

# RELATÓRIO ANUAL DE ADMINISTRAÇÃO 2023

**UNIODONTO JACAREÍ - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA**

**CNPJ: 00.531.736/0001-96**

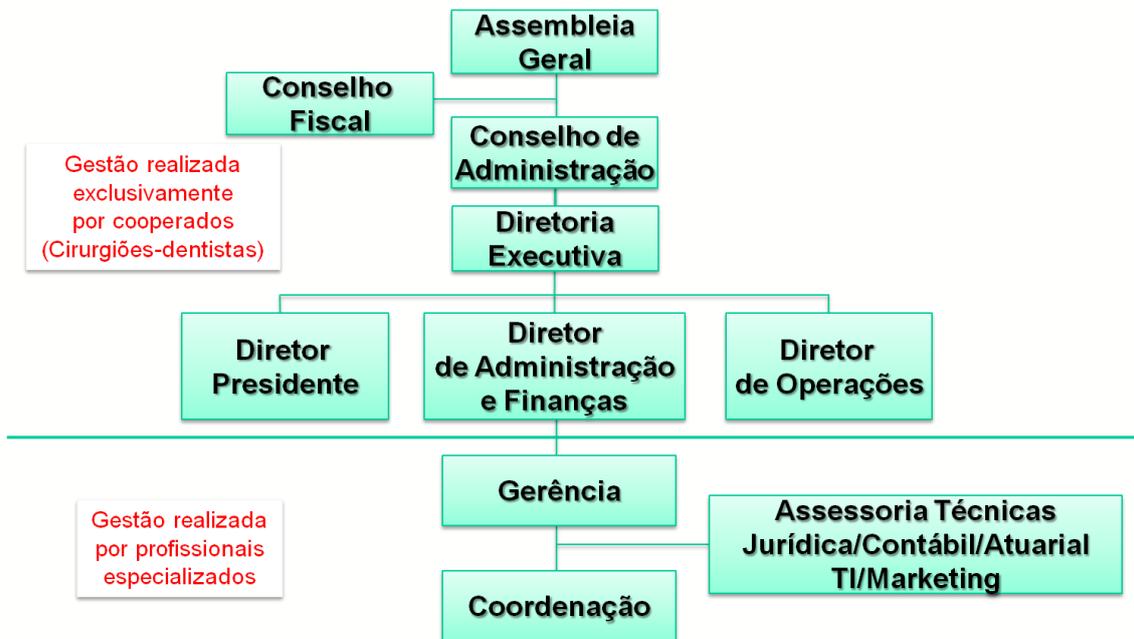
**ANS: 34305-6**



## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO 2023

### ESTRUTURA DE GOVERNANÇA

12/12/2022



### Política de destinação de lucros / superávits / sobras:

Tratando-se de uma cooperativa a destinação das sobras é definida pela Assembleia Geral Ordinária. Podendo ser destinado a distribuição entre os cooperados proporcionalmente às operações com cooperativa, bem como ter destinação para fundos ou reservas.

**Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na "performance" da sociedade/entidade e/ou no resultado do exercício;**

A Uniodonto Jacareí concluiu o ano de 2023 com 23.658 beneficiários.

As atividades e os sistemas de informações gerenciais, operacionais e financeiras necessitam de constante acompanhamento e validações, para melhor aproveitamento dos recursos e melhoria contínua. Já na gestão do risco, identificamos os principais riscos que permeiam o mercado, a subscrição, crédito, assuntos legislativos e operacionais, estabelecendo o tratamento, a verificação e controle. O risco é avaliado quanto ao seu impacto e probabilidade de ocorrer, e para tal, podemos assumir o risco, mitigar o risco ou eliminar o risco.

Quanto as ações realizadas no ano de 2023, segue escopo das ações realizadas na perspectiva de Governança, Aprendizado e Conhecimento.



Em Pesquisas de Satisfação, aplicamos e avaliamos anualmente pesquisas juntos as nossos cooperados, beneficiários e clientes pessoa jurídica a fim de medir o nível de satisfação e corrigir eventualmente alguma falha no processo.

Realizamos treinamento aos cooperados na área de Endodontia na Odontopediatria e Retratamento de Canal para Adultos, bem como um curso de Hands On.

