



ANS - nº 366439

**Relatório
Anual
2023**



uniodonto[®] 
Porto Alegre



Seja bem-vindo ao
Relatório
Anual 2023

Sumário

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE	06		
2. O SISTEMA UNIODONTO	10		
3. A UNIODONTO PORTO ALEGRE	14		
Unidades de Pronto Atendimento	17		
Norteadores Estratégicos	18		
Diretoria	20		
Organograma	22		
A Uniodonto Porto Alegre em Números	24		
Abrangência	26		
Mudança de Porte	28		
Nova Sede em Porto Alegre	29		
4. SUSTENTABILIDADE	30		
A Jornada da Pesquisa de Materialidade	34		
Responsabilidade Socioambiental	48		
Programa Tampinha Legal	50		
Campanha do Agasalho	51		
A Solidariedade diante das enchentes no Vale do Taquari e Serra Gaúcha	52		
Educar e Cuidar: Saúde Bucal com a Uniodonto POA	53		
5. NOSSOS COOPERADOS	54		
Programa Protagonismo Cooperado	56		
Nossos Números	58		
Nossos Benefícios	60		
AGO & AGE	61		
Festa de Final de Ano	62		
Credenciados	63		
6. NOSSOS CLIENTES	64		
Número de Clientes	66		
Nossos Produtos	68		
		Canais de Vendas	70
		Relacionamento Empresarial	72
		Campanhas Comerciais	74
		Campanhas de Adimplência	78
		Parcerias Estratégicas	80
		Nossos Diferenciais	82
		7. RELACIONAMENTO COM CLIENTES	84
		Programa de Excelência de Atendimento ao Cliente	86
		Atendimento em Consultório Cooperado	88
		Biometria Facial	88
		Pesquisa de Satisfação	89
		Indicadores	90
		Número de Atendimentos no PA	91
		Implantação da Requisição de Exames Online	91
		Radiografia Digital	91
		8. MARCA	92
		Eventos em 2023	94
		Premiações e Reconhecimentos	96
		Criação de Conteúdo Odontológico	98
		9. NOSSA EQUIPE	100
		Quem Somos	102
		Qualificação	105
		Cultura e Clima Organizacional	108
		Ranking Saúde	110
		Comunicação Interna	111
		Uniodonto Sempre Juntos	113
		10. INDICADORES ECONÔMICOS	114
		11. PERSPECTIVAS FUTURAS	118
		Planos e Estratégias Futuras	120



1

Mensagem do Presidente

Apresentamos nosso Relatório Anual, que reflete os nossos esforços e evidencia as diversas conquistas que tivemos em tão pouco tempo.

Este foi um ano desafiador e repleto de oportunidades que se apresentaram para a Uniodonto Porto Alegre. Através dos indicadores e ações que realizamos ao longo do ano, comprovamos a força que o cooperativismo tem.

A força e a vitalidade da Uniodonto são sustentadas pelo **compromisso e qualificação dos nossos dentistas cooperados**, assim como pela **capacidade e competência dos nossos colaboradores**. A unidade dos Conselhos Executivos que direcionam os caminhos da cooperativa nos permitiu alcançar um novo patamar: no mês de julho, atingimos a notável marca **de mais de 100 mil beneficiários atendidos por nossos planos odontológicos, consolidando-nos como uma Operadora de Grande Porte** na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Este reconhecimento nos motiva ainda mais a manter nossa singularidade como referência no sistema no Rio Grande do Sul e entre as melhores do Brasil.



Quando às nossas premiações, enfatizamos notáveis reconhecimentos concedidos pelo Great Place to Work (GPTW): primeiro, **a conquista do selo de Melhores Empresas para Trabalhar, pelo quinto ano consecutivo** e com expressivos 91 pontos nesta edição 2023-2024, o que nos enche de orgulho. Em segundo, no mês de agosto, **pelo segundo ano consecutivo, conquistamos o 3º lugar no ranking de Melhores Empresas para Trabalhar na área da Saúde**, categoria Pequeno Porte, pelo GPTW, somando à honra de receber novamente o Destaque Saúde Emocional. Esses reconhecimentos ressaltam o nosso comprometimento inabalável com o bem-estar da nossa equipe.

A constante evolução e as mudanças nos impulsionam a buscar incessantemente conhecimento, atualização e aprofundamento,

o que nos capacita a permanecer ágeis e evitar estagnação diante das exigências do mercado. Observamos que as demandas atuais crescem em paralelo ao nosso desenvolvimento, apresentando

desafios significativos. Contudo, **mantemos firmemente nossa essência, que consiste em proporcionar renda e benefícios aos nossos cooperados**, os quais abraçam a cooperativa com seriedade e permanecem comprometidos com o fortalecimento da comunidade.

Terminamos o ano ainda mais sólidos e determinados a viver 2024, que, **com a conclusão da obra da nova sede da Uniodonto na Avenida Independência, em Porto Alegre, marcará um novo capítulo em nossa trajetória.** Esta obra é de suma importância para aprimorar nosso atendimento, pois proporcionará instalações mais modernas e adequadas às necessidades de nossos cooperados e beneficiários. Com espaços ampliados e equipamentos atualizados, estaremos ainda mais capacitados para oferecer serviços de saúde bucal de qualidade.

A expansão da nova sede representa não apenas um marco físico, mas também simboliza nosso compromisso contínuo com a excelência e a inovação.

Convido-os, então, a ler este relatório, que oferece um vislumbre do nosso panorama ao longo do ano de 2023. Nosso caminho percorrido até aqui indica a solidez e o potencial promissor do nosso modelo de negócio. Ao sermos cooperativistas, seguiremos sempre em busca do melhor, para nós e para o nosso sistema Uniodonto no Brasil todo. **Seguimos avançando, e vamos juntos construir um futuro ainda mais promissor para nossa cooperativa.**

Saudações cooperativistas,

Júlio César Córdova Maciel
Presidente da Uniodonto Porto Alegre.



2 O sistema **Uniodonto**





O sistema Uniodonto

A Uniodonto, reconhecida como a maior cooperativa odontológica do mundo,

teve seu início em 18 de setembro de 1972, na cidade de Santos, interior de São Paulo. Esse projeto visionário nasceu do sonho compartilhado por 37 dentistas que, diante da carência de assistência odontológica na região, encontraram na abordagem cooperativista a solução para fornecer serviços de qualidade ao mercado, além de proporcionar aos profissionais da área remuneração e condições de trabalho adequadas. No mesmo ano, de maneira sinérgica, surgiu a Odoncoop em Lajeado, Rio Grande do Sul, como a segunda singular do Sistema.

Uma característica marcante do Sistema Uniodonto é a sua abrangência nacional,

que garante atendimento aos clientes da cooperativa em qualquer cidade do país onde haja um profissional cooperado, seja durante viagens ou em períodos de trabalho fora da cidade de origem.

Destacando-se como uma das líderes do segmento, a Uniodonto conquista essa posição não apenas pelo expressivo número de beneficiários, mas também pela diversidade de planos oferecidos, **sempre visando atender de maneira abrangente e personalizada as necessidades de seus clientes.**



3

A Uniodonto Porto Alegre



24^h
URGÊNCIA
ODONTOLÓGICA

CONVÊNIO E PARTICULAR

24^h
URGÊNCIA
ODONTOLÓGICA

CONVÊNIO E PARTICULAR
Contrate aqui o seu
plano odontológico
empresarial ou individual

51 3302.4000
uniodontopoa.com.br

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 24 de maio de 1976, a Uniodonto Porto Alegre destaca-se como **a principal operadora de planos exclusivamente odontológicos no Sul do país.** Com sede administrativa na cidade de Porto Alegre, Rio Grande do Sul, nossa atuação abrange 68 municípios e três unidades próprias de Pronto Atendimento, nas cidades de Guaíba, Pelotas e Porto Alegre. Operamos no mercado oferecendo planos de saúde odontológicos com cobertura regional e nacional, garantindo ampla assistência para os mais de **100 mil beneficiários de nossos planos odontológicos.**

Nossas Unidades de Pronto Atendimento



1. Porto Alegre (Urgência 24h)

📍 Av. Independência, 914, Independência
☎ 51 3302.4000



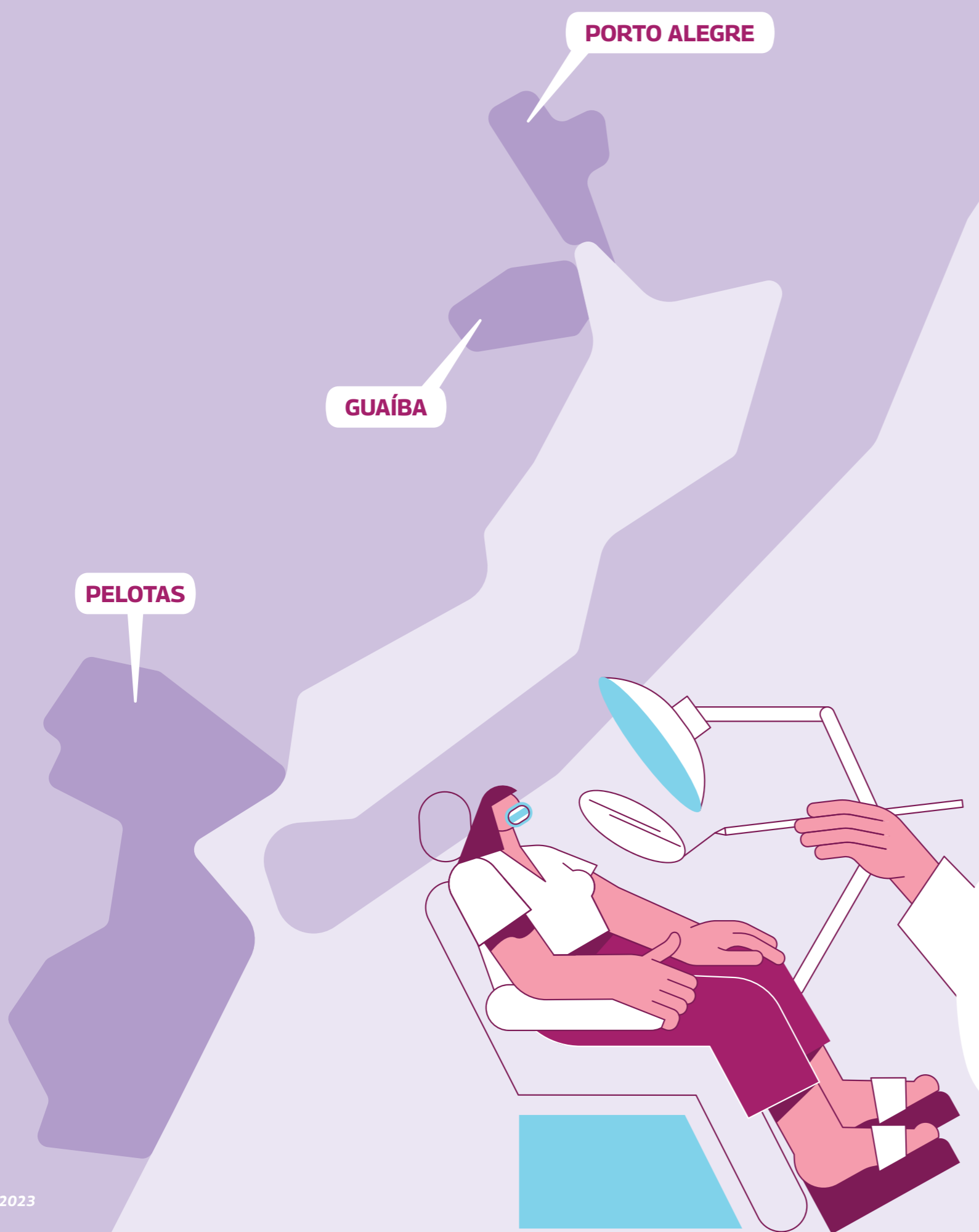
2. Guaíba

📍 R. Vinte de Setembro, 787, Centro
☎ 51 3055.4058



3. Pelotas

📍 R. Princesa Isabel, 280/101, Centro
☎ 53 3227.6515



Norteadores estratégicos

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 e princípios

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.

Diretoria



Dr. Júlio César Maciel
Presidente



Dr. Luis Carlos Montanari
Vice-presidente



Dr. José Augusto Rodrigues
Superintendente



Dr. Fábio E. Festugatto
Gestor Disciplinar



Dra. Fernanda Valdez
Gestora de Auditoria Clínica



Dr. Giancarlo Pezzi
Gestor de Pronto Atendimento



Dr. Ciro Ricardo Sartório
Gestor Sociocultural



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



Dr. Juvenal Jorge Dal Castel
Gestor de Desenvolvimento Cooperativo

Conselho Fiscal - 2023

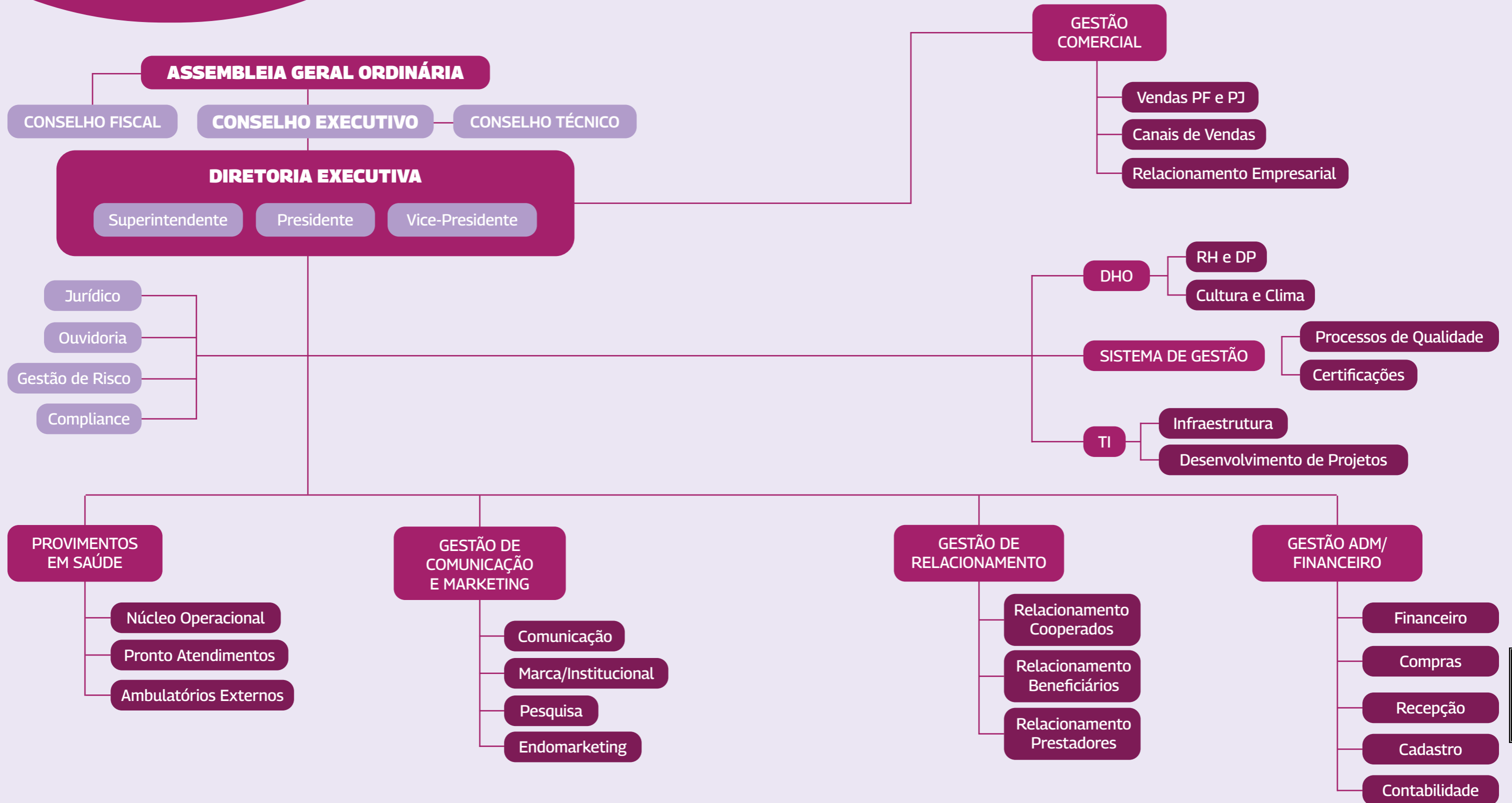
Titulares:

