

# RELATÓRIO DE GESTÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO ANO DE 2022, (ANO BASE 2021)

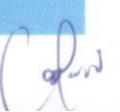
O Conselho de Administração apresenta o relatório de gestão da COOPERATIVA ODONTOLÓGICA DO ESTADO DO AMAPÁ – UNIODONTO AMAPÁ do período de 01 de janeiro a 31 de Dezembro de 2021.

No ano 2021 buscamos dar continuidade no planejamento estratégico participativo dos cooperados e colaboradores realizado, em novembro de 2019.

Algumas ações conseguimos realizar, ao longo do ano de 2020, e outras conseguimos realizar em 2021. A pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2 vem causando impactos que refletem na economia, na sociedade, na saúde, no comércio, nos serviços e, como não poderia ser diferente, nas operadoras de saúde. A necessidade de buscarmos novas maneiras de fazer as coisas e a necessidade de uma nova adaptabilidade no negócio para se manter firme no mercado alterou o andamento das ações, porém nos dedicamos a manter a sustentabilidade da Cooperativa.

Neste relatório estão listadas as ações desenvolvidas e os resultados obtidos em 2021, conforme a seguir:

- Acordo de pagamento realizado com a Secretaria de Estado da Saúde do Amapá – SESA;
- Cooperação de novos cirurgiões dentistas;
- Participação e Vitória no Pregão Eletrônico do Tribunal Regional Eleitoral do Amapá – TRE/AP;
- A Uniodonto Amapá Alcança Nota de 0,9513 no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS;
- Assinatura do contrato com o Sebrae/AP;
- Implantação do Atendimento Automatizado;
- Participação no Dia de Cooperar e na 1ª Feira de Negócios das Cooperativas Amapaenses, a EXPOCOOP-AP;



- Quantitativo de beneficiários se mantém em crescimento em 2021;
- Evolução da receita com plano de assistência à saúde;
- A Uniodonto Amapá teve recorde de arrecadação no ano de 2021; e
- Controle da taxa de inadimplência e recuperação de crédito foi prioridade em 2021.

## ACÇÕES ESTRATÉGICAS REALIZADAS

### 1- Acordo de pagamento realizado com a Secretaria de Estado da Saúde do Amapá – SESA

No dia 19 de janeiro de 2021, foi assinado o “**INSTRUMENTO PARTICULAR DE ACORDO PARA REGULARIZAÇÃO DE REPASSE DE VALORES DECORRENTES DE CONVÊNIO DE CONSIGNAÇÃO – RESTITUIÇÃO DE BENS EM DEPÓSITO**” entre a Uniodonto Amapá e a Secretaria de Estado da Saúde – SESA. O acordo teve como objetivo a regularização do repasse, pela SESA, de valores que foram retidos dos servidores estaduais nas folhas de pagamento das competências fevereiro, março, abril, maio, junho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro, ambos de 2019, e fevereiro, março, abril, maio, junho, julho, agosto, setembro, outubro, novembro e dezembro de 2020, mas que não foram repassados à Cooperativa nas datas de vencimento, totalizando, o valor nominal R\$ 1.165.306,20 (um milhão cento e sessenta e cinco mil trezentos e seis reais e vinte centavos). O acordo estabeleceu o pagamento em 11 (onze) parcelas, com início em fevereiro 2020.

Recebemos no ano de 2021, até a nona parcela, a quantia de R\$ 953.432,36 (novecentos e cinquenta e três mil, quatrocentos e trinta e dois reais e trinta e seis centavos). Esse valor trouxe um reflexo significativo no resultado do exercício de 2021.

Ressaltamos ainda, que esse recebimento só foi possível devido o bom relacionamento dos dirigentes com o secretário da SESA.

### 2 – Cooperação de novos cirurgiões dentistas

No ano de 2021, todos os credenciados foram convidados a se cooperarem, no entanto, somente 10 (dez) aceitaram o convite.