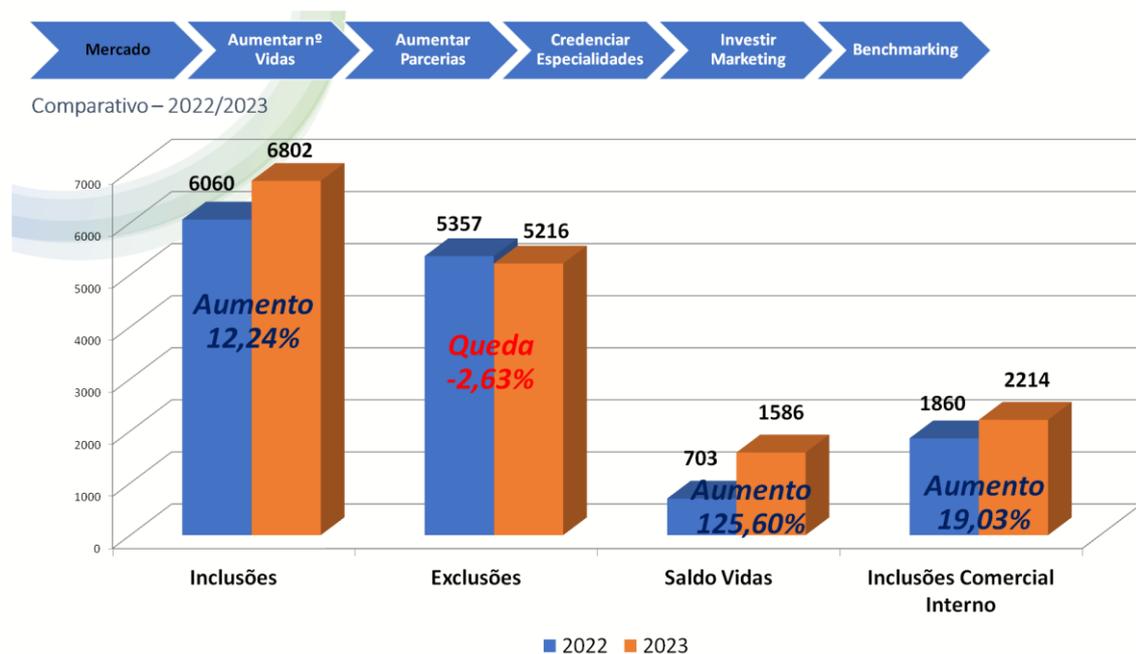
Criação de um Setor de Relacionamento com o cliente (Cooperados, beneficiários e Pessoas Jurídicas) a fim de tratar solicitações/reclamações e garantir que sejam direcionadas aos departamentos apropriados para serem resolvidas e implementadas mudanças. O setor coleta feedback dos clientes sobre sua experiência e desenvolve relacionamento contínua e próximo.

<b>Processos Internos</b>			
<b>ESG</b>	<b>Ferramenta de Gestão de WhatsApp (Iptell) e VVN</b>	<b>Atualização de Processos Internos</b>	<b>Avaliação de Risco (Matriz de Risco)</b>

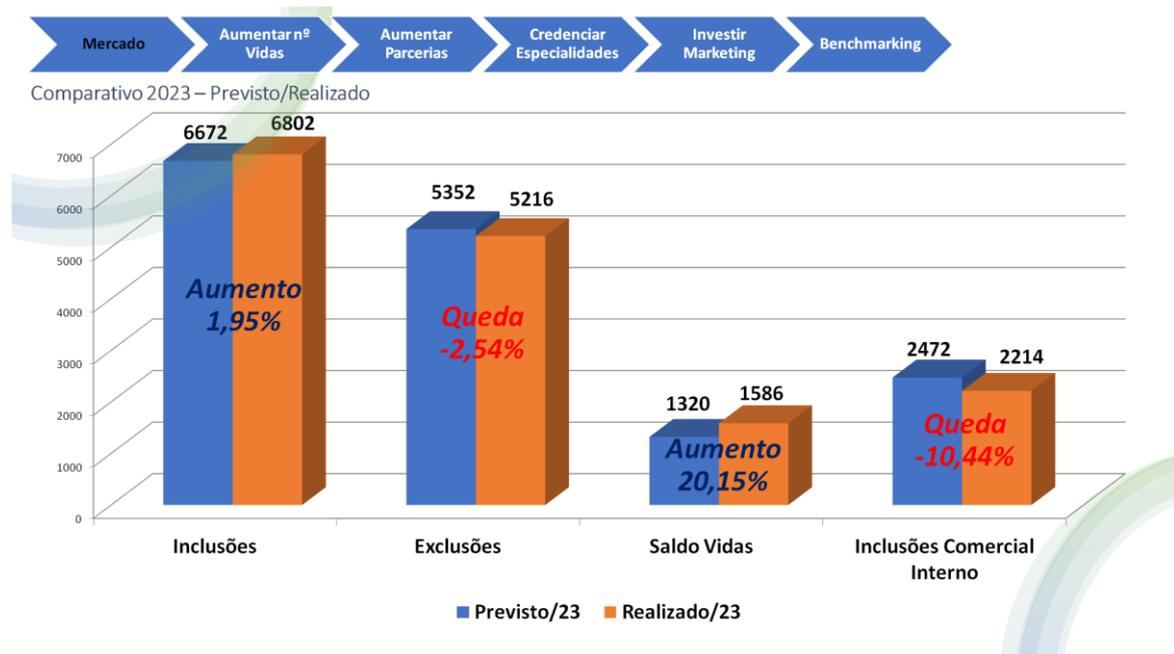
Quanto ao escopo de Processos Internos desenvolvemos ações de sustentabilidade ambiental, social e de governança corporativa a fim de manter políticas de maior responsabilidade de Governança. Implantamos ainda no decorrer de 2023 um sistema de Gestão de WhatsApp e VVN (Vivo Voz Negócios) visando ter maior controle das demandas na relações com os clientes intermos e externos.

