

## Relatório da Administração

### Exercício 2021

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 - Verde|Saúde referente ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2021, juntamente com o relatório dos auditores independentes.

Inovadora desde sua concepção, a Verde|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 74 mil atendimentos em suas Clínicas Médica, Odontológica e de Terapias, com serviços próprios. No Hospital Ernesto Dornelles, são realizados mais de 503 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, em conformidade com as garantias de acesso previstas nas resoluções normativas nº 259/2011 e nº 268/2011.

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 Verde|Saúde buscou novidades para seus beneficiários, criando serviços complementares aos planos de saúde, como “Encontrart” que tem objetivo criar um espaço para expressão criativa, a comunicação o contato com potenciais da personalidade em seus aspectos cognitivos, emocional e sensorial através dos órgãos do sentido, favorecendo a integração de conteúdos emocionais e trazendo maior harmonia, saúde física e emocional para a realização de metas construtivas.

Para melhorar a qualidade dos produtos e serviços frente aos clientes, o setor de Rede Credenciada oferece 36 locais de serviços assistenciais para nossos beneficiários.

Para melhor qualidade de serviços também foi aprimorado o processo existente, de “Portabilidade” que é o direito que o beneficiário possui de mudar de Operadora, sem a necessidade de cumprir novos prazos carenciais, gerando melhorias, além do acompanhamento em tempo real das informações originadas. Conforme RN: 438 da Agência Nacional de Saúde, “Portabilidade” é o direito que o beneficiário possui de mudar de Operadora, sem a necessidade de cumprir novos prazos carenciais..

No exercício de 2021, na Verde|Saúde as medidas preventivas referente ao Coronavírus, foram realizadas gradativamente na Operadora, sempre de forma sinérgica com todos envolvidos, cumprindo as diretrizes dos Decretos Municipais e Decretos Estaduais, zelando pelo melhor atendimento aos nossos beneficiários.

Foram dadas continuidades com as 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, ampliamos os serviços em tele consulta para diversas especialidades e terapias, sem custo adicional, através do Alô Doutor e Alô Terapias, o que reforça a aceitação desse formato pelos nossos beneficiários.

A proposta da Verde|Saúde, 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.

Realizamos em exercício de 2021, diversas ações, adaptando-se ao cenário que estamos vivenciando no momento: a pandemia da COVID-19.

Foram realizadas ações de promoção e prevenção à saúde, objetivando promover o autocuidado e a qualidade de vida, bem estar físico e mental dos beneficiários e colaboradores, com a intenção de intensificar os cuidados. Devido a pandemia as ações foram realizadas remotamente, assim garantindo todos os cuidados respeitando o distanciamento para com os nossos clientes.

Em 2021, a Verde|Saúde firmou parceria com empresa PMR advocacia para implantação do Compliance na Operadora, tendo como objetivo garantir que a instituição e seus colaboradores atuem de forma ética e em cumprimento com as leis e políticas internas, devendo apresentar as medidas adotadas para combater, principalmente, a corrupção. Assim, por meio de mecanismos internos de controles e desvios, fraudes, irregularidades e demais atos ilícitos praticados, é necessário minimizar o risco de práticas de corrupção na empresa e em seu ecossistema.

Pensando no futuro da Operadora, a área de Compliance deu segmento a 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.

Estamos no processo de implantação em 2022 de 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. Mesmo com todas as dificuldades enfrentadas com a pandemia a Operadora, através do Programa de Treinamento e Capacitação Continuada - PTCC, em parceria com o SESMT, foram ministrados treinamentos, online, atingindo 100% dos colaboradores, com objetivo único de melhorar todos serviços prestados.

Podemos ainda citar alguns projeto implantados ou que estão em fase de implantação na Verde|Saúde:

Ampliação de rede própria para reduzir a sinistralidade:

Para conter custos e melhorar taxas de sinistralidade e sustentabilidade, o setor de Qualidade vem realizando estudos para implantar um posto de coleta de material biológico e uma clínica de serviços de imagem dentro da sede da operadora.

