

UNIONNEWS

2º Trimestre 2025

UNIODONTO: EXCELÊNCIA RECONHECIDA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE

Neste segundo trimestre, a Uniodonto Porto Alegre foi reconhecida como **Operadora Odontológica de Grande Porte Amiga do Cliente** no Fórum Setorial **IBRC 2025**, promovido pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente, em São Paulo.

Essa conquista é fruto direto da satisfação dos nossos beneficiários, que elegeram a nossa jornada de **experiência do cliente** como a **melhor entre todas as participantes da categoria**. Um reconhecimento que nos enche de orgulho e reforça a relevância do trabalho que realizamos todos os dias.



O evento contou com a participação do nosso presidente, **Dr. Júlio César Maciel**, como painelistas. Representando a Uniodonto Porto Alegre, ele compartilhou reflexões sobre a experiência do beneficiário, inovação em saúde bucal e o **papel estratégico do cooperativismo no setor odontológico**.

Também esteve presente nossa Gestora da área de Relacionamento, **Vivian Heylmann**, reforçando o **protagonismo da equipe nesse processo**.

Seguimos juntos, com o mesmo propósito: cuidar com qualidade, cooperar com responsabilidade.

Se você é cooperado e deseja expor o reconhecimento em seu consultório, pode solicitar à Equipe de Relacionamento uma cópia do certificado da premiação. Faremos a impressão e o envio com prazer — afinal, essa conquista também é sua.



INDICADORES QUE FALAM POR SI

Mais do que uma conquista simbólica, o reconhecimento recebido se reflete em dados concretos: estamos há **seis meses consecutivos sem registro de NIP** (Notificação de Intermediação Preliminar) **ou acionamentos da Ouvidoria junto à ANS**.

Esse resultado reforça a efetividade do nosso **atendimento e o cuidado genuíno com cada beneficiário** — que encontra acolhimento logo no primeiro contato.

COMPROMISSO REFORÇADO COM A CHEGADA DA RN 623

Essa trajetória de excelência e escuta ativa nos posiciona com segurança diante do novo cenário regulatório. Desde 1º de julho, entrou em vigor a **RN 623, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**, que estabelece **novas diretrizes para o relacionamento** entre operadoras e beneficiários.

A norma traz **avanços importantes**, como:

- Ampliação da acessibilidade nos canais de atendimento;
- Prazos mais claros para resposta às demandas;
- Comunicação transparente e simplificada;
- Fortalecimento das ouvidorias como canal estratégico.

Na Uniodonto, seguimos não apenas em conformidade com a nova regulação — renovamos nosso compromisso com uma **experiência baseada no respeito, na eficiência e na humanização**.

Diversidade, inclusão e respeito:

UM CONVITE A REFLEXÃO

Cada pessoa carrega consigo **histórias únicas, vivências e formas próprias de enxergar o mundo**. E é justamente nesse encontro de diferenças que nasce a força do cooperativismo.

Pensando nisso, a Uniodonto convida você a participar da palestra com Marina Sperafico, no dia **25 de julho, no Sistema Ocergs, às 16h**.

Contamos com a sua presença nessa conversa transformadora — porque só quando reconhecemos e respeitamos as diferenças é que conseguimos, de fato, caminhar lado a lado. **Confirme sua presença e participe!**



49 ANOS CELEBRADOS COM COOPERAÇÃO E SOLIDARIEDADE

Em maio, celebramos os **49 anos da Uniodonto Porto Alegre** com um **evento especial no NAU**, reunindo cooperados, colaboradores e convidados em uma noite marcada pelo **reconhecimento e pela conexão**.

Para tornar a data ainda mais significativa, promovemos uma ação solidária de arrecadação de alimentos, totalizando **91,5 kg doados**, com a união de **33,5 kg pelos colaboradores** e **58 kg pelos cooperados**.