Dra. Maria Elizabeth Englert Santos Netto
Dr. Carlos Alberto Luzzi
Dra. Marlene Carmem Bandeira

Suplentes:

Dra. Ana Elisabeth Albert Petry
Dr. Daniel Jose Massoni
Dra. Greice de Abreu Silveira

Organograma



ANS - nº 366439

A Uniodonto Porto Alegre em números



106.662
Clientes de Planos
Odontológicos



588
Cooperados



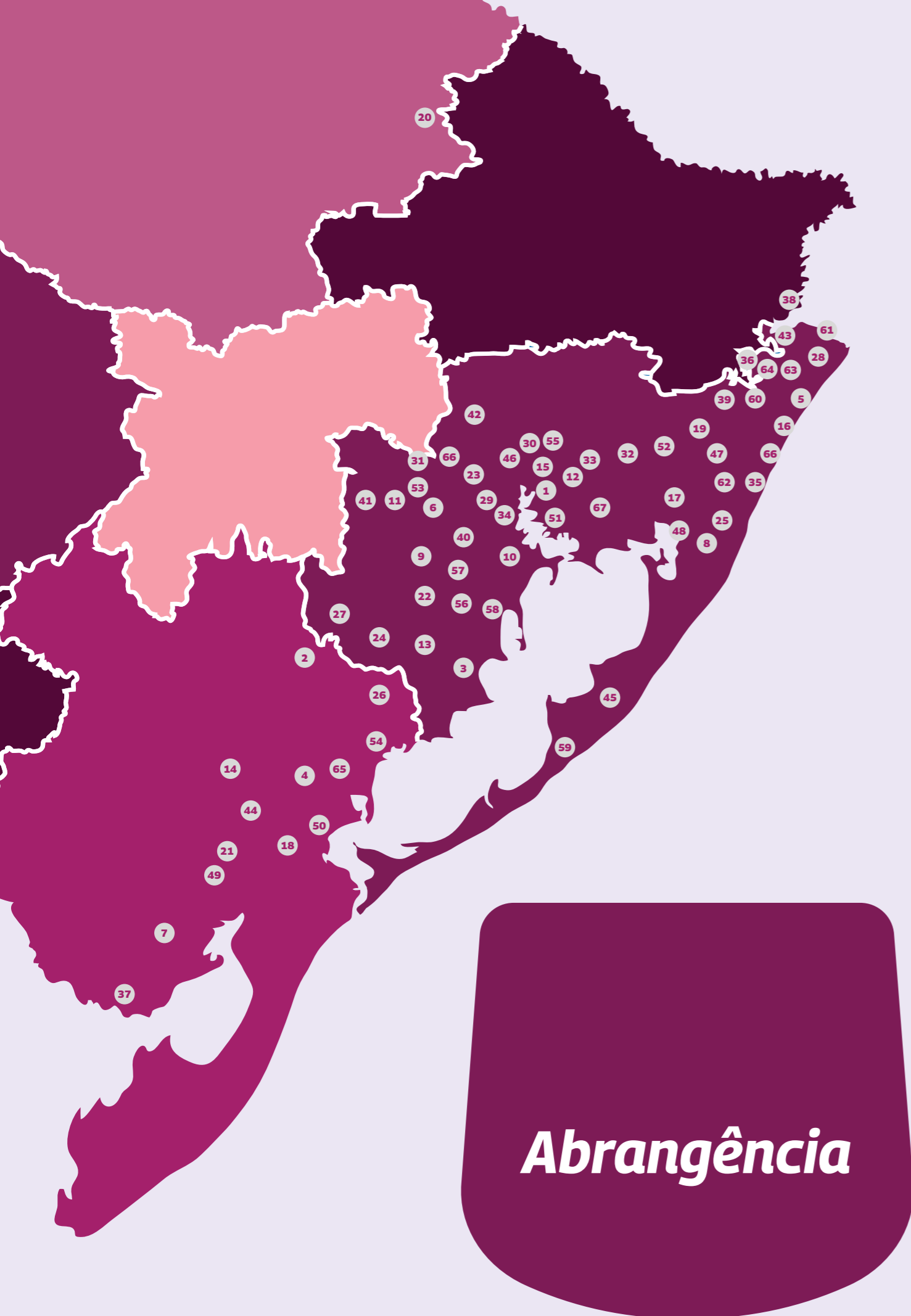
62.038
Clientes de Prestação
de Serviço



56
Colaboradores



26
Prestadores
de Serviço



Abrangência

- | | | |
|------------------------|------------------------------|------------------------|
| 1 Alvorada | 27 Dom Feliciano | 53 São Jerônimo |
| 2 Amaral Ferrador | 28 Dom Pedro de Alcântara | 54 São Lourenço do Sul |
| 3 Arambaré | 29 Eldorado do Sul | 55 Sapucaia do Sul |
| 4 Arroio do Padre | 30 Esteio | 56 Sentinela do Sul |
| 5 Arroio do Sal | 31 General Câmara | 57 Sertão Santana |
| 6 Arroio dos Ratos | 32 Glorinha | 58 Tapes |
| 7 Arroio Grande | 33 Gravataí | 59 Tavares |
| 8 Balneário Pinhal | 34 Guaíba | 60 Terra de Areia |
| 9 Barão do Triunfo | 35 Imbé | 61 Torres |
| 10 Alvorada | 36 Alvorada | 62 Tramandaí |
| 11 Butiá | 37 Jaguarão | 63 Três Cachoeiras |
| 12 Cachoeirinha | 38 Mampituba | 64 Três Forquilhas |
| 13 Camaquã | 39 Maquiné | 65 Turuçu |
| 14 Canguçu | 40 Mariana Pimentel | 66 Triunfo |
| 15 Canoas | 41 Minas do Leão | 67 Viamão |
| 16 Capão da Canoa | 42 Montenegro | 68 Xangri-lá |
| 17 Capão do Leão | 43 Morrinhos do Sul | |
| 18 Capivari do Sul | 44 Morro Redondo | |
| 19 Caraá | 45 Mostardas | |
| 20 Caseiros | 46 Nova Santa Rita | |
| 21 Cerrito | 47 Osório | |
| 22 Cerro Grande do Sul | 48 Palmares do Sul | |
| 23 Charqueadas | 49 Pedro Osório | |
| 24 Chувиска | 50 Pelotas | |
| 25 Cidreira | 51 Porto Alegre | |
| 26 Cristal | 52 Santo Antônio da Patrulha | |



Nova sede Uniodonto Porto Alegre



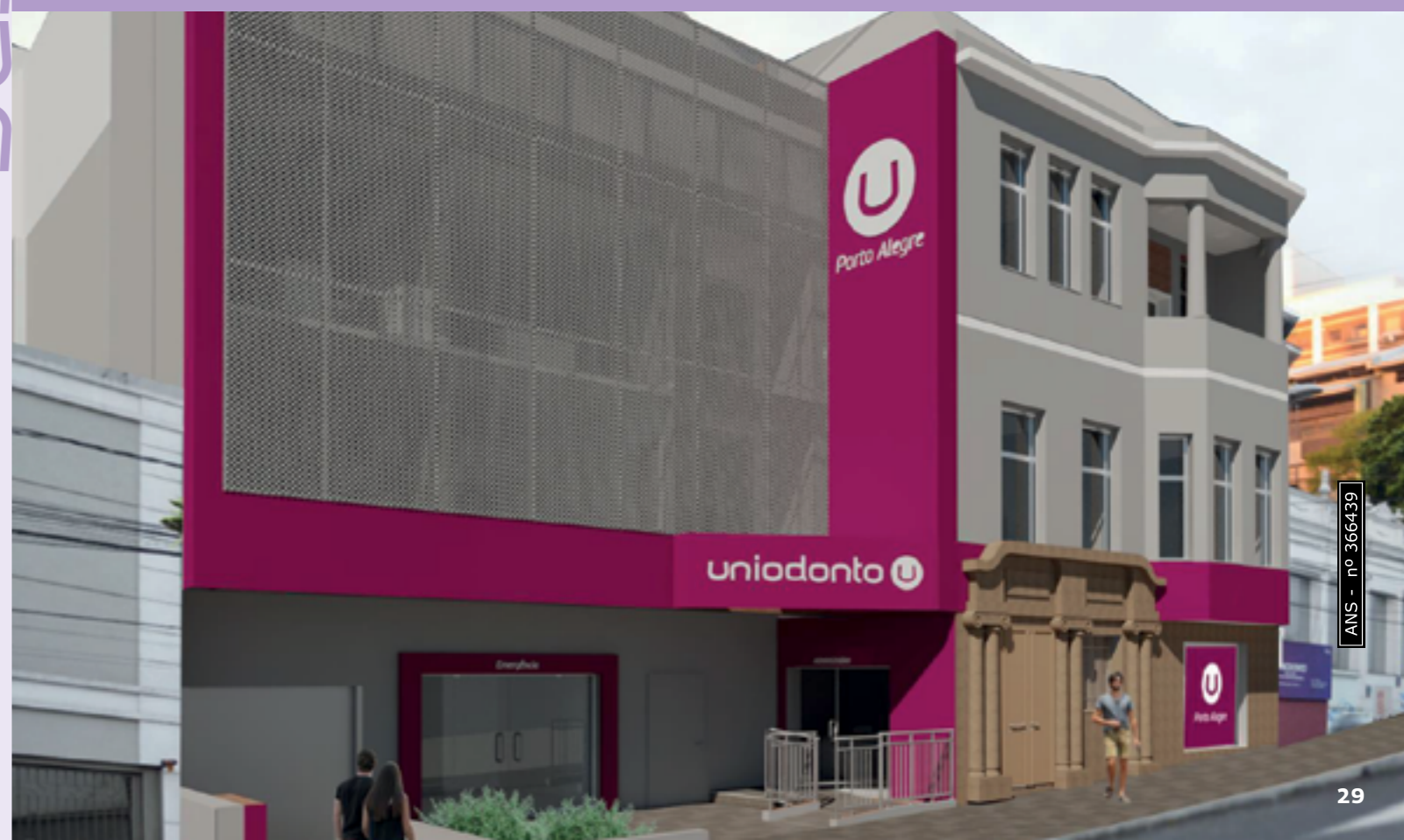
Em dezembro de 2023, principiamos uma etapa crucial em nossa jornada ao dar início às obras de expansão de nossa sede na Av. Independência, em Porto Alegre. Até 2024, contaremos com um ambiente espaçoso, contemporâneo e totalmente

equipado para atender integralmente às demandas de nossos cooperados e clientes. **Essa expansão é mais do que um avanço físico, é um símbolo do nosso compromisso constante com a excelência e a inovação.**

Mudança de Porte

O ano de 2023 ficará marcado na história da Uniodonto Porto Alegre, pois, além das inúmeras conquistas alcançadas, atingimos a notável marca de **100 mil beneficiários**, exclusivamente em nossos planos odontológicos.

Com esse feito, conquistamos o status de Operadora de Saúde de Grande Porte perante a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).



ANS - nº 366439

4

Sustentabilidade



Sustentabilidade

Em um mundo em constante transformação, compreender a sustentabilidade transcende o zelo pelo meio ambiente.

Envolve, primordialmente, a conscientização do cuidado com as pessoas, a consideração pelo coletivo e o entendimento de que o amanhã é construído a partir das ações realizadas hoje. O zelo pelo bem-estar está enraizado em nosso propósito, e nosso compromisso é evoluir constantemente, em busca de um impacto cada vez mais significativo.

Em consonância com nosso valor fundamental de Sustentabilidade, convergimos nossas ações em prol do cuidado ambiental, social e de governança.



A jornada da Pesquisa de Materialidade

A Uniodonto Porto Alegre conduziu uma abrangente **Pesquisa de Materialidade** durante o mês de outubro de 2023, visando priorizar áreas de impacto alinhadas aos princípios de ESG (Ambiental, Social e Governança).

Esse processo foi impulsionado pela busca por conexão e diretrizes claras no contexto da sustentabilidade dentro da cooperativa.

Sempre impulsionando e proporcionando total apoio e suporte às cooperativas, o **SESCOOP** desempenhou um papel fundamental ao viabilizar a construção da Matriz de Materialidade, em parceria com a **Consultoria Gália**.

Durante dois encontros com a alta liderança da Uniodonto Porto Alegre, foram delineados os temas de maior relevância para construir a Pesquisa de Materialidade, bem como identificar os stakeholders a serem entrevistados.

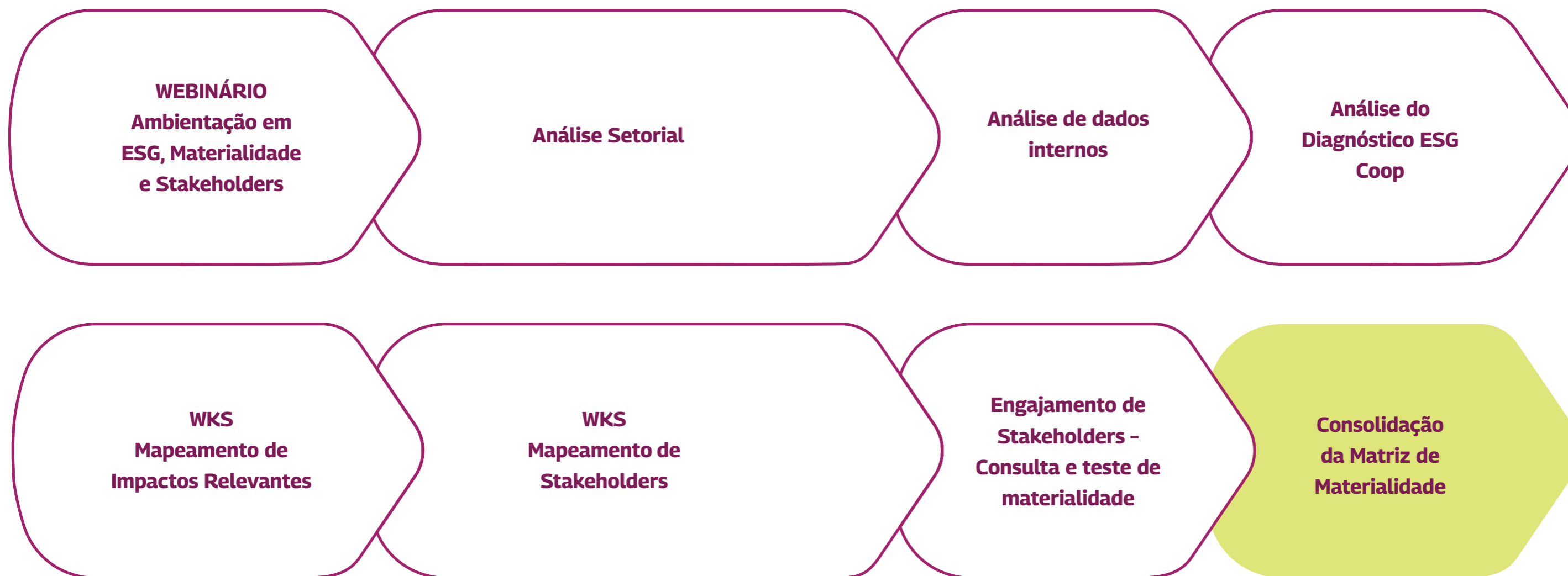
A pesquisa, conduzida por meio de um formulário online, foi distribuída aos respondentes. **No total, obtivemos 266 participantes, sendo que 133 desses participantes são clientes Uniodonto**, o que reforça a importância da relação da marca com esse público e como ele exerce influência direta sobre nossas operações. Concentrar-se nos temas prioritários da

Matriz de Materialidade proporciona à Uniodonto POA a capacidade de identificar áreas cruciais para o negócio e gerenciar seus impactos, estabelecendo um escopo claro para orientar futuras ações, integrando os resultados da Matriz nas estratégias da cooperativa.

