


RELATÓRIO ANUAL

Uniodonto
Porto Alegre
2022

uniodonto® 
Porto Alegre

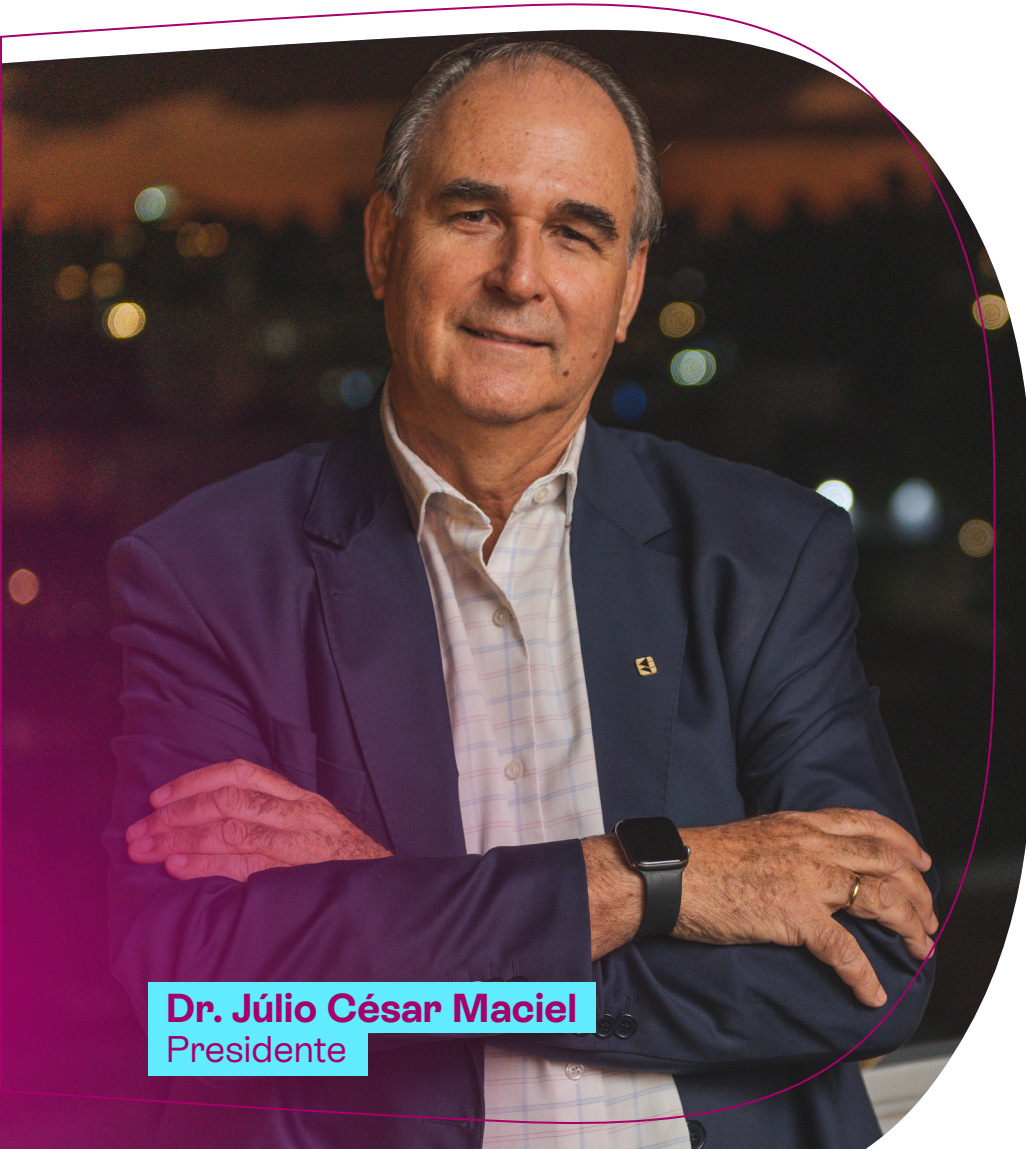
SUMÁRIO

3	MENSAGEM DO PRESIDENTE	
6	GOVERNANÇA	
8	O SISTEMA UNIODONTO	
10	A UNIODONTO PORTO ALEGRE	
14	NOSSOS COOPERADOS	
	Total de Cooperados	15
	Programa Protagonismo Cooperado	16
	Capacita Uniodonto	16
	Projeto Educa	17
	Projeto Captação Programada	18
	Projeto Remunera	18
	Projeto Update	18
	Plano de Benefícios	19
	Credenciados	20
21	NOSSOS CLIENTES	
	Número de Clientes	22
	Nossos Produtos	23
	Canais de Venda	24
	Depoimentos	25
	Parcerias Estratégicas	26
	Ações Especiais em Clientes Empresariais	27
	Satisfação dos Clientes	28
	Campanha de Adimplência	29
	Diferenciais	30
	Respeito com o Cliente	31
32	RELACIONAMENTO COM CLIENTES	
	Programa de Excelência de Atendimento	33
	Projeto de Atendimento Ágil	34
	Projeto Comunica	35
	Projeto Educa	36
	Projeto Rede Fácil	36
	Relacionamento com Clientes Empresariais	37
38	MERCADO	
	Nova marca	39
	Eventos em 2022	41
	Novo Site	42
	Premiações e Reconhecimentos	43
45	INOVAÇÃO	
	Biometria Facial	46
47	NOSSA EQUIPE E NOSSAS AÇÕES	
	Competências essenciais	48
	Programa ELOS	49
	Quem Somos	50
	Atração e Retenção	53
	Nossos Movimentos na Estrutura Organizacional	54
	Investimento em Qualificação da Equipe	55
	Ações Voltadas à Saúde e Bem-estar da Equipe	57
	Nossas Certificações e Premiações	59
60	RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL	
	UnioConsciente	62
	Nossas ações sociais e ambientais	63
67	INDICADORES ECONÔMICOS	

A close-up photograph of a person's hand holding a yellow pencil, writing on a lined notebook. In the background, a laptop is open, and a pair of glasses rests on the desk. The scene is lit with warm, golden light, suggesting a bright window. A semi-transparent purple gradient is overlaid on the bottom left of the image, containing the title text.

Mensagem do Presidente

Mensagem do Presidente



Dr. Júlio César Maciel
Presidente

Com a apresentação deste relatório de gestão às nossas partes interessadas, iniciamos uma forma de mostrar a todos como foi nosso ano anterior, e o destino quis que começasse pelo ano de 2022.

Há tempo nos preparávamos para realizar este sonho. 2022 foi um ano desafiador, provocativo, e ficamos entusiasmados com as possibilidades e oportunidades que se apresentaram e, assim, terminamos o ano empolgados. Neste relatório, através dos **indicadores e ações que imprimimos ao longo do ano**, podemos estampar a força que o cooperativismo mostra em todo lugar em que está, com muito vigor e crescimento. A Uniodonto se mantém pujante pelo compromisso e qualidade dos cooperados, e pela capacidade, conhecimento e responsabilidade dos colaboradores.

A coesão dos Conselhos Executivos nestes anos traçando os rumos da cooperativa elevaram nossa Uniodonto a ser uma das **500 empresas emergentes da região sul do país**, pela pesquisa da revista Amanhã. Tudo isso nos dá mais ânimo e vontade de fazermos com que nossa singular continue sendo a melhor e maior singular do sistema no RS, e uma das melhores do Brasil.

Vivemos tempos difíceis e muito diferentes desde quando chegamos na Uniodonto. As exigências são diárias, tanto legais quanto de nossos beneficiários, cooperados e, por que não dizer, de nossos colaboradores. O ajuste sempre se faz necessário, porque a evolução do dia a dia e as mudanças constantes nos fazem buscar cada vez mais conhecimento, atualização e estudo, o que nos permite não estagnar e não sermos dragados pelo mercado.

Temos observado que as exigências atuais caminham junto com nosso crescimento, e com elas os problemas. Mas, como diz Ricardo Amorim: **“Nós não ganhamos para trabalhar, ganhamos para resolver problemas, criar soluções e encantar clientes. O trabalho é o meio, não o fim”**. Chegamos muito perto de nos transformarmos numa singular de grande porte, em que, para quem conhece e sabe, mudam os requisitos, o cumprimento das leis, normas e regulamentações da ANS. Somos fiscalizados com mais rigor. Por mais que alguns cooperados relutem em falar que a cooperativa tenha se tornado um negócio, precisamos encarar assim, porque tudo tem mudado, e nós temos mudado junto. Temos que compreender, ou pelo menos tentar entender o mundo que está a nossa volta. Mas, sem nunca, jamais, perder a nossa essência, que é trazer renda e benefícios aos nossos cooperados que encaram a cooperativa com seriedade, responsabilidade e como uma sociedade de

colegas em busca do bem comum e do fortalecimento da comunidade.

Os resultados foram semelhantes aos dos anos anteriores. Terminamos o ano mais sólidos e mais determinados a enfrentar 2023 sem contar com as turbulências políticas e econômicas que passa este nosso BRASIL. Insatisfeitos sempre, pois, como nos lembra Cortella: **“Quando estamos satisfeitos nos acomodamos, nos rendemos à sedução do repouso e nos imobilizamos. É a insatisfação que nos move. Quando estamos insatisfeitos, criamos, inovamos, refazemos, modificamos e, assim, vamos nos construindo”**. Este relatório traduz um pouco do nosso retrato do que foi o ano de 2022. Por isso, leiam e releiam com atenção, e percebam que o caminho trilhado até aqui mostra que os cinquenta anos comemorados em 22 dão a ideia do sistema forte e promissor que temos e viveremos à frente. Enquanto estivermos empunhando a bandeira do cooperativismo, seja onde for, em nosso estado ou no nosso Brasil, estaremos sempre em busca do que pode existir de melhor para nós, cooperativistas, e para o nosso sistema UNIODONTO.

Abraço cooperativista,

Dr. Júlio César Maciel
Presidente

Governança

Governança

Conselho Executivo - Gestão 2022-2025

São muitas mãos que coordenam uma cooperativa.
São muitos pensamentos que fazem um negócio avançar.
E, aqui, você pode conhecer quem são as pessoas por trás de nossa diretoria:



Dr. Júlio César Maciel
Presidente



Dr. Fábio E. Festugatto
Gestor Disciplinar



Dr. Ciro Ricardo Sartório
Gestor Sociocultural



Dr. Luis Carlos Montanari
Vice-presidente



Dra. Fernanda Valdez
Gestora de Auditoria Clínica



Dr. Eduardo de Souza Podolano
Gestor de Aprimoramento Técnico e Científico



Dr. José Augusto Rodrigues
Superintendente



Dr. Giancarlo Pezzi
Gestor de Pronto Atendimento



Dr. Juvenal Jorge Dal Castel
Gestor de Desenvolvimento Cooperativo

Conselho Fiscal - 2022

Efetivos: Dra. Marlene Carmem Bandeira, Dr. Gustavo Martins Fernandes e Dra. Rita Jardim Zacca Bellomo

Suplentes: Dra. Ana Luisa Bueno Piedade e Dr. Carlos Alberto Luzzi



O Sistema Uniodonto

O Sistema Uniodonto



A Uniodonto é a maior Cooperativa

Odontológica do mundo. Iniciou sua operação em 18 de setembro de 1972, na cidade de Santos, interior de São Paulo. Fruto do sonho de 37 dentistas que, preocupados com a falta de assistência odontológica para a região, encontraram no desenvolvimento da atividade cooperativista a solução para atender o mercado com qualidade e proporcionar trabalho aos profissionais da área com remuneração e condições adequadas. De forma sinérgica, no mesmo ano, em Lajeado, Rio Grande do Sul, foi fundada a Odoncoop, segunda singular do Sistema.

O Sistema Uniodonto está presente em todo o território nacional, é formado por 115 Cooperativas.

Congrega **mais de 20 mil cirurgiões-dentistas cooperados** e leva saúde e qualidade de vida a **três milhões de beneficiários**, sendo a maior parcela proveniente de planos empresariais, 64,4% do total, 21% de planos individuais contratados por pessoas físicas e 13% dos beneficiários de planos coletivos por adesão, por meio de associações de classe e sindicatos.

UNIODONTO

24 horas
URGÊNCIA ODONTOLÓGICA
CONVÊNIO E PARTICULAR

CONTRATE AQUI O SEU
PLANO ODONTOLÓGICO
EMPRESARIAL OU INDIVIDUAL

3302.4000 | uniodontopoa.com.br

UNIODONTO
PORTO ALEGRE
PLANOS ODONTOLÓGICOS

A Uniodonto Porto Alegre

A Uniodonto Porto Alegre


A Uniodonto Porto Alegre é um hub cooperativo de dentistas que existe para promover a saúde e um aumento na confiança, na autoestima e no bem-estar das pessoas através de soluções em odontologia.

Fundada em 26 de maio de 1976, é a maior operadora de planos exclusivamente odontológicos do Sul do país. Com sede em Porto Alegre, abrange 68 municípios, onde detém 14,11% de marketshare. A Uniodonto Porto Alegre atua no mercado com planos de saúde odontológicos com abrangência regional e nacional.

