TUNIODONTOMANAUS





Diretoria Executiva

Dra. Daniele Reis de Araújo Magalhães Presidente

Dr. Jose Hugo Cabral Seffair Diretor Financeiro

Dr. José Ribeiro Veiga Diretor Administrativo

Gerências

Fernanda Gonçalves Gerente Comercial

Samuel Silva Gerente Adm. Financeiro

Equipe responsável

Tarlison Augusto (Agência Duet) Diagramação e Projeto Gráfico

Sede Administrativa

Av. Leonardo Malcher, nº598 - Centro. www.uniodontomao.com.br (92) 2126 - 0600

Tiragem: 500 exemplares Distribuição Gratuita

MENSAGEM DA PRESIDENTE

A vida é feita de ciclos. Necessariamente um tem que terminar para outro começar.

Após 8 anos à frente da Uniodonto Manaus chegou o momento de encerrar este ciclo para dar oportunidade a uma renovação de forma responsável.

Muitos foram os momentos de grandes desafios e emoções intensas vivenciadas neste período de dedicação e comprometimento pelo crescimento de nossa cooperativa.

Os resultados sociais e números alcançados demonstram que a missão foi cumprida, deixando um legado de transparência e credibilidade que serão importantes para a garantia do sucesso das próximas gestões.



As inúmeras recordações que levamos construirão nossa história e as experiências adquiridas nos fazem evoluir a cada dia. Espero que essas experiências encorajem os novos líderes a acreditar em seus mais nobres ideais de avanço e em gerar felicidade aos cooperados.

Esta revista resgata um pouco desta história de vitórias ao longo de nossos 2 mandatos e por estes dias vividos só tenho a agradecer.

Agradecer a Deus por me direcionar e acreditar que seríamos capazes de cumprir esta missão de vida; aos amigos de jornada que nos deram apoio nos momentos mais difíceis; aos nossos clientes pela confianca que depositaram em nós; aos representantes de instituições parceiras e de todas as demais Uniodontos, ao nosso líder José Alves pelo exemplo brilhante, aos funcionários pelo privilégio de trabalhar com vocês, ao meu sogro Petrucio que me introduziu à doutrina cooperativista, aos meus pais Luis e lara por minha formação e minhas irmãs Gisele e Isabele pelo apoio incondicional. Agradeço especialmente ao meu marido Petrucio e meus filhos Fernando Henrique e Maria Clara que compreendendo minhas ausências e prioridades me sustentaram com seu amor. Muito obrigada!

Despeço-me com orgulho da presidência da Uniodonto Manaus e em breve da presidência da Federação Norte das Uniodontos com um sentimento de dever cumprido, pelo reconhecimento nacional de nossa cooperativa especialmente na área de tecnologia e atenção ao cooperado, através de uma administração transparente, comprometida e baseada nos princípios cooperativistas.

Saudações Cooperativistas,

Dra. Daniele Reis de Araújo Magalhães



SISTEMA UNIODONTO

F undada há quase cinquenta anos, no ano de 1972, a Uniodonto do Brasil é a maior cooperativa odontológica do mundo, composta por 130 singulares, dentre estas a Uniodonto Manaus, que faz parte de uma ampla rede de 24,5 mil cirurgiões dentistas associados e 3 milhões de beneficiários no País inteiro.

A Uniodonto do Brasil é a confederação das Uniodontos, sendo a mediadora das relações de intercâmbio em todo o país e detentora da marca Uniodonto. Atualmente é presidida pelo Dr. Jose Alves de Souza Neto.



Federação Norte das Uniodontos

A Federação Norte das UNiodontos é o órgão que representa as cooperativas odontológicas Uniodonto do Norte do país junto ao Sistema Uniodonto, presidida pela Dra. Daniele Magalhães, des-de 2014. Compõem a Federação Norte as singulares Belém, Ma-naus, Porto Velho, Rio Branco, Roraima e Amapá.



A UNIODONTO MANAUS

Uniodonto Manaus é uma cooperativa de cirurgiões-dentistas que tem como objetivo a associação em defesa econômico-social destes profissionais, proporcionando condições para o exercício desta Atividade Profissional e aprimoramento do serviço de Assistência Odontológica.

Foi fundada em 11 de agosto de 1988 por 44 cirurgiões dentistas, que buscavam eliminar intermediadores no mercado da Odontologia e oferecer um serviço justo, acessível e de qualidade à população manaura.

Atualmente, é composta por 246 cirurgiões-dentistas, distribuídos em 16 especialidades odontológicas em todas as regiões da cidade, responsáveis pelo cuidado da saúde bucal de miais de 100 mil beneficiários.

Seu objetivo se concretiza por meio da comercialização de planos odontológicos para pessoas físicas e jurídicas.





MISSÃO

Compromisso com a excelência nos serviços prestados aos beneficiários, cooperados, colaboradores e sociedade com ética e responsabilidade.



VISÃO

Ser líder em promoção da saúde bucal na Região Norte.



VALORES

Gerar oportunidades de trabalho e renda aos cooperados;

Valorizar nossos colaboradores internos e externos, capacitando e remunerando-os de forma diferenciada:

Proporcionar atendimento com ética, excelência e responsabilidade aos beneficiários:

Atuar com sustentabilidade econômica, social e ambiental:

Estar atualizado com as novas tecnologias.





Dr. José Alves de Souza Neto

Presidente da Uniodonto do Brasil

As Uniodontos do Norte e Nordeste do Brasil desempenham um papel importante na estrutura do Sistema Uniodonto, pois, normalmente são responsáveis por cobrir o atendimento em áreas muito extensas -, o que exige um alto nível de estrutura e gestão. A Uniodonto Manaus, especificamente. possui uma abrangência muito ampla e com a complexidade das distâncias que existem entre as áreas para suprir atendimento.

Nos últimos 8 anos, o Sistema Uniodonto acompanhou o desenvolvimento da gestão da Singular Uniodonto Manaus, que é fruto de muito profissionalismo, compromisso e visão cooperativa. A equipe liderada pela Dra. Daniele Magalhães implementou modernas rotinas de gestão, com planejamento estratégico que proporcionou à Uniodonto Manaus o impulso necessário para manter o crescimento em um mercado extremamente competitivo durante um momento difícil para o nosso País.

A Diretoria executiva unida aos Conselhos, cooperados e ao grupo de colaboradores constituem uma equipe unida e organizada que tem como prioridade valorizar o trabalho dos cooperados e oferecer aos seus clientes uma odontologia de qualidade, que é o diferencial da Unidonto.

A Uniodonto Manaus é vital para a presenca do Sistema Uniodonto na região Norte do Brasil, pois é responsável por uma área vasta de ação e complexa. E, mesmo assim, mantém alto padrão estrutural e assistencial. Além disso, por caraterísticas próprias de sua Diretoria. tem desenvolvido rotinas que servem de exemplo para outras cooperativas do Sistema Uniodonto que adotaram tais rotinas.

Dentre vários processos de sucesso e

que se tornaram modelo, posso citar dois que ficam entre os mais importantes, no meu modo de ver. A Uniodonto Manaus foi a primeira Uniodonto a investir em atendimento por totens disponibilizadas em locais estratégicos, como Shopping Centers, por exemplo. Estes totens podem prestar vários servicos desde alteração de cadastro de beneficiários até uma comercialização de um plano odontológico. A outra rotina é a comercialização de planos por meio da Internet. Enquanto o Sistema Uniodonto discutia qual seria a melhor maneira de se fazer isto, a Uniodonto Manaus saiu na frente e colocou à disposição da comunidade Manauara esta opção de atendimento.

Ainda, a Uniodonto Manaus presta um importante serviço ao Sistema Uniodonto com a representatividade que exerce por meio da Dra. Daniele como membro do CTO - Conselho Técnico Operacional da Uniodonto do Brasil, seia com acões de cunho cooperativista em parceria com a OCB-Amazonas, como por exemplo, a realização de um Fórum Unimed e Uniodonto para discutir e propor melhorias na estrutura cooperativista da Saúde na região Norte.

Entendo que todo o esforço da gestão nestes últimos 8 anos tem como foco claro, os Cooperados. Todas as ações desenvolvidas visam dar aos cooperados a possibilidade de exercerem a Odontologia de forma plena e ética. Sabemos que em qualquer profissão o resultado financeiro do trabalho deve existir para que possamos nos estabelecer como cidadãos e cumprir nossas obrigações sociais e familiares. Mas, é importante também que possamos trabalhar sem pressões. Neste ponto a Uniodonto é importante no dia a dia de qualquer Cirurgião-dentista. E a Uniodonto Manaus mais uma vez se sobressai, uma vez que desenvolve ro-



tineiramente projetos de cursos e palestras, reuniões setoriais e mantém um programa de pontuação que premia aqueles cooperados que se destacam na participação e compromisso com a cooperativa. Este é mais um exemplo de pioneirismo da gestão da Uniodonto Manaus nos últimos 8 anos.

O Cooperativismo é construído com a participação individual das pessoas, e nisto se encontra a sua grande força. Na presença das diferenças, das opiniões individuais se constrói um futuro muito mais promissor e livre. A Diretoria que agora se retira da Gestão da Cooperativa foi pródiga em criar este ambiente democrático e ao mesmo tempo focado na melhoria continua de processos. na valorização do cooperado e na qualidade de atendimento aos beneficiários da Uniodonto Manaus, e mesmo na hora de sua retirada, deixa para ao Sistema Uniodonto mais uma licão, pois entendem que as Diretorias não devem ser eternas e que é necessária a oxigenação deste espaço. É necessário que outras pessoas possam dar a sua colaboração na continuidade do processo. Tudo isso acontecendo em um ambiente vitorioso e de sucesso.