A Matriz não apenas se revelou como uma ferramenta estratégica, mas também como um **guia fundamental para a cooperativa**, oferecendo uma visão clara das **áreas cruciais do negócio e possibilitando a gestão eficaz dos impactos** identificados. O envolvimento dos respondentes destacou a importância direta dessa relação na definição das prioridades.

Esse processo indica um compromisso contínuo com a sustentabilidade e a responsabilidade corporativa, **solidificando a posição da Uniodonto Porto Alegre como um agente proativo no cenário ESG.**

Etapas Projeto Análise de Materialidade



Seleção dos temas relevantes (14 temas)

Resíduos

Materiais

Energia

Conformidade Ambiental

Água

Desempenho Econômico

Estrutura de Governança

Anticorrupção

Direitos Humanos e Garantias Trabalhistas




Segurança da Informação

Saúde e Segurança no Trabalho

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

Emprego

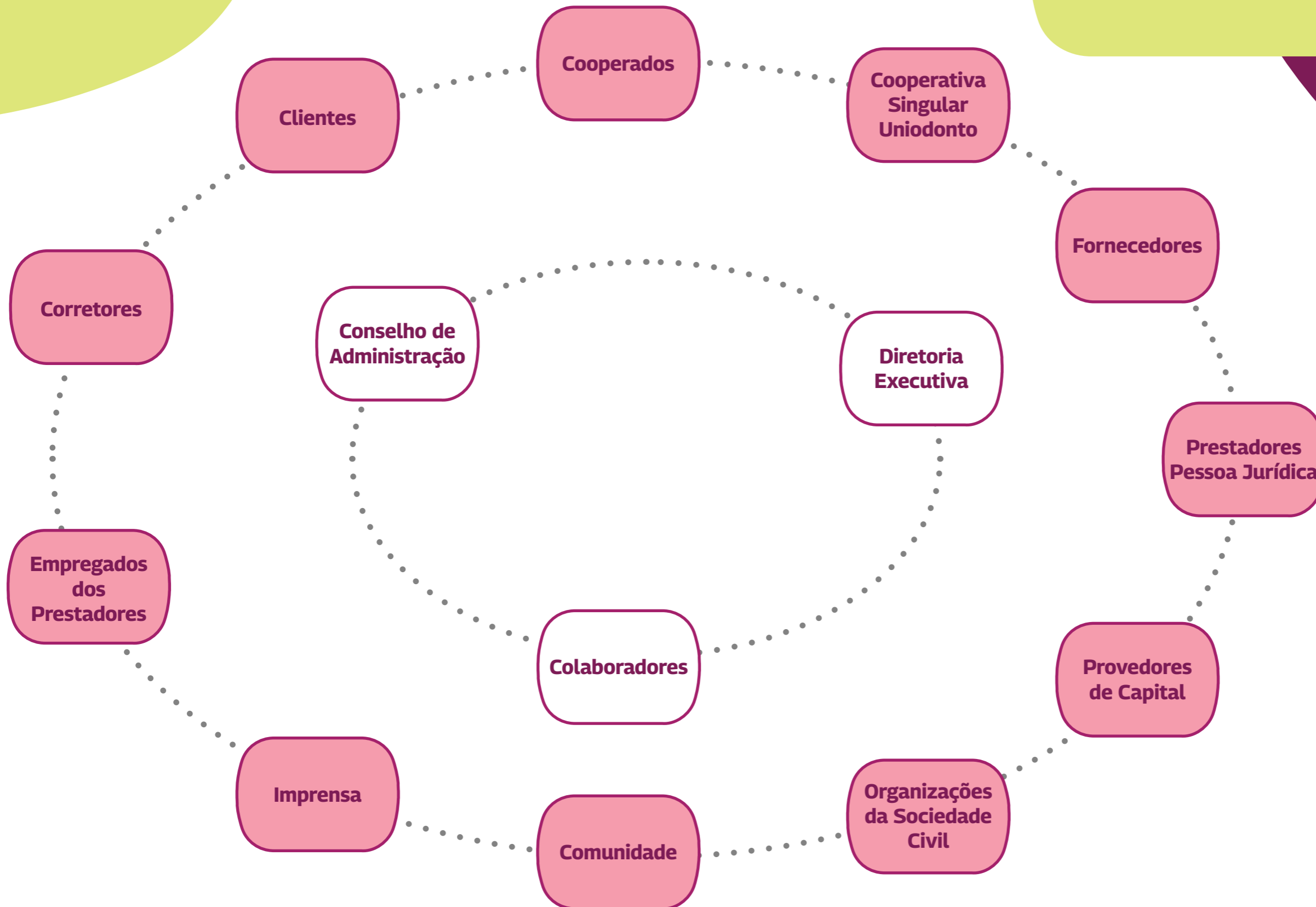
Não Discriminação

-  Ambientais
-  Econômicos e Governança
-  Sociais



STAKEHOLDERS

- Internos
- Externos



Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Colaboradores, Cooperados, Cooperativa Singular Uniodonto, Clientes, Corretores, Fornecedores, Prestadores Pessoa Jurídica, Provedores de Capital, Empregados dos Prestadores, Imprensa, Comunidade.

Segurança da Informação

Direitos Humanos e Garantias Trabalhistas

Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Colaboradores, Cooperados, Cooperativa Singular Uniodonto, Clientes, Corretores, Fornecedores, Prestadores Pessoa Jurídica, Empregados dos Prestadores, OSC, Imprensa, Comunidade.

Não Discriminação

Diretoria Executiva, Colaboradores, Cooperativa Singular Uniodonto, Clientes, Corretores, Fornecedores, Prestadores Pessoa Jurídica, OSC, Imprensa, Comunidade.

Desempenho Econômico

Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Cooperados, Cooperativa Singular Uniodonto, Corretores, Fornecedores, OSC.

Diversidade e Igualdade de Oportunidades

Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Colaboradores, Cooperativa Singular Uniodonto, Clientes, Corretores, Fornecedores, Prestadores Pessoa Jurídica, Empregados dos Prestadores, OSC, Imprensa, Comunidade.

Estrutura de Governança

Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Colaboradores, Cooperados, Cooperativa Singular Uniodonto, Corretores, Prestadores Pessoa Jurídica, OSC.

Saúde e Segurança no Trabalho

Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Colaboradores, Cooperados, Cooperativa Singular Uniodonto, Clientes, Corretores, Fornecedores, Prestadores Pessoa Jurídica, Provedores de Capital, Empregados dos Prestadores, OSC, Imprensa, Comunidade.

Conformidade Ambiental

Conselho de Administração, Diretoria Executiva, Colaboradores, Cooperados, Clientes, Fornecedores, Provedores de Capital, Empregados dos Prestadores, OSC, Imprensa, Comunidade.

ANÁLISE DE CONVERGÊNCIA

Visão de Stakeholders

TEMAS RELEVANTES	Conselho de Administração	Diretoria Executiva	Colaboradores	Cooperados	Cooperativa Singular Uniodonto	Clientes	Corretores
Resíduos							
Materiais							
Energia							
Água							
Conformidade Ambiental							
Emprego							
Saúde e Segurança no Trabalho							
Diversidade e Igualdade de Oportunidades							
Não Discriminação							
Segurança da Informação							
Direitos Humanos e Garantias Trabalhistas							
Desempenho Econômico							
Anticorrupção							
Estrutura de Governança							

TEMAS RELEVANTES	Fornecedores	Prestadores Pessoa Jurídica	Provedores de Capital	Empregados dos Prestadores	Organizações da Sociedade Civil	Imprensa	Comunidade
Resíduos							
Materiais							
Energia							
Água							
Conformidade Ambiental							
Emprego							
Saúde e Segurança no Trabalho							
Diversidade e Igualdade de Oportunidades							
Não Discriminação							
Segurança da Informação							
Direitos Humanos e Garantias Trabalhistas							
Desempenho Econômico							
Anticorrupção							
Estrutura de Governança							



Recomendações da Consultoria

A partir dos resultados encontrados, a consultoria Gália elencou recomendações que serão trabalhadas pela Uniodonto. Confira:

- ✓ **Integrar Materialidade na Estratégia Corporativa:**
Use a análise de materialidade para ajustar a estratégia corporativa e alinhar objetivos de negócios com as questões de ESG identificadas como mais críticas.
- ✓ **Definir Objetivos Claros e Mensuráveis:**
Estabeleça metas específicas, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais (SMART) em relação aos aspectos ESG identificados como materiais. Isso pode incluir redução de emissões, melhorias nas práticas laborais, ou ações de governança.



- ✓ **Engajar Partes Interessadas:**
Fortaleça o diálogo com as partes interessadas para entender suas expectativas e preocupações contínuas. Isso ajuda a manter a relevância da estratégia ESG e a fortalecer sua gestão e os resultados objetivados.
- ✓ **Elaborar Relatório de Sustentabilidade:**
Desenvolva um relatório de sustentabilidade que comunique a gestão dos temas materiais, ações tomadas e progressos realizados. Este relatório deve detalhar como a organização está abordando questões ESG importantes e seu impacto.
 - ✓ **Transparência e Responsabilidade:**
O relatório serve como uma ferramenta de prestação de contas, demonstrando como a organização está cumprindo seus compromissos ESG e onde ainda há espaço para melhorias.
 - ✓ **Alinhamento com Padrões Globais:**
Idealmente, o relatório deve alinhar-se com padrões globais de relatório de sustentabilidade, como os da Global Reporting Initiative (GRI), para garantir confiabilidade e comparabilidade.
 - ✓ **Comunicação Estratégica:**
Use o relatório para comunicar não apenas com stakeholders, mas com a sociedade em geral.

Responsabilidade Socioambiental

Na Uniodonto Porto Alegre, diversas iniciativas de Responsabilidade Social são conduzidas pelo Comitê de Sustentabilidade,

cujo propósito é planejar e implementar ações alinhadas com as diretrizes e princípios do desenvolvimento sustentável da instituição, que são definidos pela Direção Executiva e pelo Planejamento Estratégico.

Entre as atribuições do Comitê, podemos destacar:

- Incentivar o desenvolvimento pessoal e profissional dos colaboradores no exercício de diferentes papéis relacionados à sustentabilidade.
- Promover a integração dos colaboradores, aderência às ações implementadas e desenvolvimento de uma cultura sustentável, assim como da responsabilidade social referente à temática.
- Planejar eventos, campanhas e assuntos relacionados à sustentabilidade, alinhados com as diretrizes, cultura e planejamento estratégico da Uniodonto Porto Alegre.

Conheça, a seguir, algumas das ações realizadas pelo Comitê de Sustentabilidade no ano de 2023.

DESCARTAR COM
CONSCIÊNCIA
É FAZER A
DIFERENÇA.

Programa Tampinha Legal

O que é o Tampinha Legal?

É um programa que promove a coleta e reciclagem de tampinhas plásticas. Essa ação tem um impacto duplamente positivo: primeiro, contribui para a preservação do meio ambiente, reduzindo a quantidade de plástico descartado de forma inadequada; segundo, o programa destina os recursos

No espírito de responsabilidade social e ambiental, e alinhada com os valores de ESG, a Uniodonto Porto Alegre tem orgulho de apoiar o Programa Tampinha Legal, uma iniciativa que une sustentabilidade e solidariedade em um esforço conjunto.

gerados com a venda das tampinhas recicladas para instituições parceiras. Nós escolhemos apoiar o Instituto da Criança com Diabetes (ICD), pois nossa diretoria confia no trabalho sério do Instituto, que é focado na prevenção das complicações decorrentes da doença através da educação, acesso a tratamento, novas tecnologias e assistência social extensiva aos familiares e/ou cuidadores.



Campanha do Agasalho

Em 2023, promovemos a 4ª edição da nossa Campanha do Agasalho, arrecadando e doando um total de 673 peças.

A campanha teve início em março e se estendeu até maio. Os agasalhos coletados foram destinados à Instituição Pão dos Pobres, localizada em Porto Alegre/RS. Essa organização beneficente, sustentada por doações, trabalha ativamente na construção

de projetos de vida para crianças e jovens, muitos dos quais enfrentam situações de vulnerabilidade social, pobreza ou violação de direitos.

A Uniodonto se orgulha profundamente de contribuir para a comunidade, especialmente ao apoiar uma instituição tão vital para o desenvolvimento e bem-estar de crianças e jovens em nossa região.

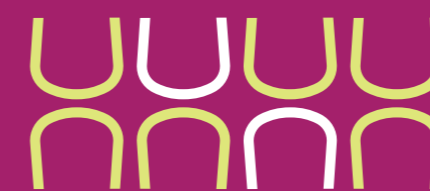
A Solidariedade da Uniodonto diante das enchentes no Vale do Taquari e Serra Gaúcha



O cuidado com as pessoas faz parte do nosso propósito. Por isso, unimos esforços em prol de uma causa nobre: auxiliar as vítimas das enchentes que ocorreram nos municípios do Vale do Taquari e da Serra Gaúcha em setembro.

Nossos colaboradores desempenharam um papel crucial na preparação de kits odontológicos destinados à doação.

Dessa maneira, conseguimos expressar nossa solidariedade às famílias afetadas pelo ciclone que atingiu a região, surpreendendo-nos com a notável atitude de todas as pessoas do nosso time, que demonstraram um espírito admirável de união, cooperação e empatia para com o próximo.



Educar e Cuidar: Saúde Bucal com a Uniodonto POA

Para reforçar o compromisso com a saúde da nossa comunidade e estimular a criação de bons hábitos de higiene bucal desde a infância, criamos o projeto Educar e Cuidar: saúde bucal com a Uniodonto POA.

Por meio dessa iniciativa, nosso Comitê de Sustentabilidade e as cooperadas Dra. Laura Waldmann Dian e Dra. Vanessa Garcia Moreira visitaram o Colégio Estadual

Marechal Floriano Peixoto, no bairro Floresta da capital gaúcha, para conversar com as crianças sobre a importância da saúde bucal e distribuir kits de escovação.

Foi um momento de muita alegria e educação, em que os alunos, entre 8 e 12 anos, puderam aprimorar seus conhecimentos sobre escovação correta e aprender com as nossas cooperadas de maneira lúdica como cuidar da saúde bucal diariamente. Ficamos muito felizes e agradecemos a todos que contribuíram com a realização desse projeto.

5 Nossos Cooperados





Programa Protagonismo Cooperado

Nossos cooperados são protagonistas na Uniodonto Porto Alegre, e possuem 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, sendo seu objetivo proporcionar uma jornada incrível para nossos cooperados.

Implementado desde 2021, o Programa Protagonismo Cooperado é constituído de um conjunto de projetos e tem como premissa desenvolver iniciativas com foco no relacionamento e engajamento nos eixos de qualidade de vida, remuneração e educação continuada. A seguir, conheça os projetos que constituíram o escopo do Programa em 2023.

