

Relatório da Administração **2021**



SSI saúde

Aos nossos beneficiários, funcionários, prestadores, fornecedores e patrocinadoras

O SSI Saúde apresenta o Relatório da Administração com base no ano 2021.

Convidamos você a conhecer os resultados da Operadora por meio das Demonstrações Financeiras e Parecer dos Auditores Independentes, além dos principais fatos e destaques do último ano.

Por meio desse Relatório esperamos tornar tangível a dedicação, esforço e cuidado com que conduzimos todas as nossas ações, a fim de tornar real o nosso propósito: **cuidar**.

Aproveitamos para agradecer a cada um que nos acompanhou nessa jornada, tornando os dias mais leves, e contribuindo para que pudéssemos chegar ao final deste ano com a certeza do objetivo atingido.

David Abramo Randon
Diretor-Presidente

Daniel Martin Ely
Diretor Vice-Presidente

Paulo Roberto Peruzzo
Diretor Administrativo-Financeiro

Fernando Bortolini
Diretor de Operações

Sumário

Introdução	2
Quem somos nós?	4
Planejamento estratégico	5
SSI em números	6
Pessoas e Cultura	7
Nosso time em números	9
Cuidado em números	10
Medicina do trabalho	11
COVID-19	13
Medicina Preventiva	15
Inovação e Tecnologia	18
Futuro - Perspectivas	19

Quem somos nós?

Somos a Operadora de Planos de Saúde idealizada para cuidar da saúde e do bem-estar dos funcionários das Empresas Patrocinadoras e seus dependentes.

Em nossos 27 anos de existência, prestamos assistência a mais de meio milhão de pessoas, sempre com o olhar do cuidado, da melhor assistência, sem perder de vista o resultado e equilíbrio financeiro.

Expressamos a nossa identidade por meio dos nossos norteadores estratégicos:

Negócio: Cuidar da saúde, valorizando pessoas e organizações.

Missão: Promover, de forma sustentável, soluções em saúde contribuindo para o bem-estar dos beneficiários, em completa sinergia com os objetivos das Empresas Patrocinadoras.

Visão: Ser, até 2026, uma empresa reconhecida por oferecer saúde integral, baseada em soluções inovadoras e no relacionamento sólido com o ecossistema da saúde e das organizações.

Princípios:

- Relações humanizadas
- Respeito
- Inovação
- Protagonismo
- Transparência
- Sustentabilidade
- Qualificação - pessoas, processos, estrutura

Planejamento Estratégico

O ano de 2021 foi norteado pelos Imperativos Estratégicos definidos no final de 2020, construído a partir de uma metodologia que integra conceitos de Balanced Scorecard, Matriz BCG e Análise SWOT.

A partir de amplo estudo acerca do mercado de atuação, tendências da saúde para os próximos 20 anos e cenário atual, foram definidos os Imperativos:

- **Sustentação e Excelência:** Assegurar a sustentação do negócio, com excelência na operação, garantindo um superávit acima de 10% da receita líquida.
- **Soluções à Saúde:** Gestão à saúde integrada com foco no cliente, buscando soluções para as empresas e beneficiários, com ações voltadas à percepção de valor pelas partes interessadas.
- **Tecnologia e Inovação:** Aplicação e uso das tecnologias, assegurando a prevenção à doenças e promoção à saúde, garantindo competitividade e perpetuação do negócio.
- **Transformação Cultural:** Através do envolvimento das equipes na mudança, com visão sistêmica e *mindset* inovador, preservando o cuidado com as pessoas e garantindo a perpetuação do negócio.

SSI em números

Pelo segundo ano consecutivo, os desafios da saúde foram ainda maiores e mais complexos em função da pandemia do Coronavírus.