Em nome da Dra. Daniele Magalhães deixo o agradecimento de todo o Sistema Uniodonto e o reconhecimento do primoroso trabalho desenvolvido na gestão que agora se encerra. A ela, e a todos os Diretores, deseiamos sucesso sempre e uma vida plena de paz!



Nos ultimos anos, a Uniodonto Manaus cresceu

Cresceu com responsabilidade, excelência e ética, e o compromisso de prestar o melhor atendimento aos seus beneficiários e cooperados.

A gestão 2010/2018 trouxe grandes resultados para o sistema Uniodonto, participando ativamente das reuniões e Assembleias Gerais, ajudando a manter os princípios do cooperativismo.

Dra. Daniele Magalhães e sua equipe têm feito um excelente trabalho, conquistando novos clientes e vencendo os desafios do caminho, atuando com sustentabilidade econômica, social e ambiental na Uniodonto Manaus, sempre focados em buscar oportunidades de trabalho aos cooperados, valorizando os colaboradores e cumprindo sua missão com responsabilidade.

Nós da Uniodonto Campinas agradecemos a parceria e parabenizamos a coirmã pela admirável gestão.

A Uniodonto Manaus fecha mais um ciclo em sua história. Sem dúvida



alguma um ciclo importantíssimo e que será marcado pela coragem e ousadia na gestão. A diretoria, formada pelos amigos Daniele, Hugo e Veiga, soube conduzir de forma eficaz os desafios encontrados ao longo dos últimos oito anos.

Dra. Daniele é destaque nacional e uma das dirigentes mais capaz do sistema Uniodonto. Orquestrou sua equipe de forma exemplar e dinâmica contagiando muitas singulares do sistema. É importante salientar que nosso país se encontra com dificuldades imensas e que temos que driblar os obstáculos do dia a dia de forma responsável para manter as empresas dirigidas por nós, respirando e concorrendo num mercado tão desigual e controverso. A Uniodonto Manaus é exemplo para o sistema Uniodonto.

Não tenho dúvidas em afirmar que essa atual diretoria que está se despedindo agora deixa para a Uniodonto Manaus, para seus colaboradores, cooperados e beneficiários um legado mais que positivo e desejo imensamente que seus sucessores possam herdar, usufruir e colocar em prática todos esses ensinamentos, elevando cada vez mais essa singular no cenário nacional.

Tenho a honra de dizer que sou amigo pessoal dos diretores da Uniodonto Manaus e agradeço toda a parceria que nossas Uniodontos co-

mungaram durante todo esse período e dizer que estaremos sempre de braços abertos para receber uma co-irmã tão importante para o sistema Uniodonto.

Grande Abraço a todos.

DEPOIMENTO DOS COOPERADOS

Dr. Pedro Biancardini Neto

Cirurgião-dentista - Especialista em Prótese - Cooperado

É com grande satisfação que venho aqui parabenizar e prestar os meus sinceros agradecimentos à Dra. Daniele Reis de Araújo Magalhães e toda sua equipe: diretor administrativo Dr. José Ribeiro Veiga, diretor financeiro Dr. José Hugo Cabral Seffair, e todos os demais colaboradores. Não poderia deixar passar este momento tão importante sem expressar o meu reconhecimento.

Ainda hoje me recordo do estado precário em que vocês receberam a empresa, e mesmo diante de tamanha adversidade, não desistiram. Conseguindo, já no primeiro ano resultados positivos. Resultados esses que perduraram por estes oito anos seguidos. Trazendo sucesso, seriedade e confiabilidade à empresa, demonstrando toda competência administrativa.

Tem sido um prazer assistir, conviver e trabalhar com pessoas de caráter e retidão. Tenho orgulho e respeito de pertencer a esta cooperativa odontológica. Deus vos abençoe hoje e sempre.





Dra. Antonia Ocicleide Araujo Vieira Cirurgiã-dentista - Cooperada

Conheci a Uniodonto quando ainda estava na faculdade durante uma palestra apresentada pela atual diretora, Dra. Daniele. A partir daquele momento decidi que gostaria de fazer parte deste grupo. Então, comecei a me preparar.

Quando finalmente consegui entrar, foi um dos dias mais felizes na minha vida profissional. Foi então que conheci uma cooperativa organizada, onde tudo funcionava, com colaboradores atenciosos e engajados, diretores responsáveis e comprometidos em sempre proporcionar o melhor para todos, uma cooperativa que tenho muito orgulho de dizer que faço parte, que me sustenta e me proporciona realizar meus objetivos profissionais meio do meu trabalho. Sou grata a Deus por me proporcionar fazer parte desse grupo.

Dr. Rafael Saulo Santos Barbosa Cirurgião-dentista - Especialista em Endodontia - Cooperado

Apesar do pouco tempo de cooperativa, fiquei impressionado com a sua organização. A educação dos colaboradores - desde a recepção até à diretoria - cooperam para a boa impressão que temos desde a chegada.

Percebo uma cooperativa que sobreviveu à crise e agora busca meios de se destacar ainda mais na Odontologia. A publicidade constante fixa muito bem a marca no ideal da população. O corpo clínico trabalha de forma integrada e os especialistas estão sempre disponíveis para resolução conjunta de casos clínicos. Ser cooperado da Uniodonto Manaus foi uma boa escolha, pois acredito que juntos somos mais!





Dr. André Felipe Mourão Machado - Cirurgião-dentista

Especialista em Cirurgia e Traumatologia Buco Maxilo Facial - Cooperado

Fazendo uma análise do tempo em que estou cooperado junto à Uniodonto, posso afirmar tranquilamente que isto foi e está sendo um diferencial positivo em minha jornada profissional. E, procuro sempre o reconhecimento de tudo que pude absorver em minha formação até o momento, tinha certeza que não atingiria este objetivo trabalhando para convênios odontológicos. Então, recebi o incentivo de alguns cirurgiões dentistas gabaritados de Manaus que participam como cooperados da Uniodonto a conhecer o modelo cooperativista.

Fui muito bem recebido pela presidente Dra. Daniele Reis que me esclareceu todas as dúvidas, orientou. Enfim, me deu segurança para o ingresso na co-operativa, que desde o início mostrou sua seriedade em todos os aspectos, principalmente, com reconhecimento da minha especialidade (BUCO MAXI-LO), cuidado com o paciente e o fortalecimento da cooperativa no mercado.



Verdadeiramente, sinto-me muito feliz como cooperado, posso assim dizer que foi um divisor de águas em relação ao meu crescimento profissional e tenho certeza que pretendo dar continuidade a esta parceria, pois o crescimento da cooperativa é diretamente proporcional ao meu crescimento profissional.



Dr. Douglas das Neves Picanço Cirurgião-dentista - Especialista em Implantodontia - Cooperado

Gostaria de fazer um depoimento e externar as minhas impressões a respeito destes últimos oito anos, as quais são positivas. Posso citar por exemplo, a mudança de endereço do pronto atendimento de urgência para a Beneficente Portuguesa com uma estrutura melhor de segurança e assistência para os usuários. Cito ainda introdução das câmeras intraoral para realização de auditorias, que vieram para otimizar o atendimento, beneficiando o cooperado e garantindo a satisfação dos beneficiários. Portanto, digo que são positivas as impressões desta administração.

Dra. Thayza Cortez Miranda Braga Cirurgíã-Dentista - Especialista em Endodontia - Cooperada

Na minha opinião, o objetivo de uma cooperativa é fortalecer o crescimento de seus associados proporcionando um trabalho diferenciado para seus clientes. Nesta administração, gostaria de destacar alguns pontos positivos que colaboraram para o crescimento da UNIODONTO Manaus e, consequentemente o número de pacientes que venho atendendo no meu Consultório.

Houve uma melhoria no relacionamento dos cooperados com a Diretoria, o que proporcionou um rápido Feedback, a valorização da USO nos ajudou a diminuir o custo do consultório, o investimento em tecnologia com a implantação da Câmera intraoral agilizou o nosso atendimento ao cliente e o marketing em divulgar a cooperativa, pois percebi o aumento do número de usuários. Acredito que estamos no Caminho certo, temos alguns pontos a melhorar nos próximos anos para consolidar a Cooperativa no mercado de Manaus. Tivemos algumas dificuldades no último ano, mas afetou a todos os campos de trabalho e não apenas a nossa cooperativa!

Agradeço a todos que se dedicam na melhoria da qualidade do Serviço de nossa Cooperativa!