Projeto Captação Programada

Neste ano, tornaram-se cooperados **39 profissionais** que passaram por cinco etapas até a efetivação da admissão. A proposta do faseamento é garantir a transparência em relação ao modelo de negócio cooperativista, permitindo aos futuros associados uma escolha consciente.

Projeto Educa

Dentro do Uniodonto Talks, foi realizada uma atividade científica, de cunho técnico, no formato de palestra online, **ministrada pela Dra. Gilian Boutin Kuster**. O tema escolhido, com base nas solicitações dos cooperados, foi **"Simplificação das Restaurações em Resina Composta Anteriores e Posteriores"**.

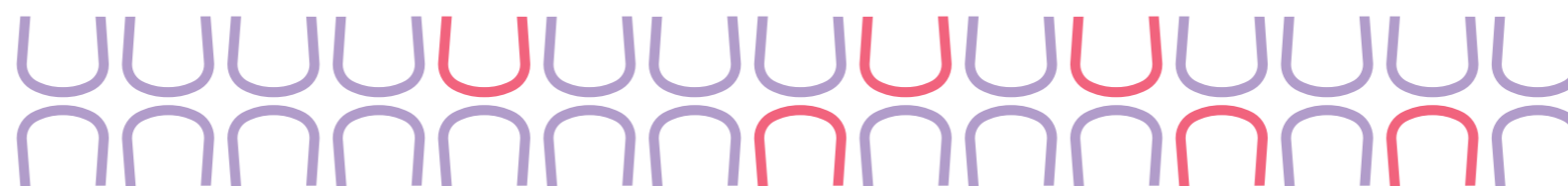
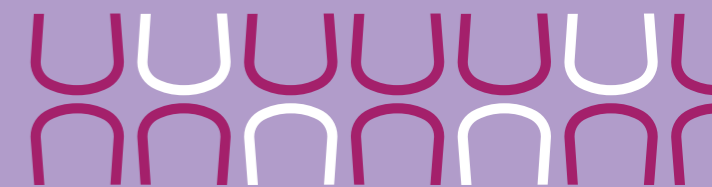
Projeto Remunera

Neste ano, em AGO (Assembleia Geral Ordinária), foi aprovado um aumento de 6,81% na tabela de remuneração do cooperado, ratificando nosso compromisso de valorizar o dentista cooperado por meio de uma remuneração justa e acima da média do mercado de planos de saúde.

Projeto Conecta

Após a análise e ressignificação de alguns projetos em processo, buscamos reforçar o papel do cooperado como associado da Cooperativa e prestador de serviços. Tendo como pilares o engajamento e a interação, foi agregado ao escopo do Programa o Projeto Conecta.

Esse projeto contempla duas atividades: o **Hour Conecta**, cujo objetivo é a confraternização entre os cooperados, e o **Momento Conecta**, que visa o desenvolvimento (técnico e cooperativista) do profissional. O primeiro Hour Conecta ocorreu no dia 29 de julho, no hotel Swan Generation. Já o segundo, aconteceu em 15 de outubro, em comemoração ao Dia do Dentista, no hotel Master, e contou com as palestras de Ricardo Cappra e Gabriel Besnos. Neste último, fortalecendo os laços com o associado, os colaboradores da Uniodonto Porto Alegre também se fizeram presentes, o que possibilitou a troca e fortalecimento de networking.

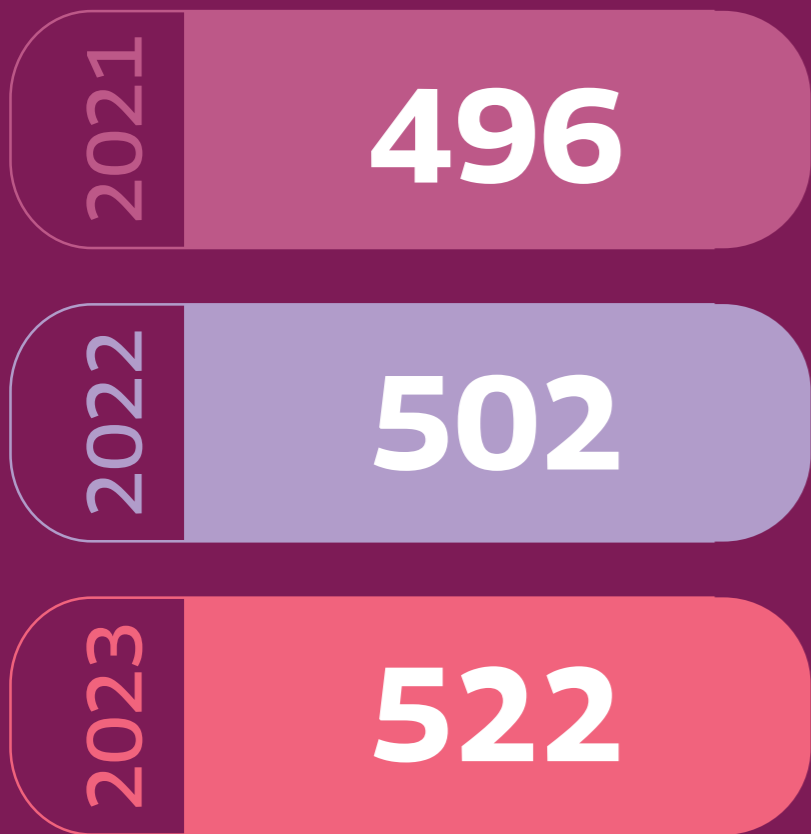


Nossos Números

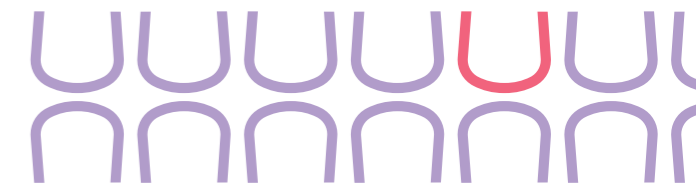
Em 31/12/2023, a Cooperativa apresentou em seu quadro societário **588 membros**. Destes, 522 estavam ativos, prestando atendimento, e 61 em licença temporária, honorários e outros.



Número de Cooperados Ativos



Com o restabelecimento de rotinas após a pandemia, observa-se um aumento crescente no número de cooperados, que se deve, principalmente, ao aumento no número de beneficiários do plano, que demanda uma maior procura por atendimentos e necessidade de rede. Além disso, em 2023 tivemos maior procura de profissionais com interesse na cooperação, especialmente na região da grande Porto Alegre, o que demonstra que o modelo de negócio cooperativista é atrativo e apresenta vantagens para o associado que vão além da prestação de serviços.





Nossos Benefícios

A Uniodonto disponibiliza para seus associados, com adesão gratuita, um Plano de Benefícios, o Unioplan.

Nele, além de uma **plataforma com mais de 350 parceiros** nos diversos setores que ofertam serviços e possibilidade de compras

com descontos, o cooperado também tem a possibilidade de aderir a um plano médico, que constitui uma intercooperação com uma cooperativa médica, com condições especiais e valores diferenciados de mercado. Hoje, temos **619 beneficiários** entre cooperados e dependentes no plano médico. Outros benefícios são o plano odontológico Uniodonto e o seguro de vida, ambos sem custos.

AGO & AGE

- ✓ *Aprovação da Prestação de Contas do exercício 2022.*
- ✓ *Aumento do valor da USO em 6,81% (0,47), a partir da produção do mês de abril de 2023.*
- ✓ *Incorporação das sobras decorrentes do ato não cooperativo no valor de R\$ 264.798,09 para o capital social, proporcional ao seu capital social.*
- ✓ *Incorporação das sobras decorrentes do ato cooperativo no valor de R\$ 1.637.103,93 na cota capital, na proporção da sua produção.*
- ✓ *Eleição e posse dos novos membros do Conselho Fiscal.*
- ✓ *Adoção da USO, variável para remuneração de produção decorrente do atendimento de Planos de Saúde Odontológicos e Negócios, decorrentes da Prestação de Serviços Odontológicos.*

Em março de 2023, foi realizada nossa Assembleia Geral Ordinária (AGO), semipresencial, com a participação de 52 cooperados. Nela, foram tratados assuntos importantes para a Cooperativa, tais como:

Em novembro, com objetivo de apresentar a análise econômico-financeira do primeiro ao terceiro trimestre de 2023 e o orçamento das obras do anexo e da sede administrativa da Cooperativa e sua viabilidade, foi realizada uma Assembleia Geral Extraordinária (AGE) com a participação de 49 cooperados.





Credenciados

Festa de Final de Ano

Em 7 de dezembro de 2023, o Maison Carlos Gomes foi palco da grandiosa **Festa de Final de Ano da Uniodonto Porto Alegre**, cujo tema foi **“Conquistando Juntos, Celebrando Sempre”**. O evento, prestigiado pelos nossos dentistas cooperados, foi uma vibrante celebração das conquistas alcançadas pela Uniodonto ao longo do ano de 2023.

Para marcar o encerramento deste período repleto de realizações, o Presidente, Dr. Júlio César Maciel, compartilhou suas palavras inspiradoras, lidas pela Dra. Fernanda Valdez, acompanhado por todo o Conselho Executivo. Mais de 150 dentistas cooperados participaram desse momento especial, desfrutando a confraternização.

Disponibilizamos aos nossos beneficiários 26 clínicas credenciadas nas áreas de exames, imagem e histopatológico.

6

Nossos *Clientes*

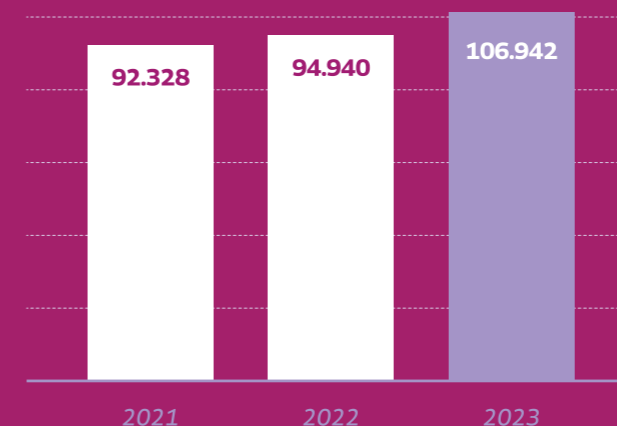
Número de Clientes

Em 2023, a Uniodonto Porto Alegre celebrou um marco importante, em que atingiu 100 mil beneficiários registrados perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

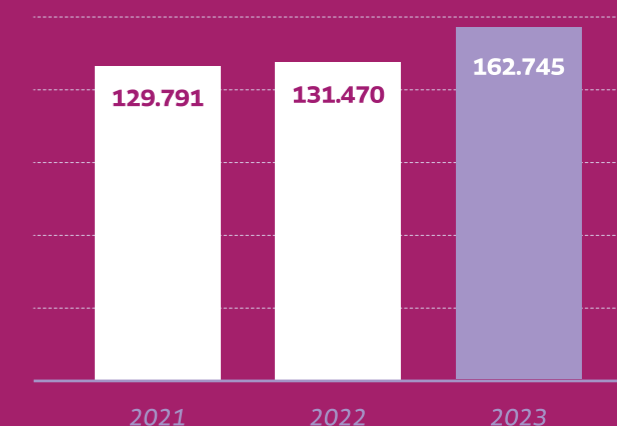
Este número reforça nosso compromisso com a excelência de atendimento e o cuidado com a saúde bucal das pessoas. Esta conquista também coloca nossa cooperativa na **categoria de Operadora de Grande Porte**, demonstrando nosso contínuo crescimento e impacto na área de saúde em nossa região.

Nossos Clientes

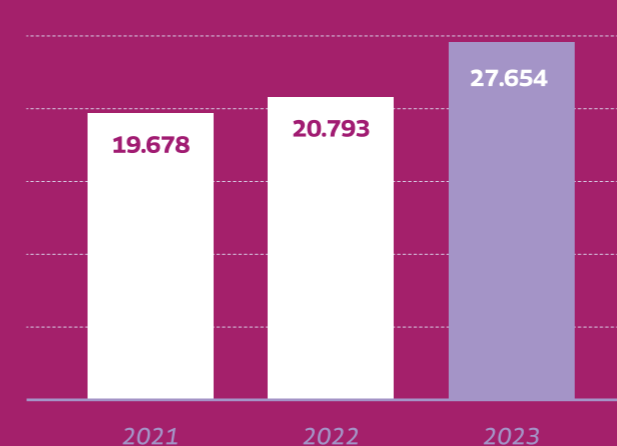
Clientes planos odontológicos Uniodonto Porto Alegre



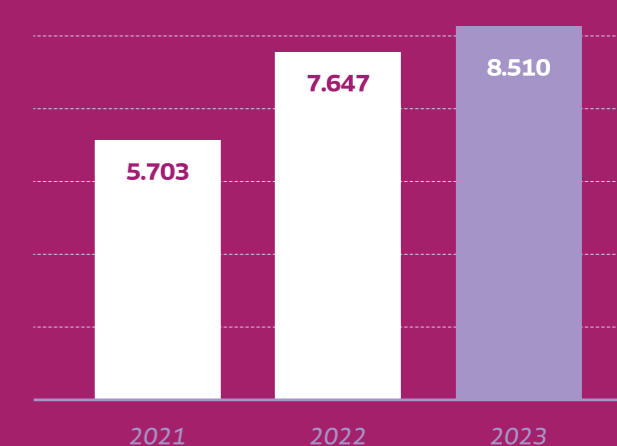
Número de clientes totais



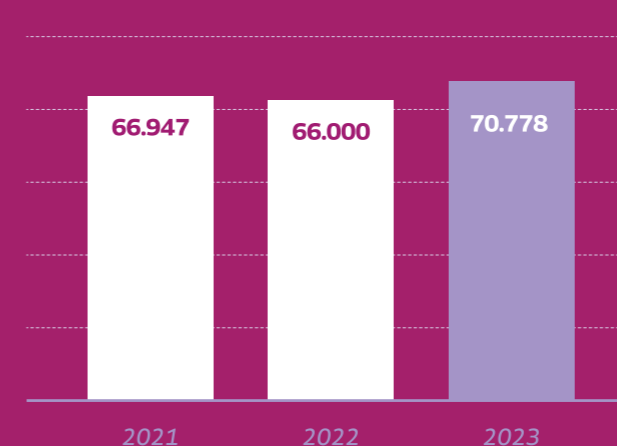
Número de clientes associativos



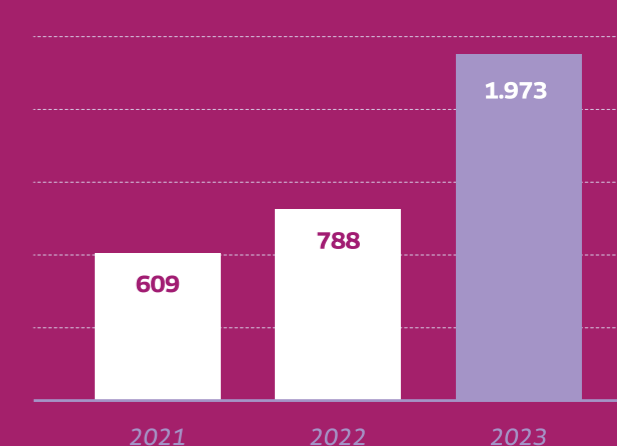
Número de clientes PF

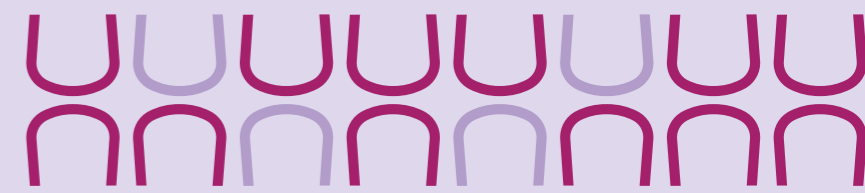


Número de clientes PJ



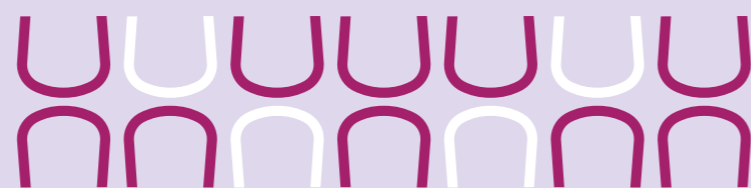
Número de clientes PME/MEI





Nossos Produtos

A Uniodonto Porto Alegre conta com um **portfólio diversificado e abrangente de produtos**. Com um compromisso constante de proporcionar o mais elevado padrão de saúde bucal a cada um dos nossos clientes, oferecemos uma ampla gama de opções, incluindo planos individuais, familiares, empresariais e associativos.