As **doações serão destinadas ao Dia C - Dia de Cooperar**, movimento que expressa a essência do cooperativismo: transformar realidades com ações voluntárias. Essa mobilização reforçou **dois princípios essenciais do nosso modelo: o interesse pela comunidade e a intercooperação**. Nosso sincero agradecimento a todos que participaram dessa corrente do bem. E que momento mais simbólico: **2025 é o Ano Internacional das Cooperativas!**



Uniodonto Porto Alegre: Patrocinadora Master da ABRH-RS

Em 2025, a Uniodonto Porto Alegre é patrocinadora Master da ABRH-RS, uma parceria que vem **fortalecendo nossa visibilidade e nos posicionando de forma estratégica** junto a profissionais e empresas voltadas à valorização de pessoas.

Na sede da SETCERGS, nossa **Gestora Comercial, Cíntia Heylmann**, apresentou o **Uniodonto Experience** durante o **Café Conosco** para mais de **120 profissionais de RH**. A ação incluiu o sorteio de cinco experiências exclusivas para empresas prospects — uma forma de aproximar decisores da nossa proposta de valor.



Na semana seguinte, estivemos no **Fórum de Gestão de Pessoas, na FIERGS**, com cerca de **200 participantes**. O evento encerrou com a inspiradora palestra “Em Terra de Robô, Quem Tem Coração é Rei”, de Flávio Tavares.

Seguimos investindo em conexões que valorizam pessoas e organizações — promovendo saúde, bem-estar e cuidado onde ele mais importa: nas relações humanas.

DESTAQUE NACIONAL

EM SUSTENTABILIDADE



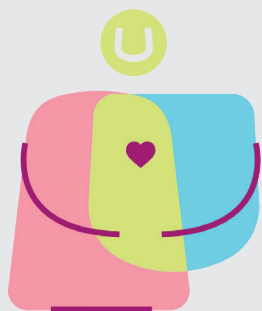
A Uniodonto Porto Alegre foi a **única cooperativa odontológica** do país a integrar o **Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)** promovido pelo **Sistema OCB em 2024** — e recebeu o **Selo Prata** pelo trabalho qualificado.

O levantamento, realizado com base no GHG Protocol, considerou **emissões diretas e indiretas da cooperativa**, como consumo de energia, deslocamentos e viagens. Essa iniciativa reforça nosso compromisso com a agenda climática e marca a primeira vez que realizamos um inventário completo das nossas emissões.

Mais do que um reconhecimento, a conquista representa um **avanço na nossa jornada ESG, conectando saúde, meio ambiente e responsabilidade coletiva**. Seguimos firmes na construção de um futuro mais sustentável!

CONHEÇA O PROGRAMA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

Unindo **segurança e qualidade no atendimento odontológico**, a **Uniodonto do Brasil desenvolveu o Programa de Segurança do Paciente (PSP)**, com o objetivo de tornar cada atendimento mais seguro, qualificado e eficiente em toda a rede. A iniciativa estabelece diretrizes claras e baseadas em boas práticas, promovendo a redução de riscos e a melhoria contínua do cuidado prestado.



7 protocolos Programa de Segurança do Paciente

1. **Identificação correta do paciente;**
2. **Comunicação efetiva entre profissionais;**
3. **Segurança no uso de medicamentos;**
4. **Cirurgias em local, paciente e procedimento corretos;**
5. **Higienização adequada das mãos**
6. **Redução do risco de quedas;**
7. **Prevenção de úlceras bucais durante manobras clínicas.**

A Uniodonto Porto Alegre deu **início à implementação do programa** com foco inicial no **Pronto Atendimento (PA) em POA**. Os dentistas plantonistas participaram de um treinamento específico sobre os protocolos, reforçando o compromisso com a excelência assistencial.

Como um dos primeiros avanços, **a cooperativa construiu um sistema de controle de prioridade** no PA. Esse processo agora permite registrar digitalmente informações clínicas relevantes, como **comorbidades e motivo da visita**, possibilitando uma triagem mais precisa, rastreável e segura. **Pacientes em situação prioritária são, assim, atendidos com mais agilidade e cuidado.**

Seguimos avançando juntos, com responsabilidade, cooperação e foco no que mais importa: a segurança e o bem-estar de quem confia no nosso cuidado.