A cooperação desses credenciados teve como objetivo a redução da incidência de tributação de Imposto Sobre Serviço de Qualquer Natureza (ISSQN) sobre atos não cooperados, a redução do impacto no resultado da cooperativa do ato não cooperado e

contribuiu para o aumento do capital social da Cooperativa, o qual terá uma integração de cota parte no valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

### **3- Participação e Vitória no Pregão Eletrônico do Tribunal Regional Eleitoral do Amapá – TRE/AP**

No dia 26 de março de 2021, o Tribunal Regional Eleitoral do Amapá – TRE/AP publicou o edital de pregão eletrônico para contratação de empresa especializada na prestação de serviços odontológicos a servidores, magistrados e dependentes, com cobertura nacional, garantindo o atendimento em, pelo menos, todas as capitais do país, e abrangendo todos itens do rol de procedimentos editados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Realizamos a inscrição e apresentamos a documentação solicitada no edital e, no dia 02/06/ 2021, a Uniodonto Amapá participou, juntamente, com outra operadora de São Paulo do pregão eletrônico. A princípio a outra empresa obteve sucesso no lance reduzindo o valor. Após a finalização do pregão eletrônico houve a análise da documentação e devido à outra operadora não ter toda a documentação completa conforme o edital, acabou sendo eliminada do processo.

No dia 18 junho de 2021, foi assinado o contrato com TRE/AP pelo período de 12 (doze) meses podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses para um total de 355 vidas.

A vitória da Uniodonto Amapá nesse processo foi devido ao nível de qualidade, maturidade empresarial e a organização das documentação estarem dias com todos os órgãos públicos municipais e federais e de acordo com os padrões exigidos pelas normas reguladoras.

### **4 – A Uniodonto Amapá alcançou nota de 0,9513 no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS**

A Uniodonto Amapá alcançou a marca de melhor operadora de plano odontológico da Amazônia, sendo também, a 6ª melhor do Brasil. A avaliação foi realizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgada por meio do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) do ano de 2020 (ano base 2019).

Os números trouxeram orgulho para a Cooperativa, apontando que estamos no caminho certo, sempre primando pelo melhor aos nossos beneficiários e cooperados. Na avaliação do Programa de Qualificação das Operadoras a Cooperativa Odontológica do Estado do Amapá – UNIODONTO AMAPÁ, com registro na ANS 36578-5, obteve a nota 0,9513 que lhe colocou

como a 6<sup>a</sup> (sexta) melhor operadora Brasil e a melhor da Amazônia, de um total de 97 cooperativas que atuam, exclusivamente, com planos odontológicos.

Já quando se considera as cooperativas odontológicas e as empresas de odontologia de grupo, a UNIODONTO AMAPÁ ficou em 8<sup>o</sup> (oitavo) lugar de melhor operadora do Brasil e continua sendo a melhor da Amazônia, de um total de 220 operadoras.

#### **5 – Assinatura de contrato empresarial com o Sebrae/AP**

No dia 04 de setembro de 2020, foi finalizado o contrato com o SEBRAE/AP não podendo se renovado na mesma modalidade.

No dia 19/08/2021 participamos de uma análise de propostas para prestação de serviços odontológicos e devido a rede de prestadores e a qualidade dos serviços oferecidos conseguimos fechar novamente o convênio.

Já no dia 10/09/2021, assinamos novamente o contrato com o SEBRAE/AP.

#### **6 – Implantação do atendimento automatizado**

No dia 03/11/2020, foi implantado o novo sistema de gestão pela empresa Odontosfera.

O novo software de gestão tem varias ferramentas, a quais estamos em fase de implantação, dentre elas o atendimento automatizado, através do robô de whatsapp. Com a pandemia do COVID-19 as demandas de atendimento virtual aumentaram e houve a necessidade de aderir a essa nova modalidade de atendimento, afim de encaminhar e sanar as solicitações dos beneficiários. O atendimento virtual é a combinação da tecnologia com o toque humano, onde juntas finalizam o atendimento.