Sedes

1. Porto Alegre (Urgência 24h)

 Av. Independência,
914 - Independência


 51 3302.4000


2. Guaíba

 R. Vinte de Setembro,
787 - Centro

 51 3055.4058

3. Pelotas

 R. Princesa Isabel,
280/101 - Centro

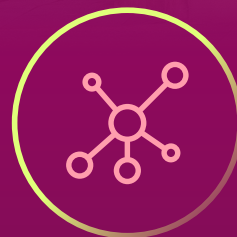
 53 3227.6515



Sorrir pra
lembrar q
de toda co
há uma ob

www.uniodontopoa.com.br

A Uniodonto Porto Alegre em números



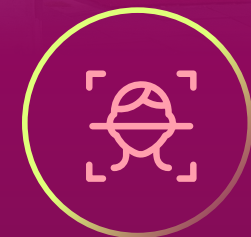
565
cooperados



139.189
clientes



49
colaboradores



46
prestadores
de serviço



propósito

Nossa essência é **Cooperar e Transformar** a odontologia em uma jornada de bem-estar.



missão

Proporcionar soluções em odontologia, visando o bem-estar dos clientes e a realização profissional dos cooperados e colaboradores.



visão

Ser referência na excelência em gestão e assistência entre as operadoras de planos odontológicos do país.



valores

Cooperação: Respeitamos os princípios cooperativistas e democráticos, visando o bem comum.

Transparência: Conduzimos com transparência e ética nossos compromissos com clientes, fornecedores, colaboradores e cooperados.

Profissionalismo: Agimos de forma profissional e colaborativa para a sustentabilidade do negócio.

Valorização das Pessoas: Acreditamos no desenvolvimento integral do ser humano como diferencial competitivo para agregar valor e credibilidade à nossa cooperativa.

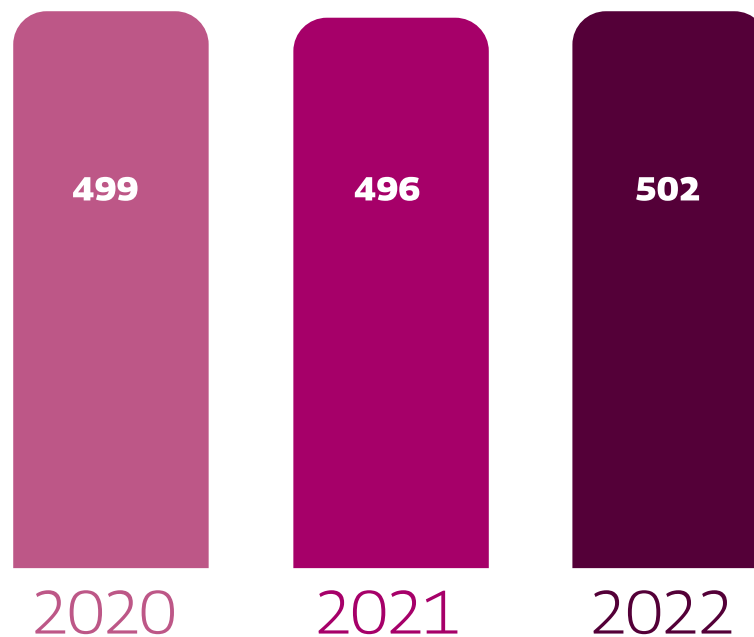
Pertencimento: Preservamos e otimizamos o valor da nossa cooperativa, comprometidos com a implementação de melhores práticas de gestão.

Adaptabilidade: Trabalhamos de forma dinâmica, executando as mudanças inerentes ao negócio.

Nossos Cooperados

Total de Cooperados

A Cooperativa possuía em seu quadro societário, em 31/12/2022, 565 membros. Destes, **502 estavam ativos prestando atendimento** e 63 em licença temporária, honorários e outros.



60,5%

A média de idade dos 502 cooperados ativos é de 48 anos e, destes, 60,5% são do gênero feminino.

O crescimento observado no número de cooperados ativos entre os anos de 2020 a 2022 deve-se, entre outros fatores, à pandemia, pois, durante o período, muitos profissionais solicitaram licença temporária, assim como ao aumento de quadro devido à expansão na venda dos planos.

Com o objetivo de gerar valor ao cooperado, em 2021, a Uniodonto Porto Alegre implementou o **Programa Protagonismo Cooperado**, que desenvolve projetos e iniciativas com foco no relacionamento e engajamento, tendo como eixos a qualidade de vida, a remuneração e a educação continuada.

Programa Protagonismo Cooperado

Desempenhando o papel de sócio, prestador e cliente, **o cooperado ocupa um lugar de destaque na Uniodonto Porto Alegre**, possuindo uma célula específica de suporte na área de Relacionamento. A equipe está à disposição para atendimento presencial, por telefone, e-mail e WhatsApp - de segunda a sexta-feira, das 8h15 às 18h, com a missão de prestar orientações e informações claras e confiáveis, de forma transparente, estabelecendo um canal de comunicação eficaz para a divulgação de assuntos sobre a Cooperativa e o Sistema Uniodonto.

Capacita Uniodonto

O Capacita Uniodonto faz parte do Projeto Educa e busca **desenvolver e capacitar operacionalmente** tanto cooperados quanto seus profissionais de apoio para as atividades relacionadas com o atendimento dos clientes e uso do sistema. Em 2022, foi organizada uma turma com os profissionais de apoio dos consultórios. Compareceram no evento mais de trinta profissionais, entre secretárias e auxiliares de consultório que, além do sistema, receberam informações sobre o cooperativismo e noções básicas em saúde bucal. Nesse dia, também foi lançado o **Manual do Sistema Odontofera**, o qual apresenta o passo a passo do uso da ferramenta de gestão.

Projeto Educa

Qualificar, treinar, desenvolver e promover o estímulo à educação continuada é uma estratégia ligada aos princípios do cooperativismo.

O Projeto Educa tem como objetivo proporcionar treinamentos e palestras visando a atualização e o desenvolvimento técnico, administrativo e legal do cooperado e de seus profissionais de apoio, refletindo na qualidade do atendimento prestado aos beneficiários dos planos.

As palestras, chamadas de **Uniodonto Talks**, são realizadas em formato semipresencial, sendo gravadas para disponibilização posterior. Esta forma de fazer amplia, permite e democratiza o acesso dos associados em todos os municípios de abrangência da cooperativa.

Em 2022, foram realizadas quatro atividades técnico-científicas ministradas por profissionais de referência no cenário nacional, e pela primeira vez, nesse ano, buscando valorizar e contemplar os cooperados do litoral norte, a Uniodonto realizou um curso na cidade de Capão da Canoa/RS.

Palestras Realizadas:

Análise Facial para o Clínico: A Visão da Cirurgia Bucomaxilofacial, ministrada pelo Dr. Luciano Engelmann, realizada em abril, em Porto Alegre.



Aposentadoria: Sua Preparação Começa no Primeiro Dia de Atendimento, ministrada pelo Dr. Tiago Kidricki, Patrícia Charara e Daniel de Oliveira Forte, realizada em novembro, em Porto Alegre.



A importância do Polimento na Longevidade das Restaurações em Resina Composta, ministrada pela Dra. Gilian Boutin Kuster, realizada em maio, em Porto Alegre.



A Nova Era dos Alinhadores Ortodônticos, ministrada pelo Dr. Gabriel Dolci, realizada em outubro, em Capão da Canoa.



Projeto Captação Programada

O propósito deste projeto é atuar de forma sistemática na cooperação de profissionais com a **expertise e qualificação necessária para proporcionar a excelência no atendimento**. A Uniodonto busca atuar preventivamente, sem perder a premissa de prover atendimento a seus sócios.

No ano de 2022, ingressaram no quadro societário **25 novos profissionais** de diferentes cidades do estado. Para a admissão, os candidatos são submetidos a um processo composto de cinco etapas: entrevista, seminário I, seminário II, cooperação e treinamento. Essa organização garante a transparência em relação ao modelo de negócio cooperativista, permitindo aos futuros sócios uma escolha consciente do modelo Cooperativista.

Projeto Remunera

Temos o compromisso de valorizar o dentista cooperado por meio de uma **remuneração justa e acima da média do mercado** de planos de saúde.

Esse é um dos pilares do Projeto Remunera, que busca a valorização da prestação de serviços de nossos cooperados, não apenas na monetização dos serviços prestados, mas também na criação de estratégias para a alavancagem de negócios e criação de novos produtos mais atrativos para os clientes. Em junho de 2022, após aprovação em Assembleia Geral Ordinária, foi aplicado um índice de reajuste de 10% na tabela de procedimentos.

Projeto Update

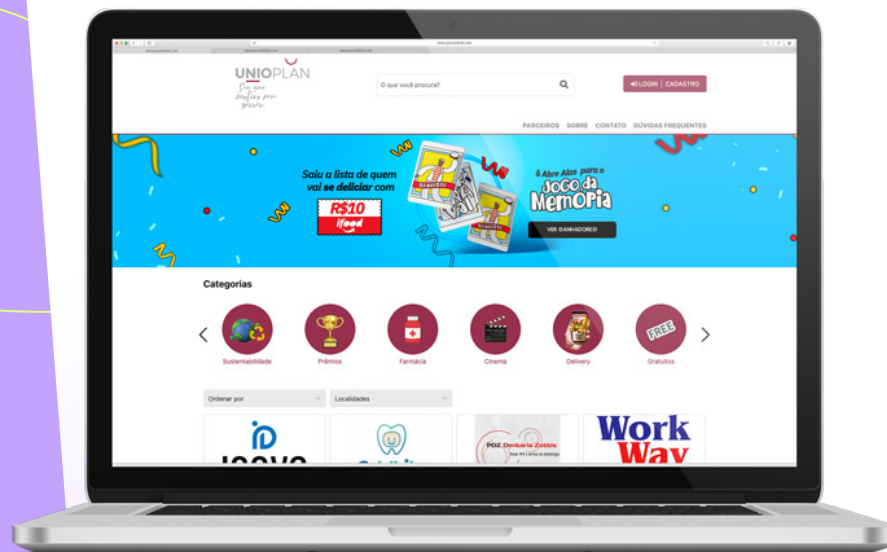
A atenção com o cooperado inclui a **gestão da informação, cuidando de seus dados cadastrais e documentações**. Com a implantação do projeto Update, em 2022, conforme as premissas da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e os princípios de sustentabilidade, as informações destes foram atualizadas e os documentos físicos digitalizados, reduzindo a quantidade de papel armazenado e ampliando a segurança e confiabilidade das informações.

Plano de benefícios

A Uniodonto disponibiliza para seus sócios um plano de benefícios, o **Uniplan**, de livre adesão e totalmente gratuito. Por meio dele, o cooperado tem **acesso a uma plataforma com mais de 350 parceiros em âmbito nacional**, que oferecem ofertas exclusivas e descontos em serviços e produtos.

Além dos benefícios do **Uniplan**, disponibilizamos para todos os seus associados o plano odontológico Uniodonto e um seguro de vida, ambos sem custos, e oferecemos a possibilidade de adesão, extensível aos familiares, de um plano médico em condições diferenciadas de mercado.

Atuamos para proporcionar a melhor jornada aos seus cooperados, pois eles são protagonistas dos processos e responsáveis pelo cuidado de nossos beneficiários.



Festa de Final de Ano



No dia 11 de novembro de 2022 aconteceu a **Festa de Final de Ano**, com a temática **“Juntos para celebrar, unidos para avançar”**. A comemoração, que contou com a presença de nossos dentistas cooperados, celebrou as conquistas que a Uniodonto obteve em 2022.

Para encerrar esse ano de muitas realizações, o evento contou com a palavra do Presidente, Dr. Júlio Maciel, e com a presença de todo o Conselho Executivo. Após dois anos de pandemia, mais de 130 dentistas cooperados puderam desfrutar de um momento especial juntos.

Credenciados

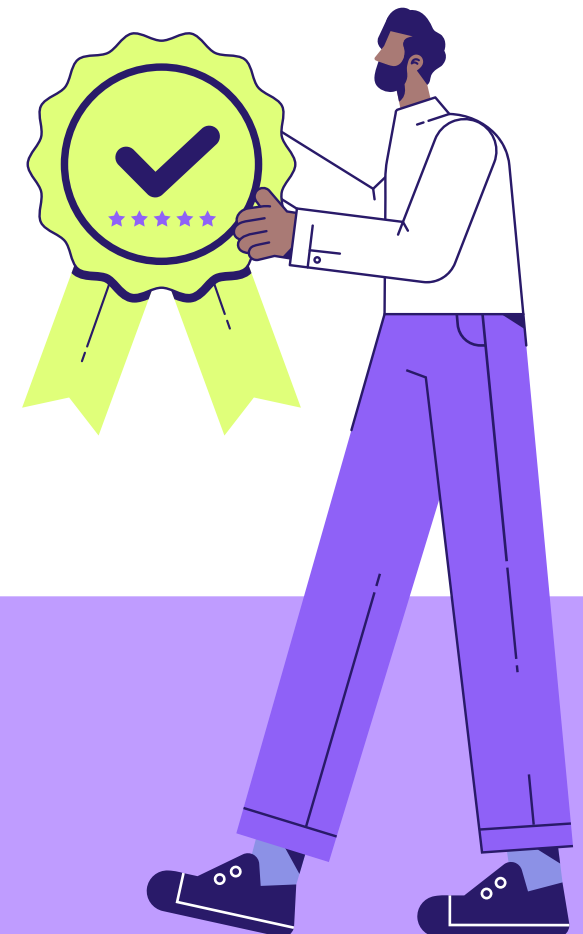
É de fundamental importância selecionar os prestadores e identificar aqueles que, além de terem reconhecida capacidade técnica, estão alinhados com os valores e com a política de qualidade da cooperativa. Desta forma, todo o processo de credenciamento segue um rígido cronograma de etapas, sendo que, após o início das atividades, o credenciado permanece em contrato temporário por 90 (noventa) dias.

Ao final deste período é avaliado e, sendo os critérios técnico e operacionais atendidos, ocorre a formalização do contrato definitivo.

Todos os nossos prestadores da área de exames, imagem e histopatológico são credenciados.

Os credenciados participam do “**Capacita Credenciado**”, que compõe ações educativas e instrucionais para o desenvolvimento e visa promover a segurança do paciente e o atendimento a padrões e protocolos.