FIM DA TRILHA ESG

SEGUIMOS COM MAIS ENERGIA E PROPÓSITO

No segundo trimestre, finalizamos a Trilha ESG da Uniodonto Porto Alegre, uma jornada de aprendizado que reforça nosso **compromisso com a sustentabilidade**. Encerramos esse ciclo motivados para aplicar, no dia a dia da cooperativa, os conhecimentos desenvolvidos.

A capacitação de **184 horas**, promovida pelo **programa ESGCoop** e financiada pelo Sistema Ocergs, foi **ministrada pelo ISAE Escola de Negócios**, com foco nos pilares Ambiental, Social e de Governança (ESG).

Esses aprendizados nos impulsionam a evoluir continuamente rumo a uma gestão mais sustentável e consciente.



PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA UNIODONTO PORTO ALEGRE E FEDERAÇÃO: RUMO AO CRESCIMENTO COOPERATIVO

O **planejamento estratégico da Uniodonto Porto Alegre** teve início em **17 de abril**, com um **encontro dedicado à análise do ciclo anterior (2023-2025)** e ao alinhamento das próximas etapas. Essa etapa contou com a participação de **representantes de coirmãs convidadas** e seguiu com momentos de construção coletiva, envolvendo diferentes áreas da cooperativa.



Nos dias **10 e 11 de julho**, realizamos a etapa mais recente, com a participação de **diretores, gestores e analistas**. O grupo definiu **metas e próximos passos para fortalecer a cooperativa** a partir do alinhamento de diferentes visões. Todo o processo contou com a **facilitação de Gabriel Pesce**, que acompanhou as etapas desde o início.

Os focos estratégicos definidos incluem a experiência do cooperado, a inovação e digitalização de processos, a sustentabilidade e o fortalecimento da marca.

No dia **12 de julho**, a liderança da Uniodonto Porto Alegre participou do **planejamento estratégico da Uniodonto Federação**, realizado no Hotel Intercity, em Porto Alegre. Conduzido por **Gerson Silva**, executivo com vasta experiência em **marketing e relações institucionais**, o encontro abordou estratégias de marketing, inteligência de mercado e os desafios da Uniodonto como operadora odontológica.

A **dinâmica realizada também permitiu uma avaliação do sistema Uniodonto no Rio Grande do Sul, reforçando a importância da intercooperação para o fortalecimento da rede cooperativa.**



FORMAÇÃO DE CONSELHEIROS FORTALECE A GOVERNANÇA

Encerramos no segundo trimestre o Curso de Formação de Conselheiros, contamos com a participação de **26 participantes**, entre **cooperados, gestores e analistas de diversas áreas**. Foram abordados temas como:

- Identidade cooperativista;
- Governança e gestão de conflitos;
- Sustentabilidade;
- Planejamento estratégico e gestão de riscos.

Mais que capacitação, uma jornada de fortalecimento da gestão e do espírito cooperativo.

E-COMMERCE NO AR!

Lançado em abril, o e-commerce para pessoas físicas da Uniodonto Porto Alegre já se destaca como canal estratégico de vendas. Em apenas dois meses, foram **659 planos** contratados e **mais de 25 mil acessos à plataforma**, refletindo a preferência por jornadas digitais, práticas e diretas.

A contratação é 100% online, com pagamento facilitado e navegação intuitiva, oferecendo mais autonomia ao consumidor. ***Em breve, também será possível contratar planos para empresas, ampliando ainda mais o alcance da Uniodonto.***

Comercial finaliza o **primeiro semestre do ano** com **90% da meta de 2025 atingida**

Nos **primeiros seis meses** de 2025, o time comercial da Uniodonto Porto Alegre atingiu **90% da meta anual de 10 mil beneficiários**.

O resultado é fruto do empenho da equipe, da confiança dos parceiros e da excelência de vocês, nossos dentistas cooperados.

MANTENHA SEUS DADOS ATUALIZADOS

Manter seus **dados pessoais e do consultório atualizados** é essencial para uma comunicação ágil e segura com a Uniodonto Porto Alegre. Alterações devem ser informadas à nossa equipe. ***Atualização é cuidado, é compromisso, é cooperar com qualidade.***

CANAL ÚNICO DE WHATSAPP

Para facilitar a comunicação e tornar o atendimento ainda mais ágil, **unificamos os canais de WhatsApp** voltados aos cooperados. Agora, o **único contato oficial de Relacionamento com o Cooperado é o número: (51) 98958-9976**. Salve na sua agenda e fale com a gente sempre que precisar!