O robô Luna da Uniodonto Amapá, está configurado as seguintes funcionalidades: informações sobre os planos odontológicos, 2<sup>a</sup> via de carteira e boletos, guia odontológico, cancelamento de plano, atualização cadastral, informações de sobreaviso, ressarcimento, ouvidoria, portabilidade e negociação de inadimplência.

#### **7 – Participação no Dia de Cooperar e na 1<sup>a</sup> Feira de Negócios das Cooperativas Amapaenses, a EXPOCOOP-AP**

A Uniodonto Amapá participou, no dia 11/12/2021, no município de Santana, do dia de Cooperar e no dia 18/12/2021, em Macapá, participou da 1<sup>a</sup> Feira de Negócios das Cooperativas Amapaenses, a EXPOCOOP-AP.

Nos dois eventos a Cooperativa levou orientações sobre saúde bucal, distribuição de Kits de higiene bucal, e ainda tirou dúvidas sobre adesão de planos.

A Uniodonto Amapá, é a única cooperativa do ramo saúde no Estado do Amapá, e foi uma das mais de 30 cooperativas que participaram e expuseram seus produtos e serviços nos dois eventos organizados pelo Sistema OCB/AP.



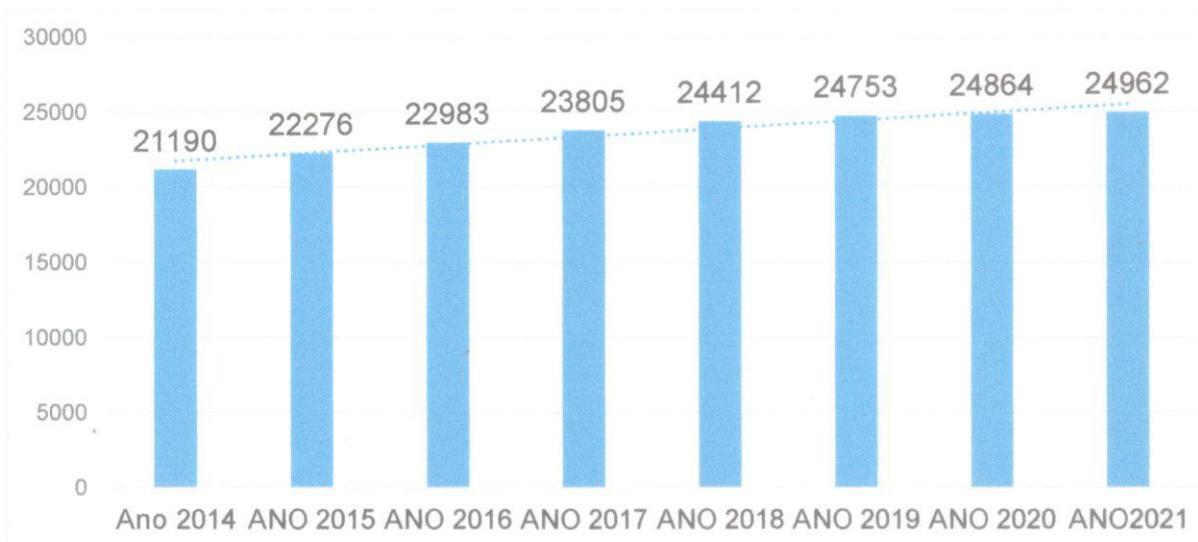
Foto 1: Dia de Cooperar



Foto 2: 1ª Feira EXPOOCOOP-AP

### 8- Quantitativo de beneficiários se mantém em crescimento em 2021

**Gráfico 1 - Expansão do quantitativo de beneficiários no período de 2014 a 2021a**



Fonte: Sistema de Gestão Odontofera/Uniodonto Amapá (2022)

*Handwritten signatures and initials on the right margin of the page.*

*Handwritten initials 'Col.' at the bottom right corner.*

No ano de 2021 o quantitativo de beneficiários da Cooperativa se manteve em crescimento, que ficou na ordem de 0,39% (trinta e nove centésimo por cento), conforme demonstra o gráfico 1.