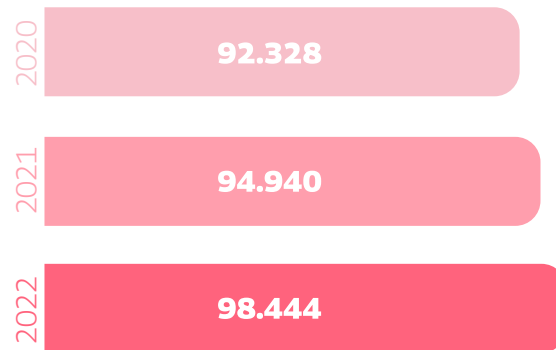
Em 2022, alcançamos o total de 25 clínicas de radiologia e exames credenciadas.



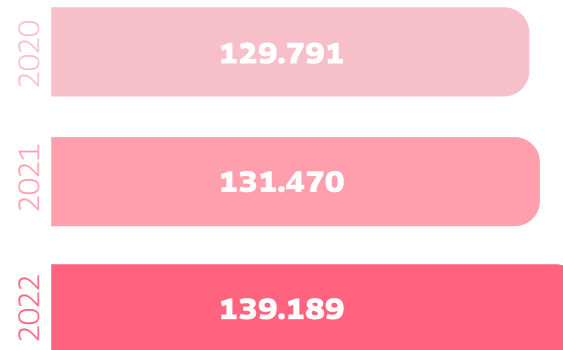
Nossos Clientes

Nossos clientes

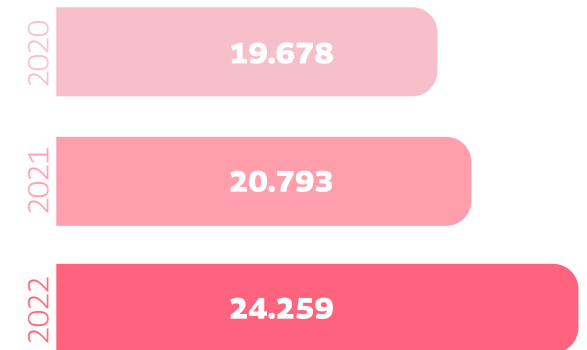
Clientes de Planos Odontológicos
Uniodonto Porto Alegre



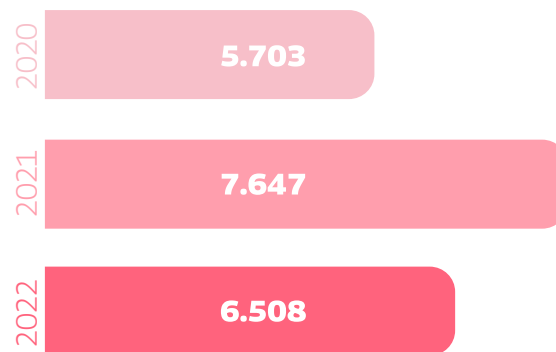
Número de clientes totais



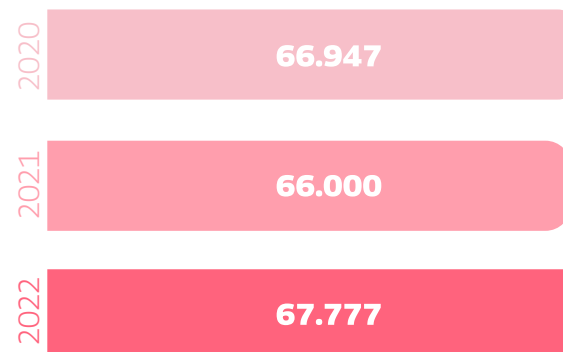
Número de clientes
associativos



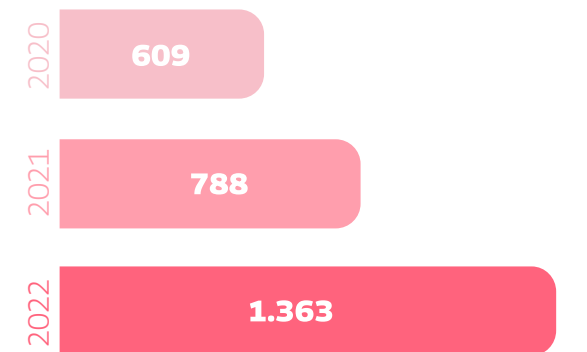
Número de clientes PF



Número de clientes PJ



Número de clientes PME/MEI



Nossos Produtos

A Uniodonto Porto Alegre conta com um **diverso e completo portfólio de produtos**. Sempre buscando levar o melhor em saúde bucal para cada um de nossos clientes, oferecemos planos individuais, familiares, empresariais e associativos.

Empresariais e Associativos:

ODONTO *Flex*

ROL 465 ANS, com coparticipação, abrangência de atendimento nacional.

ODONTO **MASTER**

ROL 465 ANS, sem franquia, abrangência de atendimento Nacional.

ODONTO *Premium*

ROL 465 ANS + Ortodontia, abrangência de atendimento Nacional.

ODONTO UNIO.BALANCE

ROL 465 ANS + procedimentos extra rol personalizados para o cliente, sem coparticipação, abrangência de atendimento Nacional.

ODONTO **Unio.Pampa**

ROL 465 ANS, sem franquia, abrangência de atendimento Estadual.

Individuais e Familiares:

ODONTO **MASTER**

ROL 465 ANS, sem franquia, abrangência de atendimento Nacional.

ODONTO *Rubi*

ROL 465 ANS, com franquia paga em consultório, abrangência de atendimento Nacional.

Canais de Venda

A Comercialização dos produtos da Uniodonto Porto Alegre é realizada pela equipe própria de vendedores, composta pelos times: Pessoa Física, PME/MEI, Pessoa Jurídica, Relacionamento Empresarial e por meio das corretoras cadastradas pelo Canal Corretor.

Pessoa Física: Individual e Familiar

As vendas são realizadas por meio online, através de uma plataforma digital, e offline, por meio de atendimento presencial em nossa unidade.

PME: Pequena e Média Empresa

As vendas são realizadas por meio de um atendimento personalizado aos clientes com até 10 vidas em contrato.

Canal Corretor

Consiste em um time de corretoras cadastradas e autorizadas a vender nossos planos odontológicos para pessoa física e jurídica, através da tabela de preços vigente no período e com contratos dentro da nossa área de atuação.

Pessoa Jurídica

As vendas são realizadas por meio de um consultor de vendas especializado em negociar contratos PJ, a partir de 11 vidas.

Relacionamento Empresarial

A ampliação de vidas é realizada através da prática denominada *cross-selling*, que consiste em realizar o aumento do número de vidas em contratos de livre adesão, associativos e empresariais já existentes na cooperativa, por meio de campanhas de adesão com períodos preestabelecidos.

O que dizem nossos clientes empresariais?

DEPOIMENTOS

SENGE-RS

Desde a fundação, há 80 anos, o Sindicato dos Engenheiros mantém uma atuação que vai além da ação sindical. Sem nos desviarmos de nossa função precípua, somos uma entidade heterogênea como a própria Engenharia. Trabalhamos em favor da valorização profissional dos colegas de todos os setores ao oferecermos benefícios de qualidade que atendam às demandas e às necessidades de um número sempre crescente de associados e seus familiares.

Tal diversidade nos impõe atenção permanente às transformações sociais e tecnológicas que, a cada dia que passa, ocorrem em ciclos menores e, portanto, em alta velocidade.

Da mesma forma, buscamos soluções para importantes desafios, como, por exemplo, o aumento da expectativa de vida da população gaúcha, que evolui bem acima da média nacional.

Também estamos atentos às mudanças nos padrões de consumo e, acima de tudo, nas alterações ocorridas no mundo do trabalho.

Tudo isso faz com que nossa entidade assuma uma postura propositiva e inovadora. Somos pioneiros em oferecer aos associados um significativo Programa de Qualificação, e por promover debates técnicos sobre temas relevantes à Engenharia e à sociedade. Também nos diferencia a criação de benefícios ligados à saúde e à previdência complementar.

É nesse cenário que se encaixa a parceria que mantemos com a Uniodonto, que desde muito tempo robustece nossa plataforma de serviços ofertados aos mais de 17 mil colegas.

O compromisso recíproco que une cada vez mais nossas instituições fica evidenciado tanto no dia a dia das operações quanto em projetos especiais, como a parceria que viabilizou a realização da primeira edição do Concerto Comunitário SENGE 80 Anos, realizado com absoluto sucesso em 08 de dezembro de 2022. Juntos somos melhores, sim.



Cezar Henrique Ferreira
Presidente do SENGE-RS

ABC Convênios

Nós somos parceiros há mais de seis anos, e desde o início sempre fomos muito bem atendidos e alcançou todas as nossas expectativas, assim contribuindo para o crescimento da nossa instituição e o bom atendimento de nossos associados.

Altamir Rodrigues
ABC Convênios



Parcerias Estratégicas

UNIMED Porto Alegre

Tendo como princípio a Intercooperação, a Uniodonto Porto Alegre e a Unimed Porto Alegre são parceiras há mais de 30 anos. A Uniodonto é responsável pela prestação de serviço de atendimento odontológico para uma carteira de mais de 40 mil beneficiários dos planos Odontológicos da Unimed Porto Alegre, garantindo qualidade e contribuindo para a saúde integral dos clientes Unimed.

Os clientes Unimed têm à sua disposição atendimento nos consultórios dos cirurgiões-dentistas cooperados e atendimento de urgência nos ambulatorios próprios da Uniodonto.

Rio Grande Seguros

A parceria entre Uniodonto Porto Alegre e Rio Grande Seguros se dá através de um produto de Seguro Pessoal, chamado AP Perfil, vendido exclusivamente pelas agências do Banco Banrisul.

Ao adquirir este seguro, os correntistas do banco terão acesso a 20 procedimentos de urgência através da nossa assistência odontológica. Na Uniodonto é disponibilizada uma Central de Atendimento através de um 0800 que funciona 24 horas/7 dias por semana de forma exclusiva para as demandas do AP Perfil.

CAA/RS

Em 2022, a Uniodonto lançou, em parceria com a já cliente Caixa dos Advogados do RS, uma plataforma digital para aquisição de procedimentos odontológicos.

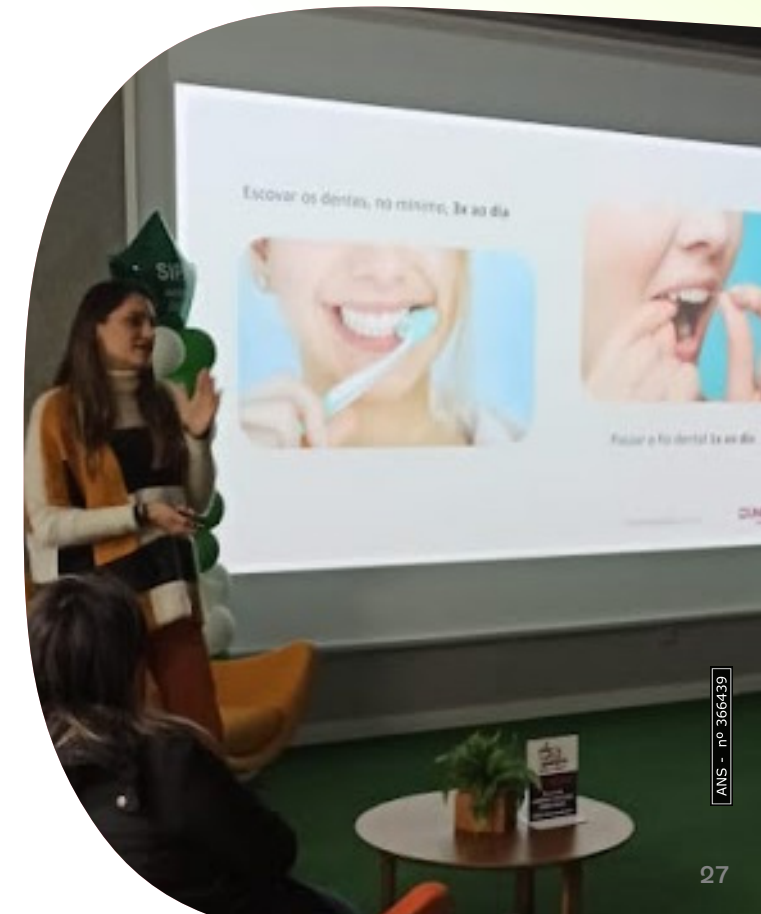
Nessa plataforma, o usuário tem total liberdade para escolher qual procedimento e com qual dentista cooperado ele irá realizar o seu atendimento. Para facilitar a escolha, a plataforma possui geolocalização e um filtro das especialidades odontológicas. A plataforma possui um gateway de pagamento da própria entidade, onde é possível que o beneficiário efetue o pagamento exclusivamente através de cartão de crédito.

Ações especiais com nossos clientes empresariais

Para as ações em **SIPATs**, a cooperativa conta com um portfólio de palestras e ações educativas de saúde bucal. As atividades ocorrem nas sedes das empresas e contam com total suporte do Consultor de Relacionamento da Uniodonto e da equipe envolvida na condução das atividades educativas. Esses momentos proporcionam maior integração com os beneficiários, o que possibilita sanar dúvidas sobre os planos odontológicos e outros serviços que porventura algum colaborador/cliente possa ter durante os eventos.

Além disso, em parceria com a Uniodonto Federação RS, disponibilizamos uma Unidade de Saúde Móvel, na qual são feitas ações odontológicas de cuidados preventivos e consultas fora dos consultórios habituais.

A Unidade também é levada para ações de cunho social da Uniodonto, atendendo a quem não tem condições de pagar por uma consulta odontológica.

