

Relatório da Administração – Exercício 2020

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 2020 assim como 2019, foi marcado por grandes desafios, não só para a operadora, mas para todas as empresas do segmento da saúde suplementar no Brasil. Tivemos um ano atípico, com a grande pandemia que começamos a atravessar e ainda estamos.

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. Para lograr êxito a operadora tem melhorado seu sistema de gestão, o qual foi trocado em 01 de Abril de 2020, implementando indicadores que auxiliam na tomada de decisão, mantendo a qualidade dos serviços e acesso. Como a troca foi realizada em meio à pandemia, a Operadora teve muitos problemas com relação aos relatórios e operacionalização do sistema.

Assim como em 2019, 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 2020, foram lançados quatro 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.

Em 2021, implantaremos o quinto programa, com relação aos beneficiários que se encontram na faixa dos 40 a 59 anos, que apresentam doenças crônicas e que se faz necessário um acompanhamento multidisciplinar para esta população, para melhora significativa da qualidade de vida destes.

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 64% dos atendimentos em nosso Pronto Atendimento sejam de baixa complexidade, ou seja, conseguiremos otimizar a prestação de serviços assistenciais.

Em 2020, mudamos a perspectiva para a utilização de uma 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 2020 com relação ao ano de 2018: nossa carteira de beneficiários cresceu 13,6%, de 27802 para 32187 beneficiários ativos;

Perspectiva Interna

- Redefinição de processos gerenciais e operacionais;
 - Conclusão da implantação do novo sistema MV Soul Saúde;
- Desenvolvimento de Novos Produtos;
 - Plano Odontológico (2020)

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 13,6% na carteira de beneficiários entre o biênio 19/20;
- Taxa de sinistralidade: 75,26% (média anual)

Item C) Perspectivas e Planos da Administração:

Estratégia de Crescimento e Expansão: Felizmente, atingiu-se e superou-se a meta estabelecida em dezembro de 2019, após a reestruturação do Departamento



ANS - nº 41794-7

Comercial. A estratégia é priorizar vendas com equipe interna, com foco na qualidade e fidelização do cliente. Em 2021 esperamos obter um crescimento de 5% no total da carteira (meta: 35000 vidas).

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.

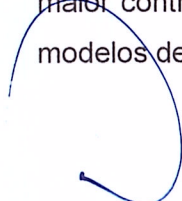
Também focaremos na construção de uma nova sede administrativa da Operadora, para maior comodidade e qualidade de atendimento de nossos beneficiários, bem como parte do reposicionamento estratégico da Operadora.

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 2019/2020), demonstra um ano atípico em seus resultados contábeis.

De ante mão, destacamos um ano onde a operadora necessitou suportar expressivos aumentos nos custos assistenciais e administrativos para atender a atípica demanda de atendimentos provocada pelo Coronavírus.

Outro ponto de factível relevância, foi o represamento “congelamento” dos reajustes das mensalidades do planos, conforme determinação da ANS, gerando forte impacto no recebimento das provisões de 2020, feitas ainda em 2019.

Como exemplo disso a entidade destaca uma retração horizontal de 22,46% na posição de seu Ativo Circulante (curto prazo) em relação a 2019, porém com um aumento de 9,63% de suas Receitas em relação ao exercício 2019, fruto do crescimento de usuários ao longo do ano. Isso significa que apesar do crescimento discreto das receitas, a entidade para honrar seus compromissos financeiros necessitou despende de mais recursos de seu ativo circulante. Vale ressaltar que mesmo com essa retração no curto prazo, a entidade ainda manteve fôlego e margem de segurança para o cumprimento de todas suas obrigações assistenciais e legais.



Ainda mediante análise do Patrimônio Líquido da Associação, podemos afirmar um leve recuo de crescimento no exercício, saindo de R\$ 15.868.101,29 em 2019 para um Patrimônio Líquido de R\$ 15.224.400,24 em 2020, aferindo um recuo em 12 meses de 4,05% 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\$ 15.224.400,24.

O lucro líquido da entidade apurado no exercício social findo de 31 de dezembro de 2020 no montante de (-R\$643.701,05). (Negativos Seiscentos e Quarenta e Três Mil, Setecentos e Um Reais e Cinco Centavos) permanecerá na conta reservas de lucros/prejuízos. Mesmo com uma retração no crescimento do Lucro Líquido comparado ao exercício 2019, a entidade conseguiu um crescimento em 9,63% nas receitas operacionais, fruto de um trabalho comercial engajado e focado nos resultados de crescimento, que compreende o próximo exercício (ano 2021) sendo favorecido pela recomposição do reajuste represado em 2020 pela ANS.

Como ponto de análise e revisão para 2021, a entidade acompanhará de perto as despesas assistenciais, administrativas e comerciais, pois essas foram aquelas que impactaram significativamente no resultado final, sendo consideravelmente importante para um crescimento sustentável e superavitário.

Quanto às receitas a operadora já projeta recomposição para os próximos 12 meses do valores represados em 2020, além do crescimento contínuo do número de usuários.

Ressalta ainda que suas provisões técnicas são saudáveis e garantirão com total segurança o atendimento às exigências legais preconizadas pela ANS.

Ribeirão Preto, 31 de Março de 2021

(Presidente)

Amauri Elias Calil



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 exige as operadoras de planos de saúde da divulgação de outras que julgarem relevantes.

