

## **Relatório de Administração – Exercício 2021**

### **Item A) Política de Destinação de Lucros e Superávits**

A Operadora Associação da Santa Casa Saúde de Ribeirão Preto atua com um critério bastante claro sobre a destinação dos seus resultados operacionais, sendo:

- O constante investimento na capacitação de seus profissionais;
- Otimização de sua estrutura operacional de atendimento ao beneficiário;
- Reinvestimento em sua principal parceira, Sociedade Beneficente Hospitalar de Ribeirão Preto;

Dessa forma se faz possível o crescimento sólido de uma entidade que busca manter os princípios de qualidade, ética e humanização no atendimento ao próximo, conforme especificado em nossa visão, missão e valores.

### **Item B) Principais Fatores Internos e Externos com Impacto na Performance:**

O ano de 2021, assim como 2020, foi marcado por grandes desafios, não só para a operadora, mas para todas as empresas do segmento da saúde suplementar no Brasil. A pandemia que assola o país teve, como principal consequência, o aumento da sinistralidade Assistencial.

A operadora manteve o foco da gestão na sustentabilidade. O controle da sinistralidade se mostra cada vez mais difícil durante o período de recuperação pós crise econômica nacional, pois há uma grande dificuldade na captação de recursos, através de reajustes e novas vendas, somado ao constante crescimento dos custos, impulsionado pelas novas tecnologias, novas coberturas, reajuste de prestadores de serviços, dentre outros fatores. Corroborando com esse cenário, o índice de reajuste para a carteira de Pessoas Físicas (PF) que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aplicou (deflator de 8,19%) gerou um importante impacto na redução das receitas operacionais. Tendo em vista todo esse cenário, a Operadora Santa Casa Saúde Ribeirão Preto, de forma substancial, reviu todos os processos para tentar amenizar esses impactos.

Assim como em 2021, houve uma melhora significativa na qualidade dos serviços oferecidos aos nossos beneficiários, durante todo o ano de 2020, a operadora

esteve no “*status*” 0 (zero) do monitoramento assistencial. O referido indicador ratifica a preocupação da operadora na qualidade da prestação de serviços aos seus beneficiários. Nesse contexto, desenvolvemos o projeto Medicina Preventiva, que visa ações de promoção e prevenção à saúde. Em 2018, foram lançados dois projetos:

- Saúde +: programa voltado à 3ª idade, para acompanhamento dos beneficiários acima de 59 anos. O objetivo é a contenção da sinistralidade desse grupo, visto que nossa carteira está polarizada com 26% dos beneficiários nessa classe. O programa vem sendo um sucesso desde sua implantação, com a pesquisa de satisfação de beneficiários em 99,9%;
- Gestante: programa voltado à população gestante, o qual visa a educação e informação das beneficiárias e cônjuges sobre a gestação, diminuindo a sinistralidade com relação à consultas e atendimentos em nosso pronto atendimento em 5,7%.
- Café com Saúde: programa voltado aos colaboradores de empresas conveniadas à nossa Operadora. São oferecidas ações de engajamento na promoção a saúde e prevenção de doenças.
- Medida Ideal e Cirurgia Bariátrica: o projeto deu início em Fevereiro de 2020 e já apresenta resultados satisfatórios, tanto no controle da obesidade de beneficiários da Operadora quanto na diminuição de cirurgias bariátricas. O programa foi cadastrado na PromoPrev, importante para a Operadora, bem como para seu IDSS.
- Crônico 40 a 59 anos: esse programa visa a promoção a saúde de beneficiários nessa faixa etária que tenham indícios de doenças crônicas, tais como: tabagismo, hipertensão, inatividade física, maus hábitos alimentares.

Também focar-se-á na estratégia de Atenção Primária à Saúde, apostando na contratação de médicos da família como forma de direcionamento para especialistas, diminuindo o uso de nosso pronto atendimento em casos de baixa complexidade. Estima-se que 67% dos atendimentos em nosso Pronto Atendimento sejam de baixa complexidade, ou seja, conseguiremos otimizar a prestação de serviços assistenciais.

Em 2021, seguimos utilizando a ferramenta de gestão chamada Balanced Scorecard (BSC), o qual segue 4 macro perspectivas:

Perspectiva de Aprendizado e Conhecimento:

ANS - nº 41794-7

- Realização de curso de capacitação em liderança e relacionamento interpessoal para todos os colaboradores
  - Capacitação foi realizada durante todo o ano de 2020 com profissionais consultores em cada segmento da Operadora. Pesquisa de Satisfação dos colaboradores: 97% aprovaram os conteúdos e as palestras;
- Realização de curso de capacitação em processos técnicos de regulação da ANS por setores;
  - A liderança participou de alguns cursos durante o ano todo, trazendo novidades e otimizando os setores da Operadora;
- Redefinição de Missão, Visão e Valores da Operadora;
- Otimização de processos gerenciais via ERP;
- Alinhamento da estratégia de crescimento;
  - Tivemos um crescimento importante no ano de 2021 com relação ao ano de 2020: nossa carteira de beneficiários cresceu 13,20%, de 32336 para 36702 beneficiários ativos;

#### Perspectiva Interna

- Desenvolvimento de Novos Produtos;
  - Plano Odontológico

#### Perspectiva do Cliente

- Redefinição de NTA (nota técnica atuarial);
  - Atualizada na data vigente;
- Agregação de valor aos produtos;
  - Reposicionamento da marca realizado durante o ano inteiro;

#### Perspectiva Financeira

- Crescimento de 13,20% na carteira de beneficiários entre o biênio 20/21;
- Aumento da receita operacional em 10,75%
- Taxa de sinistralidade: 79,26% (média anual)

#### **Item C) Perspectivas e Planos da Administração:**

**Estratégia de Crescimento e Expansão:** foi realizado o planejamento estratégico comercial e de marketing, com o intuito de realizar ações mais efetivas em

busca de contratos com maior quantidade de usuários por contrato (aumentar proporção PJ/PI). Isso mostrará uma melhor perspectiva de adimplência dos contratos.

