

Relatório de Administração

Exercício de 2020

Cumprindo com as normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar ANS e, de acordo com o Estatuto Social da Entidade, apresentamos as demonstrações financeiras da Associação dos Funcionários Públicos do Estado do Rio Grande do Sul - Verte|Saúde referente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2020, juntamente com o relatório dos auditores independentes.

Inovadora desde sua concepção, a Verte|Saúde trouxe para o mercado a proposta de focar na saúde e na qualidade de vida do cliente, oferecendo um cuidado individual através de sua Rede Integrada de Cuidados. A Operadora cuida de seus beneficiários realizando anualmente mais de 128 mil atendimentos em suas Clínicas Médica, Odontológica e de Terapias, com serviços próprios. No Hospital Ernesto Dornelles, são realizados mais de 344 mil atendimentos por ano, tanto ambulatorial, internação e urgência e emergência, números expressivos no cuidado global da saúde.

Além das atividades desenvolvidas em seus hospitais, Clínicas Próprias - Médica, Odontológica e Terapias, também atua de acordo com as prerrogativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, com o registro de operadora de planos de saúde com credenciamento em diversos serviços– consultórios, clínicas, laboratórios, pronto atendimentos e hospitais.

Nossa proposta é levar a saúde no sentido mais amplo da palavra, acompanhando as pessoas, conhecendo, acolhendo e gerando, assim, uma vida mais equilibrada e feliz. O cuidado com a saúde dos nossos beneficiários é reforçado pelas inúmeras atividades de integração, informação, bem-estar e qualidade de vida que são realizadas em nossa sede.

Queremos estar perto de nossos beneficiados, acompanhando, interagindo e incentivando bons hábitos. E nós fazemos isso em todos os detalhes do nosso atendimento, do Acolhimento Administrativo aos Programas como o Clube de Benefícios, Programa *ComVida*, Programa *ComViver* e Relacionamento Corporativo.

Em constante desenvolvimento, a VerTe|Saúde buscou novidades para seus beneficiários, criando serviços complementares aos planos de saúde, como a massoterapia, pilates, ortodontia, além de pacotes de consultas de terapias para clientes que desejam a contratação de forma particular. Sendo assim, a Operadora está sempre em busca de novos projetos para a implementação de serviços que agregam valor e bem-estar aos nossos beneficiários.

No exercício de 2020, a VerTe|Saúde realizou diversas ações, adaptando-se ao cenário que estamos vivenciando no momento: a pandemia da COVID-19. Para promover saúde e comodidade em meio ao isolamento social, a Operadora lançou o serviço de teleconsulta para diversas especialidades e terapias, sem custo adicional. Somente em 2020, diversos atendimentos foram realizados de forma online através do Alô Doutor e Alô Terapias, o que reforça a aceitação desse formato pelos nossos beneficiários.

Diante da pandemia, buscamos facilitar o acesso aos nossos serviços e criamos também a Fatura Digital. Nossos beneficiários puderam aderir a esse formato, recebendo de forma facilitada seus boletos por e-mail. Além disso, intensificamos a divulgação do passo a passo para 2ª via do boleto através do site, visando que os pagamentos pudessem ser realizados dentro do prazo.

No início da pandemia, em março, a Operadora criou um Comitê de Crise para apoiar nas decisões em relação às medidas de proteção e cuidado na Sede, tanto para colaboradores quanto para nossos beneficiários. Diversas ações foram realizadas, como por exemplo, a entrega de máscaras e álcool em gel para clientes, sinalização e demarcação dos espaços prevendo o distanciamento social na Sede, cartazes com informações relevantes sobre o vírus, entre outras realizações promovendo a prevenção.

Contamos também com o apoio do SESMT para organizar e incentivar o uso de EPIs com todos os colaboradores, desde o administrativo até as áreas assistenciais. Em conjunto com o setor de Comunicação e Marketing, o SESMT entregou uma cartilha

informativa, visitando os setores e promovendo informações e orientações sobre a importância do autocuidado, além de outras ações de prevenção.

Durante o ano de 2020, a Verte|Saúde também intensificou o relacionamento com o público externo, marcando ainda mais presença nas mídias sociais e investindo em oportunidades de anúncios. A Operadora foi divulgada pelo período de seis meses na Rádio Guaíba em dois programas. Além disso, contratou placas para divulgação dos planos nas principais ruas do Centro de Porto Alegre e investiu em publicações patrocinadas nas redes sociais, conquistando bons resultados - diversos potenciais clientes manifestaram interesse em nossos planos de saúde.

Nesse período, a Operadora Verte|Saúde, em busca da melhoria contínua e transparência em seus processos, implantou o Departamento de Compliance em sua Sede, com objetivo zelar pela conformidade dos processos e operações, controles internos e externos. Além de todas as políticas e diretrizes estabelecidas para o seu negócio e assegurar que a Operadora cumpra à risca todas as imposições dos órgãos de regulamentação, dentro de todos os padrões exigidos de seu segmento.

Em seu primeiro ano, o Departamento de Compliance conseguiu implantar o projeto da nova metodologia de cálculo Peona, fazendo com que Operadora obtivesse um lucro de mais de R\$ 2.800.000, sendo um dos principais projetos estabelecidos no Programa de Saneamento, programa elaborado e executado pelo Departamento de Compliance, sendo entregue a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS para que Operadora consiga sanar o regime de Direção Fiscal.

Atualmente, o cumprimento do Programa de Saneamento é um dos principais objetivos elencados pela Administração da Verte|Saúde, uma vez que contemplado o cronograma estabelecido no Programa de Saneamento, a ANS determinará o encerramento da diligência da Direção Fiscal Na Operadora Verte|Saúde.

Pensando no futuro da Operadora, o Departamento de Compliance também deu início no projeto de implantação da RN 443 estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, sendo que todas as Operadoras serão obrigadas a implantar

essa nova legislação até o início do ano de 2022. Compliance não é mais um diferencial no mundo corporativo, mas é um pré-requisito para sua sustentabilidade.

Continuamos avançando com a cultura da prestação de contas na empresa, contando com atividades diretamente ligadas à Gestão da Operadora. Neste contexto o Compliance, a Qualidade e Auditoria Interna da Verte|Saúde realizam o monitoramento contínuo das ações e processos internos, a fim de minimizar impactos que possam prejudicar a Operadora.

Projetamos para 2021 novos projetos que visam agregar valor a Operadora perante aos nossos beneficiários e também ao mercado, cada vez mais competitivo. Para isso, buscamos a melhoria contínua de nossos processos, capacitando nossos colaboradores para os desafios que estão por vir, diante desse cenário de constante crescimento e inovação que estamos promovendo a cada ano.

Identificamos a necessidade de reforçar a presença e percepção da marca, e para isso, sugerimos um novo plano de mídia para 2021, que prevê um orçamento para investimento em estratégias de publicidade. Nosso objetivo é promover a Verte|Saúde no mercado, reforçando que a Operadora é a mantenedora de um hospital próprio em Porto Alegre, o Hospital Ernesto Dornelles, que é bastante reconhecido e lembrado pelos gaúchos.

Egydio Fuchs
Diretor-Presidente