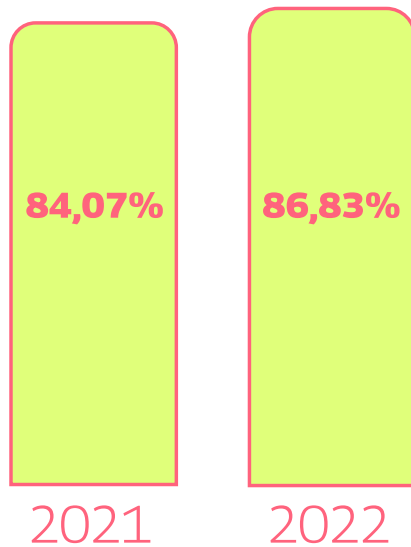


Satisfação dos Clientes

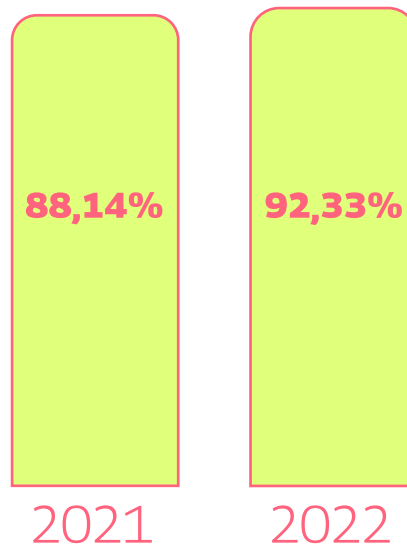
Anualmente, a Uniodonto realiza uma pesquisa de satisfação com seus clientes. Sabe-se que a satisfação é um importante elemento de fidelização do usuário e prospectador de novas vidas, considerando que o cliente satisfeito é fundamental para o processo de divulgação da marca, atuando de forma direta e indireta na divulgação dos serviços.

Em relação aos canais de atendimento, a pesquisa realizada apresentou os resultados seguintes.

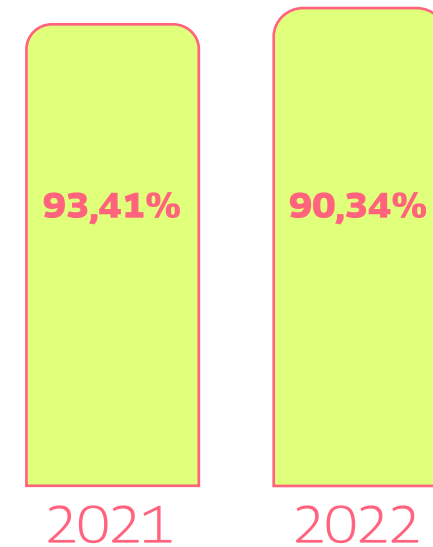
Satisfação com os canais de atendimento:



Satisfação com a atenção odontológica:



Satisfação Geral:



Valorização do Cliente

Campanha de Adimplência

A campanha de adimplência, intitulada “**Em Dia com a Sorte**”, foi lançada em novembro de 2022 e tem como objetivo recompensar os clientes que realizam os pagamentos em dia e os que optam por realizar o pagamento anual.

Os prêmios sorteados para os clientes **Em Dia com a Sorte** são: Smart TV, Alexa, smartphone, fone de ouvido sem fio e patinete elétrico. A campanha se estenderá até o final do próximo ano, conforme critérios dos regulamentos: CERTIFICADO DE AUTORIZAÇÃO SEAE/ME N.º 06.023872/2022 e CERTIFICADO DE AUTORIZAÇÃO SEAE/ME N.º 06.024107/2022.



Diferenciais

Pronto Atendimento 24h em Porto Alegre

Nossos clientes contam com um serviço exclusivo para atendimento de urgências odontológicas, para atendimento imediato das necessidades odontológicas 24h por dia. O serviço está disponível todos os dias do ano.

Em Guaíba, o serviço está disponível em horário comercial, de segunda a sexta-feira, e em Pelotas das 13h às 18h, de segunda a sexta-feira.



Respeito com o Cliente

Lei 13.709/2018 (LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados)

O processo de adequação para as práticas da aplicação da LGPD – Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) iniciou em 2021.

Considerando que a adoção das práticas de proteção de dados altera substancialmente as rotinas e cultura da empresa, inicialmente priorizamos o aculturamento do tema, gradativamente a adoção de práticas e melhorias de processo:

- ✓ Campanhas de sensibilização nas redes sociais, comunicação interna com colaboradores, comunicação com cooperados.
- ✓ Treinamento aos colaboradores e cooperados sobre o tema e Políticas adotadas.
- ✓ Adequações de contratos com colaboradores e cooperados.
- ✓ Alinhamentos com clientes sobre as cláusulas contratuais essenciais para garantia das responsabilidades no tratamento dos dados em ambos os contextos.
- ✓ Implantação da Política de Privacidade de Dados.
- ✓ Implantação da Política de Retenção de Dados.
- ✓ Padronização para Tratamento de Dados dos Titulares.

Vários processos foram ajustados, sempre com o objetivo de cumprir a legislação, mas, prioritariamente, proteger os nossos *stakeholders*.

Foram realizados ajustes no processo de Ouvidoria, implantação de exclusão de dados após esgotada a vida útil, com foco em colaboradores e cooperados, implantação do Termo de Consentimento para atendimento no Processo do Pronto Atendimento, termos de acordo com demais singulares para preservação e responsabilidade na tramitação de informações dos clientes, revisão de permissionamentos de usuários em sistema de banco de dados de acordo com a função dos colaboradores.

Em 2022 não houve nenhuma demanda relacionada à LGPD.





Relacionamento com Clientes

Programa de Excelência de Atendimento ao Cliente

Para tornar a jornada do cliente uma **experiência única**, a Uniodonto conta com uma equipe exclusiva para atender as demandas dos clientes, buscando simplificar e agilizar as entregas das demandas com foco nas suas necessidades e observando os normativos legais.

A equipe, com suporte dos demais setores da operadora e dos dentistas auditores, atende as demandas recebidas presencialmente, por telefone, WhatsApp, e-mail e site (Fale Conosco). O atendimento é disponibilizado de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial. Toda interação com o beneficiário é formalizada e gera um número de protocolo para acompanhamento e segurança.

Em 2022, a partir das experiências vivenciadas e da maturidade obtida, foi implementado o Programa de Excelência de Atendimento ao Cliente. O programa é desenvolvido por meio de projetos.



Projeto Atendimento Ágil

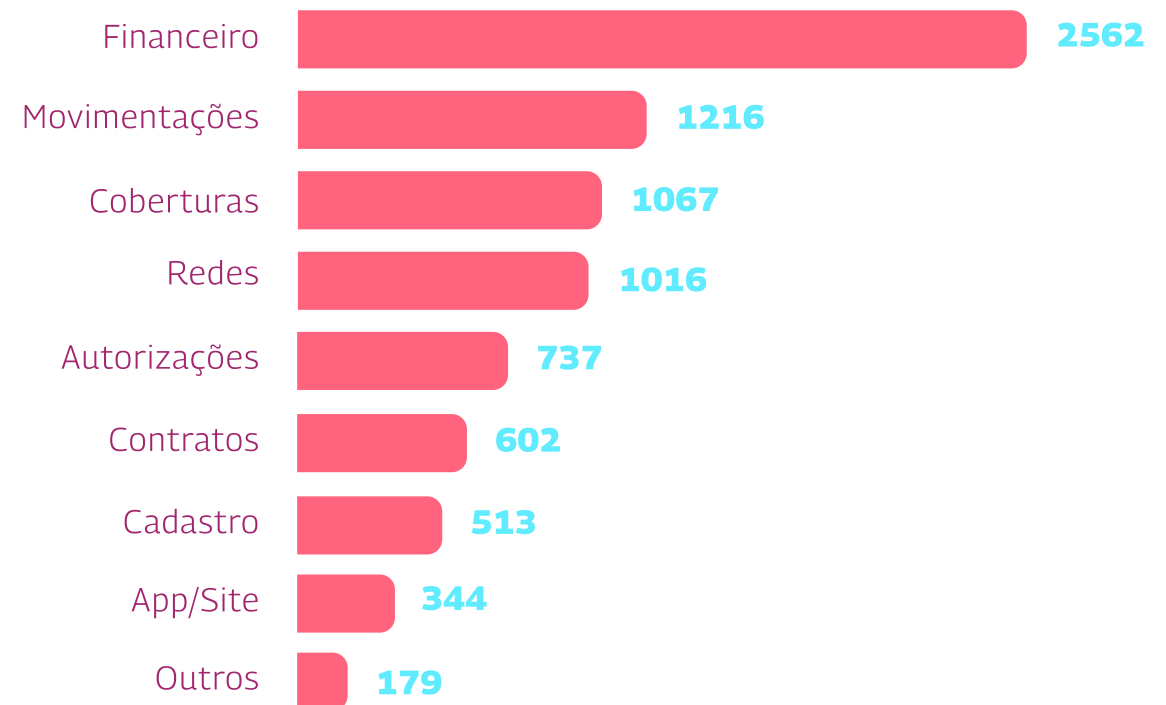
Tem o objetivo de utilizar a experiência do cliente como diferencial competitivo, oferecendo soluções rápidas para as necessidades com um atendimento personalizado.

A proposta é a resolução da demanda do cliente no momento de sua solicitação e, caso não seja possível, o prazo máximo de atendimento é de até 72 horas úteis.

As atividades são monitoradas por relatórios mensais. Em 2022, foram abertos **8.236 protocolos de atendimento**, conforme o gráfico ao lado. O maior volume é de solicitações financeiras, tais como segunda via de boleto e negociação, seguido de pedidos de movimentação que incluem inclusões, cancelamentos, exclusões, entre outros.

As reclamações pelo baixo volume estão contabilizadas no tipo “outros”.

Distribuição dos protocolos por tipo de solicitação no ano de 2022.



Projeto Comunica

No ano de 2022 foi lançado o novo site, mais moderno, que tornou a jornada do cliente mais intuitiva, facilitando o acesso às informações necessárias. Por meio dele, o cliente tem disponível um portal exclusivo com serviços e informações, tais como:

Encontre seu Dentista: para buscar o profissional que mais se adequa à necessidade de atendimento e comodidade.

Urgência 24h: endereços dos locais em que a operadora possui plantão para atendimento odontológico de urgência.

Clínicas Radiológicas: endereço e contato das clínicas de radiologia credenciadas.

Atualização Cadastral: para o cliente informar a operadora das mudanças em seu cadastro.

Carteirinha Virtual: para gerar de forma ágil o cartão virtual de atendimento.

Contato Cobrança: para contato com o setor financeiro.

Especialidades Odontológicas: apresenta a lista das especialidades e a atuação.

2ª via do Boletão: para emissão da segunda via de boletões para clientes pessoa física.

Informe de Rendimentos: demonstrativo de pagamentos para obtenção do demonstrativo do imposto de renda pessoa física (PF).

Informações de Utilização: para a visualização dos procedimentos realizados, a data da realização e o nome do profissional responsável pelo atendimento.

Dúvidas Frequentes: um conjunto de perguntas com respostas a respeito das principais dúvidas verificadas em nossa Central de Relacionamento.

Substituição de Prestadores: atualização de prestadores.

Quitação Anual de Débitos: acesso ao comprovante anual de quitação de seus débitos para clientes pessoa física.

Além disso, a Uniodonto disponibiliza para seus clientes, no site ou por e-mail, o **Manual de Atendimento ao Cliente**. Nele estão as respostas para as dúvidas mais frequentes, bem como as orientações de como utilizar o plano, coberturas, rede de prestadores e outros.



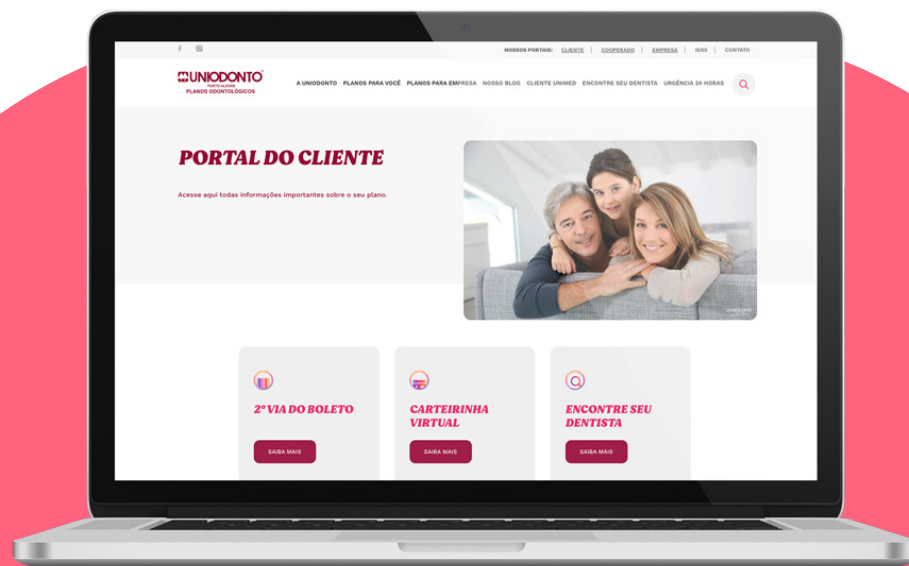
Projeto Educa

A Uniodonto **valoriza o cuidado integral do cliente, dentro e fora do consultório**, e sabemos que a informação é um importante catalizador do bem-estar para a manutenção da saúde integrativa, e que ter uma boa saúde bucal vai além de um belo sorriso.