Também, buscando equilíbrio econômico-financeiro, melhoramos os critérios de avaliação dos nossos contratos de planos com Pessoa Jurídica, realizando renegociações em contratos deficitários, seja propondo migração de produto, reajustando ou rescindindo.

Também focaremos na construção de uma nova sede administrativa da Operadora, para maior comodidade e qualidade de atendimento de nossos beneficiários, bem como parte do reposicionamento estratégico da Operadora.

Todos os projetos desenvolvidos e executados na operadora tem como premissa: as normativas da ANS - Agência Nacional de Saúde suplementar e a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários.

**Gerenciamento da Sinistralidade:** Outro ponto de grande impacto e que deverá ser continuado para o próximo exercício é a estruturação do setor de Credenciamento, que faz um monitoramento constante da capacidade da rede. A Associação ainda investiu na contratação de novos profissionais médicos e serviços de diagnóstico, visando melhor atendimento através de profissionais capacitados e disponibilidade de agenda, além de melhores condições de honorários.

Nesse contexto, também explicitamos o Núcleo de Gestão de Sinistros, com o intuito de trabalhar proativamente no âmbito da sinistralidade da carteira, atuando nas esferas assistenciais (exames/consultas autogerados, análise da produção médica, revisão de valores de OPMEs etc.), operacionais (ranqueamento e trabalho da medicina preventiva com beneficiários com alto grau de utilização) e de auditoria, na criação de protocolos terapêuticos para orientação aos prestadores assistenciais.

Várias alterações foram requisitadas em nossos Sistemas de Gestão, visando maior controle no avanço dos custos, dando-nos oportunidade de estudarmos novos modelos de parceria junto aos nossos credenciados.

**Processos Gerenciais:** buscando melhor aproveitamento dos recursos, a operadora está revisando e reescrevendo todos seus processos. Haverá uma mudança no contexto tecnológico, o que implicará em processos mais otimizados e rastreados, diminuindo, ainda, os custos operacionais. A premissa de ter-se “foco no cliente” guiará a Operadora a melhorar, cada vez mais, a experiência do beneficiário em nossa Operadora.

Serão oferecidos treinamentos para todos os colaboradores, em várias áreas do conhecimento técnico e comportamental. Tal medida busca melhor capacitação da equipe, frente às frequentes demandas.

Durante todo o ano, o objetivo de manter nossa meta de sinistralidade é fruto de um trabalho árduo, com envolvimento de toda equipe e dos diversos parceiros.

#### **Item D) Declaração Sobre a Capacidade Financeira da Entidade:**

A Operadora Associação da Santa Casa Saúde de Ribeirão Preto perante auditoria de seu Balanço Patrimonial e DRE (ambos do exercício 2020/2021) demonstra ótima liquidez e solvência de capital para honrar seus compromissos.

Como exemplo disso a entidade destaca um aumento horizontal de 27,73% do seu Ativo Circulante e um aumento de 11,43% de suas Receitas Operacionais, comparando-os os exercícios 2020/2021. Isso significa que as vendas da entidade deram mais fôlego para honrar as dívidas no curto prazo e condições de liquidez Corrente, Liquidez Seca, Liquidez Geral e Índice de Solvência de Caixa bastante robustos.

Ainda mediante análise do Patrimônio Líquido da Associação, podemos afirmar um bom resultado de crescimento no exercício, saltando de R\$ 15.224.400,24 em 2020 para um Patrimônio Líquido de R\$ 17.928.120,35 em 2021, alcançando um crescimento em 12 meses de 17,76 % no valor patrimonial da empresa. Isso significa a seguinte conclusão: Se hoje a entidade fosse vendida e se pagasse todas suas dívidas (100%) de (curto e longo prazo), restaria aos acionistas dessa empresa R\$ 17.928.120,35

O lucro líquido da entidade apurado no exercício social findado em 31 de dezembro de 2021 correspondente à R\$ 2.567.443,75 (Dois Milhões Quinhentos e Sessenta e Sete Mil, Quatrocentos e Quarenta e Três Reais e Setenta e Cinco Centavos. ) permanecerá na conta de reservas de lucros/superávits.



**ANS - nº 41794-7**

Como ponto de análise e revisão para 2022, a entidade acompanhará de perto as despesas operacionais e administrativas, já que essas destacam-se como ponto forte de impacto no resultado final. Por isso esse acompanhamento, aliado a tomadas de decisões/ações, são do ponto de vista financeiro vitais para o crescimento e sustentabilidade de operadora.

Para 2022 a Associação aumentará o foco nas análises dessas despesas objetivando a maximização dos lucros obtidos no resultado do exercício (DRE 2021).

Ribeirão Preto, 31 de Março de 2022

---

**Amauri Elias Calil**

**Associação Santa Casa Saúde de Ribeirão Preto**

RN 418

ANEXO  
CAPÍTULO I  
NORMAS GERAIS

6.3.7 O Relatório da Administração deve conter, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Política de destinação de lucros / superávits / sobras;
- b) Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na “performance” da sociedade/entidade e/ou no resultado do exercício;
- c) Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto;
- d) Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s);
- e) Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origens dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde;
- f) Resumo dos acordos de acionistas;
- g) Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento.
- h) Emissão de debêntures;
- i) Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício.

6.3.7.1 A divulgação das informações contidas nos itens acima não exime as operadoras de planos de saúde da divulgação de outras que julgarem relevantes.