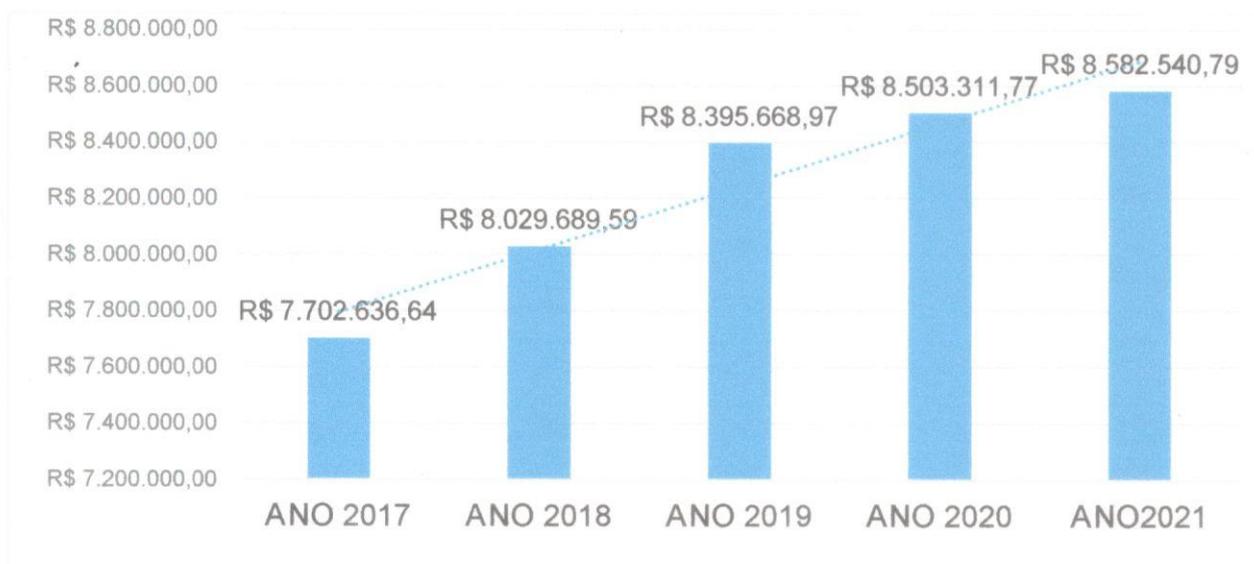
De acordo com o gráfico 1, podemos observar que desde do ano de 2014 até 2021 a Cooperativa vem mantendo um crescimento considerável, em especial nos anos de 2020 e 2021, o qual passamos pelo período pandêmico, o crescimento permaneceu mesmo que relativamente médio.

### 9- Evolução da receita com plano de assistência à saúde

De acordo com o gráfico 2, que apresenta a evolução da receita com plano de assistência à saúde para o período de 2017 a 2021, a receita da Uniodonto Amapá tem se mantido crescente no decorrer desse período. Essa situação é decorrente da prática regular de reajuste, em conformidade com a legislação atual.

Desde o início da atual gestão, a Uniodonto Amapá retomou o reajuste anual dos planos mantidos com os servidores efetivos do Governo do Estado do Amapá.

