

2021

**RELATÓRIO DE
ADMINISTRAÇÃO**

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO

Exercício encerrado em 31 de dezembro de 2021

Submetemos à apreciação de V.Sa. às demonstrações contábeis da operadora Bensaúde Plano de Assistência Hospitalar Ltda., regularmente registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 36.656-1, relativas ao exercício encerrado em 31 de dezembro de 2021.

O Lucro Líquido da Operadora foi de R\$ 9.282.706. O número de clientes na carteira da Operadora foi de 48.613 vidas.

O ano de 2021 foi marcado pela continuação da pandemia de Covid-19, causada pelo vírus SARS-CoV-2 e suas variantes, e, ainda que a vacinação tenha garantido, mais para o final do ano, uma volta gradual à normalidade, houve o aumento de atendimentos eletivos previstos no ano anterior, o que elevou as despesas assistenciais da Operadora e do segmento como um todo.

O ano de 2021 foi marcado pelo reajuste negativo para planos individuais e familiares, modalidade da maior parte da carteira da Operadora. Tal reajuste impactou as receitas da Operadora, fazendo com que se projetasse retomadas de crescimento financeiro a partir das ações para o ano seguinte, já que a expectativa é que o reajuste de 2022 compense o reajuste negativo de 2021.

O Bensaúde continua adotando uma política de investimentos nos programas de Medicina Preventiva e Qualidade de Vida, tendo como principais programas o Curso de Gestante, que tem sido transmitido online para inscritos, o Promovida (Saúde de Idosos), Eventos sociocultural-esportivos, entre outras ações.

A Operadora fechou o ano de 2021 com 121 colaboradores diretos (CLT). A fim de melhorar o desempenho e o atendimento a seus clientes, a operadora promoveu diversos treinamentos aos colaboradores, forneceu subsídios para graduação e pós-graduação, além da participação de gestores no programa de desenvolvimento de dirigentes e, com base nas diretrizes estratégicas, realizou investimentos em várias iniciativas e ações voltadas à melhoria do atendimento ao cliente, da qualidade assistencial e dos processos internos, a se destacar pela implantação do comitê para controle da LGPD.

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 (2021), quanto em cumprimento à devidas memórias de cálculos estabelecidas por Atuários e outras auditorias constituídas de acordo com as normativas da ANS.

Além de manter as boas práticas e conquistas alcançadas até aqui, o Bensaúde tem como principais perspectivas e objetivos para os exercícios seguintes:

- Tornar os processos da Operadora cada vez mais digitais;
- Aumentar o grau de satisfação dos clientes;
- Estimular a criatividade e inovação com foco na melhoria dos processos;
- Implantação dos requisitos de Governança, Compliance e Gestão de Riscos segundo critérios contidos na Resolução normativa nº 443/2019;
- Investimento na imagem da Operadora como sendo o Plano do Hospital Beneficência Portuguesa de São José do Rio Preto;
- Ampliação de serviços ambulatoriais de especialidades terapêuticas;
- Reestruturação de sua atuação no mercado regional;
- Potencialização na qualidade de seus serviços credenciados, em especial na Emergência do Hospital Beneficência Portuguesa de São José do Rio Preto.

Por fim, a Operadora continuará com sua visão de futuro, inovando, sem se afastar de sua origem e tradição, buscando sempre o crescimento sustentável em prol dos beneficiários.

São José do Rio Preto, 17 de março de 2022

Bensaúde Plano de Assistência Médica Hospitalar Ltda.

Tsugugo Toma
Administrador Nomeado