



Relatório Anual de **Sustentabilidade** **2019**



Rede UNNA

GRI 417-1

A Rede UNNA é a marca da rede credenciada OdontoPrev de atendimento e adota um modelo de relacionamento exclusivo com os mais de 31 mil cirurgiões-dentistas que a compõem, em todo o território nacional, obtendo um patamar de satisfação e reconhecimento único no mercado de saúde do Brasil.

A rede é formada majoritariamente por profissionais com grau acadêmico de especialização e que possuem, em média, 3 anos de experiência. Em 2019, foram realizados 8,8 milhões de tratamentos, 25,3 milhões de procedimentos, 573 mil procedimentos cirúrgicos e mais de 308 mil atendimentos a bebês e crianças.

A Empresa se relaciona com a rede credenciada, por meio de eventos (*veja mais no box*), peças de comunicação e inovação tecnológica. A revista Conexão UNNA, que disponibiliza artigos científicos e é distribuída trimestralmente para toda a rede de dentistas credenciados, passou por uma reformulação gráfica em 2019, tornando-se mais atraente para o leitor.

Além disso, a OdontoPrev mantém colaboradores como consultores de campo, ou seja, cirurgiões-dentistas que estabelecem contato direto com os profissionais da rede credenciada e os visitam constantemente. Após o credenciamento do dentista, o consultor passa todas as informações necessárias sobre procedimentos e funcionalidades, como aplicativos e site. Os consultores passam por treinamentos constantes para se atualizar sobre os procedimentos internos da OdontoPrev e sobre as tendências e novidades do setor odontológico. Além disso, os consultores externos contam com o suporte, por telefone ou internet, dos consultores internos, também cirurgiões-dentistas que ficam alocados no escritório central ou nas filiais da OdontoPrev.

Em 2019, a Companhia intensificou os contatos virtuais realizados com a rede, valendo-se das plataformas digitais para manter um contato próximo e constante com os dentistas credenciados. No período, foram feitas 51 mil visitas aos dentistas credenciados, aumento de 12% frente a 2018, divididas entre 30 mil visitas presenciais e 21 mil virtuais (+45%).

Entre os benefícios oferecidos pela OdontoPrev para a sua rede credenciada está o programa de fidelidade em que os tratamentos realizados somam pontos que permitem a troca por materiais odontológicos. Por meio da Dental Partner, é feita a distribuição e a entrega dos materiais, sem custo para os credenciados. Além disso, em 2019, os produtos odontológicos passaram a ficar disponíveis para comercialização, a preços competitivos e mais atrativos do que os oferecidos pelo mercado, demonstrando o cuidado e a preocupação que a OdontoPrev tem em facilitar o cotidiano de sua rede credenciada.

| Procedimentos realizados | 2017 | 2018 | 2019 | Δ 2018/2019 |
|-----------------------------|------------|------------|------------|-------------|
| Tratamentos eletivos | | | | |
| Tratamentos | 7.853.436 | 8.413.214 | 8.811.196 | 4,7% |
| Procedimentos | 24.593.708 | 24.826.448 | 25.392.433 | 2,3% |

| Procedimentos realizados | 2017 | 2018 | 2019 | Δ 2018/2019 |
|--------------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
| Beneficiários atendidos | 6.529.433 | 6.905.883 | 7.187.829 | 4,1% |
| Cirurgias | | | | |
| Tratamentos cirúrgicos | 310.105 | 318.557 | 331.486 | 4,1% |
| Procedimentos cirúrgicos | 544.715 | 552.898 | 573.718 | 3,8% |
| Beneficiários atendidos | 290.443 | 297.953 | 308.967 | 3,7% |

7º Fórum Rede UNNA Internacional reúne 220 cirurgiões-dentistas

A sétima edição do evento, realizada de 5 a 7 de abril, na Praia do Forte (BA), reuniu 220 cirurgiões-dentistas, que puderam participaram desse momento de congregação, troca de experiências e enaltecimento dos profissionais que se destacaram no desempenho da Odontologia.

A programação científica do Fórum manteve sua excelência com um time de palestrantes que lançou luz sobre tendências, técnicas, inovações e o futuro da profissão. A estética dental e seu limiar entre arte e ciência, assunto tão em voga no setor, foi o tema de uma das palestras. Também foram apresentadas novidades sobre as reabilitações estéticas e periodontia. A plateia foi estimulada a pensar sobre os novos paradigmas, em uma apresentação sobre os desafios da era digital e o novo perfil do cirurgião-dentista.

- **220** cirurgiões-dentistas
- **171** novos participantes
- **119** municípios representados
- **20** estados + DF
- **2** países (Brasil e México)

Controle rigoroso de qualidade

O modelo de negócios da OdontoPrev tem como fundamento a excelência nos serviços oferecidos. Para garantir o padrão desejado, uma equipe de dentistas especialistas atua focada em analisar e apoiar o trabalho da rede credenciada.

ENVIO DE DOCUMENTOS

Rede credenciada envia para a OdontoPrev imagens e documentos eletrônicos dos atendimentos realizados.

DIGITALIZAÇÃO

O setor de Convergência Digital computadoriza todas as imagens recebidas. Os equipamentos de digitalização foram desenvolvidos internamente pela OdontoPrev, atendendo aos diferenciais esperados pela Empresa para a captação com alta qualidade dos exames radiológicos.

AValiação

Setor de Gestão de Qualidade avalia todos os tratamentos conduzidos pela rede credenciada. Todos os auditores passam por treinamentos para que as análises sejam padronizadas e enquadradas conforme as diretrizes e definições estabelecidas.

PADRONIZAÇÃO

Quando o tratamento não atinge o padrão desejado, o dentista credenciado é contatado para que o procedimento odontológico seja revisto, sem custo para o cliente final.

RASTREABILIDADE

As avaliações ficam registradas no histórico do paciente e do dentista.



Padrão de qualidade reforçado pela atuação da Auditoria Clínica