No SSI, a prioridade foi a gestão dos custos assistenciais, objetivando manter o equilíbrio da Operadora. Mesmo diante do aumento de 200% das internações por COVID, que em 2020 totalizaram 53 e em 2021 passaram a 171, o que resultou em três meses de resultados negativos, foi possível encerrar o ano com um resultado aquém do projetado, porém mantendo o equilíbrio.

Além do controle dos custos assistenciais, outras medidas como a telemedicina, o atendimento domiciliar e o monitoramento dos beneficiários contribuíram para o resultado do exercício.

O aumento do número de vidas foi outro fato relevante. O quadro a seguir mostra a evolução:

Mês/Ano	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
2020	19.842	20.080	20.185	20.095	19.518	19.498	19.440	19.431	19.663	20.024	20.202	19.409
2021	19.841	20.371	20.584	20.881	21.064	21.146	21.320	21.710	21.834	22.036	22.169	22.127
Evolução (%)	-0,01%	1,45%	1,98%	3,91%	7,92%	8,45%	9,67%	11,73%	11,04%	10,05%	9,74%	14,00%

A receita em contraprestações no ano foi de R\$ 48,9 milhões, 14,7% superior ao ano anterior.

O superávit do exercício foi de R\$ 4,9 milhões, que representa 10,24% sobre a receita. No ano 2020, o superávit foi de R\$ 8,8 milhões, que representa 20,94% sobre a receita líquida.

Como pode-se observar, houve uma importante redução (50%), reflexo dos altos custos assistenciais.

As garantias financeiras de funcionamento junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS foram depositadas em conformidade com as provisões legais. O valor total da provisão, até dezembro de 2021, é de R\$ 5,79 milhões. A SSI Saúde mantém aplicação junto ao Banco Bradesco AS, conta 47.000-7 - BRAD FIRF DEDICADO SAÚDE.

Pessoas e Cultura

O ano de 2021 foi marcado por muito trabalho, mas já com aprendizados necessários advindos do turbulento 2020 para a área da saúde. Na área de Pessoas, o ano foi oportuno para preservar o cuidado, imergindo nos conceitos de Diversidade e de Transformação Cultural, e inserindo outros, como Segurança Psicológica, por exemplo. As equipes foram constantemente desafiadas a manterem os ânimos, especialmente através do time de gestão, que atuou como protagonista na manutenção do clima e da condição favorável de trabalho.



O orçamento para desenvolvimento e capacitações foi mantido, e seguiram acontecendo, mas em formato diferente do habitual, ou seja, em sua maioria virtual. O assunto Diversidade teve destaque, e se deu especialmente através da Jornada Plural, ocorrida entre os meses de Março e Abril, da qual participou todo o time, e que possibilitou a abertura de um olhar mais apurado à inclusão de minorias, e através da contratação de um profissional portador do Espectro Autista, em parceria com a UniTea, que tem sido case de sucesso em nossa rotina. Instrumentalização e Suporte às Transições Biopsicossociais na Dimensão Organizacional, pelo Instituto LUSPE, veio para subsidiar o time de gestão no que diz respeito a situações de crise vividas na Pandemia, com periodicidade quinzenal e ocorrida no decorrer de todo o ano.

Outros exemplos foram a idealização do Programa *PertenSer*, com uma trilha de desenvolvimento pensada para os diferentes níveis da empresa, cujo objetivo principal é o desenvolvimento de *hard e soft skills*; a instrumentalização da equipe para o uso da plataforma Metadados em todos os módulos adquiridos, possibilitando a atuação de forma mais autônoma não somente do gestor, mas também de cada profissional; o Programa de Desenvolvimento Individual (PDI) para Gestão e para funcionários-chave de cada área da empresa, com o intuito de desenvolver aspectos comportamentais importantes para alavancar carreiras e performances; a participação de membros da gestão do SSI Saúde no grupo Mulheres do Brasil, no comitê de Saúde.