**Gráfico 2 - Evolução da receita com plano de assistência à saúde, no período de 2014 a 2021**



Fonte: Balanço Patrimonial da Uniodonto Amapá do período de 2017 à 2021

*Celeni*

**10- A Uniodonto Amapá teve recorde de arrecadação no ano de 2021**

**Gráfico 3: Evolução da quantia arrecadada pela Uniodonto Amapá, no período de 2017 a 2021.**



Fonte: Balanço Patrimonial da Uniodonto Amapá do período de 2017 à 2021

No ano de 2021, a Uniodonto Amapá arrecadou a quantia de R\$ 9.302.782,12 (nove milhões trezentos e dois mil setecentos e oitenta e dois reais e doze reais). Essa quantia arrecadada nesse ano equivale a 108,64% (cento e oito inteiros e sessenta e quatro centésimos por cento) da receita com plano de assistência à saúde registrado na contabilidade no ano de 2021, que foi R\$ 8.582.540,79 (oito milhões quinhentos e oitenta e dois mil quinhentos e quarenta reais e setenta e nove centavos).

Quando se compara o desempenho da arrecadação no ano de 2021 em relação a arrecadação obtida no ano de 2020, que foi de R\$ 7.892.553,86 (sete milhões oitocentos e noventa e dois mil quinhentos e cinquenta e três reais e oitenta e seis centavos) se obtém um acréscimo de 17,87% (dezessete inteiros e oitenta e sete centésimos por cento).

Quando se compara o desempenho da arrecadação no ano de 2021 em relação a arrecadação obtida no ano de 2019, que foi de R\$ 6.473.007,02 (seis milhões quatrocentos e setenta e três mil sete reais e dois centavos) se obtém um acréscimo de 43,72% (quarenta e três inteiros e setenta e dois centésimos por cento).

Quando se compara o desempenho da arrecadação no ano de 2021 em relação a arrecadação obtida no ano de 2018, que foi de R\$ 6.371.733,01 (seis milhões trezentos e setenta

e um mil setecentos e trinta e três reais e um centavo) se obtém um acréscimo de 46,00% (quarenta e seis por cento).

Quando se compara o desempenho da arrecadação no ano de 2021 em relação a arrecadação obtida no ano de 2017, que foi de R\$ 5.355.136,33 (cinco milhões trezentos e cinquenta e cinco mil cento e trinta e seis reais e trinta e três centavos) se obtém um acréscimo de 73,72% (setenta e três inteiros e setenta e dois centésimos por cento).

Esse resultado foi obtido devido a conjugação de vários fatores, dentre os quais podemos citar:

- Boa articulação política com o Governo do Estado do Amapá;
- Bom relacionamento com os clientes corporativos;
- Gestão eficaz dos recebíveis;
- Qualidade dos nossos serviços; e
- Capacidade de inovação.

#### **11- Controle da taxa de inadimplência e recuperação de crédito foi prioridade em 2021**

No ano de 2021, a gestão de créditos da Cooperativa focou em estratégias para manter a saúde financeira da empresa e reduzir a taxa de inadimplência, especialmente em tempos de muita incertezas.

Na tabela 1 a seguir são apresentados a comparação da inadimplência do ano de 2020 em relação a 2021, por segmentação de cliente.

O resultado mais significativo de redução da inadimplência foi convênio da Secretaria de Estado da Saúde do Amapá -SESA, que reduziu a taxa de inadimplência de 91,77% (noventa e um inteiros e setenta e sete centésimo por cento) do ano de 2020 para 10,17% (dez inteiros e dezessete centésimo por cento) no ano de 2021. Esse resultado foi alcançado devido a negociação dos débitos de 2019 e 2020, além dos recebimentos das mensalidades de 2021, na sua maioria, no ano de 2021.