A conexão entre os problemas sistêmicos e os bucais já é conhecida e motivo de inúmeras pesquisas no meio médico e odontológico. Por tudo isso, o Projeto Educa é desenvolvido com o propósito de impactar e transformar a saúde dos clientes, dirimindo dúvidas e incertezas por meio da educação e autocuidado em saúde.

Conteúdos e informações de relevância para a saúde integral são disponibilizados tanto no blog do cliente quanto nas redes sociais, democratizando o conhecimento e o empoderamento do cliente.

Em 2022 foram desenvolvidas temáticas clínicas com temas como: cárie dentária, doenças de gengiva, higiene bucal; foram realizadas chamadas de datas comemorativas: outubro rosa, novembro azul, e foram disponibilizadas informações e instruções sobre o uso do plano.



Projeto Rede Fácil – Garantia de Rede de Atendimento

O Projeto Rede Fácil busca, **com foco na qualidade do serviço prestado, a manutenção e a prospecção de prestadores** nos municípios da área de abrangência da Uniodonto Porto Alegre, por meio da sinergia de ações com o setor de mercado, antecipando as necessidades frente a formalização de contratos.

Este trabalho abrange também as demais Singulares do Sistema Uniodonto nos casos de contratos de abrangência Nacional. Desta forma, busca-se um equilíbrio entre o número de usuários e profissionais – clínicos e especialistas, consensado o preconizado pelos órgãos de saúde e as necessidades demandadas dos clientes.

Para facilitar a experiência do cliente no acesso à rede de serviços, o site e o aplicativo da Cooperativa foram otimizados, tornando a busca por profissionais mais ágil e assertiva.

Relacionamento com Clientes Empresariais

Manter **uma relação próxima e estar presente com nossos clientes empresariais, promovendo saúde bucal e satisfação com o atendimento** é um dos pilares da área de Relacionamento Empresarial do setor de Gestão Mercado da Uniodonto Poa.

Realizamos esse acompanhamento de forma personalizada, conforme a necessidade de cada empresa, sempre as orientando em relação à saúde dos contratos, **fornecendo dados assertivos e personalizados para a tomada de decisão.**

Além disso, são realizadas ações de conscientização para os usuários dos planos, por meio de materiais digitais sobre prevenção, boletins informativos, palestras em SIPATs, entre outras atividades.





Mercado

NOVA MARCA

Somos um HUB Cooperativo com um grande desafio

Em um cenário mais competitivo, no qual a preocupação com a saúde e a estética é cada vez mais importante às pessoas, a Uniodonto Porto Alegre, com mais de 46 anos de história no mercado odontológico, lançou um novo posicionamento de marca. Por meio do slogan “**Cuidar é bom. Ter Uniodonto é melhor**”, nos reafirmamos como um HUB cooperativo de dentistas que existe para promover a saúde e o aumento da confiança, autoestima e bem-estar das pessoas, por meio de soluções em odontologia e da excelência de profissionais capazes de oferecer uma experiência de consulta particular ao paciente.

O novo posicionamento da **Uniodonto Porto Alegre**, elaborado em parceria com a agência de publicidade Bistrô, foi lançado no mês de março de 2022.

O desejo de nos aproximarmos ainda mais dos nossos stakeholders nos impulsionou a modernizar a **identidade visual da marca Uniodonto Porto Alegre de maneira estratégica, em conformidade com o novo posicionamento de marca, que sugere inovação e modernidade**, e a atualizar o slogan para “Cuidar é bom. Ter Uniodonto é melhor”, reforçando nossos valores de cuidado e excelência com os nossos públicos.

Em outubro de 2022, a **Uniodonto Brasil** também se reposicionou no mercado nacional, trazendo um novo conceito visual para a marca e suas singulares. **A padronização da comunicação de toda a cooperativa faz alusão aos 50 anos, completados em 2022**, e vem para reforçar a Uniodonto como uma marca forte e autêntica.

Somos uma marca que preza pelo bem-estar, pela vida saudável e pela confiança dos nossos beneficiários e cooperados. Buscamos o equilíbrio entre o acolhimento e a eficiência.

O próximo ano será de consolidação da nova identidade visual e de consolidação no mercado.

Nossa marca até 2022:

 **UNIODONTO**[®]

Cuidar é bom. **Ter Uniodonto é melhor.**

Nossa marca a partir de outubro de 2022:

 **uniodonto**[®]
Porto Alegre

Eventos 2022

Em 2022, a Uniodonto Porto Alegre esteve presente em importantes eventos, que solidificaram nossa presença de marca.

Iniciamos o ano apoiando a temporada do **Verão Pampa** no Litoral Norte gaúcho. Em conjunto com a Rede Pampa, estivemos presentes nas ações onde, além dos programas transmitidos ao vivo, patrocinamos o concurso Baby Sul, do Jornal O Sul.

Em maio, participamos da **Feira Brasileira de Varejo (FBV)**. Pela primeira vez como expositora, o time de Gestão de Mercado esteve presente todos os dias na feira, que alcançou mais de 6 mil visitantes e 67 expositores. A feira aconteceu no Centro de Eventos da FIERGS e esteve dividida em setores de Moda, Negócios, Tecnologia e Soluções, com o objetivo de reunir fornecedores e lojistas para gerar novas parcerias e possibilidades de negócios.

Em setembro, marcamos presença no **Congregarh**, evento destinado exclusivamente a profissionais da área de

Recursos Humanos. O evento ocorreu no Centro de Eventos da PUCRS, em Porto Alegre, e contou com palestras de profissionais de referência em suas áreas de atuação. Contou também com uma feira de negócios com expositores de todo o Brasil e com espaço planejado para networking. As áreas de Marketing e DHO participaram e reforçaram a presença da Uniodonto Porto Alegre durante o evento.

De agosto a dezembro, ocorreu o **Fronteiras do Pensamento**. O evento foi realizado via streaming em 12 encontros virtuais de renomados filósofos, artistas, cientistas, atores sociais e líderes políticos nacionais e internacionais. Destes, 6 encontros foram realizados presencialmente em Porto Alegre, e a Uniodonto esteve presente como patrocinadora.

Em dezembro, em homenagem ao dia do Engenheiro, patrocinamos o evento realizado pelo SENGE/RS – Sindicato dos Engenheiros, que também completou 80 anos de sua fundação nesse período.

O evento recebeu doações em prol da Casa do Excepcional Santa Rita de Cássia e do Instituto Porto-Alegrense de Arte-Educação (IPDAE).

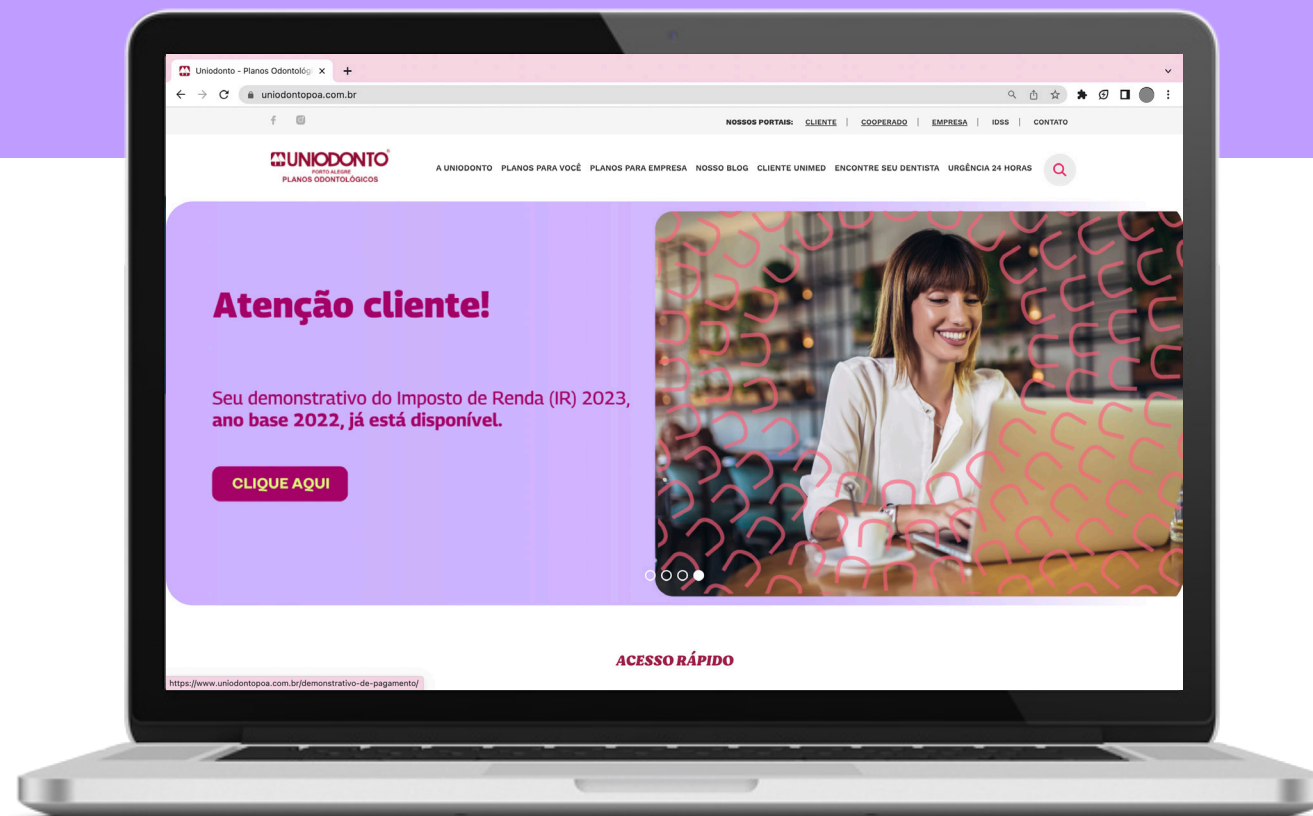


Uniodonto Porto Alegre marca presença na FBV 2022.

Novo Site

Em 2022, ocorreu a implantação do nosso novo site, que trouxe recursos atualizados e maior facilidade de navegação. **Além de ser visualmente atrativo e intuitivo, o site institucional foi pensado para atender às necessidades de todos os nossos stakeholders – desde o cooperado até o cliente final.** A facilidade em encontrar informações institucionais da Cooperativa, assim como ter acesso à lista completa de dentistas

cooperados e clínicas parceiras é o que faz o site ser ainda melhor. Nele, também estão informações sobre os planos, os acessos exclusivos ao **Portal do Cliente, Portal do Cooperado e Portal Empresarial.** A transformação digital e inovação estiveram presentes durante o ano de 2022 na Uniodonto, e esse foi só o início de um novo período de melhorias e aprimoramentos neste escopo.



PREMIAÇÕES E RECONHECIMENTOS

Esse foi um ano de muitas conquistas para a Uniodonto Porto Alegre em geral. Entre elas, três importantes premiações reconhecem a nossa excelência como marca e o bom posicionamento frente ao mercado.

Marcas de Quem Decide, Top of Mind e Love Brands

O prêmio **Marcas de Quem Decide**, recebido no mês de abril, é promovido pelo Jornal do Comércio. O prêmio é feito com base em estudos da Qualidata Pesquisas e Informações Estratégicas, parceira do Jornal do Comércio nesse projeto, que ouviu 302 empresários e executivos de diversos setores. Nesse ano aconteceu a

24ª edição, e a Uniodonto foi mais uma vez reconhecida. Em julho, conquistamos dois prêmios pelo Grupo AMANHÃ, o prêmio Top of Mind – Marcas do Rio Grande, e o Selo Love Brands. Em mais um ano consecutivo, a Uniodonto Porto Alegre foi reconhecida como a Cooperativa de Dentistas mais querida pelos gaúchos, e

fomos campeões na categoria “Planos Odontológicos”. Já o Love Brands RS é um ranking que elenca as marcas mais amadas pelos gaúchos, e a Uniodonto foi premiada na categoria de “Planos Odontológicos”.



Dr. Júlio recebendo a premiação | Foto: Rafael Marconatto / Revista Amanhã

Ranking Revista Amanhã

A Uniodonto Porto Alegre está classificada como uma das **500 empresas emergentes no Rio Grande do Sul**, segundo ranking definido pela Revista AMANHÃ. Nossa singular se enquadra na classificação como empresa do setor de Saúde.

Além do Rio Grande do Sul, os estados do Paraná e Santa Catarina também participam do ranking 500 Maiores do Sul, que classifica as maiores empresas de toda a região.

Esse ranking é baseado na metodologia da **AMANHÃ** em conjunto com a empresa **PwC**: as informações são extraídas dos **balanços financeiros das empresas**, em que são examinadas as **demonstrações contábeis**. Nos rankings estaduais, quatro indicadores comparam o desempenho das empresas e sua classificação entre 2021 e 2020, são eles: Valor Ponderado de Grandeza (VPG), Receita Líquida, Patrimônio Líquido e Lucro ou Prejuízo.

Dentre os parâmetros do ranking, são analisados: a Rentabilidade sobre a receita; o Crescimento de receita; a Receita diferida; Não controladores e Holdings. Com base nesses critérios e nos levantamentos coletados, é feita a classificação das empresas que se destacam nesses quesitos.

Para nós, este reconhecimento é muito importante, pois **evidencia o comprometimento da nossa singular com a excelência**. Estar entre as 500 empresas emergentes do Rio Grande do Sul é um diferencial que destaca ainda mais a Uniodonto Porto Alegre no mercado nacional.



Inovação

Biometria Facial

O projeto de implantação da Biometria Facial para identificação do cliente surgiu da necessidade de modernizar o processo de autorização e processamento das contas dos tratamentos odontológicos. A identificação do cliente no consultório era realizada utilizando-se o cartão físico e/ou virtual, juntamente com o documento com foto do cliente.