Conselho de Administração

GESTÃO 2010-2014

DANIELE REIS DE ARAUJO MAGALHÃES DIRETORA PRESIDENTE

JOSE HUGO CABRAL SEFFAIR DIRETOR FINANCEIRO

JOSÉ RIBEIRO VEIGA DIREITOR ADMINISTRATIVO MARIA ELIANA CRUZ DE ALMEIDA VOGAL

ROZENALDO TAVARES DA SILVA VOGAL

FERNANDA VENTURIN DA SILVA VOGAL

EDILCE DE CARVALHO MARQUES VOGAL





Conselho de Administração

GESTÃO 2014-2018

DANIELE REIS DE ARAUJO MAGALHÃES DIRETORA PRESIDENTE

JOSE HUGO CABRAL SEFFAIR DIRETOR FINANCEIRO

JOSÉ RIBEIRO VEIGA DIREITOR ADMINISTRATIVO ANIBAL RIBEIRO DE VASCONCELOS FERREIRA VOGAL

CLAUDIA ANDREA CORREA GARCIA SIMÕES VOGAL

MARA LIEGE SEVALHO BARROSO NASCIMENTO VOGAL

VALDIR ROSSIN VOGAL

Conselho Técnico

GESTÃO 2010-2014

CLAUDIO ALEX DA SILVA

TITULAR

DJANA SILVA DOS SANTOS

TITULAR

MARIA DO SOCORRO BARBOSA CALDAS

TITULAR

HERACLIO ALVES BARBOSA JUNIOR

SUPLENTE

MARCO TULIO BISINOTTO

SUPLENTE

FRANCEJANY MAIA CORTEZ

SUPLENTE

GESTÃO 2014-2018

VITOR GRANJA TRUNKL

TITULAR

MARIA ELIANA CRUZ DE ALMEIDA

TITULAR

NAZARÉ DARCY MOUSSE

TITULAR

BRIGITTE NICHTHAUSER

SUPLENTE

DJANA SILVA DOS SANTOS OLIVEIRA

SUPLENTE

OLENKA CALVACANTE CHAUVIN

SUPLENTE





Conselho Fiscal

GESTÃO 2010-2011

BRIGIDO TORRES NOGUEIRA JUNIOR

TITULAR

CLAUDIA ANDREA CORREA GARCIA SIMÕES

TITULAR

GERSON DOS SANTOS RIBEIRO

TITULAR

AFRO BRAGANÇA FILHO

SUPLENTE

GIMOL BECHIMOL DE RESENDE

SUPLENTE

RENATO DA SILVA REPILA

SUPLENTE

GESTÃO 2011-2012

BRIGIDO TORRES NOGUEIRA JUNIOR

TITULAR

CLAUDIA ANDREA CORREA GARCIA SIMÕES

TITULAR

EVANDRO HONORATO AMARAL DE SOUZA

TITULAR

MARA LIEGE SEVALHO BARROSO NASCIMENTO

SUPLENTE

OLENKA CALVACANTE CHAUWIN

SUPLENTE

PERLA AZIZE ASSAYAG

SUPLENTE

GESTÃO 2012-2013

LIDICE DANTAS OKOMOTO

TITULAR

MARA LIEGE SEVALHO BARROS NASCIMENTO

TITULAR

OLENKA CALVACANTE CHAUWIN

TITULAR

CELIO DE OLIVEIRA CARVALHO

SUPLENTE

EDELCY PEREIRA FILHO

SUPLENTE

LUIZ MARCELO LOPES COSTA

SUPLENTE

GESTÃO 2013-2014

VALDIR ROSSIN

TITULAR

CLAUDIA ANDREA CORREA GARCIA SIMÕES

TITULAR

AFRO BRAGANÇA FILHO

TITULAR

OLENKA CALVACANTE CHAUVIN

SUPLENTE

VILMA DA SILVA MELO

SUPLENTE

LÍDICE DANTAS OKAMOTO

SUPLENTE

Conselho Fiscal

GESTÃO 2014-2015

NARA NUBIA VALENTE SANTANA ESQUIVEL

TITULAR

CELIO DE OLIVEIRA CARVALHO

TITULAR

MICHELE PASCHOALOTTI LEMOS

TITULAR

AMIR DE BRAGA MATTOS

SUPLENTE

LIDICE DANTAS OKAMOTO

SUPLENTE

MAURICIO FERREIRA DOS SANTOS

SUPLENTE

GESTÃO 2015-2016

AMIR DE BRAGA MATOS

TITULAR

MICHELE PASCHOALOTTI LEMOS

TITULAR

VIVIANA PINTO DIAS

TITULAR

THAYZA CORTEZ MIRANDA BRAGA

SUPLENTE

MARCIA MARINHO DE OLIVEIRA

SUPLENTE

ROZENALDO TAVARES DA SILVA

SUPLENTE

GESTÃO 2016-2017

MICHELE PASCHOALOTTI LEMOS

TITUI AR

MARCIA MARINHO DE OLIVEIRA SARDINHA

TITULAR

MARILENE DA CONCEIÇÃO FERREIRA DUTRA

TITULAR

RAFAEL LYRIO FRANCHI

SUPLENTE

ANTONIA OCICLEIDE ARAUJO VIEIRA

SUPLENTE

MARIA WALDYANE SIQUEIRA FREITAS RIBEIRO

SUPLENTE

GESTÃO 2017-2018

MICHELE PASCHOALOTTI LEMOS

TITULAR

GERSON DOS SANTOS RIBEIRO

TITULAR

BRIGIDO TORRES NOGUEIRA JUNIOR

TITULAR

FRANCEJANY MAIA CORTEZ

SUPLENTE

PERLA AZIZE ASSAYAG

SUPLENTE

MARILENE DA CONCEICAO FERREIRA DUTRA

SUPLENTE



Gestão da Cooperativa

MUDAR PARA CRESCER

Eleitos na AGO de 2010, uma nova gestão assume a direção da Uniodonto Manaus, determinados a mudar para crescer.

Dra. Daniele Magalhães, Dr. Jose Hugo Seffair e Dr. José Ribeiro Veiga assumiam os cargos da Diretoria Executiva, que com mais 4 vogais compunham o Conselho de Administração da Cooperativa com mandato de 4 anos.

Com a implementação de novos conceitos de gestão e com foco na tecnologia e na valorização de pessoas, o Conselho tornou mais solida a marca UNIODONTO.





PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO PARTICIPATIVO

Uma das metas da administração eleita para o período 2010-2014 foi implementar uma gestão participativa, orientada por objetivos e metas. O primeiro passo para essa conquista, foi a realização em 2010, de um Planejamento Estratégico Participativo, com a presença de dirigentes, conselheiros, cooperados e colaboradores.

A experiência trouxe tantos ganhos para a cooperativa, que desde 2010 são realizadas, anualmente, as oficinas para elaboração dos objetivos e metas a serem seguidos pelos próximos anos. sendo norteadores da administração da cooperativa.

De acordo com o moderador das oficinas de planejamento, Gabriel Presce, durante o período em que apoiou metodologicamente com a elaboração e avaliação do Planejamento Estratégico da Uniodonto Manaus houve uma grande evolução.

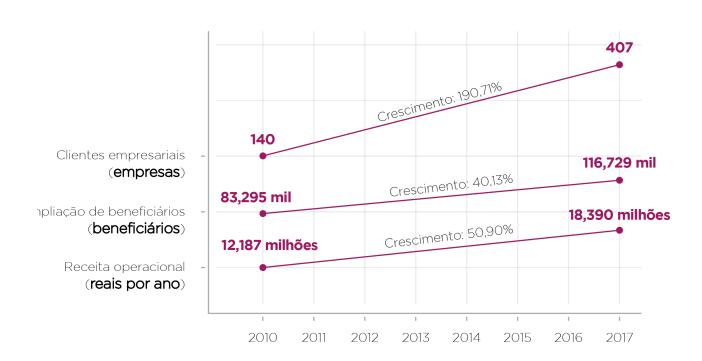
"O processo permitiu que a Uniodonto Manaus aproveitasse os momentos de crescimento econômico do Brasil, bem como, garantiu que não involuísse nos momentos de crise. A participação de gestores, cooperados e colaboradores permitiu o comprometimento necessário para qualquer processo de desenvolvimento empresarial. Ter tido a oportunidade de contribuir nesse trabalho é motivo de imensa satisfação"



AMPLIAÇÃO DE RECEITA, NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS E EMPRESAS CLIENTES

A Gestão 2010-2018 da Uniodonto Manaus conseguiu gradativamente a ampliação de receitas, empresas clientes e beneficiários. Tal ampliação foi marcada pelas ações de marketing que proporcionaram a visibilidade da marca Uniodonto para o mercado consumidor.

Além do investimento em propaganda, a criação de novas modalidades de planos odontológicos para a comercialização e também a venda de planos empresariais para micro e pequenas empresas, contribuíram para o crescimento financeiro da cooperativa. Por fim, a revisão de valores de contratos e reajustes anuais, também compõem a este cenário.



Redução de custos e despesas administrativas

Uma das primeiras ações da administração ao assumir a gestão da cooperativa em 2010, foi revisar de Suplementar, que corresponde a uma parcela significativa do faturamento da Uniodonto naquela

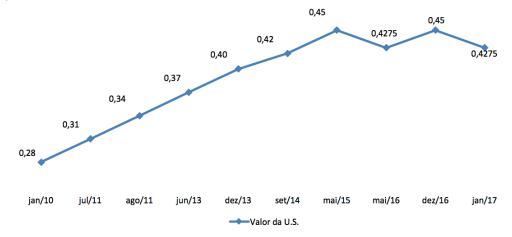
A partir destes cortes, a Uniodonto Manaus começou a se reestruturar. Já no primeiro ano de gestão, 600 mil reais.

Aumento de 60,71% do valor da U.S.O ao longo dos anos

A partir de medidas rigorosas, a Uniodonto Manaus conseguiu manter uma despesa administrativa controlada o que permitiu uma melhor remuneração de seus cooperados.

A U.S.O. - Unidade de Serviço Odontológica, parâmetro para remuneração dos procedimentos executados pelos cooperados nos consultórios, teve seu crescimento de 60,71%.

Como a unidade é flutuante, seu valor pode sofrer alterações de acordo com o cenário econômico. A crise econômica de 2015, cujos reflexos são percebidos até os dias atuais, fez com que a gestão utilizasse a flutuação da USO como forma de garantir a saúde financeira da cooperativa.





Investimento em **EDUCAÇÃO COOPERATIVISTA**

A Uniodonto Manaus mostrou nesses últimos 8 anos a preocupação em promover ações em conformidade com o 5º Princípio do Cooperativismo - Educação, Formação e Informação aos seus cooperados. Essencial para a compreensão da doutrina cooperativista e o papel individual em empreendimentos coletivos, como é o caso da cooperativa.

Promoveu-se formação em cooperativismo em parceria com o Sistema OCB/ Sescoop-AM, além de cursos de preparação para conselheiros fiscais e de administração, para fornecer conhecimentos básicos de atuação de dirigentes e conselheiros conforme a legislação cooperativista.





