

São José do Rio Preto, 11 de março de 2021

À AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS
Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2020

Submetemos à apreciação de V.Sa. às demonstrações contábeis do BENSAÚDE PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA HOSPITALAR LIMITADA., OPERADORA de Planos de Saúde, regularmente registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 36.656-1, relativa ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020. Os resultados alcançados pela OPERADORA demonstram sua sustentabilidade, ou seja, sua permanência ao longos dos seus 29 anos de existência. Durante estes anos, na busca daquilo que é fundamental para a sua existência, a OPERADORA, permaneceu firme nos seus propósitos, buscando evoluir em consonância com as expectativas e necessidades do mercado de saúde suplementar onde atua.

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia de Covid-19, causada pelo vírus SARS-CoV-2, produzindo repercussões não apenas de ordem biomédica e epidemiológica em escala global, mas também repercussões e impactos sociais, econômicos, políticos, culturais sem precedentes na história recente das epidemias. Diante disso, várias ações foram tomadas visando amenizar os impactos gerados para a OPERADORA, clientes, empregados, parceiros de negócios e outras partes interessadas. Tais ações ocorreram com a criação de protocolos internos de segurança, consonantes com os protocolos governamentais; participação em consórcio de operadoras locais e a prefeitura para a criação de um 0800 para respostas à população; divulgação das medidas adotadas pelos hospitais credenciados quanto à criação de alas especiais para atendimento nas emergências de pacientes com Covid em separado dos demais atendimentos, entre outras.

Em decorrência da pandemia de Covid-19, a ANS decidiu em 21/08/2020 pela suspensão dos reajustes anual e por faixa etária dos planos de saúde, a recomposição do reajuste suspenso em 2020 será realizada em 12 meses a partir de janeiro de 2021. Com relação a utilização dos serviços de saúde pelos beneficiários, também em decorrência da pandemia, houve uma considerável redução em relação a anos anteriores, causando uma “demanda reprimida”, já que tratamentos e cirurgias eletivas terão que ser reagendados para o fim da pandemia, eventualmente com valores ainda maiores do que aqueles que seriam pagos caso o tratamento ocorresse em seu tempo, já que poderá haver agravamentos no quadro de saúde destes beneficiários. Este cenário descrito anteriormente é o que associações representativas do segmento, jornalistas especializados e a sociedade médica, definem como de provável ocorrência já no ano de 2021, havendo, assim, a necessidade de planejamento quanto aos valores a serem investidos para o custeio desta demanda.

O cenário de incerteza gerado pela pandemia de Covid-19 afetou o mercado financeiro diminuindo os rendimentos das aplicações financeiras de empresas e investidores no Brasil e isso foi sensivelmente visto por esta OPERADORA, que procurou ajustar seus tipos de investimento, buscando por papéis mais estáveis que garantissem maior segurança, ainda que com rendimentos menores.



Todas as responsabilidades regulatórias da OPERADORA que envolvem Ativos Garantidores (ANS), como a Margem de Solvência e demais Provisões Técnicas, estão devidamente constituídas, tanto para o que espera quanto ao período deste ano-base relatado (2020), quanto em cumprimento à devidas memórias de cálculos estabelecidas por Atuários e outras auditorias constituídas de acordo com as normativas da ANS.

A OPERADORA fechou o ano de 2020 com 113 empregados. A fim de melhorar o desempenho e o atendimento a seus clientes, a OPERADORA promoveu diversos treinamentos aos empregados, forneceu subsídios para graduação e pós-graduação, além da participação de gestores no programa de desenvolvimento de dirigentes.

A OPERADORA realizou em 2020 contribuições para a ARCD – Associação de Reabilitação da Criança Deficiente e participou da campanha do Natal Solidário, promovido pela Fundo Social de Solidariedade de São José do Rio Preto/SP. A OPERADORA elaborou um planejamento estratégico para o quinquênio 2020/2025, com apoio da Fundação Dom Cabral, uma das melhores escolas de negócio do mundo. Com base nas diretrizes estratégicas, a OPERADORA realizou investimentos em várias iniciativas e ações voltadas à melhoria do atendimento ao cliente, da qualidade assistencial, e dos processos internos, destacam-se: implantação de novo software de gestão e controle dos processos administrativos, financeiros e gerenciais; implantação do software de CRM - *Customer Relationship Management* para gestão das vendas; melhoria de processos para realização de venda *online*, propaganda e marketing, focando a captação de novos clientes e retenção de nossos clientes; implantação de software para gestão da qualidade para suporte ao sistema de gestão da qualidade. No âmbito da implantação de programas de promoção e prevenção à saúde, a OPERADORA investe em Medicina Preventiva desenvolvendo programas de atenção e orientação a grupos de clientes, promovendo distribuição gratuita de material explicativo e orientações sobre prevenção à saúde do indivíduo, através de aulas, cursos e palestras presenciais e online.

Dentre as perspectivas e objetivos da OPERADORA para os exercícios seguintes, estão: aumentar o grau de satisfação dos clientes; tornar os processos da OPERADORA cada vez mais digitais; consolidar as boas práticas de governança; obter a acreditação na Resolução normativa nº 452/20; ampliar o nível de capacitação, conhecimento técnico e competências dos empregados; estimular a criatividade e inovação com foco na melhoria dos processos; consolidação e entrada em produção de novo software de gestão e controle dos processos administrativos, financeiros e gerenciais; implantação dos requisitos de governança, *Compliance* e gestão de riscos segundo critérios contidos na Resolução normativa nº 443/19.

Por fim, a OPERADORA continuará a perseguir sua visão de futuro, inovando, sem se afastar de sua origem, buscando o crescimento sustentável com intenso trabalho de modernização e profissionalização

BENSAÚDE PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA HOSPITALAR LIMITADA

Tsugugo Toma
Representante Legal