Continuamente são realizadas atualizações no processos internos com revisão de metas e indicadores de acordo com a necessidade da Alta Direção, que faz a Avaliação do Riscos para seu processo de toma de decisão.

No ações de Mercado, monitoramos as atividades de inclusão, exclusão, saldo de vidas e comercial interno em comparação com o ano anterior (2022/2023) para mensurar o desempenho interno.

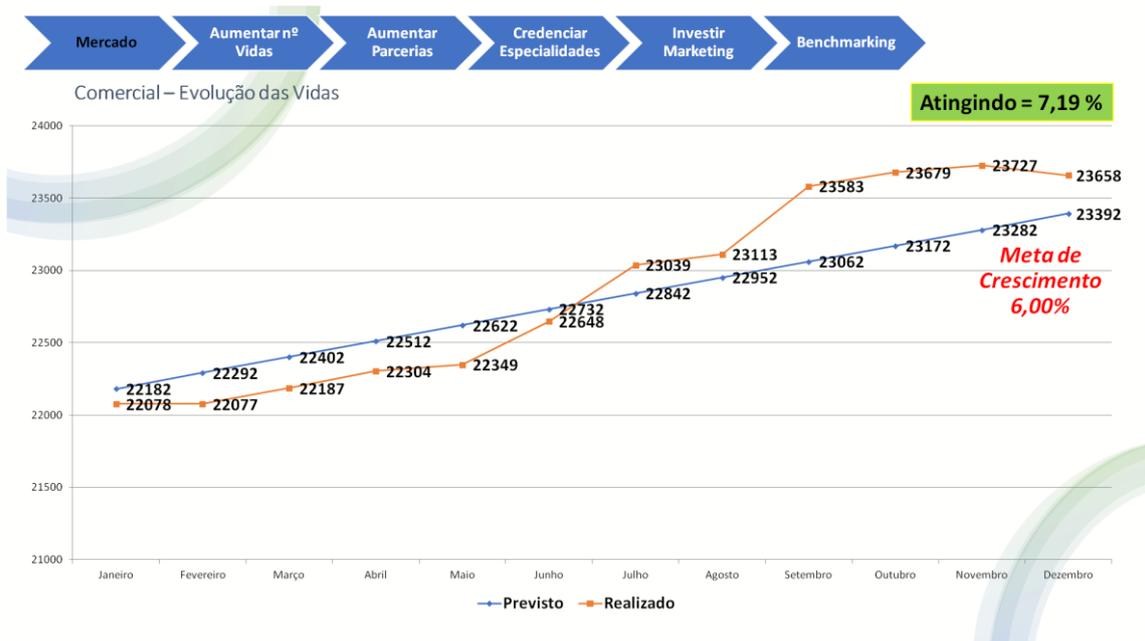


Em seguida comparamos o desempenho do previsto e realizado para o ano de 2023, onde tivemos um aumento de 1,95% nas inclusões em relação ao que foi previsto. Uma queda de 2,54% nas exclusões, justificado ainda pela criação do setor de relacionamento com cliente que tem por objetivo também maior retenção de clientes. Um aumento de 20,15% no saldo de vidas em relação ao previsto e uma queda de 10,44% no desempenho do comercial interno em relação as metas previstas em 2023, mas que não culminaram o não atingimento da meta anual.



Em relação meta de crescimento para 2023, que foi de 6%, a Uniodonto Jacareí conseguiu crescer 7,19%, superando assim sua meta de crescimento para o ano.





Ainda dentro das ações de mercados foram apresentadas as principais ações de marketing e marca para o ano de 2023.