XXIII Convenção Nacional Uniodonto em Manaus 2013



"Desenvolvimento com o foco na ética e sustentabilidade"

Desenvolvimento com o foco na ética e sustentabilidade foi o tema do evento realizado entre 25 e 28 de setembro de 2013 para a XXIII Convenção Nacional Uniodonto, realizada pela primeira vez na região Norte, na Uniodonto Manaus, e contou com a participação recorde de público, superior às Convenções anteriores realizadas pelo Sistema Uniodonto, com mais de quatrocentos participantes.

Para o presidente nacional do Sistema Uniodonto, Dr. José Alves de Souza Neto, a realização desta Convenção no Amazonas discutiu todas as demandas do Sistema, principalmente para trabalhar a marca Uniodonto de forma mais eficaz no mercado nacional de Planos Odontológicos e determinar maior competividade. Foram destaques durante a convenção, estratégias de desenvolvimento focadas na ética e sustentabilidade, com uma postura mais agressiva no mercado.

A Convenção Nacional foi um evento importante para o cooperativismo do Amazonas ao promover a intercooperação, oportunidade para troca de experiências, além de divulgar casos de sucesso em busca de fortalecimentos para os negócios.



COOPERADOS Benefícios:

SEGURO DE RESPONSABILIDADE CIVIL PARA PROFISSIONAIS DA SAÚDE

Seguradora: Excelsior Seguros

SEGURO DE VIDA

Seguradora: Zurich e Porto Seguro

SEGURO POR INCAPACIDADE TEMPORÁRIA DE TRABALHO

Seguradora: Porto Seguro

PLANO DE SAÚDE ODONTOLÓGICO UNIODONTO A CUSTO OPERACIONAL

CONVÊNIO COM O IAES

Valor: desconto de 50% nos cursos de especialização e atualização, mediante desconto via produção.

COMPRA COLETIVAS DE LUVAS

Ações de compras de caixas de luvas com valores menores que o mercado.

CURSOS DE ATUALIZAÇÃO - ÚNICA CURSOS

Descontos para realização de curso de atualização.



COOPERA Progama de Pontos: Bonificação por participação e fidelização de pacientes

O COOPERA foi lançado em 2015 com o objetivo de aproximar ainda mais seus cooperados e incentivá-los a se envolverem nos assuntos da cooperativa, refletindo em maior valor agregado aos serviços prestados oferecidos aos nossos clientes. Conforme a participação do cooperado, por meio de critérios pré-determinados, como participações em eventos da cooperativa, manutenção preventiva dos pacientes, dentre outros, acumula-se pontos que podem ser trocados por produtos e passagens aéreas. Mais de 300 mil pontos já foram trocados.











INVESTIMENTO EM CAPACITAÇÃO

CICLO DE PALESTRAS PARA ATUALIZAÇÃO DOS **PROFISSIONAIS DO PRONTO ATENDIMENTO 24 HORAS**

As palestras ministradas visaram a atualização dos cooperados e padronização no atendimento de urgência.





PÓS-GRADUAÇÃO - MBA EM GESTÃO DE **COOPERATIVAS**

A parceria com o sistema OCB/ Sescoop-AM tornou possível que alguns cooperados da Unidonto Manaus pudessem realizar o MBA em Gestão de Cooperativas, pela FACAAT - Faculdades Integradas de Taquara-RS. O curso, com carga horária total de 360 horas, proporcionou conhecimento aos participantes, que puderam aplicá-lo na cooperativa.

A primeira turma foi composta pelos cooperados Daniele Magalhães, Hugo Seffair, Manuel Mafra Castelo Branco e Nara Esquivel. Já na segunda turma, conquistaram o título de MBA em Gestão de Cooperativas os cooperados José Ribeiro Veiga, Claudia Simões, Valdir Rossin, Mara Liege Sevalho e Edilce Margues.

CURSOS E PALESTAS

Responsabilidade Civil

Em todo o Brasil aumentou-se as situações em que os pacientes, nos mais diversos ramos do atendimento em saúde, se julgam prejudicados, por ocasião de um tratamento, buscam a via judicial para ressarcirem-se de um dano que julgam ter sofrido. Isto acontece também na Odontologia sendo o cirurgião-dentista alvo de processos judiciais, no terreno da responsabilidade civil, para que indenize o paciente de uma lesão, patrimonial ou extra-patrimonial, da qual ele julga ser vítima em virtude de um tratamento odontológico.

Assim, realizou-se em 2016 um curso destinado a levar o conhecimento sobre a Responsabilidade Civil do Cirurgião Dentista dentro dos consultórios, no atendimento aos beneficiários. O curso foi ministrado pelo Dr. Petrucio Magalhães Júnior, Advogado e Especialista em Direito da Saúde.

Odontogeriatria

Ministrado pela Dra Cláudia Simões. Sendo uma especialidade da Odontologia, que tem como objetivo buscar a integração social, psicológica, funcional e preventiva de doenças bucais que podem aumentar os riscos de doenças sistêmicas no tratamento de pacientes idosos.

Administração de Consultórios

Sendo um dos cursos mais solicitados pelos cooperados à cooperativa, o curso de Administração de consultórios, ocorrido em 2015 e ministrado pelo Dr Ubaldino Neto, levou aos cooperados as noções básicas para a gestão eficiente dos consultórios, como foco no controle dos custos dos consultórios, redução de despesas e assim maximização dos ganhos.

Segurança nos consultórios

Em 21 de março de 2015, em parceria com o Comando Geral da Polícia Militar do Amazonas, realizou--se a palestra sobre "Segurança em Consultórios Odontológicos. A iniciativa surgiu de uma demanda daquele período em que houve assaltos frequentes a consultórios, por este motivo, a cooperativa julgou imprescindível passar orientações aos cooperados para tentar evitar situações de risco. Informações precisas sobre prevenção a assaltos e furtos, como evitar ficar sozinho, ou manter pessoas nos estabelecimentos foram repassadas, além de criar códigos entre os funcionários para situações de perigo. Foi demonstrado a importância de manter a calma, não reagir e interferir em situações de assalto. Evitar ter em seu poder armas de fogo, pois pode aumentar os riscos. Além de orientações sobre sempre registrar o boletim de ocorrência, mesmo que haja somente tentativa do assalto.



QUINTAS DA SABEDORIA

Com o objetivo de levar maior conhecimento aos cooperados, a Uniodonto Manaus criou em março de 2017, a Quinta da Sabedoria. Trata-se de um evento mensal, realizado toda a última guinta-feira de cada mês, como objetivo de levar conhecimento aos cirurgiões dentistas cooperados.

Os temas são escolhidos a partir das demandas dos próprios cooperados, vindas por meio do DAC - Departamento de Atenção ao Cooperado. Os assuntos são diversos, como capacitação de tendências da odontologia, dicas de saúde, lazer e finanças.

Data: 29 de marco

Tema: Suplementação em Odontologia

Perspectivas Terapêuticas

Palestrante: Dr. Paulo Roberto Jost

Data: 12 de abril

Tema: Estudo do Hemograma e Sua Relação

Clínica em Odontologia

Palestrante: Dr. Cleber Machado

Data: 25 de maio

Tema: Reabilitação com Laminados e

Lentes de Contatos

Palestrante: Prof. Dr. Leandro Martins

Data: 29 de junho

Tema: Sedação com óxido Nitroso Palestrante: Dra. Aletheia Paranhos

Data: 14 e 15 de julho

Tema: Suplementação em Odontologia

Melhorias Clínicas

Palestrante: Dr. Marc Arthur Loureiro Storck

Data: 31 de Agosto

Tema: Atendimento a Pacientes Especiais Palestrante: Dra. Keuly Souza Soares

Data: 30 de setembro

Tema: Fotografias Odontológicas Palestrante: Dra. Vilma Melo

Data: 30 de novembro

Tema: Previdência Privada

Palestrante: Equipe da Maruaga Seguradora

Data: 05 de dezembro

Tema: Revolucione - Carreira e Negocios

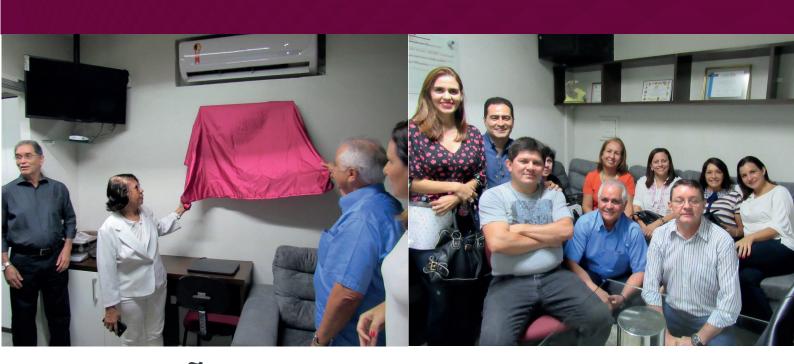
Palestrante: Dra. Nara Esquivel











CRIAÇÃO DO DAC Departamento de Atenção ao Cooperado

Inaugurado na AGO de 2017, com a intenção de promover a interação entre cooperados e cooperativa, o DAC busca prestar um serviço diferenciado aos seus cooperados a partir do mapeamento dos desejos dos cirurgiões dentistas, como hobbies, saúde, família, demandas por capacitação profissional. Estas informações servem de base para a diretoria direcionar suas atividades. Como produto deste trabalho, já foram criados os seguintes programas: Quinta da Sabedoria, Compras Coletivas de Luvas, Coopera, dentre outros.

O DAC é um ambiente exclusivo para acesso aos cirurgiões dentistas da Uniodonto Manaus pensado para ser um canal de comunicação direto - que além do mapeamento das necessidades, faz atendimento presencial aos cooperados com o objetivo de solucionar quaisquer dúvidas, registrar reclamações e sugestões.