O sistema anterior era burocrático e com alto custo, uma vez que eram feitas as impressões de todas as guias de atendimento, com assinatura realizada manualmente pelo cliente, para posterior envio à Cooperativa para que fossem digitalizadas, conferidas e pagas. Assim, existia uma grande margem de erros no processo e um tempo médio de pagamento aos Cooperados e Prestadores superior a 60 dias.

Com a biometria, reorganizamos todos os nossos processos internos com o objetivo de cumprirmos nosso propósito de sermos uma Cooperativa Sustentável, atuando nos pilares econômico, social e ambiental. Investindo em saúde, educação e preservação dos recursos naturais.

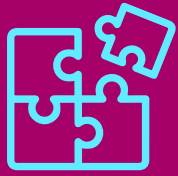
Resultados:

- ✓ Eliminação da utilização de papel no processo de atendimento.
- ✓ Agilidade e segurança no atendimento ao cliente.
- ✓ Redução das fraudes.
- ✓ Agilidade nos processos internos.
- ✓ A eliminação das guias físicas de tratamento odontológico representou 99,09% das guias emitidas eletronicamente, o que corresponde a uma redução de 170.389 guias que seriam emitidas em papel.
- ✓ A eliminação das guias físicas de radiologia a partir de outubro de 2022, representando 935 guias online para exames de radiologia.
- ✓ 172.000 guias de papel deixaram de ser usadas pela Cooperativa em 2022.





Nossa equipe e nossas ações



competências essenciais

SER ÁGIL:

atuar com mentalidade de entregas e processos mais funcionais.

SER RESOLUTIVO:

estar engajado na busca de soluções para o Cliente, não deixando para depois ou entregando apenas parte daquilo que é a sua necessidade.

SER EMPÁTICO:

se colocar no lugar do Cliente, buscando atender as suas necessidades para gerar uma experiência diferenciada de atendimento.

SER COMPROMETIDO COM A EXCELÊNCIA:

realizar suas entregas primando pela Excelência, com foco no atendimento e nos resultados.

Programa ELOS

2022 foi o ano para olharmos para nossas ações de Desenvolvimento Humano e Organizacional e entendermos como e quanto essas ações refletiam nosso desejo de manter um ambiente de trabalho acolhedor e produtivo.

Foi lançada, então, a marca Elos, que faz a conexão das pessoas e ações implementadas na Uniodonto.

eLos Sua conexão
com o **bem-estar**

Meu **eLo**  com a
educação

Meu **eLo**  com a
carreira

Meu **eLo**  com a
saúde

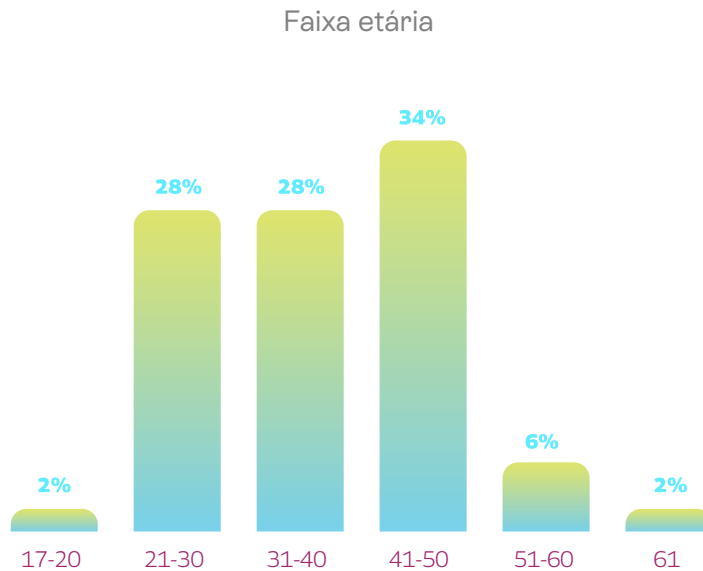
Meu **eLo**  com as
pessoas

Meu **eLo**  com a
família



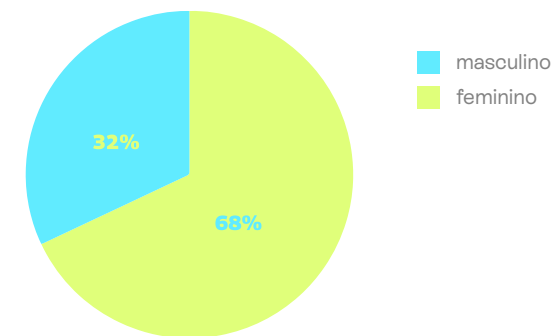
Quem somos

A maior parte de nossa equipe (56%) é composta por colaboradores entre 21 e 40 anos. Contudo, as experiências que os profissionais acima de 41 anos e a vivacidade de quem está entrando no mercado de trabalho agora também estão contempladas em nosso headcount.



A potência do trabalho feminino é uma característica presente no segmento da saúde, assim como na Uniodonto Porto Alegre. Aqui, valorizamos a diversidade que a mulher entrega ao trabalho. 75% dos cargos de liderança são desempenhados por mulheres.

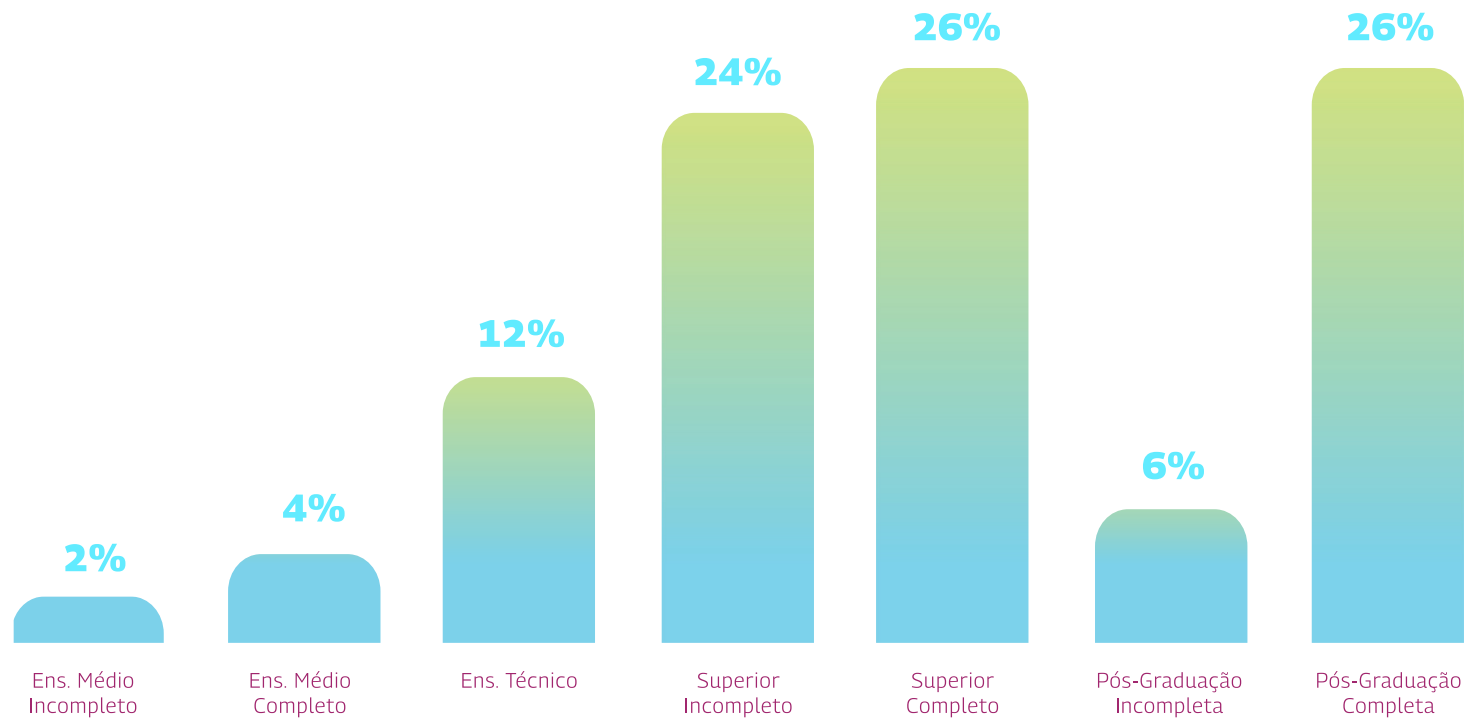
Gênero





A educação formal é essencial para a formação humana desde os primeiros anos de vida. Em nossa estrutura de cargos, prevemos como um dos requisitos a formação escolar como a primeira etapa de qualificação, mas nossa equipe vai além da formação básica.

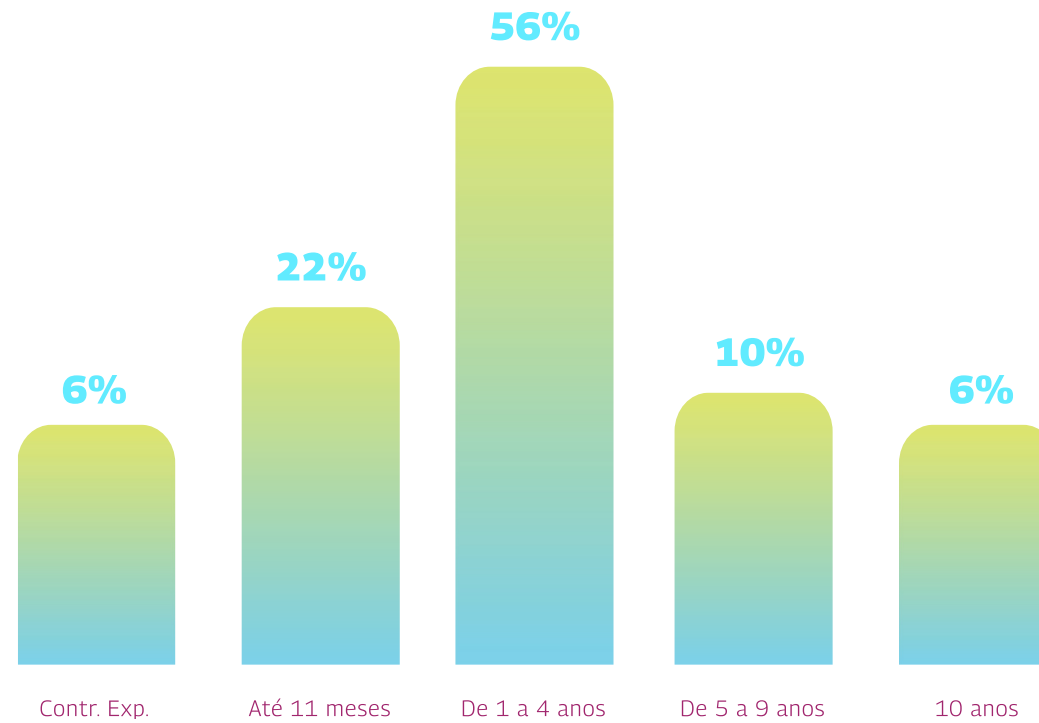
Escolaridade





São 46 anos de uma empresa construída por várias mãos. No ano de 2022, nossa equipe contou com a entrada de novos colaboradores que chegaram para apoiar o desenvolvimento da cooperativa, juntando-se a quem já estava conosco.

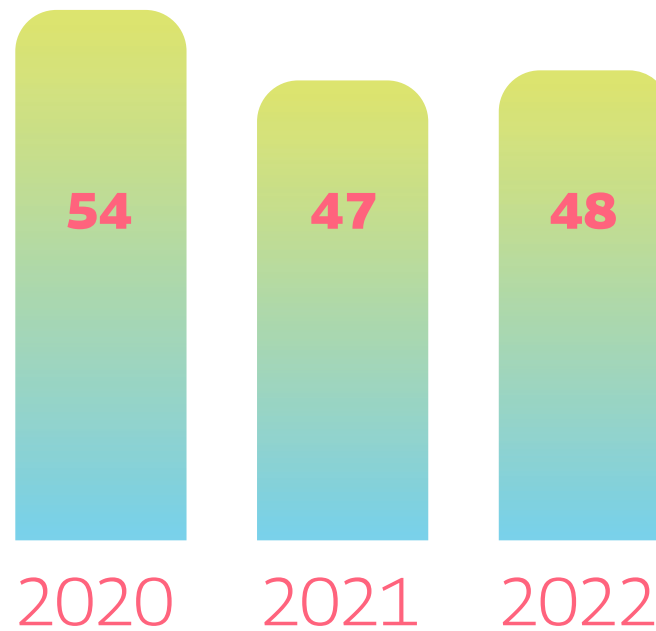
Tempo de Empresa



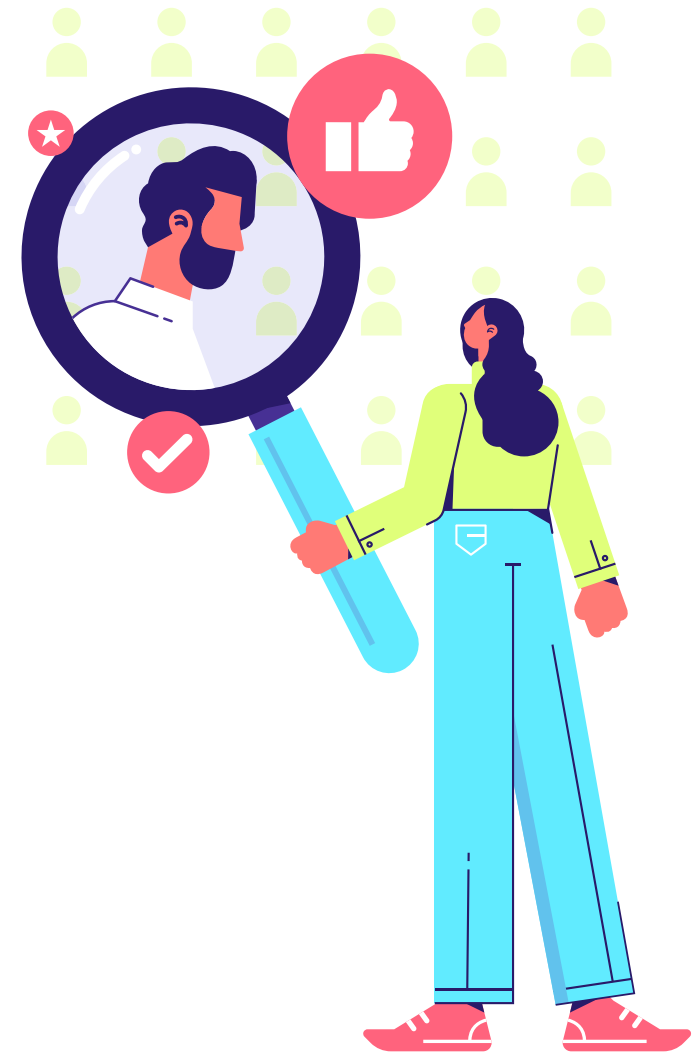
Atração e retenção

Nossas estratégias direcionam o dimensionamento do nosso quadro de lotação. Tivemos a seguinte evolução nos últimos três anos:

Quadro de Lotação



*Em dez/2022, nossa equipe ativa era de 48 colaboradores efetivos e 2 aprendizes.



