

## **RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO**

### **Senhores Cooperados**

Submetemos à apreciação de V.Sas. as Demonstrações Contábeis de 2022, relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022 e elaboradas em consonância com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades reguladas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, as quais abrangem as normas instituídas pela própria Agência e os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis – CPC referendados pelo órgão regulador, acompanhadas das respectivas Notas Explicativas e do Relatório dos Auditores Independentes.

### **Desempenho das Operações, Perspectivas e Planos**

No exercício de 2022, a **DENTAL UNI – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA** apresentou faturamento de contraprestações de R\$ 154.979.846,69 (cento e cinquenta e quatro milhões novecentos e setenta e nove mil oitocentos e quarenta e seis reais e sessenta e nove centavos), que representa um crescimento de 29,8% em relação ao ano anterior. Durante o ano, intensificou-se a implementação de novas iniciativas que visam aprimorar os processos voltados para a administração de planos com foco no oferecimento de novos produtos, soluções e serviços aos clientes, assim como na melhoria dos resultados da operadora.

### **Resultado do Exercício**

O resultado do exercício de 2022 atingiu R\$ 7.096.162,93 (sete milhões e noventa e seis mil cento e sessenta e dois reais e noventa e três centavos), representando um aumento de 68% com relação ao exercício anterior.

### **Política de destinações das Sobras / Perdas**

A Assembleia Geral Ordinária, que se realizará anualmente nos 2 primeiros meses após o término do exercício social, deliberará sobre as destinações das sobras ou perdas apuradas no exercício.

## **Principais Ações Realizadas**

- Manutenção e aprimoramento de projetos existentes, visando oferecer segurança aos beneficiários da rede, objetivando reforçar a relação com o beneficiário melhorando o padrão de atenção à saúde;
- Manutenção e intensificação no desenvolvimento de diversas iniciativas, visando aprimorar os processos voltados aos planos de saúde oferecendo novos produtos e serviços aos beneficiários preservando a gestão de resultado;
- Programas de prevenção de doenças e promoção da saúde: manutenções de programas que visam melhorar as condições de saúde dos beneficiários, pela ação preventiva sobre os principais fatores de risco da população, conforme programa da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;
- Participação no encontro de núcleos cooperativos e pré-assembleias Ocepar;
- Conclusão da Pesquisa de Satisfação ANS em tempo recorde;
- Intensificação de divulgação da operadora através de mídias sociais;
- Participações em eventos incompany;
- Realização de workshops;
- Campanha setembro amarelo, outubro rosa e novembro azul.

## **Riscos: operacional, crédito, mercado, subscrição e liquidez**

Através de sua administração, a operadora, em linha com os modelos adotados no mercado nacional e em atendimento à legislação vigente, realiza monitoramento dos riscos, possibilitando uma visão integrada na gestão de riscos e o alinhamento com o mercado.

## **Governança**

Em consonância com as melhores práticas de governança, baseando-se nos princípios de equidade e transparência na prestação de contas, a Dental Uni busca permanentemente a eficiência dos modelos de gestão voltados a estimular a excelência dos processos, estruturas e mecanismos de monitoramento dos controles, visando assegurar melhoria na tomada de decisões e resguardar que as ações sejam norteadas de clareza e revestidas de adequada segregação de função.

Fundamentado nesse modelo de atuação e objetivando potencializar a capacidade de formulação estratégica, a operadora proporciona constantes ajustes resguardando os mais elevados padrões éticos e de responsabilidade. A operadora atua respeitando o Código de Ética e de Conduta profissional, visando manter um canal de comunicação, objetivando recepcionar informações sobre violações aos princípios contidos no Código, demonstrando o compromisso constante em traçar, com clareza, as diretrizes e responsabilidades que devem pautar a atuação e orientar a conduta cotidiana dos profissionais que integram a operadora.

### **Controles Internos**

Com base na política definida e visando atender às determinações legais sobre o tema, a operadora prosseguiu com a avaliação e o aperfeiçoamento dos seus instrumentos, que integram o Sistema de Controles Internos.

### **Prevenção à Fraude**

A **DENTAL UNI – COOPERATIVA ODONTOLÓGICA** mantém-se vigilante em desestimular, prevenir, detectar e combater ocorrências que possam caracterizar indícios de cometimento de fraudes de qualquer natureza, assim como em minimizar riscos operacionais, legais e reputacionais aos quais a operadora possa estar sujeita, caso venha a ser envolvida em tentativas para negócios ou práticas de fraudes.

### **Segurança da Informação**

A informação é um dos elementos do negócio mais importante para a operadora. O zelo pela informação, no que tange a sua disponibilidade, integridade e confidencialidade, tem sido uma meta constante da governança da informação. Nessa linha, é realizada a análise das normas e dos regulamentos de caráter interno e externo, que incidem em alterações nas instruções, riscos e controles de Segurança da Informação.

### **Plano e Gestão de Continuidade de Negócios**

Através de sua administração a operadora com a finalidade de assegurar o gerenciamento eficaz da continuidade de seus processos críticos/essenciais de negócios,

principalmente aqueles voltados para relacionamento e atendimento aos clientes, efetua monitoramento, planejamento e testes periódicos dos planos de ação estabelecidos, minimizando os efeitos de interrupções não programadas e maximizando o cumprimento com regulamentações legais.

### **Perspectivas e Planos da Administração para o ano de 2023**

- Atingir 75% de índice de satisfação dos clientes, através de ações de reavaliação de processos dos canais de relacionamento e aprimorando as ferramentas de comunicação e atendimento;
- Atingir 30% de corretores atuantes, através da criação de programa de fidelização e aprimoramento nos programas de premiações e das metodologias de comissionamento;
- Atingir 3% em share de mercado de beneficiários, com a criação de plano de vendas com metas regionais, intensificação de parcerias estratégicas potenciais e criação de setor interno específico para atingimento da meta;
- Redução na rotatividade de beneficiários, com avaliação profunda dos motivos que causam este fenômeno, definições de estratégias preventivas, criação de planos de fidelização e análise das políticas de cancelamento;
- Aprimorar os processos de governança corporativa e compliance, com metas de atingimento de 96% de qualidade dos dados cadastrais obrigatórios e de 0,85 de IDSS;
- Reduzir a inadimplência em 25%, através da criação de equipe interna de cobrança na 1ª faixa de atrasos, definição de processos de consulta ao CPF e aprimoramento da comunicação com o beneficiário;
- Aumento de valores alocados em aplicações financeiras, identificando e implantando alternativas de rentabilidade, criação de um plano de investimentos;
- Acompanhamento e revisão tributária, através de análise com o apoio de consultoria especializada em recuperação de possíveis créditos fiscais;
- Aumentar o índice de satisfação do beneficiário com a rede, com a criação de planos de ação e ampliação de rede especializada básica;
- Implantar área de Pesquisa e Desenvolvimento, para a implantação de novas formas de pesquisa durante o relacionamento com os beneficiários;
- Aumento líquido de 100 mil vidas, com a exploração de canais para distribuição dos produtos, aumento de vendas e reavaliação do programa de captação de leads.

## **Agradecimentos**

Pelos êxitos obtidos, agradecemos a preferência e a confiança dos nossos beneficiários, o apoio recebido do Órgão regulador e o trabalho dedicado dos nossos funcionários e colaboradores.

Curitiba, 31 de dezembro de 2022.

### **Diretoria**

Dr. Luiz Humberto de Souza Daniel

Presidente

Dr. Paulo Henrique Cariani

Vice Presidente