Individuais e Familiares



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



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

Empresariais e Associativos



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



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



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



ROL 465 ANS + Ortodontia, abrangência de atendimento nacional.



OL 465 ANS, sem coparticipação, abrangência de atendimento estadual.



Lançado em 2023 - ROL 465 ANS, sem coparticipação e com abrangência de atendimento regional, por grupo de municípios.

Canais de Vendas

A comercialização dos produtos da Uniodonto Porto Alegre é conduzida pela equipe interna de vendedores, que se divide em times especializados, abrangendo áreas como Pessoa Física, PME/MEI, Pessoa Jurídica e Relacionamento Empresarial.

Além disso, oferecemos a oportunidade de aquisição por meio de **corretoras parceiras cadastradas no Canal Corretor**. Isso nos permite atender às diversas necessidades de nossos clientes e parceiros de maneira ágil e personalizada.



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.

Relacionamento Empresarial

O Relacionamento Empresarial (RE) desempenha um papel vital na sustentação e no crescimento de qualquer negócio, e na Uniodonto não é diferente. A área desempenhou um papel crucial em 2023, principalmente através das visitas aos clientes e das campanhas estratégicas realizadas ao longo do ano para atrair novas adesões. Esses encontros foram uma oportunidade

para entender as necessidades e desafios enfrentados pelos clientes. Além disso, as campanhas realizadas ao longo do ano foram fundamentais para atrair novos beneficiários em nossos planos odontológicos, e não apenas trouxeram novas vidas para a Uniodonto, mas também consolidaram a relevância desta área.

Confira nossas ações mais expressivas de RE ao longo do ano de 2023

HENRIQUE STEFANI TRANSPORTE E LOGISTICA LTDA.

Campanha de divulgação do plano com isenção de carências e taxa de inscrição. SIPAT com participação da Uniodonto através de palestra de prevenção e distribuição de brindes.

ASSOCIAÇÃO DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO RBS

Campanha de Aniversário Uniodonto com isenção da 1ª mensalidade para novas vidas. Além disso, houve também entrega de brindes para as novas adesões.

SINDILOJAS

Campanha de Aniversário Uniodonto com isenção da 1ª mensalidade para novas vidas.

CAARS

Presença no evento "Cidade da Advocacia 2023", nos dias 08 a 12/08. A Uniodonto foi patrocinadora do evento, onde realizou-se uma distribuição de brindes e flyer exclusivo, assim como a divulgação da marca em palestras e na máquina de sampling interativo.

SPORT CLUB INTERNACIONAL

Atendimentos com a Odontomóvel para os atletas do Sub-20 da base.

HOSPITAL SÃO LUCAS

Migração do Plano Flex para o Plano Master e campanha de adesão "Aniversário Uniodonto" presencial no Dia Mundial da Saúde.

SINPRO

Campanha de Aniversário Uniodonto com isenção da 1ª mensalidade para novas vidas.

PUCRS

Migração do Plano Flex para o Plano Master e plantão em pontos estratégicos do Campus para divulgação do novo Plano Odonto Master e campanha de adesão para novos beneficiários da universidade e INSCER.

SODEXO

Ação presencial para participação na SIPAT e atendimentos com a Odontomóvel para beneficiários Uniodonto.

UNESUL DE TRANSPORTES LTDA.

Campanha de divulgação do plano com isenção de carências e taxa de inscrição. Houve também distribuição de brindes para os colaboradores e esclarecimentos de dúvidas.

Campanhas Comerciais

Durante 2023, foram lançadas campanhas comerciais estratégicas para alcançar diferentes públicos. Cada uma delas foi planejada com o intuito de expandir a cartela de clientes da cooperativa e ampliar os negócios que a marca gera comercialmente.



Em fevereiro e março, tivemos a campanha "**Verão Relax**", que teve redução de carências para o público PJ, PME e Canal Corretor.



Em abril, maio e junho, tivemos a campanha "**Aniversário 47 Anos Uniodonto POA**", que teve isenção de carências, isenção de duas mensalidades e desconto para todos os públicos, incluindo PF, PJ, PME e Canal Corretor.





Em julho, tivemos a campanha “**Mês da Carência Zero**”, focada na cidade de Pelotas, que contou com isenção de carências para os públicos PJ, PME e Relacionamento Empresarial.



Em outubro, tivemos a campanha “**Bem-Estar Tamanho Família**”, em alusão ao mês das crianças, que ofereceu isenção das mensalidades por 3 meses e carência zero para os públicos de Relacionamento Empresarial e Canal Corretor.



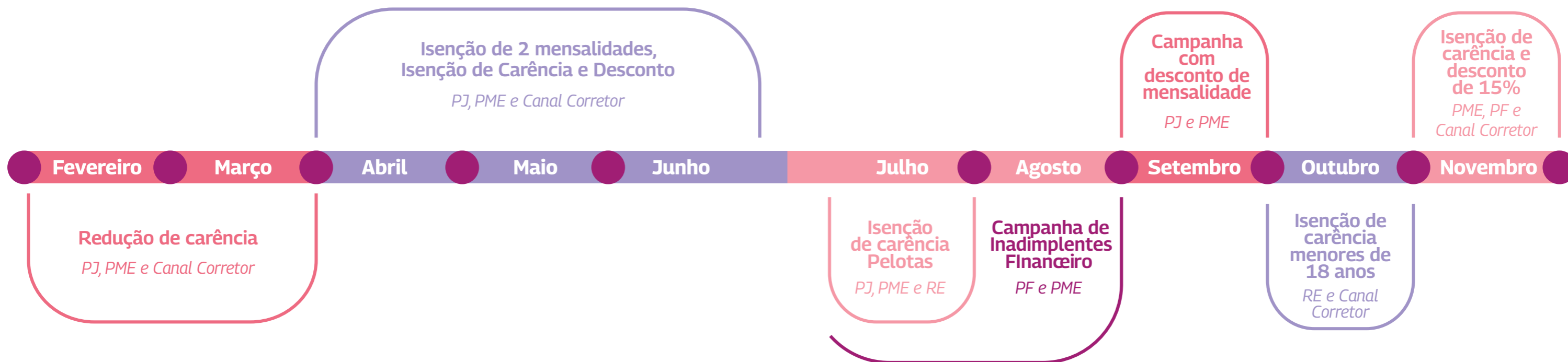
Em setembro, tivemos a campanha “**Mês do Cliente Uniodonto**”, que utilizou um período atrativo do varejo para trazer desconto nas mensalidades PJ e PME.

Em novembro, tivemos a campanha “**Black November**”, que ofereceu 15% de desconto e isenção de carência para PME, PF e Canal Corretor.

Ao longo do ano, nos períodos em que não tivemos campanhas específicas, veiculamos peças com apelos institucionais.



Linha do Tempo



Campanhas de Adimplência

A campanha de adimplência **“Em Dia com a Sorte”** foi lançada em novembro de 2022 com o objetivo de reconhecer e recompensar nossos clientes que mantêm suas **mensalidades em dia**, bem como aqueles que optam pelo pagamento antecipado de 12 mensalidades.

Os prêmios sorteados para os clientes que participam da promoção “Em Dia com a Sorte” incluem Smart TVs, dispositivos Alexa, smartphones de última geração, fones de ouvido sem fio e patinetes elétricos.

A campanha estava disponível durante o ano todo de 2023 e finalizou com a entrega dos prêmios sorteados em janeiro de 2024, seguindo rigorosamente as diretrizes dos regulamentos, conforme atestado pelos certificados de autorização SEAE/ME - N.º 06.023872/2022 e SEAE/ME - N.º 06.024107/2022.



Guiada pelo **princípio da Intercooperação**, a **Uniodonto Porto Alegre oferece serviços odontológicos aos beneficiários da Unimed Porto Alegre e da Unimed Rio Grande do Sul.**

Os clientes Unimed têm acesso aos consultórios particulares dos nossos cirurgiões-dentistas cooperados, além de serviços de urgência disponíveis nos ambulatorios próprios da Uniodonto.

Parcerias Estratégicas



Uma importante parceria com mais de 30 anos. A Uniodonto é responsável pela prestação de serviço de atendimento odontológico para uma carteira de **mais de 50 mil** beneficiários dos planos odontológicos da Unimed Porto Alegre. Atualmente, esses serviços estão disponíveis para os planos: Quali Mais, Quali Fit e Quali Fit Essencial.



Em 2023, a Uniodonto Porto Alegre firmou uma parceria com a Unimed Federação RS, sendo responsável pela prestação de serviço de atendimento odontológico do plano Unimed Dental.



A colaboração entre a Uniodonto Porto Alegre e a Rio Grande Seguros se concretiza por meio de um produto de Seguro Pessoal chamado AP Perfil, vendido exclusivamente nas agências do Banco Banrisul. Ao adquirir este seguro, os correntistas do banco têm acesso a 20 procedimentos de urgência por meio de nossa assistência odontológica. A Uniodonto oferece uma Central de Atendimento dedicada ao AP Perfil, acessível 24 horas por dia, 7 dias por semana, por meio de um número 0800 exclusivo para atender às demandas deste serviço.



A Uniodonto estabeleceu uma parceria com a Caixa dos Advogados do RS, proporcionando aos seus clientes uma plataforma digital intuitiva para aquisição de procedimentos odontológicos. Nessa plataforma, os usuários têm total liberdade para escolher o procedimento desejado e o Dentista Cooperado que realizará o atendimento. Para facilitar essa escolha, a plataforma conta com recursos de geolocalização e filtros por especialidades odontológicas. Além disso, a plataforma oferece um sistema de pagamento integrado, permitindo que os beneficiários efetuem o pagamento de forma conveniente, exclusivamente através de cartão de crédito.

Nossos Diferenciais

Na Uniodonto, proporcionamos uma experiência odontológica de qualidade aos clientes. Confira nossos principais diferenciais.



Sede em Porto Alegre:

Estamos localizados no coração da cidade, prontos para atender nossos clientes com eficiência e proximidade.



Suporte ao Cliente Exclusivo:

Oferecemos suporte ao cliente Uniodonto com canais de atendimento dedicados, garantindo assistência fácil e acessível quando o beneficiário mais precisa.



47 Anos de Excelência:

Grande experiência no mercado odontológico; somos líderes em fornecer cuidados confiáveis e de qualidade.



Consulta Particular em um Plano Odontológico:

Proporcionamos uma experiência de consulta particular dentro do contexto de um plano odontológico, garantindo atendimento personalizado e especializado.



Ampla Gama de Procedimentos Odontológicos:

Oferecemos a facilidade de iniciar e concluir atendimentos em todas as especialidades do ROL 465 da ANS, assegurando cuidados abrangentes e completos.



Dentistas Cooperados Especialistas:

Contamos com uma equipe de dentistas cooperados altamente qualificados e especializados em diversas áreas, garantindo cuidados excepcionais.



Pronto Atendimento 24/7:

Nossa unidade própria de Pronto Atendimento em Porto Alegre está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo finais de semana e feriados, para atendimento de urgências odontológicas.



Alcance Nacional:

Realizamos mais de 500 mil consultas odontológicas no último ano, com uma rede de mais de 22 mil dentistas cooperados em todo o território nacional.



Cobertura Personalizada:

Para grandes clientes empresariais, oferecemos cobertura personalizada, permitindo criar o plano ideal para atender às necessidades específicas da sua empresa.

7

Relacionamento com Clientes



Programa de Excelência de Atendimento ao Cliente

A Uniodonto Porto Alegre, por meio dos projetos que fazem parte do **Programa de Excelência de Atendimento ao Cliente**, acompanha a jornada dos beneficiários do plano odontológico buscando proporcionar uma experiência satisfatória. Para isso, conta com uma equipe de profissionais que possui suporte dos demais setores da operadora e dos dentistas auditores. Atendemos as demandas recebidas presencialmente, por telefone, 0800, WhatsApp, e-mail e site (Fale Conosco), seguindo todas as normativas preconizadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), bem como pelas demais leis e regras dos órgãos controladores. O atendimento é disponibilizado de segunda-feira a sexta-feira, em horário comercial.

Além disso, dentro do **Projeto Comunica**, buscamos facilitar o acesso, interação e comunicação, disponibilizando em nosso site o Portal do Cliente, além de um aplicativo (App Uniodonto POA) que auxilia o beneficiário na busca pela rede de prestadores e proporciona o acesso à carteirinha virtual.

Acessibilidade

A Uniodonto Porto Alegre reforça seu compromisso com a acessibilidade em seu site ao introduzir o Hugo da Hand Talk. Essa plataforma inovadora traduz simultaneamente o conteúdo em português para a Língua Brasileira de Sinais (Libras), promovendo a inclusão social de pessoas surdas. O ícone do Hugo, agora presente em nosso site, facilita a compreensão instantânea, garantindo que todos os usuários tenham acesso igualitário a informações sobre planos, serviços odontológicos e cuidados, fortalecendo nossa busca por um ambiente online mais inclusivo e acessível.

Ao integrar a Hand Talk em nossa plataforma digital, damos um passo importante para superar barreiras linguísticas e garantir uma experiência online verdadeiramente inclusiva.

A tradução simultânea para Libras reforça nosso comprometimento em proporcionar acesso equitativo a informações essenciais, consolidando a Uniodonto POA como um ambiente virtual acessível a todos os usuários, independentemente de suas habilidades auditivas.

Projeto Atendimento Ágil

Toda interação com o beneficiário é formalizada e gera um número de protocolo para acompanhamento e segurança. Essa é a premissa do Projeto Atendimento Ágil, que, em 2023, registrou 8456 protocolos de atendimento. O maior volume é de solicitações financeiras, tais como: segunda via de boleto e negociação, seguido de pedidos de rede, movimentações que compreendem inclusões, cancelamentos, exclusões e cobertura de procedimentos.

FINANCEIRO	1611
REDE	1400
MOVIMENTAÇÕES	1228
COBERTURA	1153

Neste ano, devido à formalização de novos contratos e aumento da demanda de atendimentos, a Uniodonto Porto Alegre admitiu mais 39 dentistas em seu quadro associativo, cumprindo os objetivos descritos no seu Projeto Rede Fácil: qualidade do serviço prestado, manutenção e prospecção de prestadores.

Estamos sempre atentos às boas práticas de mercado e às mudanças de perfil dos beneficiários. Com base nos resultados da Pesquisa de Satisfação, identificamos a necessidade de ajustar e aprimorar o



atendimento dos beneficiários, implementando mais uma ação de melhoria. Assim, em julho de 2023, disponibilizamos ao dentista a requisição de exames online. A partir dessa data, o beneficiário não necessita mais portar a requisição física do exame, o que evita extravios e esquecimentos, facilita os atendimentos junto a prestadores, além de contribuir com o meio ambiente. Outra prática já consolidada e que vem garantindo a satisfação de nossos beneficiários é a biometria facial, que possibilita a assinatura das guias de tratamento de forma ágil e segura.