**Tabela 1** - Taxa de Indaimplência da Uniodonto Amapá do ano de 2020 por segmentação da carteira de cliente

SEGMENTO/CLIENTE	PERCENTUAL ANO 2020	PERCENTUAL ANO 2021
INDIVIDUAL/FAMILIAR	10,77%	8,35%
EMPRESARIAL	1,65%	2,49%
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAPÁ	1,13%	9,89%
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE DO AMAPÁ	91,77%	10,17
GOVERNO DO ESTADO DO AMAPÁ	7,49%	6,81%
GOVERNO FEDERAL	9,39%	10,14%
MACAPÁ PREVIDENCIA	0,39%	2,14%
AMAPÁ PREVIDÊNCIA	21,21%	11,68%
CTMAC	35,00%	11,01%

Fonte: Contas a Receber/Uniodonto Amapá (2021)

De acordo com a mesma tabela, no ano de 2020, a taxa de inadimplência dos contratos Individual/Familiar ficou em 10,77% (dez inteiro e sessenta e sete centésimos por cento), enquanto no ano de 2021, tivemos também uma redução, ficando em 8,35% (oito inteiros e trinta e cinco centésimos por cento).

Ressaltando que para manter os beneficiários dos contratos individuais em meio ao período de pandemia a Cooperativa buscou alternativas de negociação, tomando como base a estratificação e identificação do perfil dos nossos beneficiários, em meio de algumas ações, a saber:

- Intensificamos o envio de e-mail e SMS automatizados de acordo com o tempo do débito, com lembretes de vencimentos;
- Implantamos o atendimento automatizado, via robô de whatsapp, para os beneficiários que solicitam a segunda via de boleto;
- Ligação telefônica para cobrança e negociação de débito;
- Passamos a disponibilizar aos beneficiários nova modalidade de pagamento através de pix e integração com Cielo para pagamento via cartão de crédito recorrente para novos beneficiários; e
- Cancelamento do plano, após serem tomadas todas as medidas com base na legislação vigente da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Por último, a taxa de inadimplência geral do ano de 2021 ficou em 7,76% (sete inteiros e setenta e seis centésimos por cento), enquanto que em 2020 ficou em em 14,90% (quatorze inteiros e noventa centésimos por cento). Esse percentual em grande parte devido aos créditos recebidos da SESA e de contratos individuais.

### **Agradecimentos**

A Cooperativa no ano de 2021, obteve conquistas significativas por meio de ações que garantiram a sustentabilidade financeira da instituição, em especial, pelo melhor resultado alcançado pela arrecadação com planos de assistência à saúde da história da empresa.

Consolidamos a nossa atuação junto aos nossos parceiros empresariais utilizando um atendimento personalizado por meio de visitas pessoais da nossa equipe do setor comercial, onde conseguimos tirar dúvidas e acolher sugestões de melhorias. Além de melhorarmos a nossa atuação junto aos nossos beneficiários em geral.

Já iniciamos a adoção de práticas gerenciais adequadas ao momento que estamos vivendo, dentre elas: a venda de forma online, a inteligência artificial, a biometria facial e a assinatura digital, a adequação da Cooperativa à Lei Geral de Processamento de Dados – LGPD e a governança corporativa, sendo essa última uma exigência estabelecida pela instrução normativa 443 da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

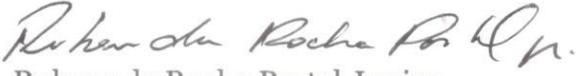
Diante disso, o nosso agradecimento a toda equipe de colaboradores, aos cooperados e credenciados que buscaram se reinventar dentro de uma nova odontologia com mais critérios de biosegurança.

Agradecemos ainda, aos nossos beneficiários, conselheiros, assessores e parceiros.

Pelo Conselho de Administração e Diretoria Executiva da Uniodonto Amapá, em 25 de fevereiro de 2022.



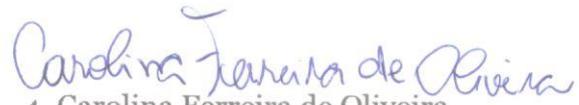
1. Marco Antônio Pereira Ferraro



2. Rubens da Rocha Portal Junior



3. Claudio V. Calandrini de Azevedo



4. Carolina Ferreira de Oliveira



5. Marcia Alves de Araújo