Pessoas e Cultura

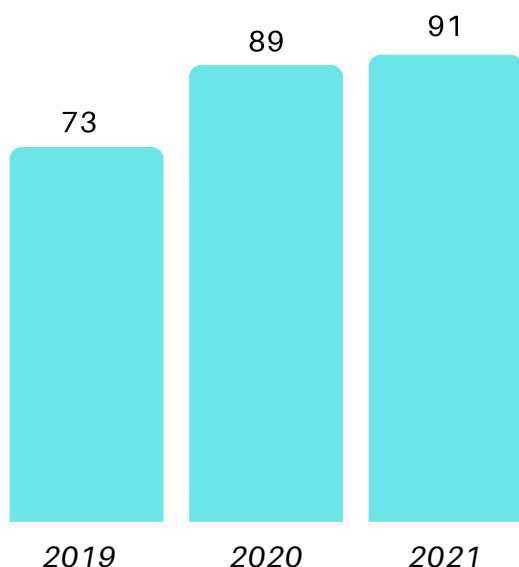
Na sequência do iniciado em 2020, a área recebeu o desafio de ter uma atuação mais estratégica. Neste sentido, 2021 foi oportuno para repaginar muitos dos processos que envolvem as nossas pessoas, tornando-os mais automatizados, modernizados, possibilitando a autonomia dos profissionais e das áreas.

Alguns dos nossos feitos:

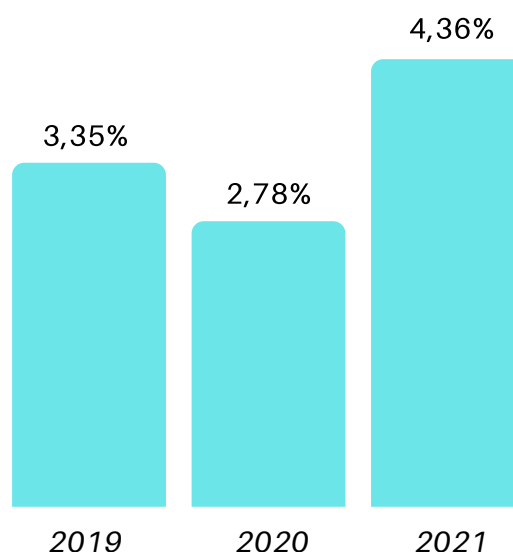
- atualização e disseminação do manual do Plano de Carreira, no qual os profissionais passaram a ter informações sobre formas de crescimento profissional em todas as variações;
- criação da Bússola SSI, um manual eletrônico para novos funcionários acerca do funcionamento e boas práticas de convivência;
- processo de Recrutamento através da plataforma Gupy, que não só trouxe segurança para os processos seletivos, tornando-os mais organizados, mas também agilidade para todos os envolvidos;
- avaliações psicológicas para processos seletivos de forma informatizada, com ferramentas que possibilitaram maior assertividade na busca dos profissionais adequados para cada posição;
- revitalização da Integração através do *Onboarding*, em formato híbrido (presencial e virtual), o que permitiu a participação de forma efetiva de todos os nossos profissionais, independentemente de onde estejam alocados;
- criação do Programa Evoluir, nome dado ao processo de avaliação de performance, com metodologia própria, que atendeu ao que buscávamos em termos de desenvolvimento, respeitando a cultura, tudo informatizado através da ferramenta ImpulseUp;
- revitalização da política de apadrinhamento (“Dindo”), ou seja, o profissional escolhido para acompanhar o novo colega durante seu período de adaptação à empresa;
- revitalização do Kit boas-vindas, formado por um conjunto de utensílios fundamentais para a criação de identidade e sinergia do novo funcionário com a empresa.