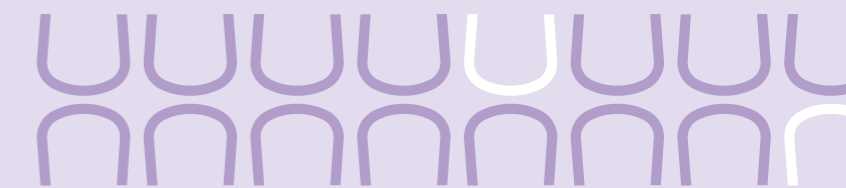
Atendimento em Consultório Cooperado

Em 2023, a Uniodonto registrou a emissão de **195.185 guias de atendimento odontológico**, entre as quais destaca-se que 98,9% dessas guias foram eletrônicas, totalizando 193.035. Essa significativa adoção de guias eletrônicas elimina a necessidade de impressão em papel, refletindo um avanço sustentável e eficiente no gerenciamento de dados.

Biometria Facial

Em 2023, a biometria registrou **193.035 atendimentos em consultórios cooperados**, evidenciando um notável crescimento em comparação com o ano anterior, que totalizou 172.000 guias. Essa expansão reflete o comprometimento contínuo da Uniodonto em fornecer serviços odontológicos de alta qualidade aos beneficiários.

Pesquisa de Satisfação



Ter clientes satisfeitos nos faz ainda melhores. Por isso, todos os anos pedimos aos beneficiários que avaliem como é ter a Uniodonto. Nosso objetivo é medir o nível de satisfação em relação aos nossos planos odontológicos, para aprimorar ainda mais nossa experiência em todos os pontos de contato.

Diversos clientes empresariais de municípios atendidos pela Uniodonto Porto Alegre responderam ao questionário. Os resultados indicaram que:

- ✓ 73,28% daqueles que precisaram usar a urgência 24h receberam tratamento satisfatório.
- ✓ 91,84% se dizem satisfeitos com a forma como foram atendidos.
- ✓ 73,85% tiveram facilidade ao acessar a rede de dentistas credenciados.

E, mais uma vez, conquistamos um excelente índice de satisfação: **87,43% responderam que estão satisfeitos** com a Uniodonto, e 81,90% responderam que nos recomendariam a amigos ou familiares.

Em nossa essência está a convicção de que a odontologia vai além do tratamento, é uma via para o bem-estar. Diariamente, nos empenhamos em oferecer não apenas serviços odontológicos de excelência, mas uma experiência que promova saúde, sorrisos

Na avaliação de 2023, feita pela Uniodonto Porto Alegre, com período da coleta de dados entre 19/01/2023 e 10/02/2023, nossos resultados foram excelentes.

Entre pessoas físicas, ou seja, beneficiários que contratam nossos planos na modalidade individual ou familiar, os números obtidos foram semelhantes:

- ✓ 84,62% daqueles que precisaram usar a urgência 24h receberam tratamento satisfatório.
- ✓ 96,15% se dizem satisfeitos com a forma como foram atendidos.
- ✓ 72% tiveram facilidade ao acessar a rede de dentistas credenciados.

Entre eles, 89,66% responderam estar satisfeitos com a Uniodonto, e 82,76% responderam que nos recomendariam a amigos ou familiares.

e qualidade de vida. E esses resultados são as evidências concretas de nosso propósito. Nós acreditamos que cuidar é bom, e ter a Uniodonto ao seu lado é trilhar a jornada do cuidado integral, transformando sorrisos em expressões genuínas de felicidade e saúde.



Número de Atendimentos no PA

Somaram-se 9.274 atendimentos no Pronto Atendimento (PA) em 2023, sendo 8.652 destinados a beneficiários Uniodonto e 622 a pacientes particulares. Esses dados consolidam a importância do Pronto Atendimento como um ponto vital na prestação de cuidados odontológicos imediatos e diversificados, atendendo tanto aos beneficiários regulares quanto aos não afiliados.

Radiografia Digital

A transição para a radiografia digital reforça o compromisso da Uniodonto com a sustentabilidade e a eficácia clínica, além de contribuir para a preservação ambiental ao eliminar a necessidade de radiografias físicas. A radiografia digital facilita o trabalho do Conselho Técnico, proporcionando imagens mais nítidas e um diagnóstico mais preciso. A necessidade de aparelhos digitais para realizar radiografias destaca a importância contínua da inovação tecnológica na prática odontológica moderna.

Indicadores

Em 2023, nossos beneficiários realizaram **646.607 procedimentos nos consultórios de nossos cooperados**. Destes, destacam-se os procedimentos: Pacote Prevenção, com 28.049 atendimentos e 168.294 procedimentos, correspondendo a 26,02%; Raspagem Supra Gengival, com 175.649 procedimentos, correspondendo a 27,16%.

Esses números reforçam a preocupação com a manutenção da saúde bucal. Além disso, disponibilizamos conteúdos e informações de relevância para a saúde integral, tanto em nosso blog quanto nas redes sociais. Esse projeto democratiza o conhecimento e o empoderamento do cliente, o que fomenta as linhas de cuidado do Projeto Educa.

Implantação da Requisição de Exames Online

Um marco significativo foi alcançado com a implementação da requisição online de exames em 2023. Iniciado no final de 2022, o projeto resultou em 4.537 guias de exames radiológicos realizadas online. Essa transição para a requisição online não apenas simplifica o processo, mas também representa um passo importante em direção à eficiência operacional e à sustentabilidade.



Marca

uniodonto® U
Porto Alegre



Eventos em 2023

Em 2023, a Uniodonto Porto Alegre destacou-se ao participar de eventos de grande relevância, contribuindo significativamente para a consolidação da marca e impulsionando suas estratégias de venda.

Entre os dias 29 e 31 de março, a Cooperativa esteve presente em um dos maiores eventos de inovação do mundo, o South Summit Brazil, que reuniu mais de 22 mil pessoas em um ecossistema de empreendedorismo e inovação. Participamos dos três dias do evento com estande, com o objetivo de reforçar a marca Uniodonto, gerar oportunidades de negócios e desenvolver parcerias. Foi um momento de networking e de muitas conversas sobre inovações na área da saúde. No último dia, o Dr. Luciano Engelmann, nosso cooperado, foi mediador de um dos palcos, tendo como temática para debate: "Tech Trends and Advancements in Healthcare" (Tendências Tecnológicas e Avanços na Área da Saúde, em tradução livre).

A presença nesse evento reforça nosso posicionamento como um hub de dentistas que se preocupa com a excelência e inovação em soluções para nossos clientes e em todos os seus processos.

VERÃO PAMPA



No início do ano, demos início ao apoio à temporada do **Verão Pampa no Litoral Norte gaúcho**. Em parceria com a Rede Pampa, participamos ativamente de iniciativas de grande relevância, consolidando nossa presença e envolvimento na região.

SOUTH SUMMIT



CONGREGARH

De 21 a 23 de junho, nossa equipe comercial marcou presença no CONGREGARH 2023, o Congresso de Gestão de Pessoas da Associação Brasileira de Recursos Humanos do Rio Grande do Sul (ABRH-RS). Com o tema "Olhar Sistêmico, Conexões que Importam", o evento proporcionou um ambiente propício para explorar as complexidades interconectadas do mundo corporativo. Mais uma vez, participamos ativamente, apresentando os diferenciais dos nossos planos odontológicos para empresas por meio de um estande na área comercial.

FBV



Pelo segundo ano consecutivo, a Uniodonto Porto Alegre participou como expositora da Feira Brasileira do Varejo (FBV), evento organizado pelo Sindilojas Porto Alegre. A feira aconteceu entre os dias 24 e 26 de maio de 2023, no Centro de Eventos da FIERGS, e contou com mais de 9 mil visitantes e 99 expositores.

O evento possibilitou que o público conhecesse nossas melhores soluções em planos odontológicos para o mercado corporativo e individual, reforçando a relevância e a importância da marca Uniodonto no mercado.

FEIRA DO LIVRO

De 27 de outubro a 15 de novembro, em Porto Alegre, ocorreu a 69ª edição da Feira do Livro. Em parceria com a Rede Pampa, colaboramos para enriquecer esse evento cultural icônico. Foi uma oportunidade importante de nos conectarmos com a comunidade, compartilharmos conhecimento e fortalecermos laços, reafirmando nosso compromisso com o bem-estar da população.



Premiações e Reconhecimentos

O ano de 2023 foi marcado por diversas conquistas.

Destacam-se, entre elas, três premiações significativas, **as quais reconhecem nossa excelência como marca e nossa sólida posição no mercado gaúcho.**

Essas premiações são reflexo do nosso comprometimento em oferecer serviços de alta qualidade e do reconhecimento do nosso valor pela comunidade e pelo mercado em geral, fruto do trabalho de excelência de cooperados, colaboradores e todos os envolvidos nesta jornada de bem-estar. Estamos orgulhosos dessas conquistas, que impulsionam ainda mais nossa dedicação em proporcionar o melhor cuidado odontológico aos nossos clientes.



MARCAS DE QUEM DECIDE

Pela 16ª vez consecutiva, a Uniodonto Porto Alegre foi premiada com o **1º lugar na categoria Planos Odontológicos** no evento Marcas de Quem Decide, organizado pelo Jornal do Comércio e a Qualidata Pesquisas e Informações Estratégicas.

RANKING REVISTA AMANHÃ

A Uniodonto Porto Alegre passou a compor o grupo das **500 empresas emergentes da Região Sul do país**, de acordo com o ranking 500 MAIORES DO SUL, publicado pela Revista AMANHÃ e pela PwC Brasil.

TOP OF MIND E LOVE BRANDS

Por mais um ano consecutivo, estamos entre as marcas mais lembradas pelos gaúchos quando o assunto é plano odontológico. Estamos no ranking, na **categoria "Planos Odontológicos" do Top Of Mind**, premiação organizada pelo Grupo Amanhã. Nessa categoria ficamos com 19,8% no ranking geral das marcas mais lembradas, seguidos de outros operadores com as pontuações 8,3% e 5%.

Também conquistamos mais uma vez o **selo Love Brands RS**, ranking que elenca as marcas mais amadas pelos gaúchos, na categoria de "Planos Odontológicos".

Para nós, esse reconhecimento é muito importante, pois evidencia o compromisso da nossa singular com o crescimento e a sustentabilidade. O ano de 2023 foi muito especial; além das premiações já destacadas, estar entre as 500 empresas emergentes da Região Sul é um diferencial que destaca a importância do Cooperativismo e da Uniodonto Porto Alegre no mercado nacional.



Criação de Conteúdo Odontológico

Ao longo do ano, a Uniodonto Porto Alegre se destacou pela produção intensiva de conteúdo odontológico de alta qualidade.

Utilizamos ativamente nossas plataformas digitais, incluindo o LinkedIn, Facebook, Instagram e blog, para disseminar esses valiosos recursos. Mensalmente, compartilhamos quatro artigos em nosso blog, explorando temas cruciais para nossos beneficiários e para a comunidade em geral, como:

- **Saúde Bucal na Infância: Como Cuidar da Higiene Bucal das Crianças?**
- **Tabagismo e Saúde Bucal: Os Riscos e Cuidados Necessários**
- **5 Cuidados Essenciais com a Saúde Bucal para Pessoas da Terceira Idade**

Além disso, estabelecemos uma parceria estratégica de **Branded Content com a GZH**, um renomado veículo digital brasileiro pertencente ao Grupo RBS. Como resultado dessa colaboração, publicamos mensalmente textos dedicados à odontologia e saúde bucal no veículo, **proporcionando aos leitores uma fonte confiável de informações especializadas**. Em alguns

desses textos, contamos com a **participação de nossos dentistas cooperados**, que foram entrevistados pelo veículo, trazendo contribuições valiosas e citações importantes para enriquecer a produção textual.

Convidamos todos a visitar o nosso blog em <https://www.uniodontopoa.com.br/blog/> e seguir as redes sociais da **Uniodonto Porto Alegre** para ficarem atualizados sobre nossos conteúdos.



9

Nossa Equipe

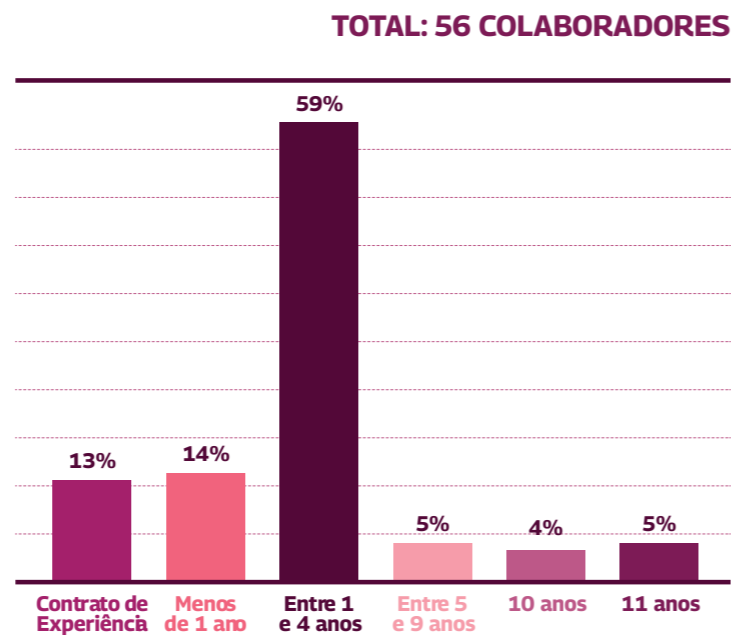




Quem Somos

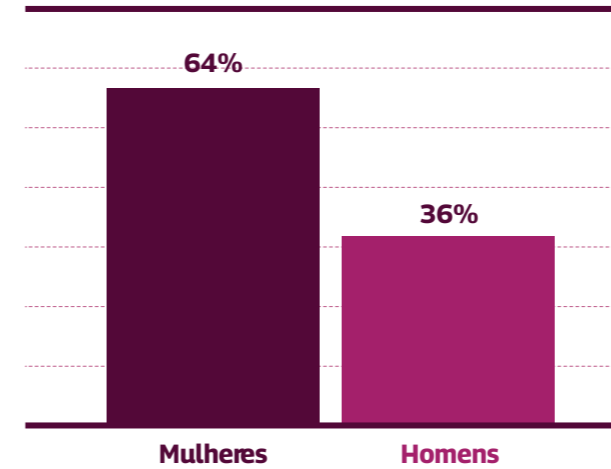
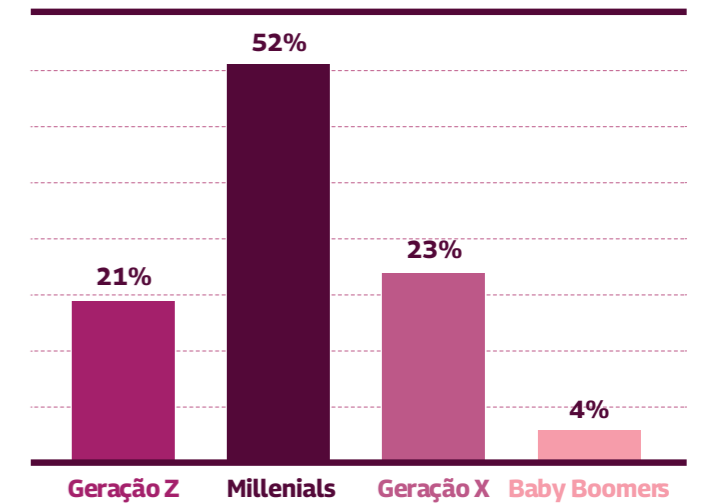
Tempo de empresa

Com 56 colaboradores, nossa equipe é a essência do sucesso. O tempo de empresa dos colaboradores varia, sendo 13% em período de experiência, 14% com menos de 1 ano, 59% de 1 a 4 anos, 5% dedicados de 5 a 9 anos, 4% leais há 10 anos e 5% verdadeiros veteranos, com 11 anos de história na Uniodonto.



