

---

**UNIODONTO/RN**  
**COOPERATIVA ODONTOLÓGICA DO RIO GRANDE DO NORTE**

**CNPJ 08.237.810/0001-78 - NIRE 24400000750**

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**

**Exercício findo em 31 de dezembro de 2019**

(Em reais, sem os centavos)

---

Aos

Senhoras e Senhores, Cooperados e Cooperadas da Uniodonto/RN - Cooperativa Odontológica do Rio Grande do Norte, sob o CNPJ nº 08.237.810/0001-78, com registro na ANS sob nº 34.531-8, trazemos à apreciação da Assembleia Geral Ordinária o Relatório da Administração que espelha as atividades da Cooperativa durante o ano de 2019.

**I. MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO**

Embora os indicadores econômicos do Brasil tenham começado a dar sinais de uma retomada de crescimento em 2019, ainda há motivos para preocupação, pois a recuperação da economia tem se mostrado distante de ser a que aspiramos. Contudo, apesar da crise e a concorrência voraz do mercado, a nossa cooperativa tem conseguido superar a crise e crescer.

Os nossos índices financeiros e comerciais comprovam o crescimento da receita da cooperativa, o aumento do número de beneficiários e de empresas credenciadas, a garantia das provisões da ANS, das aplicações, da produção paga aos cooperados e o controle das nossas despesas administrativas. Ou seja, mantemos um crescimento com solidez, sustentado e com liquidez. E no Plano de trabalho para 2020, continuaremos buscando incrementar ainda mais o desenvolvimento da cooperativa e uma gestão com inovação, tecnologia e com novos produtos e serviços.

Por tudo isso, finalizo agradecendo primeiramente a Deus e apresento os nossos sinceros agradecimentos a todos os cooperados, clientes (PF E PJ), parceiros e colaboradores, pois, sem a participação e comprometimento de todos, a Uniodonto-RN não teria agregado tanto valor à sua marca e não seria o sucesso que é hoje.

## II. NEGÓCIOS SOCIAIS E PRINCIPAIS FATOS INTERNOS E/OU EXTERNOS QUE TIVERAM INFLUÊNCIA NA “PERFORMANCE” DA SOCIEDADE/ENTIDADE E/OU NO RESULTADO DO EXERCÍCIO

O ano de 2019 foi difícil para as operadoras de planos odontológicos, porém a nossa cooperativa continuou crescendo. Em dezembro de 2018 tínhamos 68.070 beneficiários e em dezembro de 2019, finalizamos nossa carteira com 69.815 beneficiários, ou seja, um crescimento aproximado de 2,56% na carteira, sendo ela: 39% de beneficiário PF e 61 % beneficiário PJ. Tivemos a contratação de uma Supervisora para o setor comercial, mudamos de agência de marketing, onde existiu um crescimento de engajamento e leads. Fechamos com 37 empresas e firmamos parceria com a FCDL, ASSOFME, SINPRF-RN. Mantivemos os nossos investimentos em mídias sociais, rádio, TV, outdoor para o fortalecimento da marca e efetivação de vendas, o que certamente influenciou no resultado.

Foi realizado a revisão do nosso Manual de Processos, onde foi acompanhado diariamente os nossos controles internos. O fluxo de caixa previsto e realizado é analisado criteriosamente, por isso tivemos uma despesa administrativa de 23%. A nossa receita-mensalidade teve um aumento de 10,44%, a produção média por cooperado teve um aumento de 9,07%. O nosso patrimônio líquido que em 2018 era de R\$ 4.695.969 passou para R\$ 5.315.131, ou seja, um crescimento de 13,18%.

Implantamos um centro cirúrgico na sede, onde também tivemos 17.023 atendimentos de urgência. Foi criada uma sala para o cooperado e um setor de relacionamento com o cliente. A nossa sede passou por pintura e reforma.

Foram ministrados cursos e palestras para os nossos funcionários com os temas: Saúde Preventiva, Ergonomia, Prevenção de incêndio, sedentarismo, DST/AIDS, assédio moral entre outras.

Realizamos o 1º Circuito de Trecking da Uniodonto-RN, onde tivemos a participação de funcionários, beneficiários e cooperados em meio à natureza, proporcionando uma conexão entre corpo e mente, além de ajudar a aliviar o estresse do dia a dia e revigorar as energias.

### **III. ATENDIMENTO AO COOPERADO**

Em 2019 foram admitidos 12 Cooperados para diversas especialidades, todos pessoas físicas. Registramos o pedido de 11 demissões de cooperados. A nossa USO teve um aumento de 0,27 para 0,28, também reajustamos alguns atos na nossa tabela. Foi renovado o seguro de responsabilidade civil para os cooperados com cobertura para o CRO, PROCON e outros órgãos, sem nenhum custo para o cooperado. Fechamos parceria com laboratórios, para fornecerem descontos especiais para os nossos cooperados.

Realizamos alguns treinamentos com os cooperados como: Volumização e Harmonização Facial, primeiros Socorros entre outros.

### **IV. AUDITORIA**

Todas as nossas guias são autorizadas e auditadas online. Foram enviadas ao Conselho Técnico 38 manifestações próprias de ouvidoria, onde essas são oriundas de beneficiários e da auditoria. Finalizamos o ano com 100% das demandas resolvidas.

