

Relatório de Gestão Exercício 2020

1 - INTRODUÇÃO

Sabíamos que o ano de 2020 seria de muito trabalho, mas tínhamos a expectativa de crescimento e desenvolvimento. Para surpresa de todos, o cenário foi completamente invertido devido a crise mundial causada pela Pandemia, onde a esperança de crescimento deu lugar a: incertezas, angústias, ansiedades e medo. Toda a sociedade foi atingida inclusive a classe odontológica.

Enfrentamos juntamente com os nossos cooperados, colaboradores, beneficiários e prestadores de serviços, todas as fases desse período de guerra, dando suporte da melhor maneira possível de forma a atender, mas principalmente proteger a todos os envolvidos, prestando serviços com qualidade. O nosso serviço de urgência foi bastante requisitado, prestando atendimento aos nossos beneficiários sem interrupção.

Na realidade, 2020 foi um ano de aprendizado, descobertas, criatividade e inovação. O NOVO NORMAL, fez com que varias empresas descobrissem o potencial que possuíam, planejando e criando estratégias para driblar a crise que pegou todos de surpresa. Foi um ano difícil, mas com criatividade, confiança e segurança conseguimos seguir em frente com muito otimismo, apesar das adversidades.

A atual composição dos Conselhos: Diretoria Executiva e Conselheiros Fiscais, esta composta abaixo:

Diretoria Executiva

- **Liomar Maria de Oliveira Quaranta -Presidente**
- **Márcia Guimaraes Torres - Vice-Presidente**
- **Ana Paula Barreto Alves Rocha -Superintendente**
- **Andre Luiz Dantas Lisboa - Vogal**
- **Patricia Monteiro Sobral Felizola - Vogal**
- **Ana Grasielle Santos Teixeira Dalro -Vogal**

Conselheiros Fiscais

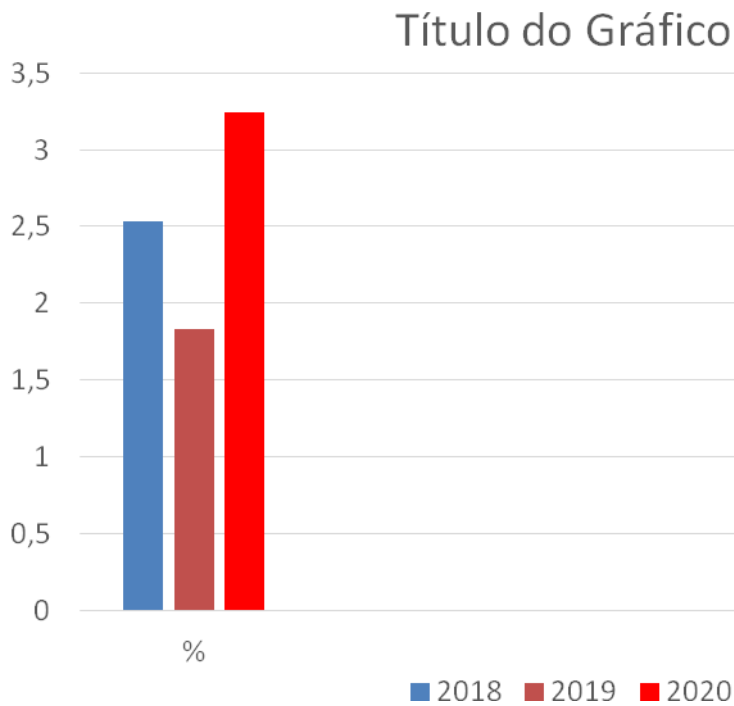
- Maria Cristina Milanez de Souza -Titular
- Sumaya Mary Carvalho Belfort -Titular
- Álvaro Bezerra Cardoso -Titular
- Heloísa Maria de Almeida Nunes Gois - Suplente
- José Luciano Cabral Aguiar - Suplente
- Marta Suzana de Freitas Buarque -Suplente.

2- GESTÃO ADMINISTRATIVA, FINANCEIRA, VENDAS e RECURSOS HUMANOS

O cenário de 2020 devido a pandemia era de muitas dificuldades na saúde, refletindo intensamente na economia do país. Começamos a viver de forma inusitada, o comércio sendo fechado, todos os setores sendo paralisados. Fomos surpreendidos pelo fechamento dos consultórios odontológicos. Tivemos que repensar e recriar, como poderíamos superar esse momento tão difícil. A Uniodonto procurou se adaptar a nova realidade, para poder se manter firme no mercado. Foi um ano atípico por causa do momento pandêmico gerado pela COVID-19 e tivemos que modificar os processos de trabalho dos colaboradores, a princípio os colaboradores executaram suas atividades em home-office, depois as férias foram antecipadas, com base nas possibilidades legais que foram ofertadas. Em alguns momentos trabalhamos internamente para poder orientar os cooperados e beneficiários e para quitação dos compromissos financeiros, pois fomos pegos de surpresa e não estávamos preparados para o momento que estávamos vivendo. Com o Decreto do Governo, que garantia as empresas a suspensão e redução da jornada de trabalho, elaboramos novos horários para os colaboradores. Tivemos que tomar decisões para contribuir com a melhoria dos atendimentos aos beneficiários e cooperados, tais como: aumentamos a US dos cooperados, tendo em vista a queda dos atendimentos nos consultórios devido a pandemia; antecipamos os pagamento da produção; aumentamos os valores pagos aos plantonistas da urgência, já que houve o fechamento dos consultórios, houve uma demanda grande no atendimento das urgências; liberamos recebimentos de juros de boletos atrasados, tanto pessoa física e jurídica; investimos na sanitização no