Comercial – 2023/Ações de Marketing/Marca

Abaixo listamos o volume de ações realizadas pela agência durante 2023, levando em consideração criações, planejamento de ações e negociações.

**Produções**

- 360 conteúdos para redes sociais: artes, carrossel, artes animadas, vídeos
- 390 copies estratégicas
- 65 artes e copies para abordagem direta com clientes
- 35 roteiros para vídeos de autoridade e/ou vídeos institucionais
- 12 planejamentos de Ações: planejamento anual, açores comerciais, estratégias com beneficiários, estratégias para corretores, ações sociais
- 20 artes para cartazes, convites, folhetos e materiais distintos
- 6 artes de apresentação comercial e propostas
- 1 projeto de revitalização de comunicação visual: fachada, adesivos, envelopamento veicular

**Desempenho dos perfis**

- Aumento de 22% no número de seguidores
- Aumento médio de 16% na taxa de engajamento



Dentro das políticas de EGS foram realizadas ações de balanço social, com o objetivo de fortalecer e devolver trabalhos de cunho social, praticando assim o 7º princípio – interesse pela comunidade.

**Balanço Social**

**1 - Ação Social – ASSOCIAÇÃO HUMANITÁRIA AMOR E CARIDADE - AHAC**



Ação do Bem em benefício da Associação Humanitária Amor e Caridade – AHAC com o objetivo de arrecadar Biscoitos, Shampoo e Leite. Em Set/23, realizamos a entrega dos seguintes produtos arrecadados:

➤ 167 Pacotes de Biscoito de Água e Sal	➤ 60 Pacotes de Biscoito de Maltosa
➤ 132 Litros de Leite	➤ 24 Shampoo
➤ 8 Condicionador	➤ 5 Kits de Shampoo/Condicionador
➤ 2 Pacotes de Biscoito de Polvilho	

**4 - Ação Social – PROJETO AMAZÔNIA**



No último mês de julho nossas cooperadas Dra. Léa Zaccaro e Dra. Sheila Cassiano estiveram no Barco Hospital Metodista com a missão de levar cuidados e orientação sobre higiene bucal para as comunidades ribeirinhas e aldeias indígenas da Amazônia. Uma ação que só foi possível graças a contribuição de vários colaboradores e doadores que se solidarizam com a causa. Nós da Uniodonto Jacareí temos muito orgulho de fazer parte de projetos como esse, que levam dignidade e saúde para quem mais precisa.



**5 - Ação Social – CEPAC – FRALDAS GERIÁTRICAS**



Em Maio, nosso Diretor de Operações, Dr. Marcelo de Oliveira, fez a entrega das fraldas geriátricas arrecadadas em nossa campanha social. As doações foram entregues à senhora Ana Maria, presidente da CEPAC. Mais uma vez, muito obrigado a todos que contribuíram.

Total de Fraldas Repassado: 810

**3 - Ação Social – LIVRO – AVENTURAS DA FORMIGUINHA NICODEMUS**



Em Agosto estivemos no projeto Guri na Roça para realizar a entrega de 50 livros das Aventuras da Formiguinha Nicodemus, escrito por Carlos Lemes, escritor Jacariense. A aquisição só foi possível graças aos esforços em conjunto da equipe da Uniodonto Jacareí e de seus cooperados. E em maio, os livros também são ingressos para as crianças assistirem a peça teatral que leva o mesmo nome. O espetáculo já está em desenvolvimento e será apresentado a partir de 2024. Nosso muito obrigado aos envolvidos que possibilitaram mais um dia de sorrisos e muita animação.

**Balanço Social**

**6 - Ação Social – COLÉGIO MELLO E ARICE**



Em maio, nossa cooperada, Dra. Sheila, esteve no Colégio @melloearice para uma ação super legal de orientação sobre escovação e seus benefícios. Um momento de aprendizado que certamente vai proporcionar aos alunos um entendimento maior sobre a importância do cuidado com a saúde bucal.

**7 - Ação Social – DOM VIÇOSO**



Em abril foi realizada uma ação social juntamente com o @projeto\_lacosbr em Dom Viçoso – MG. Com a participação da nossa cooperada Dra. Sheila Cassiano foram passadas técnicas de escovação para as crianças, além da entrega de 300 kits de higiene bucal.

**9 – ECOBAG**



Agradecemos de coração a cada cooperado da Uniodonto Jacareí pela dedicação extraordinária aos nossos beneficiários!

Este Natal, celebramos juntos com brindes especiais, incluindo uma Ecobag, refletindo nosso compromisso com a sustentabilidade.