Tecnologia

Sistema de Perícia On-line por Câmera Intra-Oral

Uma das primeiras ações da gestão 2010-2014 foi analisar o motivo de maior insatisfação de seus beneficiários. A partir de uma pesquisa realizada com clientes que recentemente tinham pedido cancelamento do plano, foi constatado que um dos motivos principais se dava pelo desconforto trazido pela operacionalização do processo de perícia/ auditoria.

Todo paciente para ter liberação dos atos odontológicos, após ter ido com seu cirurgião-dentista, precisava se deslocar até o centro da cidade e ser submetido a um processo de perícia presencial para avaliar a solicitação feita.

Foi então que em 2010, a gestão lançou um projeto piloto para realizar perícias com câmera intraoral, e envio das imagens pela internet, desta forma o paciente não necessitava mais realizar o deslocamento e o cirurgião-dentista tinha ganho de produção, uma vez que a aprovação se tornava mais rápida.

A Uniodonto Manaus foi a primeira operadora de servicos odontológicos da Região Norte a usar câmera intraoral, em perícias. No Brasil, apenas a Uniodonto do Rio de Janeiro utilizava esse servico.

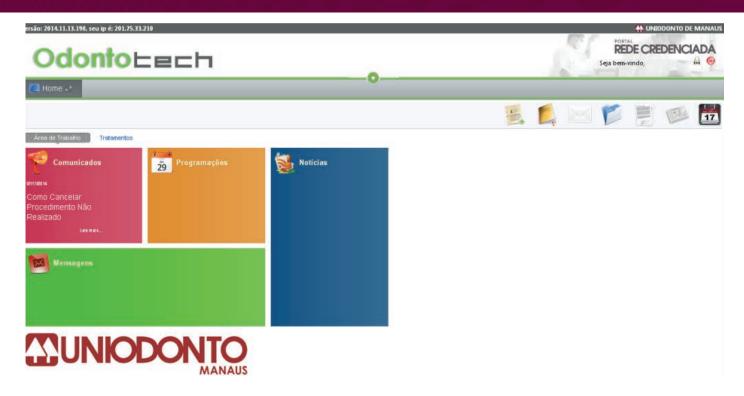
A experiência bem-sucedida levou a cooperativa a investir em novos equipamentos. Atualmente a Uniodonto Manaus realiza a maior parte de suas pericias através da câmera intra-oral, somente não aqueles que que necessitam de RX, como é o caso de procedimentos Endodônticos.

Este processo proporcionou a redução dos tempoclinico do clínico do Cirurgião Dentista. A cooperativa conseguiu diminuir o tempo de repasse de produção de seus cooperados. Todas as fotografias fazen parte do prontuário do paciente e estão disponíveis a todos os cooperados para consulta a qualquer momento. Aumentou a satisfação dos beneficiários e diminuiu o volume de reclamacoes, constatados no SAB da cooperativa. Outro indicador foi o aumento das vendas de novos planos odontológicos individuais e, principalmente, os empresariais, proporcionado pelo diferencial obtido pela aprovação eletrônica.









Sistema Operacional SAEX

A gestão 2010-2018 fez a implementação do sistema de aprovações on-line - SAE GLOBAL que veio a substituir o sistema de Aprovações On Line K2. Neste, a cooperativa disponibilizou novos recursos aos seus cooperados sendo o principal a possibilidade de anexação de fotografias feitas com a câmera intra oral no próprio orcamento.

Anterior ao SAE GLOBAL, o cirurgião dentista conseguia realizar o lançamento dos atos a serem realizados em seus pacientes, mas mesmo assim era necessário o deslocamento do paciente até a auditoria presencial. Após a finalização do tratamento, o paciente repetia o mesmo procedimento, retornava à auditoria para comprovação da realização do tratamento, seguindo os padrões de tratamento proposto pela cooperativa.

De acordo com o cooperado, Dr. Valdir Rossin, "todo esse processo causava muitos transtornos aos beneficiários e muita perda de tempo em decorrência da necessidade de deslocamentos, principalmente para os associados de planos empresariais que faltavam excessivamente ao trabalho". O dispêndio de materiais utilizados nos procedimentos de exame pelos auditores, além de disponibilidade de pessoal para atendimento aos beneficiários gerava um custo elevado para a Cooperativa.

Como forma de aprimorar a interface do sistema, em Maio de 2013 a atual gestão implementou o sistema de aprovação eletrônica SAEX, substituindo por completo o SAE GLOBAL. Além da nova roupagem, SAEX proporcionou novos recursos, de forma a facilitar as rotinas do consultório.



SISTEMA DE BIOMETRIA

Inovamos ao lançar a leitura biométrica para registro da identificação de nossos beneficiários, com objetivo de aumentar a transparência e segurança nos consultórios e liberar os procedimentos odontológicos com agilidade, após a aprovação do validador de digitais.

A validação por meio da digital é realizada via web nos próprios consultórios odontológicos. A Biometria, atualmente, é a tecnologia mais recente quando se fala em segurança digital e, a cada ano, vem sendo adotada por empresas e instituições que necessitam de segurança para proteger dados e bens de pessoas.

Neste cenário, a biometria veio para revolucionar a identificação e a autenticação, pois dispensa elementos externos, como senhas, códigos, cartões e outros. A identidade presente em uma impressão digital é pessoal e intransferível.

Por isto, o uso da biometria digital tem sido um grande aliado para garantir a segurança dos processos envolvendo beneficiários. É um fator de segurança para o plano de saúde e para o paciente. Entre as vantagens apontadas pelo emprego da biometria por meio da impressão digital é que em caso da perda do cartão, impossibilita o seu uso indevido, além de impedir o empréstimo do cartão para outra pessoa, já que a senha está impressa na ponta do dedo, na digital.





TOTEM DE AUTOATENDIMENTO

Visando aprimorar a qualidade do atendimento e agilizar o acesso a alguns servicos, a Uniodonto instalou o TOTEM de autoatendimento para facilitar o pagamento de boletos, atualização de cadastros e acesso aos contatos dos cirurgiões dentistas.

O totem, instalado em outubro de 2015 no Millennium Shopping, apresenta quatro funções básicas: realizar pagamento de faturas - tanto boleto do mês corrente, quanto os atrasados; atualizar cadastros, consultas ao Guia Odontológico e acesso à cobertura dos planos odontológicos.

A ferramenta tem por objetivo facilitar o dia a dia dos clientes com a disponibilidade de atendimento em um local de fácil acesso dos nossos beneficiários, oferecendo mais uma opção de pagamento e de atualizacão de dados, evitando filas de banco ou mesmo o deslocamento até nossa Sede Administrativa.

O serviço também é uma opção para quem deseja conhecer tudo o que a Uniodonto Manaus oferece e o contato com a cooperativa para o fechamento de contratos. Por este motivo, o sistema possui a opção 'Conheça nossos planos' que serve justamente para que o público tenha acesso a todos os nossos serviços e entre em contato com a nossa equipe de vendas para adquirir seu plano odontológico.





Unidade Móvel de Atendimento

Desde maio de 2012, contamos com uma novidade que facilitou o acesso aos atendimentos prestados por nossos dentistas cooperados, a Unidade Móvel, veículo equipado com consultório odontológico, - que em mais de cinco anos de funcionamento já proporcionou sorrisos saudáveis a milhares de beneficiários em empresas clientes da operadora, além de prestar atendimento solidário a diversos projetos sociais.

O objetivo da Unidade móvel de atendimento é levar a saúde bucal para dentro das empresas clientes da Uniodonto Manaus. Na unidade, são realizados procedimentos profiláticos e de orientação em higiene bucal. Além do acesso à odontologia, os clientes empresarias conseguem com a unidade móvel reduzir o índice de absenteísmo relacionado ao atendimento odontológico.



Além de atendimentos a empresas clientes, a Unidade Móvel também atua na prestação de servicos à comunidades de forma gratuita. Desde 2012, atendemos as crianças do projeto Belarte - Associação Belas Artes do Amazonas. Em 13 visitas ao projeto, foram realizados 253 atendimentos.

No total, a unidade móvel já realizou 1.071 atendimentos de responsabilidade social. Além do projeto, a unidade já atendeu as comunidades Chegai-vos a Deus, por seis vezes; o Saúde de Rua promovido pela Rede Amazônica, em três edições da ação; Dia C - Dia de Cooperar, promovido pelo Sistema OCB/Sescoop-AM, por seis vezes, inclusive no município de Manacapuru. No Parque do Idoso durante ações do Outubro Rosa, em dois eventos; além do Lar Batista Janell Doyle, Comunidade do Pau Rosa, e em ações sociais nos bairros Jorge Teixeira e Novo Israel.

CONSULTÓRIOS EM EMPRESAS CLIENTES FUNDAÇÃO MATHIAS MACHLINE E YAMAHA

Atenção à produtividade, sem descuidar da qualidade de vida dos funcionários é uma tendência mundial quando o assunto é gestão de pessoal. Oferecer saúde e bem-estar para levar os colaboradores a um nível Uniodonto Manaus investem há mais de cinco anos no cuidado e na saúde dos colaboradores da montadora.

O Posto Avançado de Atendimento foi uma das nossas primeiras ações voltadas aos clientes empresariais. com o objetivo de promover a cultura da prevenção, política essa realizada também pela multinacional. O consultório, montado em 2011, foi a primeira estrutura proposta por um parceiro na planta da Yamaha e que proporcionou à empresa o aumento da produtividade dos funcionários, colaborando para a redução do absenteísmo dos colaboradores, como afirma o gestor de recursos humanos, João Bosco Pereira. "A maioria dos alguma dor e para fazer tratamento, destacou Bosco.

A pesquisa de satisfação anual sobre os parceiros realizada pela multinacional constata que o trabalho e atenção preventivos refletem diretamente na percepção dos colaboradores em relação à cooperativa. "A Uniodonto sempre foi bem avaliada pelos colaboradores e essa é uma opinião compartilhada pelos gestores de RH também. Temos orgulho", revelou o gestor de RH.