ambiente de trabalho da Uniodonto; as auditorias presenciais passaram a ser com hora marcada para não haver aglomeração na sede da cooperativa; e estimulamos as auditorias on-line para evitar o deslocamentos dos beneficiários para a cooperativa; implantação da LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados. Com essas medidas procuramos garantir um atendimento com maior agilidade, sempre preocupados em atender, da melhor forma possível às dificuldades de adaptação de todos (colaboradores, beneficiários e cooperados).

Percebemos, que a união faz a força. Todas as medidas foram tomadas com a coesão de todos. O bom senso prevaleceu nesse momento. Trabalhamos com transparência e segurança, tentando atenuar o impacto financeiro gerado pela pandemia, por isso houve uma diminuição nos recebimentos dos boletos durante o período da pandemia, por isso houve um aumento na inadimplência e exclusões dos beneficiários. Em 2019 a inadimplência foi de 1,83% e em 2020 aumentou para 3,24%, ou seja, quase duplicou. O cenário comercial ficou extremamente comprometido, as nossas vendas caíram consideravelmente de pessoa física e jurídica .Apesar, desses problemas o cenário econômico-financeiro da cooperativa foi favorável, fechamos o ano de forma positiva, mesmo com uma demanda reprimida, a sinistralidade da utilização dos planos foi menor, devido a diminuição nos atendimentos. A Inadimplência de acordo com o gráfico abaixo:



Com todos os problemas da pandemia, tivemos mais uma surpresa que foi a mudança da sede, o imóvel era alugado e o proprietário resolveu vendê-lo. A Uniodonto teve que investir em vários recursos para mudança da sede (pintura do imóvel, instalação de ar condicionado, sistema operacional, de computadores, telefônicos, entre outros), onde gerou muitos custos para cooperativa, mas em virtude da situação econômica da cooperativa, não sofremos grandes impactos. Entretanto, conseguimos reduzir os custos, em relação ao aluguel anterior.

Segundo os Auditores Independentes as demonstrações financeiras apresentaram adequadamente em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da Uniodonto de Aracaju Cooperativa de Trabalho Odontológico em 31.12.2020, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nesse ano de 2020 estão de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis às entidades vinculadas a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Notamos que o ano de 2020 foi difícil para vendas, de uma forma geral. Finalizamos o exercício de 2020 com uma diminuição nas vendas, tanto pessoa física como jurídica. Houve um aumento nos cancelamentos dos planos. Entretanto, tentamos sempre fortalecer e priorizar o processo de fidelização e inclusão de novos beneficiários.

Com relação à capacitação dos Cooperados e colaboradores, investimos em cursos e treinamentos on line (Atendimento Eficiente ao cliente, treinamentos do sistema operacional SAEX e UFAST e LGPD) de forma continuada e sempre. Os dirigentes participam de eventos nacionais e regionais, como: AGO da Federação Nordeste e Uniodonto do Brasil. Estas ações tiveram como objetivo motivação melhoraria a qualidade dos serviços e reduzir os efeitos do momento pandêmico. Mantemos sempre um programa de incentivo e orientação aos colaboradores, continuamos implantando um programa de educação cooperativista, trazendo consciência aos cooperados sobre a importância da cooperativa.

3 - PLANO DE METAS PARA 2021

O Plano de Metas da Diretoria Executiva para o exercício de 2021, estão relacionados: Promover treinamentos do sistema SAEX para atendimentos on line; Aprimorar o atendimento da Auditoria; Diminuição da Inadimplência; Fortalecer parceria com SESCOOP-SE; Cumprir as normas da ANS; Implementar as melhores práticas de governança e gestão; Reduzir despesas gerais e operacionais; Fidelizar e reter beneficiários;

Fomentar a implantação da LGPD; Cooperar mais profissionais aumentando a Rede Credenciada da Cooperativa, tornando a Uniodonto uma opção mais atrativa para o mercado; Estreitar os laços entre o Cooperado e a Cooperativa aumentando a sua participação e seu envolvimento; Melhorar a remuneração do Cooperado; Divulgar e prospectar novos Beneficiários para a Uniodonto, tanto pessoa Física quanto Jurídica; e Estimular a utilização das autorizações on line facilitando o processo de atendimento tanto para o Cooperado quanto para o Beneficiário;

A DIREÇÃO