STATUS ATUAL DA OBRA NOVA SEDE EM FASE FINAL!

A nova sede da Uniodonto Porto Alegre está com as **obras em fase final**!. A expectativa é de que **até o fim do terceiro trimestre os colaboradores já estejam na nova sede**, marcando o início de uma nova fase de crescimento, inovação e integração.

Em breve, vamos comunicar a tão esperada mudança para a nossa casa nova — Fiquem ligados! De portas abertas, seguimos construindo juntos esse novo capítulo da Uniodonto Porto Alegre.

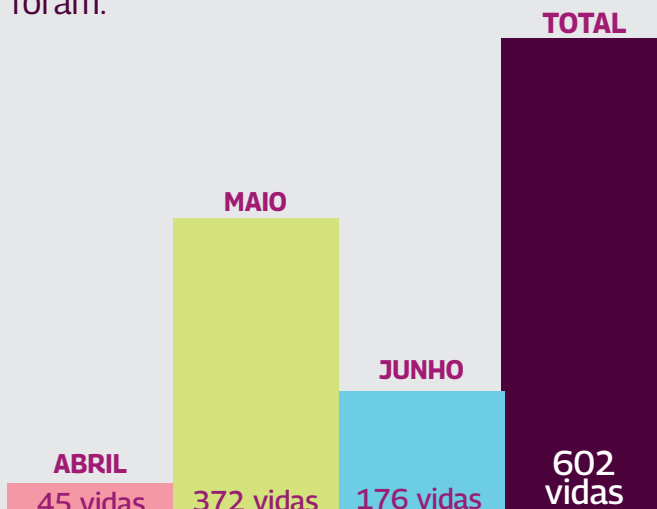
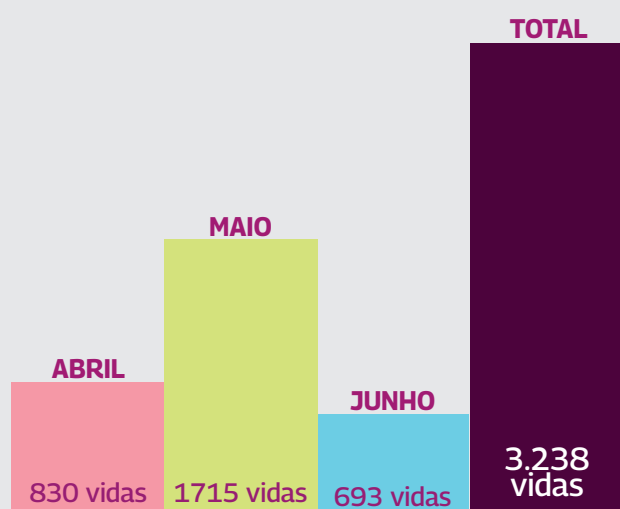
DADOS DAS ÁREAS

2º trimestre 2025

Comercial

Números do **Comercial** no segundo trimestre de 2025:

Para as empresas que já são nossas clientes e são impactadas pelas campanhas do **Relacionamento Empresarial**, os números foram:



Provimentos em Saúde

De abril a junho deste ano, a Uniodonto já desembolsou o montante total de **R\$6.027.636,19**, considerando atendimentos locais e intercâmbio. Este número reflete o compromisso contínuo de nossos dentistas cooperados em oferecer atendimentos de excelência aos nossos beneficiários.

Período	Pagamentos	
	Total	Guias
Abr/25	R\$1.813.489,86	17.549
Mai/25	R\$2.032.503,84	17.962
Jun/25	R\$2.181.642,49	16.837

TOTAL DO TRIMESTRE	
R\$6.027.636,19	52.348 guias

VOCÊ CHEGOU AO FIM DE MAIS UMA EDIÇÃO DA UNIONEWS!