Nossos movimentos na estrutura organizacional

Seguindo a premissa de nosso programa de carreira, o recrutamento interno é uma grande possibilidade de desenvolvimento das pessoas na Uniodonto Porto Alegre.



3 colaboradores tiveram oportunidade de mudar de setor para continuarem desenvolvendo suas competências.



6 colaboradores progrediram em sua carreira horizontal, recebendo mérito por sua performance nas atividades que executam.



5 colaboradores foram promovidos a outros cargos, garantindo a gestão do conhecimento na Cooperativa.



O mercado aquecido com ofertas de novas posições foi o principal motivo do nosso turnover médio de 3,36%. Estratégias para atração e engajamento de nossos colaboradores foram realizadas e continuaremos dando foco a isso no próximo ano.

As oportunidades de crescimento profissional se correlacionam com nossa habilidade de aprender e nos desafiar a realizar entregas continuamente consistentes e inovadoras.

Na Uniodonto, acompanhamos a performance de nossa equipe a partir das ações de desenvolvimento que foram realizadas e dos reconhecimentos registrados na plataforma, o que nos oferece a fluidez de realizarmos conversas de carreira a qualquer tempo.

Em 2022, foram abertas no sistema **204** ações e **117** foram concluídas.

Tivemos 90 reconhecimentos concedidos entre os colaboradores, significando uma verdadeira rede de cooperação e valorização entre as pessoas.





Geramos novos espaços para a nossa equipe experienciar-se em novos papéis. Hoje temos:

- ✓ **Os Multiplicadores do Sistema de Gestão:** 8 colaboradores que conduziram em suas áreas de atuação a descrição de processos mapeados no ano de 2022;
- ✓ **Os MDPAT's – Multiplicadores de Prevenção a Acidentes do Trabalho:** 3 colaboradores que foram treinados para orientar e dar suporte aos colegas em situação de risco de acidentes ou incidentes. Essa equipe apoiou a elaboração da Semana Interna de Prevenção de Acidentes;
- ✓ **A Brigada de Incêndio:** 7 colaboradores capacitados a realizar as intervenções básicas em caso de sinistro. Também atuaram na Semana Interna de Prevenção de Acidentes;
- ✓ **Os Comitês de Cultura e Clima e de Sustentabilidade:** envolvimento de 24 colaboradores que atuaram com o objetivo de reforçar uma visão plural e cooperativista nestas duas temáticas de extrema importância.

Nosso investimento em qualificação da equipe

Em 2022, realizamos o total de **1.537 horas de treinamento**. Desenvolvemos conteúdos operacionais, obrigatórios, de desenvolvimento de diversas habilidades e treinamentos específicos para lideranças. E mais: foram 100 horas de treinamento investidas por nossos colaboradores a partir da identificação de suas necessidades de autodesenvolvimento. Isso é protagonismo de carreira!

Dois programas muito significativos em 2022, que possibilitaram o nivelamento de conceitos e capacitação foram:

(RE) INTEGRAÇÃO

Programa de integração para todos os colaboradores. Revimos os conceitos de Cooperativismo, saúde bucal, nossos produtos e marketing, LGPD e diretrizes de DHO.



Módulos de desenvolvimento comportamental da liderança e workshops de desenvolvimento de gestão de processos.



Durante o ano de 2022, **6 colaboradores** receberam o apoio de 25% do custeio de mensalidades do curso de graduação e/ou pós-graduação por meio da nossa política de auxílio à educação.



Meu **elo**  com a
saúde

Meu **elo**  com a
família



Time Uniodonto na SIPAT 2022

Nossas ações voltadas à saúde e bem-estar de nossa equipe

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS), o bem-estar é definido como um “estado completo de plenitude física, mental e social”. A partir dessa referência da OMS, nossa programação da SIPAT 2022 contou com 3 palestras, além das atividades com os Multiplicadores de Prevenção a Acidentes do Trabalho e os Brigadistas de Incêndio.

- ✓ **Sustentabilidade:** o olhar sobre o ser humano inserido na sociedade.
- ✓ **Saúde Emocional:** Setembro Amarelo - por mais cor e vida.
- ✓ **Saúde bucal:** pós-pandemia e o impacto na saúde bucal.

Nossas ações de endomarketing em 2022, nas datas especiais, foram focadas na temática do bem-estar. Os presentes que concedemos aos colaboradores tinham um significado especial:

Dia da Mulher - Kit skincare | Autocuidado.

Páscoa - Ovo de Páscoa | Missão Doce Troc - Compartilhar tem o sabor da Páscoa.

Dia do Trabalhador - Caneca personalizada | Cuidar é bom. Ter você aqui é melhor.

Dia das Mães - Livro: “Mãe, me conta a sua história” | Registrando lembranças e emoções.

Aniversário Uniodonto - Pin | Novo posicionamento da marca.

Festa junina - Convite de familiares | Integração colegas e família.

Dia dos pais – Livro: “Pai, me conta a sua história” | Registrando lembranças e emoções.

Presente de aniversário - Livro: ”Desobedeça - você é protagonista de sua carreira”.

Outubro Rosa e Novembro Azul – Campanha educativa durante todos os dois meses, destacando o autocuidado.

Nossas certificações e premiações

Adotamos a metodologia do **Great Place to Work** para identificar a qualidade do ambiente de trabalho e da cultura organizacional.

Há 4 anos consecutivos, nossa equipe reconhece que estamos entre as melhores empresas para trabalhar.

No ano de 2022, com base na pesquisa realizada em dezembro de 2021, entramos para o ranking Saúde do GPTW, com outras empresas de todo o Brasil, como a **3ª Melhor Empresa para Trabalhar**, entre empresas de pequeno porte neste segmento. E ainda recebemos o destaque Saúde Emocional, concedido para apenas 10 empresas do segmento Saúde, de todos os portes.



A young child with curly hair is focused on drawing on a piece of paper with a red pencil. The child is wearing a white shirt. In the background, there is a container filled with various colored pencils. The scene is brightly lit, suggesting a classroom or a creative space. The text 'Responsabilidade Sociambiental' is overlaid on the bottom left of the image in a bold, yellow font.

Responsabilidade Sociambiental

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

A Uniodonto Porto Alegre, em abril de 2022, constituiu o Comitê de Sustentabilidade, formado por colaboradores de diversas áreas da cooperativa e membros do Conselho Executivo com o objetivo de alinhar e potencializar as ações voltadas à Responsabilidade Socioambiental. Em julho de 2022, a Diretoria Executiva estabeleceu a diretriz de integração das ações relacionadas aos três pilares da sustentabilidade: Social, Ambiental e Governança, apoiados por uma identidade visual própria. Cada iniciativa realizada pela Uniodonto pode ser facilmente identificada e comunicada, fortalecendo os pilares da sustentabilidade.

“Interesse pela comunidade. As cooperativas trabalham para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde estão inseridas, por meio de políticas aprovadas pelos membros. Prezam por investimentos em projetos que sejam economicamente viáveis, ambientalmente corretos e socialmente justos”.





O UnioConsciente congrega as ações sociais e ambientais que foram planejadas e executadas levando-se em consideração os Objetivos do Milênio.



GESTÃO SOCIAL

Projetos voltados à comunidade (combate à desigualdade, fome, pobreza) por meio de parcerias.

GESTÃO AMBIENTAL

Ações educativas para a conscientização (descarte responsável, consumo consciente, guias eletrônicas, guias, radiologia online).

No ano de 2022, realizamos as seguintes campanhas:

Campanha do Agasalho

A Campanha do Agasalho contou com o apoio de colaboradores, cooperados e parceiros, representando um total de **670 peças doadas** a duas instituições: **Projari Guaíba e Centro Social Porto Alegre.**

Dentre as ações sociais realizadas em 2022 está a assistência odontológica, por meio de um contrato sem cobrança de mensalidade para a Jéssica, portadora de necessidades especiais, que recebe atendimento no Pronto Atendimento de Guaíba. O atendimento também é extensivo à sua mãe.

Também foram doados materiais odontológicos no valor de R\$ 639,70 para a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Guaíba (APAE), a serem utilizados na assistência odontológica dos assistidos pela instituição.



Campanha Natal Solidário

Em dezembro, trabalhamos com a campanha “doação de livros” na Feira do Livro, em parceria com o CIEE, e com a campanha para “arrecadação de materiais escolares”. Ambas as campanhas fizeram parte do Natal

Solidário. O resultado da campanha foi surpreendente, com um total de **1932 livros arrecadados e 1744 unidades de materiais escolares**, que foram doados aos assistidos do Projari Guaíba.



Orquestra Projari

Com o objetivo de apresentar um dos trabalhos realizados pelo Projari Guaíba e estreitar a relação de parceria com a instituição que recebeu grande parte das nossas ações de 2022, em novembro

recebemos a orquestra formada pelos jovens assistidos pelo Projari, que tem como elemento central a visão da música como ferramenta de transformação social.



Dia de Cooperar – Dia C

Participamos do Dia C junto ao Sescop, com duas ações sociais desenvolvidas pela Uniodonto Porto Alegre:

- ✓ Campanha de doação de agasalhos.
- ✓ Campanha de doação de livros e materiais escolares.



Ações Ambientais

Para sustentar as ações com impacto ao meio ambiente, ao longo de 2022 foram trabalhados materiais educativos que estimularam a consciência quanto ao descarte correto de resíduos e consumo sustentável - convidamos o Greenpeace a palestrar sobre o tema ao grupo de colaboradores.

Dentre as ações iniciadas em 2022, adotamos os coletores para descarte de pilhas e tampinhas plásticas.

As coletas fazem parte do Projeto de 2023, o descarte das pilhas tem o objetivo de promover a responsabilidade do descarte correto e reduzir impactos ambientais de resíduos contaminados.

As tampinhas plásticas serão destinadas ao Programa Tampinha Legal, que incentiva a coleta de todo tipo de tampa plástica e possui entidades assistenciais cadastradas que se beneficiam das doações dos plásticos para venda e reversão dos valores, garantindo a sustentabilidade econômica e viabilizando seus trabalhos de assistência.



Palestra ambiental na SIPAT
Uniodonto 2022


Alinhada aos princípios da sustentabilidade relacionados ao ODS 12 (Consumo e Produção Responsáveis), a Uniodonto trabalhou ao longo de 2022 com duas campanhas:

- ✓ Eliminação do envio de boletos físicos que podem ser acessados por meio eletrônico.
- ✓ Eliminação das guias físicas de tratamento odontológico, representou 99,09% das guias emitidas eletronicamente, representando uma redução de 170.389 guias que seriam emitidas em papel.
- ✓ A eliminação das guias físicas de radiologia a partir de outubro de 2022, representando 935 guias online para exames de radiologia.
- ✓ 172.000 guias de papel deixaram de ser usadas pela Cooperativa em 2022.

Da mesma forma, o incentivo à utilização do cartão virtual promoveu a redução da utilização dos plásticos para emissão de cartões físicos em 55% ao longo de 2022, contribuindo na melhor utilização de recursos e eliminando etapas no processo, agilizando o atendimento assistencial e reduzindo resíduos no meio ambiente.

O total de cartões virtuais emitidos em 2022 foi 15.709.

