

## Relatório da Administração

Exercício de 2019

Conforme as normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e disposto no Estatuto Social da Entidade, submetemos a apreciação dos senhores as demonstrações financeiras da Associação dos Funcionários Públicos do Estado do Rio Grande do Sul - Verte|Saúde, referentes ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2019, acompanhado do relatório dos auditores independentes.

Com toda sua estrutura, a Verte|Saúde converge para o cuidado individual de cada beneficiário. Sua carteira é composta por mais de 48 mil beneficiários, levando a saúde, no sentido mais amplo da palavra. Criada com o objetivo de obter resultados mais satisfatórios, acompanhar as pessoas, conhecendo-as e gerando assim, uma vida mais equilibrada e saudável.

O conceito de convergência transparece desde o início do planejamento, porque o foco prioritário sempre foi oferecer ao mercado um plano de saúde que proporcione uma Rede Integrada de Cuidados. Por tratar-se de Operadora com diversos serviços próprios, o cuidado e o monitoramento do paciente é facilitado, o que também destaca a Operadora no mercado por oferecer preços competitivos e com atendimento de alta qualidade.

Hospitais, clínicas, serviços e profissionais da rede própria proporcionam a Verte|Saúde a confiança da saúde em equilíbrio em todos os níveis físico, emocional e mental. O trabalho é desenvolvido através do conceito de Rede Integrada de Cuidados que compreende o ser humano na sua totalidade.

A proposta da Operadora é o cuidado integrado e está centrada na recuperação global da pessoa, através da atenção continuada, com foco na prevenção e promoção da saúde. O atendimento contempla um modelo de acolhimento a partir do olhar criterioso de uma equipe multidisciplinar, a fim de atender as necessidades dos beneficiários, prestar um atendimento especial ao paciente, identificando cada realidade e intervindo de forma eficiente.

Desta forma, a Verte|Saúde adotou o conceito de encantamento para cuidar de seus clientes, levando a importância do cuidado a um nível além do tratamento clínico, com

atenção diferenciada desde o agendamento com a equipe do Acolhimento Administrativo até o acesso aos serviços complementares, dentro de uma programação anual de ações voltadas ao cuidado global e qualidade de vida.

Além dos planos de saúde e odontológicos oferecidos pela Operadora, também foram criados serviços complementares, que satisfazem as necessidades dos clientes no seu dia a dia. A Verte|Saúde prepara seu futuro com um vigoroso movimento interno para organizar, modernizar e qualificar ainda mais sua equipe de profissionais, alterando decisivamente as práticas e a cultura para atuar como Operadora referência no cuidado integral de seus beneficiários.

Profissionalismo e transparência dão respaldo na ampliação dos programas e ações focadas na gestão do cuidado com ênfase na promoção da saúde e prevenção em todos os níveis. Ações preventivas, curativas e de reabilitação fazem o diferencial que estrutura todos projetos futuros, trazendo resolutividade em todos âmbitos do atendimento, acolhendo os clientes com estrutura e cuidados adequados ao melhor tratamento.

Outra vantagem da Verte|Saúde é a clareza na atribuição de responsabilidades, o que proporciona eliminação de falhas na comunicação interna e garante mais agilidade na tomada de decisões para soluções assertivas.

Assumir o desafio de administrar planos de saúde que intervêm diretamente na saúde e qualidade de vida das pessoas, seja a curto prazo ou no futuro, não é uma tarefa fácil. Quando este desafio vem acompanhado de momentos de turbulência nos cenários político e econômico, com reflexos para toda a população, a empreitada é ainda mais desafiadora. Para superar estes desafios estão sendo implantadas medidas duras, mas necessárias, para constituir as reservas financeiras que garantirão a solvência do plano, conforme exigido pelo órgão fiscalizador -ANS.

No exercício de 2019, a Operadora inaugurou a Central de Acolhimento ao Cliente-CAC, fornecendo mais qualidade nos serviços ofertados, unificando o acesso a todas as demandas administrativas prestadas aos beneficiários, visando qualificar o atendimento através do acolhimento eficiente e humanizado.

Destaca-se também neste período, a nulidade de Notificação de Investigação Preliminar -NIP Assistenciais e/ou Administrativas, bem como registros junto a Ouvidoria desde a sua instauração.

A Ver-te|Saúde em 2019 deu seguimento as contínuas melhorias sistêmicas, tais como a implantação da gestão de atendimento, a qual permitirá uma visão de todos os processos realizados nos acolhimentos aos clientes, permitindo ainda mais clareza na conferência documental, com avaliação direta junto ao Acolhimento Administrativo, para que possamos contribuir ainda mais com as oportunidades de melhorias apontadas pelos nossos clientes.

Para ampliar ainda mais suas vendas, a Ver-te|Saúde conta com novo plano de mídia, importante ferramenta de comunicação para divulgação da marca e captar novos clientes, capilarizando serviços e produtos.

No tocante a revisão e gerenciamento de despesas – administrativas, assistenciais, estruturais e de investimentos, a Operadora criou em setembro de 2019 o Setor de Gestão de Contratos e Rastreabilidade de Notas Fiscais com o intuito de reduzir significativamente os contratos firmados com prestadores diversos, cuja finalidade primária não estivesse vinculada diretamente com os serviços assistenciais vitais aos interesses dos beneficiários. Através de estudo minucioso, a Ver-te|Saúde aperfeiçoou os controles internos, baseada na sustentabilidade e o equilíbrio financeiro da empresa.

A Governança Corporativa da Operadora possibilitou a implantação do trabalho de rastreabilidade de notas fiscais, trabalhando com regime de pagamentos por competência, evitando pagamentos por regime de caixa. Ato contínuo, o Setor regulamentou todos pagamentos executados pela Operadora aos serviços assistenciais.

A Ver-te|Saúde identificou a necessidade imediata de realizar redução de risco de forma compulsória. Para tanto, iniciou a implantação da Resolução Normativa n.º 443/2019, constituindo a área de GRC- Governança, Gestão de Risco e Compliance.

Em apoio a Governança Corporativa, a área de Compliance da Ver-te|Saúde inicia ação conjunta com Auditoria Interna para aprimoramento dos processos, iniciando trabalho de controle e auditoria em Compras, Obras, TI e Filantropia com identificação de técnicas relevantes, riscos –GUT, desenho de controles e matriz de riscos. Ainda neste escopo está previsto para 2020 a implantação da norma *Risk management –Principles and guidelines* ABNT NBR ISSO 31000; ações conjuntas para controle de custos e redução de despesas.

A Governança Corporativa foi implantada, nos moldes da RN n.º 443/2019, visando assegurar que os interesses dos administradores estejam integralmente alinhados à estratégia da Operadora, garantindo que os processos permaneçam sendo corretamente

seguidos, disseminando a cultura de prestação de contas na empresa. Com as atividades vinculadas à Gestão da Operadora, Compliance e Auditoria Interna, a Vertere|Saúde irá realizar monitoramento contínuo das ações e processos internos a fim de minimizar impactos em caso de deslizes.

Projetamos para 2020 investirmos principalmente em melhorias de nossos processos e pessoas, visando sempre à excelência em nossos serviços e acompanhamento de nossos clientes, para assim dar continuidade na permanente evolução da Afpergs - Vertere|Saúde.



Egydio Fuchs

Diretor-Presidente