**8 - Ação Social – DOUTORES COLORIDOS**



Em Dezembro, nosso Diretor de Operações, Dr. Marcelo de Oliveira, fez a entrega dos itens destacados abaixo referente a ação social aos Doutores Coloridos. As doações foram entregues ao Sr. João. Mais uma vez, muito obrigado a todos que contribuíram.

- ✓ 220 Litros de água sanitária;
- ✓ 408 rolos de papel higiênico;
- ✓ 300 sacos de lixo – 100 litros;
- ✓ 100 litros de detergente;
- ✓ 30 kg de sabão em pó.

**10 – ECOCOOP**



Na Uniodonto Jacareí, nossa missão vai além de cuidar da sua saúde bucal. Também estamos empenhados em preservar o meio ambiente. Como? Com projetos e iniciativas que tornam sua vida mais fácil e contribuem para um planeta mais verde. Nosso objetivo é reciclar o resíduo eletrônico, gerando recursos para a Cooperativa que faz o processo de reciclagem, mantendo o meio ambiente agradável, sustentável e melhor para vivermos.

Na perspectiva financeira acompanhamos continuamente as ações de aumento do valor da US (Unidade de Serviço) aos dentistas cooperados, reajustes contratuais, gestão da sinistralidade e da inadimplência.



*Conjunto de Ações Estratégicas*

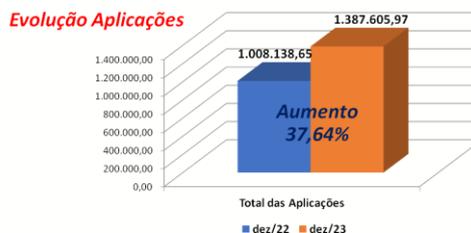
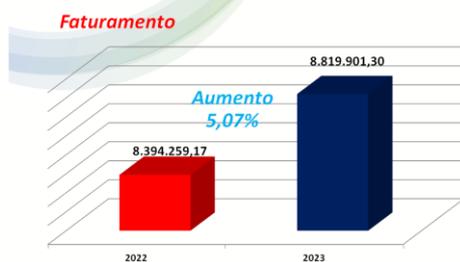
Financeira

- Aumento no valor da US;
  - 1º Semestre/23 – 0,27
  - 2º Semestre/23 – 0,28
- Parcelamento ACU;
  - Nova política de parcelar até 18 vezes, procedimentos de maior valor;
- Reajustes Contratuais;
- Gestão da Sinistralidade;
- Mudança no Tempo de Contratação – PJ e PF;
- Gestão da Inadimplência;

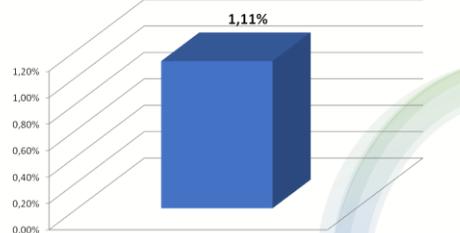
Tivemos um aumento do faturamento na ordem de 5,07%, um aumento de 37,64% nas aplicações em relação as 2022 e um índice de inadimplência geral de 1,11% no ano de 2023, reforçando assim os controles de inadimplência.



*Indicadores de Evolução*



**Índice de Inadimplência**



**Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto;**

Sem revisões no Estatuto Social.

**Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s):**

O plano trabalha para o ano corrente foi apresentado através da ferramenta BSC (Balanced Scorecard) – onde foram definidos os principais objetivos da Uniodonto para o biênio 2023/2024. Ele parte do princípio de que a Uniodonto deve considerar outras perspectivas, tão importantes quanto as contábeis, para avaliar seu desempenho de forma eficaz, sendo um modelo de avaliação e performance organizacional. Dentro das quatro perspectivas: Financeira, Mercado, Processos Internos e Pessoal foram estabelecidos os objetivos e criado metas e indicadores de monitoramento.



**Fonte: Planejamento Estratégico/BSC**

**Resumo dos acordos de acionistas;**

Segundo a legislação das cooperativas não há acordo de acionistas em sociedades cooperativistas.

**Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento.**

Não há planejamento pela Diretoria Executiva de resgate de títulos e valores mobiliários.

**Emissão de debêntures;**

A legislação cooperativista não prevê a emissão de debêntures.

**Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício.**

Não há sociedades coligadas e controladas pela operadora.

---

**Dra. Glória de Fátima Chaves** - Representante da Operadora  
Uniodonto Jacareí - Cooperativa Odontológica  
CNPJ 00.531.736/0001-96  
Registro de Operadora ANS nº 34.305-6