## **Rateio para despesas Institucionais:**

### **Auditoria Odontológica**

Com o apoio do setor de Qualidade, o projeto software odontológico está em fase de implantação na VerTe|Saúde. Com este novo software de automação em gestão odontológica, obteremos maior organização e automação dos processos administrativos da parte de Odontologia, tanto na rede própria quanto na credenciada, novos controles promoverão significativo controle do faturamento, e a identificação das falhas que geram aumentos de custos. O programa delimita também as prioridades de investimento e o resultado dos seus investimentos com base em dados reais e confiáveis. Dessa forma, certamente possamos dedicar mais energia ao que é mais importante e as ações que dão melhores resultados, tendo como consequências melhora expressiva na rentabilidade, aumento dos lucros, crescimento do negócio e melhor atendimento aos nossos clientes.

### **Portal VerTe|Saúde - Beneficiários**

O portal trará mais facilidade, praticidade, inovação, encantamento do cliente e ao mesmo tempo trazendo mais economia para nossa Sede e facilidade de implantação de melhorias inovadoras. Ampliando o auto serviço aos beneficiários, diminuindo assim deslocamento até a operadora contribuindo também com a prevenção de contaminação do Covid-19.

### **Porta Propostas de Vendas online**

Visa melhorar nossos processos o Porta Propostas de Vendas online, permite à Operadora oferecer acesso aos seus produtos de forma rápida e segura através da Internet. Permite que os clientes realizem simulações de preços, tipos de plano, coparticipação e preencher a declaração de saúde.

### **Totem de Auto Atendimento**

Outro projeto em fase de implantação na VerTe|Saúde, é o totem de autoatendimento. Totens digitais adicionam valor aos negócios, através do sistema disponibilizado é possível otimizar e transmitir informações para os clientes com maior rapidez e agilidade. Visamos redução de custos operacionais e melhor acessibilidade de nossos clientes aos serviços da Operadora.

### **Aplicativo VerTe|Saúde (Android e IOS)**

À VerTe|Saúde buscando sempre uma nova oportunidade de inovação para sua marca, contratou uma empresa desenvolvedora de aplicativos móveis, visando o aumento significativo do número de clientes novos e à maior satisfação dos nossos clientes já existentes trazendo cada vez mais rentabilidade e fidelização.

Desenvolvemos um aplicativo móvel, para ganhar espaço na tela do celular do cliente atual ou em potencial. O Canal direto de vendas personalizado é um ambiente altamente controlado em que a VerTe|Saúde é o centro das atenções. Desta forma, o app atua como um canal permanente de negócios, trazendo todas as vantagens e praticidade para a Operadora e para o cliente. O aplicativo pode se encarregar de processar muitos negócios ao mesmo tempo, gerando economia com Recursos Humanos. Um dos principais diferenciais do aplicativo móvel em relação a outros canais de comunicação são as notificações, com o app, possuímos total controle sobre o envio de mensagens para nossos clientes, estes alertas podem avisá-los sobre promoções, novidades ou o que mais for estratégico para nossa Operadora.

**Rede Integrada de Cuidados**

A implantação da Rede Integrada de Cuidados (RIC) passa pela perspectiva de trabalhar sob a ótica da integralidade dos cuidados, em paralelo visando a redução dos custos assistenciais e a resolutividade dos serviços prestados aos beneficiários.

Implementação da integração dos processos assistenciais entre os diferentes níveis de atenção da rede, própria e contratada, visando ofertar o atendimento resolutivo e de qualidade aos beneficiários, com foco na redução dos custos.

Fechamos 2021 com excelente resultado, mantendo a satisfação do nosso cliente, com a certeza que os projetos, dará maior rentabilidade a instituição, satisfazendo as necessidades de nossos clientes.

**Egydio Fuchs**  
Diretor Presidente  
CPF - 000907600/00