Na Fundação Mathias Machline, o consultório permite trartar todos os alunos do ensino médio, da instituição. ë feito um acompanhamento individual de cada aluno, semestralmente, com foco na manutenção da saúde





CENTRO DE REFERÊNCIA **ODONTOLOGICA UNIODONTO MANAUS Unidade Zona Leste**

Uma das maiores solicitações dos beneficiários da Uniodonto em 2015, era o aumento de cirurgiões-dentistas na zona leste da cidade. Inicialmente, a gestão fez uma mobilização para que os cooperados a montassem consultórios naquela zona da cidade, o que não surtiu efeito.

Então, em 2015, a Uniodonto Manaus inaugurou a Unidade da Zona Leste, com 16 cooperados atendendo nas mais diversas especialidades. Após dois anos de atividades e tendo alcançado suas a cobertura de atendimento naquela região, jun-





NOVO PRONTO DE ATENDIMENTO 24 HORAS Melhoria da unidade e redução dos custos fixos

Desde 2 de fevereiro de 2006, a Uniodonto mantem uma Unidade de Pronto Atendimento que funciona ininterruptamente 24 horas por dia, para casos de urgência odontológica,

Como forma de melhorar a estrutura física da unidade e oferecer mais conforto, comodidade, segurança e sobretudo um ambiente com mais biossegurança, em 7 de agosto de 2017 o Pronto Atendimento 24 horas da Uniodonto Manaus iniciou suas atividades nas instalações do Hospital Beneficente Portuguesa, localizado na rua 24 de Maio, 1324, Centro de Manaus.

De acordo com a presidente, Dra. Daniele Magalhães, este dia define um novo marco para a Uniodonto Manaus e o Hospital Beneficente Portuguesa e principalmente a atenção à saúde integral da sociedade amazonense. "Inauguramos o primeiro pronto atendimento 24h odontológico integrado a um hospital privado de nossa região, onde nossos beneficiários e plantonistas terão um ambiente mais seguro, confortável e com estacionamento", disse.

Atualmente, 33 cooperados, cirurgiões-dentistas, 6 colaboradores e 4 Cirurgiões Buco-Maxilos Faciais em sobreaviso, fazem parte do time de profissionais que garante o excelente atendimento aos pacientes que procuram o Pronto Atendimento 24

A satisfação dos clientes é reconhecida por meio de pesquisas diárias feitas pelo SAB (Servico de Atendimento ao Beneficiário) que faz contato com todos os pacientes atendidos no dia anterior na Unidade 24 Horas, com o objetivo de medir a satisfação dos beneficiários.





Estudo para implementação de HOME CARÉ ONDONTOLÓGICA

Desenvolveu-se estudos para implementação de Home Care Odontolológica béticos, obesos, portadores de doenças cardiovasculares, gestantes, renais crônicos, acamados hospitalares, e etc. para acompanhar e proporcionar saúde aos beneficiários de alto risco à cárie e doenças periodontais, provenientes de condições sistêmicas.

O objetivo deste estudo é buscar a viabilidade da Home Care Odontológica no atendimento nas residências de grupos de risco, analisando a relação custo-benefício. Atualmente, tal estudo se encontra em fase avançada de análise.

Comercial e Comunicação

Novos canais de comunicação via Whatsapp

Em 2017, criamos canais de comunicação via Whatsapp para facilitar a comunicação entre cooperados, colaboradores e beneficiários com a Uniodonto Manaus:



Vendas ON-LINE - pioneira no país



Um dos grandes passos dados pela Uniodonto Manaus foi a comercialização de planos odontológicos por meio do seu site. Em 2012, além da venda direta realizada por vendedores e corretores, a Uniodonto Manaus criou mais um canal de vendas para seus clientes. No conforto do lar, via internet foi possível realizar a compra do plano Uniodonto.

Pioneira no país, a cooperativa comercializa desde então planos para pessoas físicas. A contratação é semelhante à forma presencial. As informações são disponibilizadas ao cliente, para que o mesmo possa ter conhecimento das condições do plano, dos atos cobertos e formas de pagamento, antes de realizar a compra. Ainda, as informações sempre ficam protegidas e o pagamento é realizado com cartão de credito.

Pagamento Recorrente do Plano Via Cartão de Crédito

A Uniodonto Manaus é uma das poucas operadoras de planos odontológicos a comercializar planos para pessoa física. A maioria dos planos evita a modalidade devido o custo da administração de contratos individuais e familiares, devido a conta das taxas de emissão de boletos e de cobrança. Ainda, a inadimplência é maior, do que se comparada a planos coletivos empresariais.



Em 2016, a Uniodonto Manaus passou a investir em vendas recorrentes, com cartão de crédito como alternativa a minimizar este risco. Foi percebido que muitas vezes os beneficiários deixam de quitar seu plano odontológico pelo desconforto em enfrentar filas para pagamento de boletos ou de ter que emitir uma nova via após o vencimento. A venda recorrente então permite a programação do pagamento com cartão de crédito das mensalidades do plano odontológico e o beneficiário não se preocupa em ter que recordar mais um pagamento, pois a Uniodonto garante o recebimento dentro do vencimento da fatura.



Programa de Fidelização de Beneficiários CARTÃO GOLD e CARTÃO DIAMANTE

Lançado em agosto de 2016, o Cartão Diamante, um novo benefício para os clientes pessoa física que possuem mais de dez anos no mesmo contrato com a operadora odontológica. Com o Cartão Diamante, o beneficiário passa a concorrer mensalmente a um clareamento dental estético em seu plano odontológico, que pode ser utilizado em até um ano. O resultado do sorteio é anunciado até o dia 10 de cada mês em todas as mídias da Uniodonto.

A primeira contemplada com o prêmio foi a beneficiária Maria Bernadete Lima, que mantém o contrato mais antigo com a cooperativa (desde 1999), paciente da cooperada Laenilze Araújo.

O procedimento foi escolhido como bonificação para o programa por ser bastante procurado nos consultórios e interferir diretamente na estética do sorriso. "É uma maneira que encontramos de retribuir a confiança de nossos beneficiários em nossos serviços ao longo de todos esses anos", afirma a Dra. Daniele Magalhães, Diretora Presidente da Uniodonto. Atualmente, mais de mil clientes dos 115 mil beneficiários da cooperativa estão aptos a receber o Cartão Diamante.

Este benefício do Cartão Diamante segue a linha de outro que a Uniodonto já oferece, o Cartão Gold, que bonifica com uma profilaxia extra anual os clientes que estão há cinco anos ou mais no mesmo contrato com a operadora.







INTENSIFICAÇÃO DAS AÇÕES COMERCIAIS

Um dos principais investimentos feitos pela gestão da Uniodonto Manaus foi em ações comerciais com foco na divulgação da marca, dos planos odontológicos da cooperativa, do serviço de qualidade oferecido nos consultórios de seus cooperados.

Diversas parcerias foram firmadas com meios de comunicação de TV e Rádio, além de campanhas em outdoors contribuíram para alavancagem das vendas e da divulgação da Uniodonto Manaus como operadora de planos de saúde, junto a população manauara.

Tal investimento garantiu uma ampliação do número de clientes e de receitas, o que proporcionou um aumento dos ganhos dos cooperados na cooperativa.





COMERCIALIZAÇÃO DE NOVAS MODALIDADES DE PLANOS ODONTOLÓGICOS Plano Plus, Master, Light e Orto Plus

Uma das principais demandas dos clientes da Uniodonto Manaus era por planos odontológicos com procedimentos além do Rol básico que era comercializado. Por este motivo, passou-se a investir em novos produtos,

Plano Plus: Rol básico da ANS + aparelho ortodôntico metálico fixo + clareamento não vitalizado (Pessoa Física)

Plano Master: Rol básico da ANS + aparelho ortodôntico metálico fixo + clareamento não vitalizado + documentação ortodôntica básica (Pessoa Jurídica).

Plano Light: Urgência + consultas + flúor. Demais procedimentos em custo operacional.

Plano Orto Plus: Plano Master (pessoa jurídica) ou Planos Plus + documentação ortodôntica (pessoa física) + manutenção ortodôntica.



PLANOS ODONTOLÓGICOS PARA SERVIDORES **PÚBLICOS**

Como forma de expansão de mercado, em 2012, a Uniodonto Manaus iniciou parceria com as secretarias do Município de Manaus e do Governo do Amazonas, por meio de termo de Cooperação com cada unidade, para oferecimento de planos odontológicos individuais com desconto em folha de pagamento.



Atendimento 24h e o melhor custo-benefício.

PLANOS A PARTIR DE m desconto em folha)

Documentos Necessários

s: RG, CPF, Comprovante de Residência, Cartão Nacional de Saúde e Contra-Che ntes: RG, CPF, Certidão de Nascimento*, Certidão de Casamento ou Comprovar União Estável** e Cartão Nacional de Saúde.

SEM CARÊNCIA DE



(92) 2126-0600



A maior rede de profissionais, Pronto Atendimento 24h e o melhor custo-benefício.

> PLANOS A PARTIR DE R\$ 26,47

Documentos Necessários

Titulares: RG, CPF, Comprovante de Residência, Cartão Nacional de Saúde e Contra-Chegu Dependentes: RG, CPF, Certidão de Nascimento*, Certidão de Casamento ou Comprovante de União Estável** e Cartão Nacional de Saúde.



(92) 2126-0600

AÇÕES PARA REDUÇÃO DA INADIMPLÊNCIA DE PLANOS

Precisa negociar seu débito?