Gerações & Faixa Etária

Na Uniodonto, a força de trabalho é um mosaico de experiências. Com 21% dos colaboradores da Geração Z, 52% de Millennials, 23% da Geração X e 4% de Baby Boomers, celebramos a riqueza que a diversidade geracional traz. Cada geração contribui com perspectivas únicas, promovendo inovação, aprendizado e uma cultura empresarial robusta.



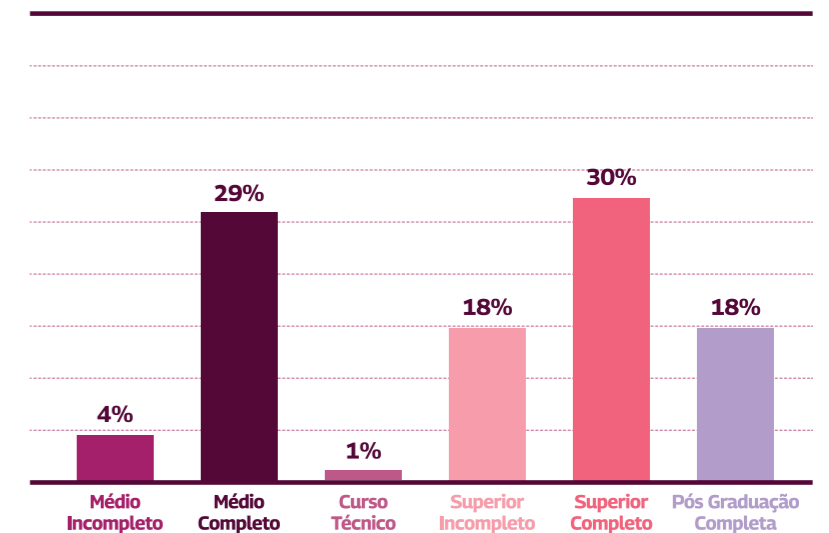
Gênero

Nossa força de trabalho reflete a igualdade de gênero. Com 64% de mulheres e 36% de homens, nossa equipe destaca a força feminina que impulsiona nossa excelência.

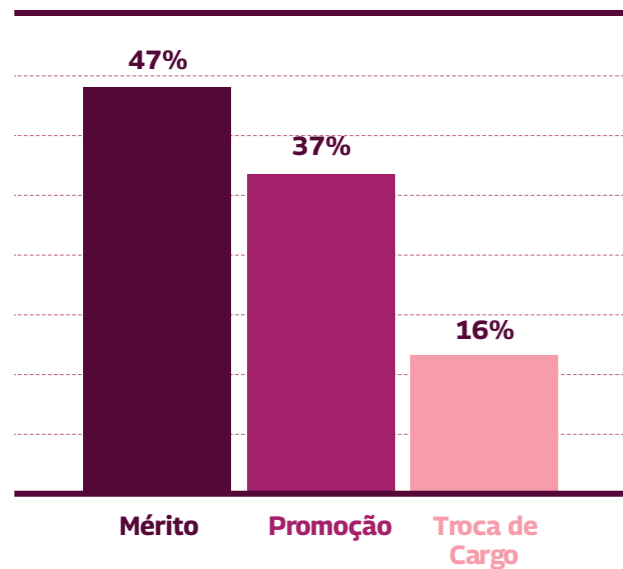
75% da nossa liderança é feminina.

Formação

Com vasta diversidade de conhecimento, nosso time possui formações variadas. Com 4% dos colaboradores com ensino médio incompleto, 29% com médio completo, 1% com curso técnico, 18% com superior incompleto, 30% com superior completo e 18% com pós-graduação completa.



ANS - nº 366439



Movimentações Internas

Com um total de 19 movimentações ao longo do ano, 47% delas foram por mérito, destacando nosso compromisso com os nossos talentos, 37% foram promoções, e 16% refletiram trocas estratégicas de cargo. Este cenário reforça que somos uma equipe em constante evolução e que existe espaço para crescimento interno dos colaboradores.



Qualificação

Comprometidos com a evolução constante de nosso time, em 2023 apresentamos o **Plano Anual de Treinamento**, uma iniciativa com diversas ações que visam aprimorar as habilidades de cada colaborador.



Hour Conecta - Especial Dia do Dentista

Entre as ações deste Plano, destacamos o engajamento no Hour Conecta - Especial Dia do Dentista, um evento que celebrou a cooperação e também enfatizou a inovação. A iniciativa contou com duas palestras de destaque: a primeira com Gabriel Besnos, VP de Criação da Agência Bistrô, que conversou com nossa equipe sobre o panorama da saúde na comunicação, trazendo oportunidades e tendências do setor; e a segunda com Ricardo Cappra, do Cappra Institute, que nos trouxe insights sobre como usar dados, algoritmos e a inteligência artificial para potencializar negócios em saúde.

Experiências como essas, de integração entre os times, impulsionam nossa cooperativa para novos patamares, solidificando o compromisso com a excelência na entrega de serviços de saúde e enriquecendo o papel da empresa na liderança inovadora do setor.

31ª Convenção da Uniodonto Brasil

Celebramos com entusiasmo a participação de nossa equipe de liderança na 31ª Convenção da Uniodonto Brasil. Durante três dias, nossos gestores mergulharam em uma jornada enriquecedora, repleta de conhecimento, discussões instigantes e insights inspiradores. Exploramos temas cruciais, como governança, inovação, liderança e ESG, consolidando nosso compromisso em oferecer serviços de saúde de excelência. Essa imersão estratégica fortalece nossa visão inovadora, capacitando-nos a liderar com eficácia e aprimorar continuamente a experiência na Uniodonto Porto Alegre.

SIPAT 2023 - Novas ideias para novos caminhos

Na vanguarda do cuidado com nossos colaboradores, a SIPAT deste ano foi cuidadosamente planejada pelos Comitês de Cultura e Clima e de Sustentabilidade, além do olhar das lideranças da Uniodonto.

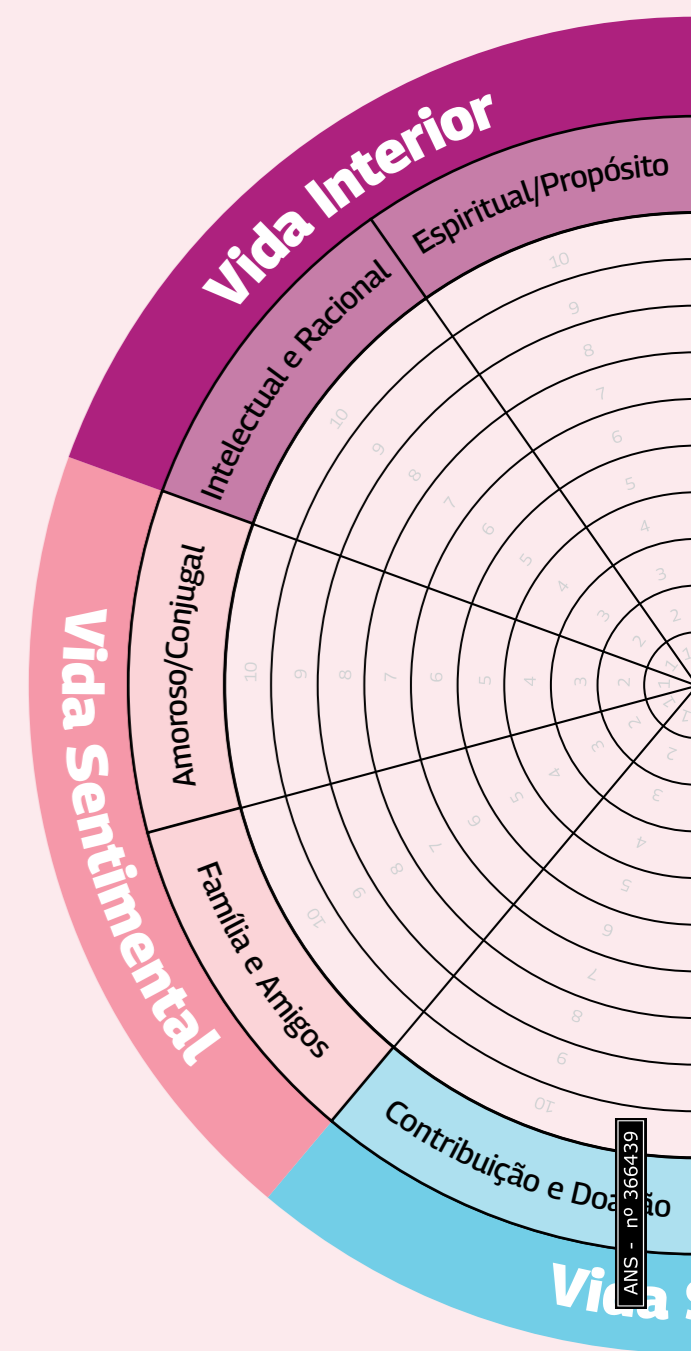
Ao longo da SIPAT, o time foi instigado a reconhecer que a inovação começa de dentro para fora.

Essa abordagem personalizada visou não apenas promover o bem-estar, mas também cultivar um ambiente propício à inovação. Ao investir no autocuidado, estamos construindo bases sólidas para a excelência, em que cada colaborador é um elo vital na corrente de sucesso da empresa.

Entre os temas abordados na SIPAT, tivemos:

- Palestra sobre diversidade, com a Agência Bistrô
- Workshop Carreira & Bem-estar - Caminhos Possíveis e Práticos, com Fluid
- Análise de Saúde Global, com Hygia Saúde
- Palestra sobre Sustentabilidade, com o Instituto da Criança com Diabetes e o Programa Tampinha Legal
- Palestra Inteligência Emocional e Gestão de Conflitos, com Unimed Porto Alegre e Quick Massage

Focados na inovação, propusemos uma abordagem única, começando com a reflexão sobre o autocuidado por meio da "Roda da Vida". Essa dinâmica iniciou uma jornada de autoconhecimento, utilizando a roda como uma ferramenta visual para equilibrar as diversas áreas da vida, como profissional, saúde, social, sentimental e interior.



ANS - nº 366439

Cultura e Clima Organizacional

Em nossa cooperativa, buscamos desenvolver um ambiente de trabalho acolhedor e produtivo, atestando nosso compromisso com a excelência por meio da metodologia de pesquisa de Great Place to Work (GPTW). Em 2023, recebemos, mais uma vez, o selo de **Melhores Empresas para se Trabalhar**, que trouxe uma análise profunda realizada pelo Comitê de Cultura e Clima para projetar ações com base nesses resultados.

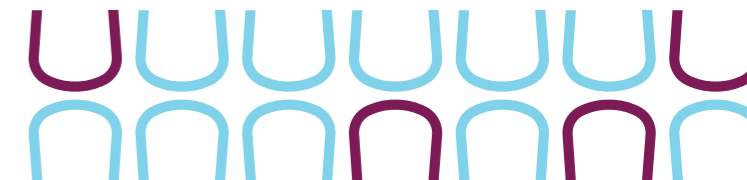
A partir desta conquista, também trouxemos ações significativas, refletindo nosso empenho em tornar a Uniodonto Porto Alegre um local ainda mais especial para nossa equipe. Confira algumas das ações.

Melhores Empresas Para Trabalhar™
Saúde

Great Place To Work®

BRASIL 2023

TM



ElosCast

Roda de Conversa, onde promovemos a transparência e o diálogo aberto por meio do podcast, uma rodada de conversa em que os colaboradores são convidados a discutir e compreender os resultados da pesquisa. Aqui, valorizamos a participação de cada elo do Programa Elos para firmarmos esta construção coletiva.

Diversidade e Protagonismo de Carreira

Intensificamos nosso compromisso com a inclusão e a ascensão profissional, inserindo o tema Diversidade e Protagonismo de Carreira na agenda de comunicação interna e SIPAT.

Programa de Participação nos Resultados (PPR)

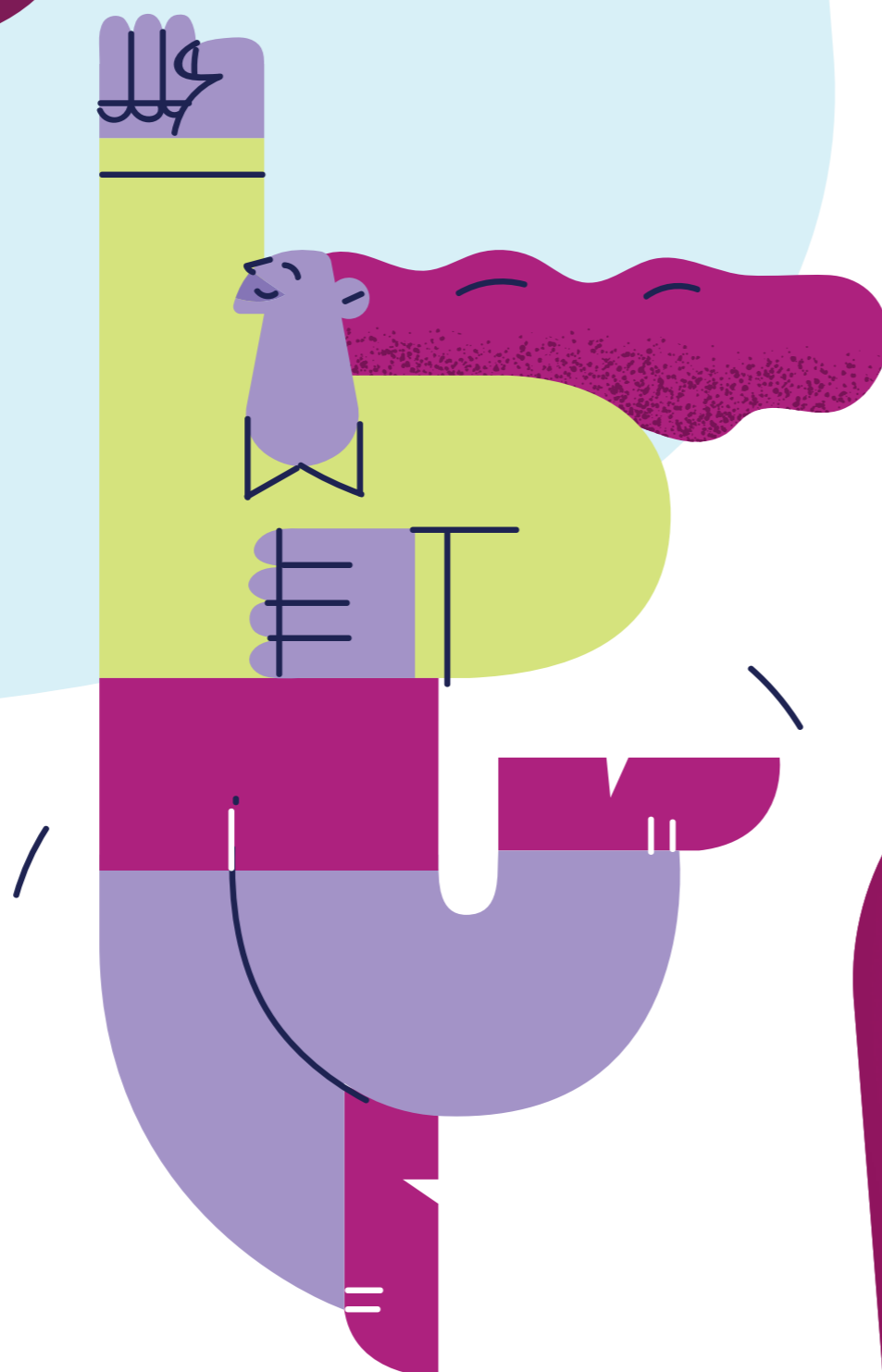
Antecipando as necessidades e desejos da nossa equipe, foi realizado um estudo em que identificamos pontos a amadurecer para uma implementação futura do Programa de Participação nos Resultados. Este passo estratégico reforça nosso compromisso com o reconhecimento e a valorização de cada contribuição para o sucesso conjunto.