### **V. PROGRAMA DE PROMOÇÃO E ATENÇÃO À SAÚDE**

Em 2019 a cooperativa participou em 63 ações com seu carro móvel, realizando palestras de orientação em saúde bucal, como também a realização de exame clínico, profilaxia e aplicação tópica de flúor. A educação em saúde na odontologia pode esclarecer a população sobre a importância dos hábitos de higiene bucal com procedimentos simples e acessíveis e, ainda, como eles influenciam a saúde e a vida cotidiana das pessoas. Dessa forma, o conhecimento em saúde bucal é considerado um requisito essencial para comportamentos positivos relacionados à saúde. Assim, Programas Educativos e Preventivos em Saúde Bucal podem contribuir para mudanças de comportamento por meio da aquisição de conhecimentos, o que refletirá nos índices de saúde bucal e na qualidade de vida.

### **VI. RESPONSABILIDADE SOCIAL**

A cada venda do plano PF, R\$ 1,00 (um real) é doado a Liga Contra o Câncer. Foi realizado laserterapia nas crianças com câncer do Hospital Infantil Varela

Santiago e na Liga Contra o Câncer, como também fizemos uma doação em numerário para 03 Instituições Filantrópicas.

## VII. POLÍTICA DE DESTINAÇÃO DE LUCROS/SUPERÁVITS/SOBRAS

De acordo com Estatuto Social da Operadora, em consonância com a legislação vigente, das sobras verificadas serão deduzidas as seguintes reservas:

- 10% (dez por cento) para o Fundo de Reservas;
- 5% (cinco por cento) para o Fundo de Assistência Técnica Educacional e Social – FATES.

As sobras líquidas serão distribuídas aos cooperados, na proporção das operações que houverem realizado com a Cooperativa, após a aprovação do balanço geral em Assembleia Geral Ordinária, salvo decisão diversa desta. No caso de perdas que não tenham cobertura no Fundo de Reserva serão rateadas entre os cooperados, após a aprovação do balanço pela Assembleia Geral Ordinária, na proporção das operações que houverem realizado com a Cooperativa.

Deste modo, a Uniodonto – RN encerrou exercício de 2019 com Sobras de R\$ 542.022, destinada para o Fundo de Reservas R\$ 54.202 e para o FATES R\$ 27.101, finalizando o ano com Sobras líquidas de R\$ 460.719 a disposição da AGO.

## VIII. REORGANIZAÇÕES SOCIETÁRIAS E/OU ALTERAÇÕES DE CONTROLE DIRETO OU INDIRETO

Em 2019, em busca de maior abrangência nos atendimentos aos nossos beneficiários, foi constituída a filial no município de Tibau do Sul/RN. No mais, a operadora não vislumbrou a necessidade de outras reorganização e/ou alterações societárias, mantendo a estrutura organizacional existente.

## IX. PERSPECTIVA E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O EXERCÍCIO DE 2020

A Uniodonto/RN possui expectativa de crescimento e estabeleceu as seguintes metas para o ano de 2020:

- Aumento da USO para 0,29;

- Renovação com o seguro de responsabilidade civil para os cooperados;
- Fechar parceria com ABO;
- Consolidar ainda mais a marca Uniodonto RN e melhorar cada vez mais o nosso IDSS;
- Conformidade com as leis externas e as normas estatutárias;
- Aperfeiçoar o processo de atenção à saúde;
- Atualização do manual de processos, regulamento interno e criação do código de conduta ética;
- Investir em treinamentos, cursos e eventos para capacitação dos nossos colaboradores e cooperados;
- Início da implantação da RN 443 da ANS;
- Compra de um Odontomóvel;
- Reforma da sede administrativa;
- Aproximação maior com o mercado e aumentar parcerias com administradora de benefícios, corretoras, seguradoras, cooperativas, concessionárias, ampliar nossos canais de comercialização;
- Lançamentos de novos produtos e serviços;
- Aprimorar cada vez mais o pós-venda, o relacionamento empresarial e com os clientes (PF, PJ e parceiros comerciais);
- Aumentar a participação nas redes sociais com um marketing mais agressivo;
- Colocar o banco de dados em um datacenter;
- Buscar excelência nos nossos serviços para diminuir a evasão, buscando cada vez mais a satisfação e fidelização dos nossos beneficiários;
- Passar os boletos do Bradesco para Sicredi, economizando assim o valor aproximado de R\$ 12.000(mensal);
- Aperfeiçoar a cobrança/relacionamento, reduzindo assim a inadimplência e a evasão;
- Trekking 2020;
- Apoiar projetos culturais através da Lei Djalma Maranhão;
- Continuar com programas de responsabilidade social;
- Meta: crescimento de 10% na carteira.

## **X. RESUMO DOS ACORDOS DE ACIONISTAS E EMISSÃO DE DEBÊNTURES**

A Uniodonto – RN por ser uma cooperativa, não possui acordo de acionistas e nem emissão de debêntures.

**XI. DECLARAÇÃO SOBRE A CAPACIDADE FINANCEIRA E A INTENÇÃO DE MANTER, ATÉ O VENCIMENTO OS TÍTULOS E VALORES IMOBILIÁRIOS CLASSIFICADOS NA CATEGORIA MANTIDOS ATÉ O VENCIMENTO.**

A Uniodonto - RN goza de boa capacidade financeira necessárias para um bom funcionamento da cooperativa, compatível para boa prestação de serviços aos seus beneficiários. Portanto, a gestão da Cooperativa não tem interesse em resgatar os títulos e valores imobiliários antes do vencimento.

**XII. INVESTIMENTOS DA COMPANHIA EM SOCIEDADES COLIGADAS E CONTROLADAS E MENCIONAR AS MODIFICAÇÕES OCORRIDAS DURANTE O EXERCÍCIO.**

A Uniodonto - RN não participa de sociedades coligadas e nem controladas.

Conselho de Administração  
Uniodonto-RN