Um dos principais problemas diagnosticados no início da gestão atual da cooperativa foi a inadimplência de beneficiários, principalmente entre pessoas físicas. A Uniodonto Manaus identificou que o principal motivo para a falta de pagamento se devia ao esquecimento, necessidade de deslocamento ou acumulo de boletos devido ao baixo valor. Então, como forma de diminuir o passivo dos clientes, foram implementadas ações de cobrança e venda recorrente, por cartão de credito.

Desde 2015 há um estimulo dos beneficiários de pessoas física a migrarem seus boletos para o desconto no cartão de crédito, de forma mensal e ininterrupta. Além de diminuir a inadimplência, foi possível reduzir os custos com emissão em papel e envio de boletos.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO (SAB)

Em Fevereiro de 2012, a Uniodonto Manaus inaugurou um canal de comunicação destinado ao atendimento de seus clientes, o SAC - Servico de Atendimento ao Cliente. Como forma de adequação à nomenclatura utilizada pela Agência Nacional de Saúde, todo consumidor de plano de saúde, médico ou odontológico, é chamado de beneficiário. Assim, em 2015, a Uniodonto Manaus alterou o nome para SAB - Serviço de Atendimento ao Beneficiário.

O SAB tem por objetivo resolver demandas dos beneficiários, como auxilio na marcação de consultas, dúvidas sobre atos cobertos, rede de atendimento, dentre outros. Também registra reclamações e busca solucioná-las no menor tempo possível, além de registrar sugestões.



Outra função importante deste serviço é realizar pesquisas de satisfação com seus beneficiários atendidos na unidade de Pronto Atendimento e nos consultórios, por amostragem. Estas pesquisas oferecem à cooperativa uma visão do que pode ser melhorado no seu atendimento.

O SAB funciona em horário comercial, de segunda à sexta, das 8 às 17 horas e está localizado na sede administrativa da Uniodonto Manaus, na Rua Leonardo Malcher, 598, Centro.

INSERÇÃO NAS MÍDIAS SOCIAIS

Atenta às novas formas de comunicação, a Unidonto Manaus busca investir em mídias sociais para manter a melhor comunicação com seus cooperados, colaboradores e clientes. Estamos presentes no Facebook e Instagram. Siga-nos nestes canais e tenha acesso a todas as novidades sobre a Uniodonto Manaus!





REVISTA COOPERANDO

A Uniodonto Manaus publica desde 2011 a revista Cooperando, destinada a levar informação aos seus cooperados, colaboradores e clientes. Com cadernos variados, traz dicas de saúde bucal, novidades sobre a odontologia, eventos importantes da cooperativa e novos projetos. A Cooperando tornou-se um canal importante de comunicação durante esta gestão.

Atualmente a Revista Cooperando está na edição número 22 com tiragem de 500 exemplares.





CAFÉ COM GESTORES

Como forma de fortalecer o relacionamento com os clientes empresariais, a gestão da Uniodonto Manaus, desde 2011, realiza um Café com Gestores. Este evento é destinado para levar informação aos gestores de RH das empresas clientes, além de ser uma forma de receber o retorno dos gestores sobre os serviços prestados pela Uniodonto.

O evento tornou-se essencial para a cooperativa. Nestes encontros, os gestores trocam experiências entre si e apresentam suas sugestões para a cooperativa.



SOLIDIFICAÇÃO DA MARCA UNIODONTO MANAUS

Um dos marcos da gestão 2010-2018 foi o investimento para a solidificação da marca Uniodonto Manaus junto à população manauara. Diversas ações foram feitas, iniciando pela criação do departamento de Comunicação e da contratação de prestadores de servico na área de publicidade, marketing e jornalismo. Houve investimento em veiculação junto a Rede Globo e na TV a Critica (Record), outdoors, rádio, jornal, mobiliário urbano. Foi criado um facebook, instagram, blog, site e canais diretos de whatsapp.

Investiu na reforma da fachada da sede da cooperativa, aproveitando a estrutura física lateral existente como mais uma forma de ampliar a divulgação da Uniodonto Manaus, ações estas que contribuíram para a expansão do numero de clientes e do aumento da receita da cooperativa.



Cartão de Vantagens Uniodonto Manaus

Os beneficiários Uniodonto Manaus possuem vários motivos para sorrir! Além de possuírem um excelente plano odontológico, podem aproveitar também um programa exclusivo: O cartão de vantagens Uniodonto.

Neste programa são oferecidos descontos e benefícios especiais por meio de convênios com empresas parceiras, nos mais diversos segmentos como restaurantes, óticas, cursos de línguas, centros de estética e muito mais

Os benefícios são concedidos mediante apresentação da carteirinha Uniodonto Manaus nos estabelecimentos conveniados, acompanhado do documento de identificação com foto. Os descontos não são cumulativos. A lista completa de estabelecimentos conveniados está disponível no site a Uniodonto Manaus www.uniodontomao.com.br.

Caso queira ser uma empresa associada do Cartão de Vantagens Uniodonto Manaus, você terá grande visibilidade junto a mais de 100 mil clientes, oferecendo um grande potencial de novos clientes e negócios - além de divulgação gratuita no site da Uniodonto Manaus e em campanhas regulares do Cartão de Vantagens junto aos associados

Para que sua empresa também faça parte desse clube, entre em contato com a Diretoria da Uniodonto Manaus pelo telefone (92) 2126-0600.

Além dos beneficiários, os cooperados e os colaboradores da Uniodonto Manaus também tem Cartão de Vantagens. Os beneficios sao selecionados de acordo com a necessidade de cada público.







Gestão de Pessoas

Remuneração dos Colaboradores por meio do Programa de Metas (BSC)

Objetivando o crescimento da cooperativa e otimizar a gestão estratégica, a Uniodonto Manaus passou a investir na aplicação do BSC - Balanced Score Card ou Indicadores Balanceados de desempenho. O BSC permite criar indicadores que irão medir o desempenho da cooperativa nos pontos econômicos e financeiro. Desde julho de 2012 a Uniodonto Manaus utiliza desta ferramenta junto aos seus colaboradores. São definidas, trimestralmente, metas gerais e metas especificas que juntas, compõem o cartão de pontos do BSC. As metas gerais dizem respeito a aumento de receitas, aumento de numero de beneficiários, ao atingimento de ticket médio de planos, de rentabilidade e de redução de despesas. Em geral, dizem respeito ao esforço a ser feito por todos da organização para que mantenham os níveis de faturamento e limite de despesas. Cada quesito tem uma pontuação específica, de acordo com sua importância para a cooperativa, e o somatório de todos os quesitos constitui um cartão de metas gerais de 50 pontos.

O BSC proporciona aos seus colaboradores uma remuneração variável que pode chegar até a 2 salários de cada colaboradores, caso atinja a pontuação máxima dos trimestres. A regra é que seja feito o mínimo de 30 pontos nas metas gerais para que em seguida sejam observadas as metas especificas.

Cada departamento tem seu cartão de metas específicas, contendo as principais atividades que nortearão os próximos três meses e necessitam ser desempenhadas. Assim como as metas gerais, cada meta tem uma pontuação definida e seu somatório tem 50 pontos.

Uma vez atingido pelo menos 30 pontos das metas gerais, é observado o numero de pontos feitos por cada departamento, que também não pode ser inferior a 30 pontos. Caso atingidos os critérios, é calculado o percentual de atingimento do BSC, somando as notas obtidas nas metas gerais e especificas. O percentual apurado será o valor que será pago sobre meio salario de cada colaborador, acrescido ao seu salario usual, sendo assim uma remuneração variável.

Desde sua criação, o BSC tem sido uma ferramenta de suma importância para a Uniodonto Manaus alcançar seus resultados. Já foi pago cerca de R\$ 33 mil em bonificações para 50 colaboradores.

Criação do PCCS - Plano de Cargos, Carreiras e Salários para os colaboradores

Plano de Cargos, Carreiras e Salários - PCCS - representa as políticas e diretrizes a serem seguidas pela Uniodonto Manaus para a contratação e promoção de seus colaboradores, que através de uma lista de cargos, busca manter um equilíbrio entre carreiras e salários. Também tem o propósito de promover o desenvolvimento profissional de seus colaboradores, estimulando-os a se aperfeiçoarem em suas tarefas e desempenhá-las no seu ambiente de trabalho. Preocupa-se também em oferecer uma remuneração compatível com o mercado de trabalho, valorizando assim o trabalho de cada um dentro da organização.

Implementado em 2015, tornou-se um instrumento gerencial para as questões relacionadas a remuneração e a carreira organizacional dentro da Uniodonto Manaus e com isso permite aos seus colaboradores visualizarem sua trajetória em termos de evolução salarial e perspectivas de carreira.

Entende-se aqui por carreira o momento em que o colaborador ingressa no quadro de pessoal da Uniodonto Manaus e prossegue através do desenvolvimento profissional e de sua atuação dentro da empresa. Em níveis gerenciais, busca-se definir parâmetros para a estrutura da gestão. Também para transparecer aos colaboradores os critérios de equidade na ascensão funcional e salarial.

O PCCS da Uniodonto Manaus se tornou um documento disponível a todos da organização, composto com cargos e funções, os mecanismos de evolução funcional e a avaliação de desempenho. No PCCS a evolução funcional pode ocorrer nos seguintes níveis: Horizontal: (em graus) onde pode ocorrer por merecimento ou antiguidade; e vertical: em categoria. Pode ocorrer por tempo de serviço na Uniodonto, capacitação/educação ou por avaliação de desempenho. Este descritivo conta com toda uma analise de mercado, onde se considera a estrutura salarial e de transição de níveis de outras organizações com toda a composição da remuneração, como benefícios a serem oferecidos, como convênio médico, odontológico, vale refeição e vale transporte.



O sucesso das organizações está relacionado a uma serie de fatores, sendo um deles, a competência dos profissionais. Pensando assim, a Uniodonto Manaus buscou investir em seus cooperados e seus colaboradores, através do estimulo a cursos, de acordo com a área de atuação.