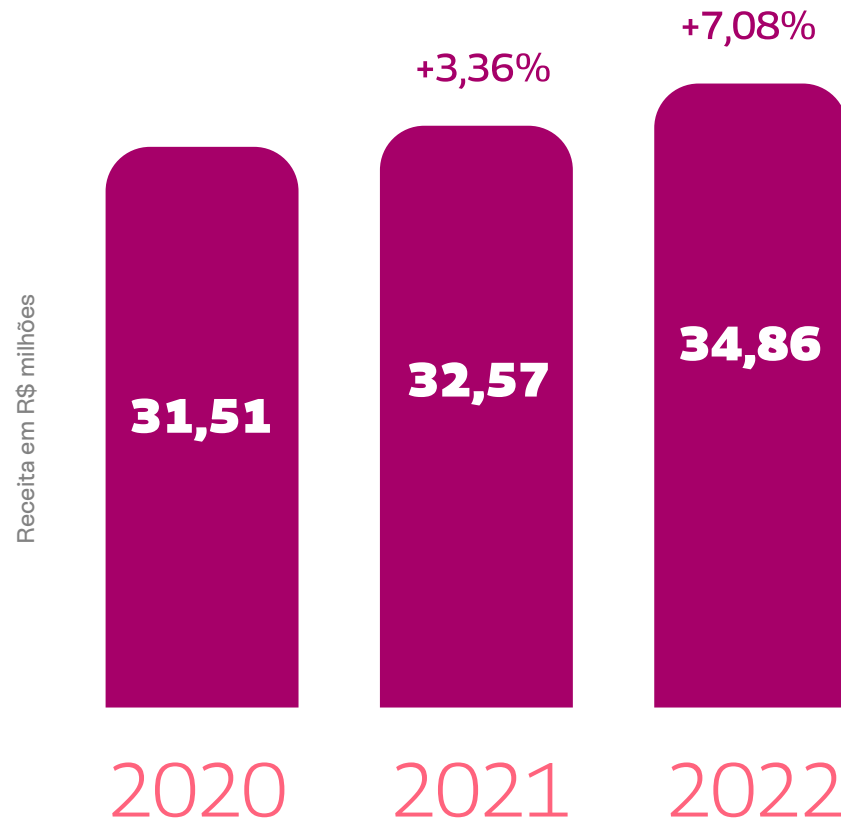




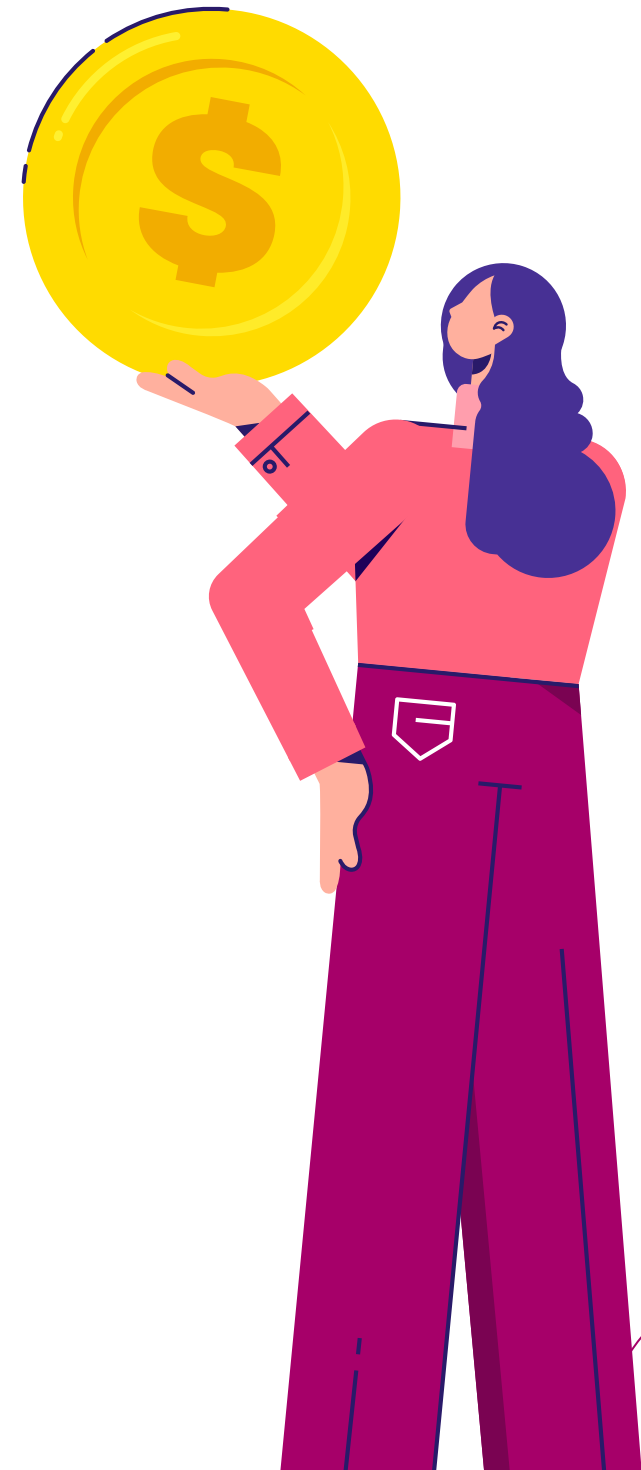
Indicadores Econômicos

Receita

Nosso time empenhou-se em buscar novas oportunidades de negócios e também ampliar os negócios com os clientes atuais. Além desses fatores, a Cooperativa intensificou o acompanhamento dos resultados dos contratos, buscando o equilíbrio econômico-financeiro destes.

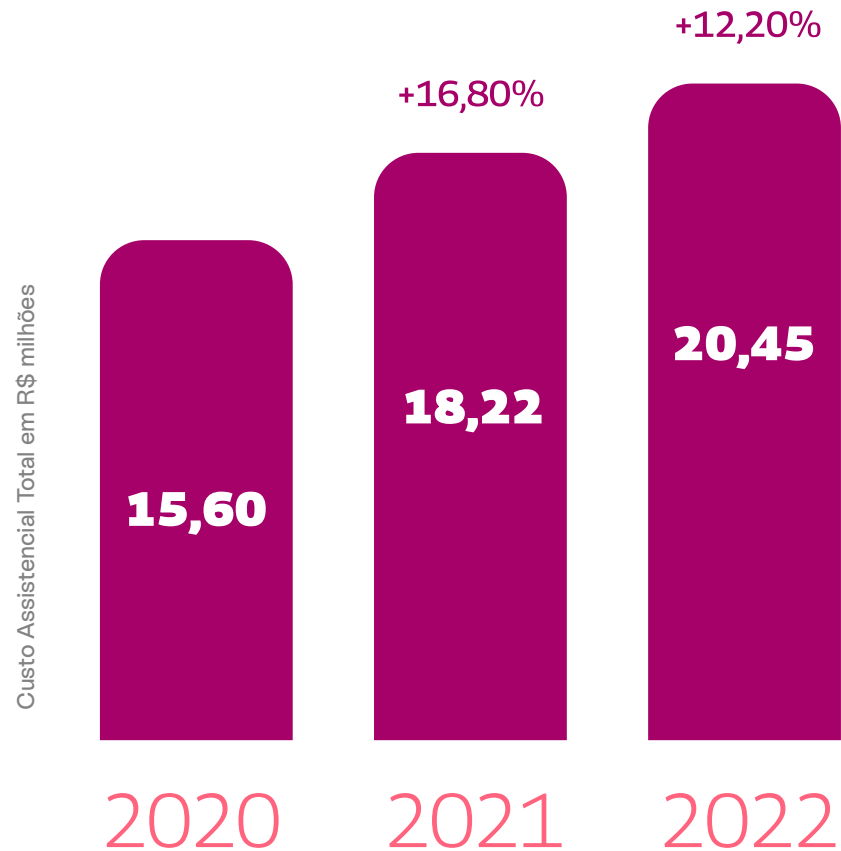


Fonte: DRE gerencial (contempla receita total de contratos PF, PJ, Intercâmbio e Pronto Atendimento).



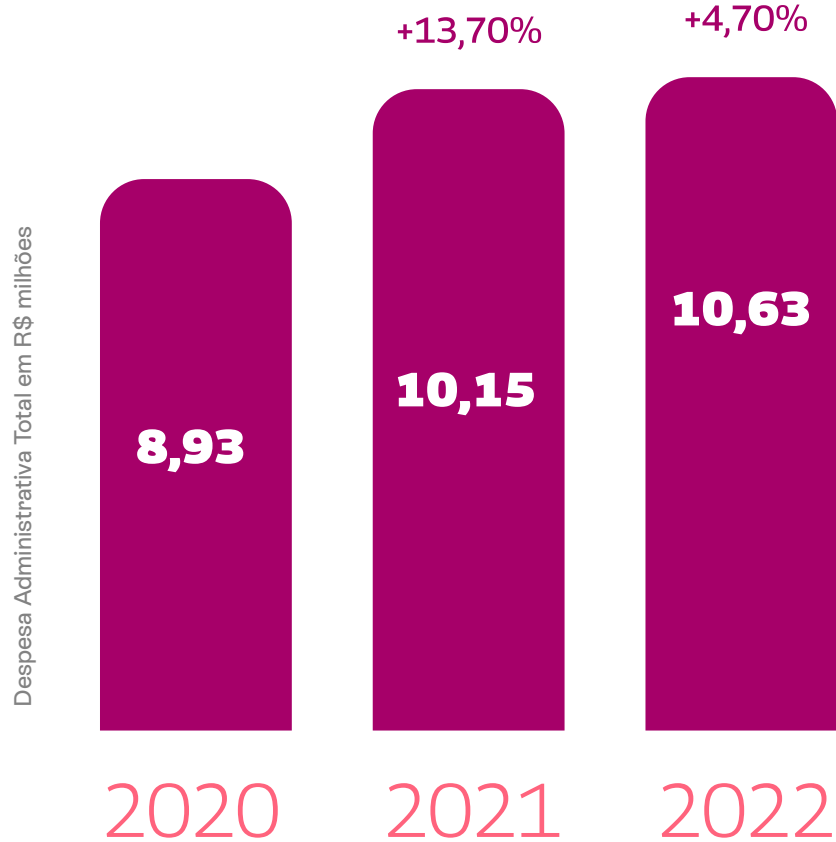
Custo Assistencial Total

No ano de 2022 houve um aumento no custo assistencial da Cooperativa advindo da retomada da utilização pós-pandemia e do reajuste no valor dos procedimentos proporcionados aos Cooperados.



Despesas Administrativas

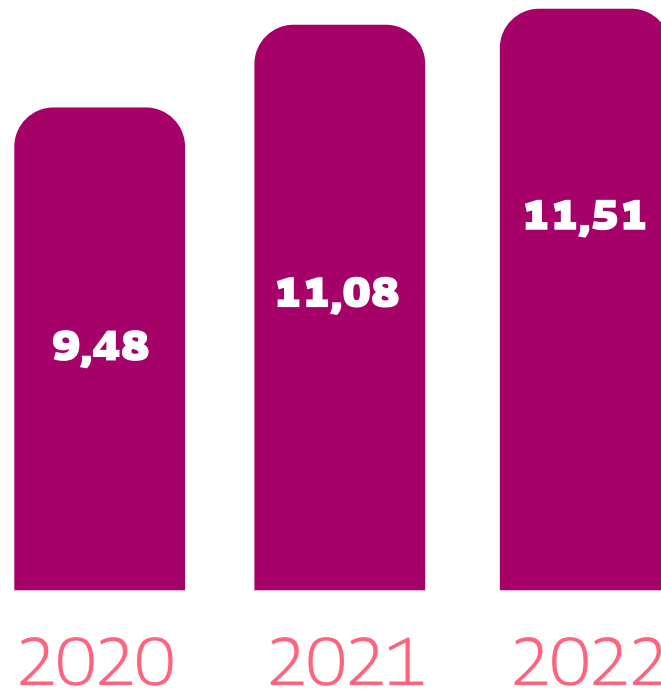
Diversas estratégias foram implementadas para a manutenção das despesas administrativas e patamares que garantiram os resultados positivos para a Cooperativa.



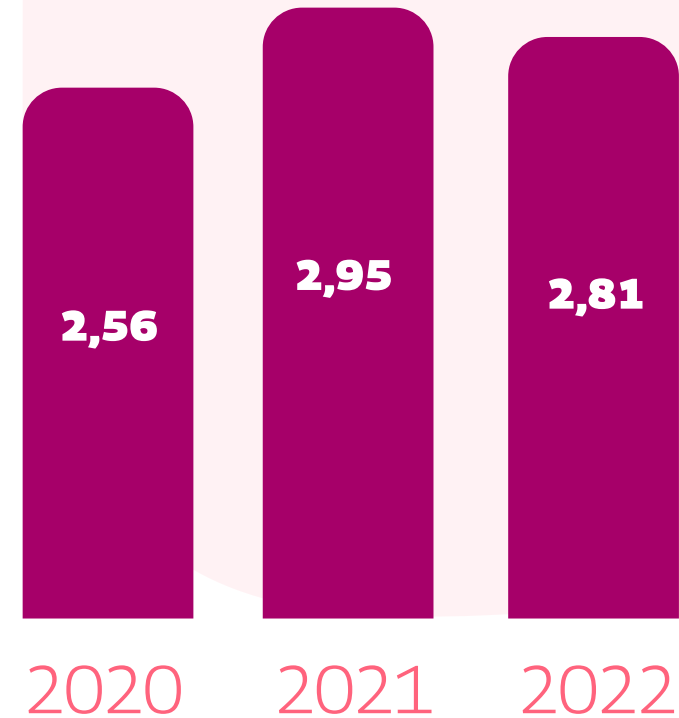
Solidez do Negócio

O compromisso com a sustentabilidade do negócio da Cooperativa contempla a manutenção da conformidade de 100% das obrigações regulatórias e a adoção de políticas que favoreçam o melhor gerenciamento dos ativos, proporcionando que a Cooperativa tenha capacidade para investir em melhorias de processos e estruturas.

Patrimônio Líquido em R\$ milhões



Índice de Liquidez Corrente





PORTO ALEGRE

Av. Independência, 914
Independência - Porto Alegre/RS
51 3302.4000

PELOTAS

R. Princesa Isabel, 280/101
Centro - Pelotas/RS
53 3227.6515

GUAÍBA

R. Vinte de Setembro, 787
Centro - Guaíba/RS
51 3055.4058

 www.uniodontopoa.com.br

 [/uniodontoportoalegre](https://www.facebook.com/uniodontoportoalegre)

 [/uniodontoportoalegre](https://www.linkedin.com/company/uniodontoportoalegre)

 [@uniodontopoa](https://www.instagram.com/uniodontopoa)

uniodonto[®] 
Porto Alegre