Ranking Saúde

Pelo segundo ano seguido, conquistamos o prêmio de **3ª Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil em Saúde (pequeno porte)** pelo Great Place to Work®. Além disso, a Uniodonto Porto Alegre brilhou no Ranking Melhores Empresas para Trabalhar GPTW - Saúde 2023. Alcançamos a notável 3ª posição na Categoria Planos de Saúde - pequenas e médias empresas (de 30 a 99 funcionários). Esse reconhecimento é uma genuína homenagem dos nossos colaboradores, que participaram de uma pesquisa abrangente avaliando critérios como oportunidades de crescimento, qualidade de vida, alinhamento de valores, estabilidade, remuneração e benefícios.

Também, pela segunda vez consecutiva, recebemos o reconhecimento como **Destaque em Saúde Emocional**, reservado para as empresas que priorizam a saúde mental de seus colaboradores. Em meio às inúmeras empresas agraciadas, apenas 8 foram honradas com esse prêmio exclusivo, transcendendo todas as categorias.



Acreditamos que uma comunicação eficaz é a base de uma equipe unida. Em 2023, elevamos nossos padrões ao reforçar o Propósito da cooperativa:

“Nossa essência é cooperar e transformar a odontologia em uma jornada de bem-estar.”

Ao longo do ano, incorporamos nosso propósito em iniciativas de endomarketing, como no Dia do Trabalhador, em que destacamos as palavras-chave que definem nossas competências, como empatia, agilidade, excelência e resolução. Essa ação se estendeu ao longo do mês de maio, em que reforçamos o objetivo através de nossos materiais.

Comunicação Interna

Ainda em maio, no mês do Aniversário de 47 anos da Uniodonto, celebramos com toda a equipe um café da manhã em nossa copa, na Matriz da empresa, fortalecendo a união de todos da equipe e reforçando, mais uma vez, nosso propósito. Além disso, também criamos um e-book contendo os depoimentos inspiradores de nossos colaboradores, compartilhando suas jornadas na Uniodonto.



momento

UNIODONTO

Durante o Mês do Cooperativismo, que acontece em julho, destacamos, por meio de nossa comunicação interna, os impactos positivos desse modelo de negócio, evidenciando como cooperamos de maneira efetiva entre as diversas áreas da organização. Essas ações reforçaram a importância do trabalho colaborativo e consolidaram a cultura cooperativista em nossa equipe.

E, para garantir que cada membro da equipe esteja informado e engajado em nossas ações, implantamos a “**Momento Uniodonto**”, nossa newsletter mensal. Mais do que um boletim informativo, é uma janela para o que ocorreu e o que está por vir na empresa. Esta iniciativa informa, mas também une nossa equipe em uma narrativa compartilhada, fortalecendo os laços e impulsionando o time rumo a uma odontologia mais cooperativa e centrada no bem-estar.



Juntos, estamos transformando nossa visão em realidade, e a comunicação é o alicerce dessa jornada de sucesso.

Uniodonto Sempre Juntos

Para encerrar o ano e celebrar nossas conquistas, protagonizamos o Uniodonto Sempre Juntos, que aconteceu no espaço campestre Quinta da Estância. Esse encontro especial dos colaboradores com a Diretoria foi uma jornada de crescimento coletivo.



UNIODONTO SEMPRE
Juntos
Um dia inteiro de **conexão** para todo mundo **crescer**.

Durante um dia inteiro, mergulhamos em interações, treinamentos e dinâmicas em grupo, explorando temas cruciais como trabalho em equipe, engajamento, comunicação, cooperação e transformação.

Mais do que um evento, foi uma experiência que fortaleceu nossos laços, impulsionando-nos para um futuro ainda mais unidos. Estamos moldando não apenas sorrisos, mas uma cultura de excelência e união na Uniodonto. Sempre juntos, sempre avançando.



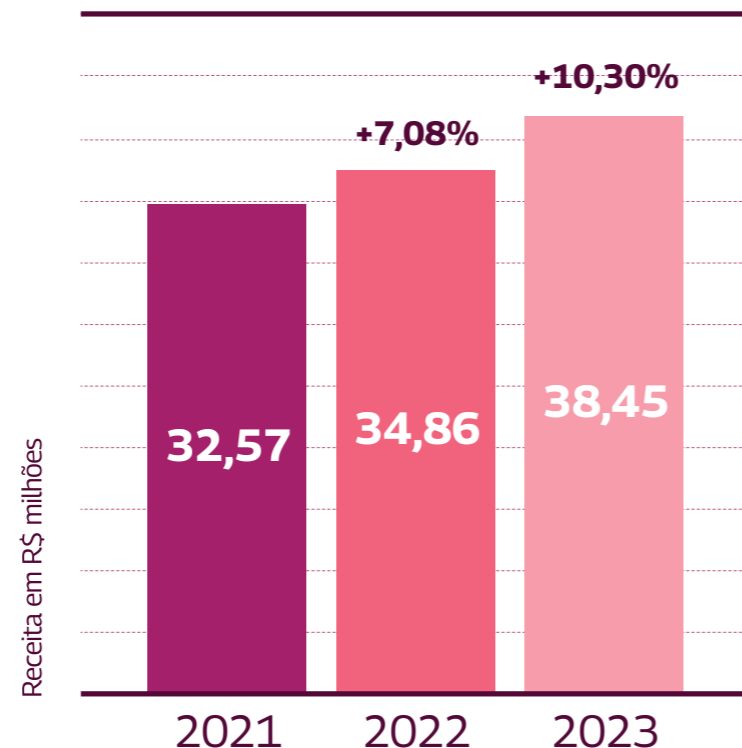
10

Indicadores Econômicos



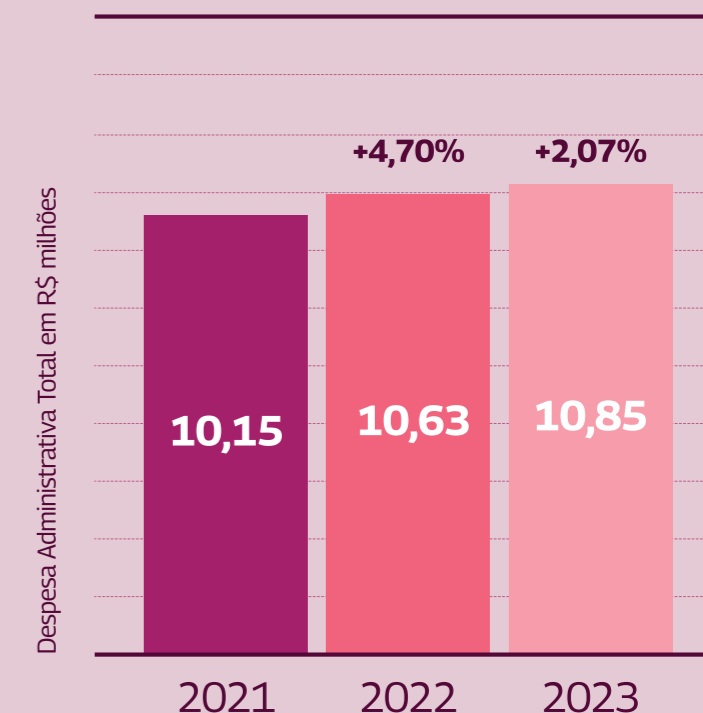
Receita

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.



Despesas Administrativas

Diversas estratégias foram implementadas para a manutenção das despesas administrativas e patamares que garantiram os resultados positivos para a Cooperativa, sem perder a qualidade ofertada dos nossos serviços.

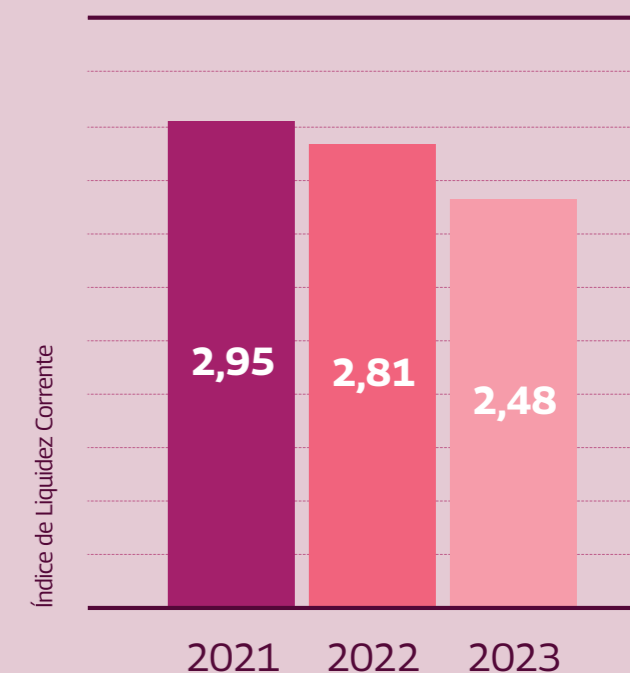
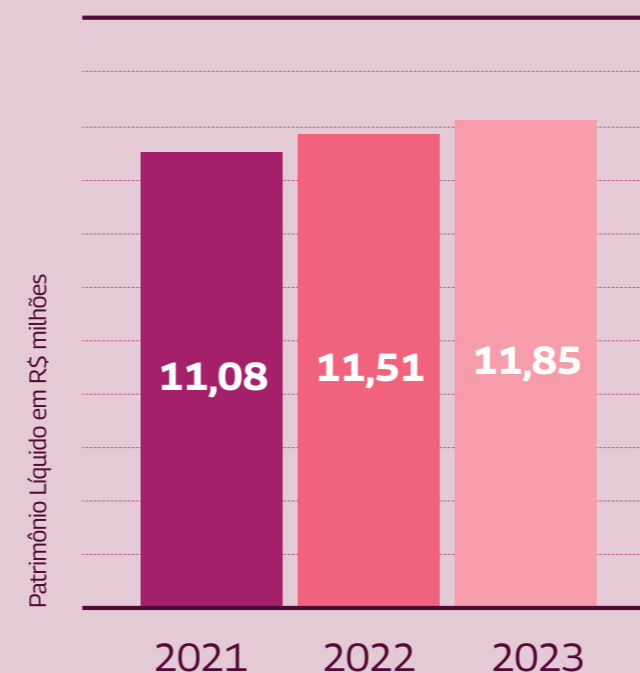
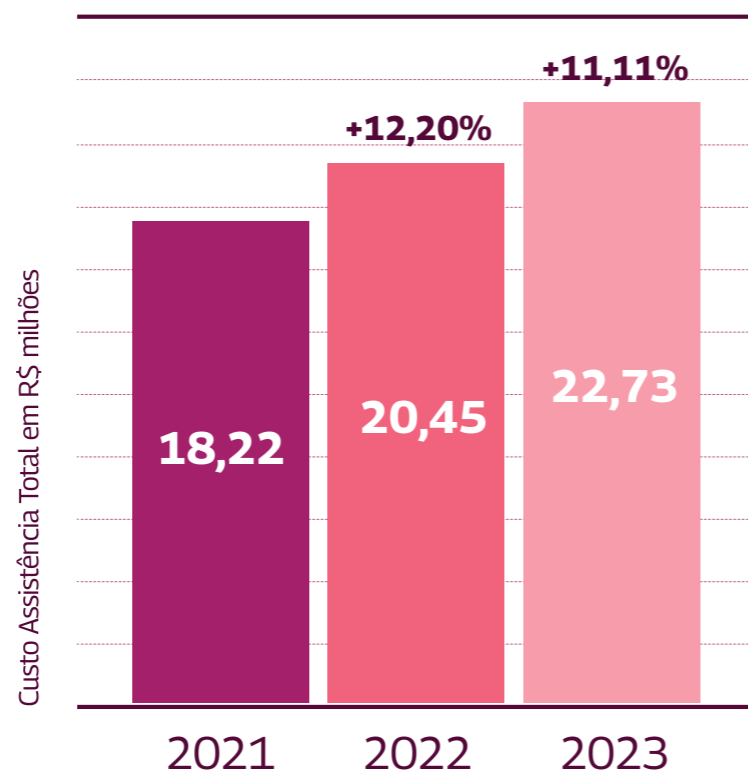


Solidez do Negócio

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.

Custo Assistência Social

No ano de 2023, houve um aumento no custo assistencial da Cooperativa advindo do aumento de beneficiários e do reajuste no valor dos procedimentos proporcionados aos Cooperados.



11

Perspectivas Futuras



Planos e Estratégias Futuras



É através do Planejamento Estratégico que, dentro da Uniodonto Porto Alegre, traçamos planos para o futuro, garantindo a competitividade e a sustentabilidade no mercado. Ao estabelecermos metas e objetivos, é possível otimizar nossos processos e desenvolver a qualidade dos produtos e serviços oferecidos.

Esse processo nos permitiu antecipar possíveis problemas e tomar medidas preventivas, evitando retrabalhos, desperdícios e insatisfação dos clientes. Também possibilitou a identificação de oportunidades de melhoria e inovação, o que contribuiu para o crescimento e sucesso do negócio.

O **Planejamento Estratégico** dentro da nossa cooperativa é realizado com um horizonte de dois anos para projetos e ações, dentre outras campanhas. A metodologia utilizada para o gerenciamento das estratégias é o BSC (Balanced Score Card), que considera 4 perspectivas para construção de objetivos estratégicos e acompanhamento de indicadores. São elas: **Aprendizado e Crescimento, Processos, Clientes e Sustentabilidade.**

MAPA ESTRATÉGICO 2023-2025

Sustentabilidade

Garantir a sustentabilidade econômica, social e ambiental da cooperativa.

Clientes

Aprimorar a Jornada do Cliente, do Cooperado e do Credenciado/Prestador.

Processos

Inovar em soluções para o mercado.

Aumentar a eficiência dos processos.

Desenvolver um ambiente digital.

Aprendizagem e Crescimento

Desenvolver, implantar e monitorar as práticas de ESG.

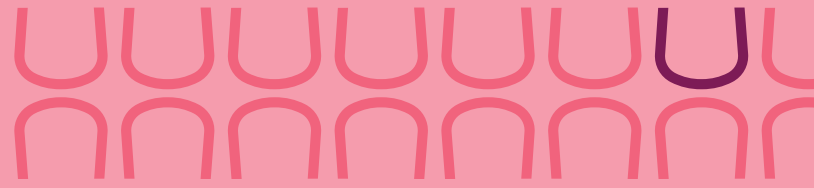
Implantar processos de aprendizagem contínua.

Implantar a cultura da inovação.

As Diretrizes Estratégicas são compostas por **Propósito, Missão, Visão e Valores**. Dentro do nosso Mapa Estratégico, essas diretrizes servem como base para a tomada de decisão e fortalecem a cultura do ambiente cooperativista, traduzindo os caminhos que nós desejamos seguir.



uniodonto 
Porto Alegre



uniodonto® 
Porto Alegre