Diversas foram as ações promovidas internamente aos cooperados e colaboradores. Para os cirurgiões dentistas foram realizados, além de cursos sobre o sistema SAEX (sistema de aprovação eletrônicas de guias odontológicas), sobre o uso da câmera intra-oral e sobre a utilização do leitor biométrico, foram também promovidos cursos de atendimento ao cliente para estimulo a padronização do atendimento nos consultórios; também cursos sobre áreas de inovação e atualização na Odontologia.

Para os colaboradores diversos cursos sobre motivação, relações interpessoais, oratória, atendimento ao cliente, cursos específicos na área de informática, contabilidade e finanças.

Além de cursos promovidos dentro da Uniodonto, diversas parcerias com instituições de ensino nas áreas de graduação, pôs graduação e extensão foram firmados para estimulo a qualificação. Também em línguas estrageiras e em libras foram firmadas parcerias com valores acessíveis.



Confraternizações

Nada melhor do que marcar momentos. Durante dia-a-dia cooperados e colaboradores trabalham e dão o seu melhor para que a Uniodonto Manaus seja referência em operadora de planos odontológicos, muitas vezes a rotina dos dias faz com que pessoas venham para o trabalho e se esqueçam de olhar o quanto cresceram e realizaram através do seu esforço diário, esta gestão sempre fez questão de não deixar passar branco momentos de comemoração, assim foi durante os aniversários da cooperativa e nas festas de fim de ano. Sempre com alegria e descontração desfrutamos momentos inesquecíveis preparados com muito carinho, tudo isto demonstrado pelo reconhecimento de todos, marcando a posição de mercado da Uniodonto Manaus.



Aniverário 24 anos, 2012



Aniverário 25 anos, 2013





Aniverário 27 anos, 2015



Aniverário 28 anos, 2016



Aniverário 29 anos, 2017



Confraternizações















2014





Institucionais

DIA C - DIA DE COOPERAR

Sendo o dia com major rede de voluntariados do país, a data refere-se ao compromisso das cooperativas brasileiras na busca por um mundo mais justo e igual, em todos os locais do Brasil. No Amazonas, a Uniodonto Manaus é uma das cooperativas que garante este propósito.

No Dia C são realizados atendimentos com a Unidade móvel de Atendimento à comunidades da Região Metropolitana de Manaus, em locais pré estabelecidos pelo organizador do evento, o Sistema OCB/Sescoop-AM, como dentro da cidade de Manaus e no município de Manacapuru.



PRÊMIO MÉRITO COOPERATIVISTA DR. PETRÚCIO MAGALHAES



No ano de 2013, Dra. Daniele Magalhães recebeu o Mérito Cooperativista das mãos da ex-presidente da Cooperativa de Trabalho dos Enfermeiros de Urgência e Emergência do Amazonas (Coopenure), Hadelândia Milon, que foi a agraciada no ano de 2012 com o prêmio.

Em agradecimento, a presidente da Uniodonto Manaus revelou que assim que recebeu a notícia da indicação de seu nome ao prêmio fez uma reflexão sobre os três anos à frente da Uniodonto Manaus. "Meu esposo, Petrucio Magalhães Júnior costuma dizer que sou daquelas pessoas que sobe a montanha e olha apenas o que falta para chegar ao cume e não o que já escalou. Sou mesmo exigente, mas não há como ser diferente quando se é conquistado pelo cooperativismo. Claro, não poderia ter chegado aqui sozinha, não fosse a nossa equipe e o apoio da minha família"

PRÊMIO "COOPERATIVAS DO ANO 2012

Conferido pelo Sistema OCB-Sescoop-AM, foi recebido pelo Uniodonto Manaus, das mãos do ex-presidente Dr. Petrúcio Magalhães, o Prêmio Cooperativas do Ano de 2012, ao qual a Uniodonto Manaus conquistou o primeiro lugar na etapa regional.

Com o projeto de "Câmeras intra-orais no processo de perícia da Uniodonto" onde concorreu com diversas cooperativas do Amazonas, a premiação considerou o projeto que disponibilizasse mais e melhores benefícios aos seus cooperados.



SESSÃO SOLENE EM COMEMORAÇÃO **AOS 25 ANOS**

Câmara dos Vereadores de Manaus

Conferido pelo Sistema OCB-Sescoop-AM, foi recebido pelo Uniodonto Manaus, das mãos do ex-presidente Dr. Petrúcio Magalhães, o Prêmio Cooperativas do Ano de 2012, ao qual a Uniodonto Manaus conquistou o primeiro lugar na etapa regional.

Com o projeto de "Câmeras intra-orais no processo de perícia da Uniodonto" onde concorreu com diversas cooperativas do Amazonas, a premiação considerou o projeto que disponibilizasse mais e melhores benefícios aos seus cooperados.





ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO AMAZONAS

Em Sessão Especial de autoria do deputado Luiz Castro, presidente da Frente Parlamentar do Cooperativismo no Amazonas (Frencoop/AM), foi entregue uma placa em comemoração aos 25 anos da cooperativa. Em discurso, o presidente da Frencoop/AM colocou "que a Uniodonto, por si só, já demonstra nos seus 25 anos que homenageá-la é reverenciar para o cooperativismo de nosso Estado, o bom exemplo. sendo este um dos fatores desse reconhecimento".

COLÔNIA DE FÉRIAS COOPERATIVISTA

Promovida em parceria com a Unimed Manaus e o Sistema OCB-Sescoop-AM, foi realizado em 2010 a 1º colônia de Férias Cooperativista, destinada a 45 crianças, filhos de cooperados, com faixa etária de 6 a 12 anos.



Sustentabilidade econômico financeira

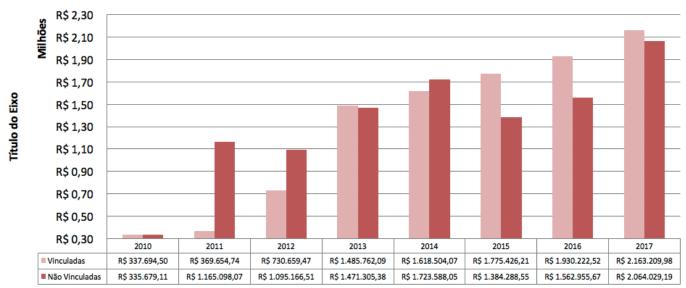
O principal legado da gestão 2010-2018 foi a sustentabilidade alcançada ao longo dos anos. A gestão assumiu a cooperativa com R\$ 88.000,00 em conta corrente e nenhuma aplicação financeira e com necessidade de compor um ativo garantidor junto a ANS.

Após diversas readequações que envolveram corte de gastos e investimentos em tecnologia e inovação que proporcionaram a cooperativa a alcançar patamares de solidez financeira e de credibilidade junto ao mercado.

Atualmente a Uniodonto Manaus é uma das lideres de mercado de planos odontológicos e uma das maiores do sistema Uniodonto. Abaixo serão apresentados os números e índices da cooperativa:

Aumento das reservas da cooperativa





Foi necessário um investimento para constituição de reserva junto à Agência Nacional de Saúde, sendo uma obrigatoriedade para operadoras de saúde, como é o caso da Uniodonto Manaus. Esta aplicação é chamada de Ativos Garantidores e compõem as Aplicações Vinculadas à ANS.

Já as Aplicações não Vinculadas fazem parte das aplicações financeiras que a cooperativa possui em instituicões financeiras.



Resumo

8 ANOS EM NÚMEROS

de aumento do recebimento médio por cada cooperado 93.37%

64,20% de aumento da produção paga aos cooperados

60,71% de aumento do valor da U.S.O.

50,90% de receita operacional ampliada

40,13% de aumento de beneficiários atendidos pela Uniodonto Manaus



Aos próximos gestores de nossa Uniodonto desejo que o sentimento de "Servir" seja preponderante em suas vidas e que recebam todo o apoio necessário dos cooperados percebendo a oportunidade que terão de agir pela coletividade.

Estarei torcendo, orando e continuarei mais do que nunca fazendo a minha parte enquanto cooperada pelo progresso da cooperativa

Dra Daniele Reis Magalhães - Presidente (2010-2014/2014-2018)

Ao me despedir do cargo que ocupei por esses oito anos, gostaria de primeiramente agradecer a Deus por toda proteção e luz que me deu para que eu pudesse desempenhar essa missão da melhor forma possível. Agradecer a minha família que esteve ao meu lado em todos os momentos bons e ruins aos quais tive que passar. Aos amigos e cooperados por toda a confiança em mim depositada, e a todos os colaboradores pela parceria e carinho que recebi no dia a dia da cooperativa.

Foi um período de incertezas e desafios no início, e de conquistas e sucessos ao longo da gestão. Tudo isso me permitiu sair daqui com muito mais preparo, competência, crescimento pessoal e, sobretudo, satisfeito e realizado com todos os avanços que ajudei a realizar em nossa cooperativa. Espero que a nova gestão tenha muita determinação e foco para que o sucesso da NOSSA UNIODONTO seja sempre o bem maior.

Muito obrigado

Dr. José Hugo Seffair - Diretor Financeiro (2010-2014/2014-2018)





Ao encerrar esses 8 anos na Diretoria Administrativa da Uniodonto Manaus, posso afirmar ter honrado a confianca outorgada nas urnas pelos meus pares.

Aprendendo, aplicando conhecimentos, buscando conciliação, desenvolvendo uma gestão que valoriza pessoas, respeitando normas e diretrizes, contribuí para o crescimento e a estabilidade da cooperativa.

Agradecido e confiante na continuidade deste progresso, deixo a mensagem: "Cooperar é acima de tudo multiplicar oportunidades".

Abraço fraternal e ame o cooperativismo!

Dr. José Ribeiro Veiga - Diretor Administrativo (2010-2014/2014-2018)

