Mapeamento de 100% dos documentos da cooperativa;
- Tabela de temporalidade concluída em todas as áreas;
- Plano de contingência e análise de impacto concluído de todos os departamentos;
- Total de documentos digitalizados 14.374.

FINANCEIRO:

Diversas alterações e implantações de novos processos iniciaram na área Financeira e Recuperação de Crédito a partir de 2020, refletindo em 2021 e se consolidando em 2022.

Dentre elas, revisão e automação nos processos nas áreas de faturamento, contas pagar, receber, Recuperação Crédito, renegociações com Bancos em custo e perfil de cobrança, redução nas taxas de juros e alongamento do endividamento, bem como alocação de novos investimentos, gerando expressiva redução de custos e melhoria nas rentabilidades.

- Amortizações Endividamento e Incremento Investimento: dez/2021 x dez/2022:

Desembolso para amortização de Capital de Giro, contratos 2020061195 e 2020100319, junto a Uniced no valor de R\$ 1.504.292,36. Amortização de Refis 604788/2021 – 604803/2021 – Honorário, junto a Prefeitura Municipal de Campinas no valor de R\$ 1.674.764,00.

Incremento em Fundo de Investimento Itaú Trust RF DE – C/C: 1571-9 no valor de R\$ 2.430.000,00, e liquidez diária no valor de R\$ 1.200.000,00

- Redução custo tarifa emissão e envio Boletos:

Custo médio por boleto no Banco Itaú e Uniced em 2021 de R\$1,61, passando para R\$ 1,31 em 2022, gerando economia mês de R\$0,30, média anual de R\$ 119M, considerando 399.168 boletos ano.

Migração de 271.200 (235%) Boletos Físicos para Eletrônicos, quando comparamos que em **2021** enviávamos 81.360 boletos pelos correios e 115.800 eletronicamente. Em **2022** enviamos 12.408 boletos pelos correios, subindo para 386.760 eletronicamente

- Automação de Processos:

Redução de 9.200 (92%) de lançamentos e conciliações bancárias que eram feitas manualmente ao mês, através de desenvolvimento de automação empresa bancos, otimizando em 70% esta atividade.

Registro eletrônico de boletos de cobrança. Aumento de 58.392 (21%), quando comparamos que em **2021** eram 281.400, passando em 2022 para 339.792

Redução uso de 3.200 (20%) folhas papel sulfite, e 4.500 (31%) impressões.

- PPSC (Provisão para Perdas sobre Créditos):

Em 2022, as áreas Financeira/Recuperação de Crédito, tiveram um **provisionamento para perdas na ordem de R\$ 3.388.433,23**. Porém, com esforços desempenhados para equipe interna e após 40 dias apoiados pela terceirizada Norton Nunes, conseguiram reverter o valor de R\$ **1.384.912,11**, consequentemente **perdas reais na ordem de R\$ 2.003.521,12**. Ressaltando que, a cobrança ativa continua sob a gestão da terceirizada para negociações e possíveis reversões futuras.

- Terceirizada de cobrança (Norton Nunes):

Envio de contratos ATIVOS para cobrança terceirizada após 40 dias de vencidos, tempo hábil para “retenção de vidas/beneficiários” para maior assertividade na recuperação de inadimplentes, iniciado abril/2022. Foram 39.200 contratos (D+40) ativos e inadimplentes enviados em 8 meses, o que gerou neste novo projeto iniciado em abril/2022 recebimento de R\$ 1.4 MM, sendo em 2021 valor de R\$ 224M.

CONTABILIDADE:

A Resolução Normativa nº 518/2022, determinou diversas alterações na forma de contabilização e no plano de contas das operadoras. Com isso, foi necessário a reclassificação e parametrização em diversas contas e na forma de registros delas.

Com essas alterações, foi necessária uma revisão de todos os cadastros de produtos, serviços e cadastros dos clientes/fornecedores. Uma força tarefa foi criada para a alteração e execução dos trabalhos, visando uma conferência detalhada nas rotinas envolvidas.

Além das exigências mencionadas acima, tivemos também a convocação para participar do programa “NOS CONFORMES” da Secretaria da Fazenda do Estado de São Paulo. Esse programa visa o aprimoramento das informações e futura eliminação do arquivo GIA, que desde 2002 é entregue contendo as informações sobre o cálculo do ICMS.

A contabilidade, além de rever todos os itens informados no período de 2018 até o momento, também deve retificar possíveis inconsistências que eventualmente encontrar.

Por fim, para melhorar e detectar as divergências que surgiram no período, foram criados os seguintes relatórios auxiliares:

- Relatório contendo informações detalhadas por CFOP;
- Relatório de vendas por cliente e região;
- Relatório de notas escrituradas no período;
- Planilha de cruzamento de informações GIA X SPED.

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

Transformação do PDI (Programa de Desenvolvimento Integrado) em Programa de Desenvolvimento e Inovação - contratação de consultoria especializada para desenvolver metodologia e estruturar grupo de inovação.

Desenvolvimento e implantação de Políticas para garantir a gestão adequada de pessoas como: Política de Direitos Humanos, Diversidade, Programa de Inovação, Programa de Retenção de Talentos.

Aquisição de ferramentas para automação e modernização das boas práticas de gestão de pessoas:

- Menvie – automação processo de entrada;
- *LinkedIn* – Recrutamento e Seleção;
- Ponto RM – automação benefícios;
- Pesquisa Salarial – adequação ao mercado.

FATOS RELEVANTES:

Em plena atividade da Governança, fomos devidamente informados ao longo do ano, pelo especialista em controles internos, de todas as ocorrências, os mapeamentos, riscos e planos de ação.

Em novembro, passamos pela primeira auditoria oficial da Acreditação, junto à ANS, e, em breve, buscaremos a auditoria final.

RESULTADO DO EXERCÍCIO SOCIAL:


Encerramos o ano com uma receita bruta de R\$ 124.965.099,56, R\$ 13.519.886,04 em aplicações financeiras, um PATRIMÔNIO LÍQUIDO de R\$ 19.131.933,56, e sobras à disposição da A.G.O. de R\$ 3.124.824,25.

PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA OS EXERCÍCIOS SEGUINTE:

Conforme elenca o Estatuto Social, haverá eleição para mudança no Conselho de Administração e Diretoria Executiva. Logo, as perspectivas e planos para os exercícios seguintes é continuar em plena regularidade técnica, fomentar o impacto positivo na Saúde Suplementar, disponibilizando o trabalho de qualidade e excelência técnica, por intermédio do Cooperativismo.

Sempre ressaltando os valores basilares da Uniodonto de Campinas, preponderantemente, a Cooperação para um sistema sustentável, Respeito às legislações em vigor, Ética na prestação de serviços, Compromisso com a responsabilidade social, Excelência junto ao beneficiário e Responsabilidade com o Mercado da Saúde Suplementar.

Desta forma, representando a Governança, Conselho de Administração e Diretoria Executiva, em 31 de dezembro de 2022.


Dr. Roberto Antonio Gobbo
- Presidente -