Nosso time em números

Funcionários Ativos



Turnover



Nível de Formação

	2019	2020	2021
Ensino Médio Incompleto	5,56%	4,55%	3,30%
Ensino Médio Completo	20,83%	31,82%	31,87%
Superior Incompleto	22,22%	10,23%	15,38%
Superior Completo	33,33%	22,73%	31,87%
Pós-Graduação	18,06%	21,58%	15,38%
Doutorado	0,00%	0,00%	1,10%

R\$41.166,00

investidos em desenvolvimento e treinamentos

Profissionais por Área

- Gerência Geral: 1
- Administrativo/Financeiro: 8
- Pessoas & Cultura: 3
- Excelência Operacional: 10
- Gestão à Saúde: 11
- Inovação: 5
- Medicina Preventiva: 3
- Medicina Assistencial: 25
- Medicina Ocupacional: 25

Cuidado em números

O número de atendimentos realizados em 2021 reflete o cuidado, a assistência e a preocupação com o bem estar de nossos beneficiários:

55.511

consultas em
consultório

24.592

exames de análises
clínicas

29.647

testes de COVID
aplicados

33.701

atendimentos por
Telemedicina

23.772

exames de imagem

10.639

consultas em
pronto
atendimento

18.673

exames
cardiológicos

8.701

sessões de
psicoterapia

16.708

sessões de
fisioterapia

13.529

consultas em
pediatria

Medicina do Trabalho

Em 2021, o SSI incorporou as empresas Instituto Hercílio Randon (fevereiro/21), Centro de Tecnologia Randon (maio/21), Conexo (junho/21), Randon Tech Solutions Industry (outubro/21), NiOne (novembro/21) realizando atendimentos ocupacionais, que são orientados e monitorados pela Sede do SSI em Caxias do Sul, atribuindo melhor qualificação nos serviços prestados e operando com redução de custos.

A seguir as principais ações e resultados do trabalho desenvolvido:

- Atualizações do protocolo Guia de Trabalho Seguro - COVID-19;
- Implantação da UMO (Unidade Móvel) - Realização de testes Covid-19 na Sede SSI, facilitando acesso ao funcionário e familiares, contribuindo para antecipação do resultado e circulação do efetivo da empresa. Realizados 21.059 testes de COVID-19.

Controle de Testes COVID	TOTAL 2021
Testes Rápidos IgG/IgM	6.705
PCR	2.467
Teste Antígeno - Swab Nasal	11.891
TOTAL	21.059

Medicina do Trabalho

Campanha interna de imunização COVID-19 realizada nos Centros de Saúde Interlagos, Forqueta e Sede SSI Saúde para funcionários e incluindo aplicação para familiares dos funcionários e comunidade em geral. Campanhas realizadas nos meses de agosto e novembro.

- Ampliação do atendimento psicossocial realizando *lives* com o propósito de desenvolver o cuidado ativo por intermédio de oficinas de saúde, atendimentos psicológicos e instrumentalização dos líderes organizacionais com foco na prevenção de distúrbios que possam comprometer o desempenho das equipes;
- Percentual do atendimento de periódicos realizados: 99,4% no ano de 2021;
- Projeto Piloto Saúde no Bolso, um programa de saúde financeira, que visa oferecer recursos para impulsionar o protagonismo dos trabalhadores e reduzir o nível de estresse financeiro;
- Criação do grupo de estudos para a implantação do PGR, visando profissionais preparados para atendimento a legislação com estratégias inovadoras para aplicação de oportunidades;
- e-Social: preparação do sistema para a parametrização e envio das informações, assegurando confiabilidade nos dados enviados;

Tendências de Saúde Pós pandemia Covid-19: atendimento digital de telemedicina, análise preditiva impulsionada por Inteligência Artificial, monitoramento remoto e *wearable devices* (dispositivos vestíveis), robôs assistentes em clínicas e hospitais, *home care*, o atendimento médico domiciliar, estilo de vida natural e saudável, saúde mental e isolamento, Trabalho remoto, crescimento da educação *online* e *off-line*, mercado de trabalho global.

COVID-19

Alguns dos materiais divulgados nas redes sociais e canais de comunicação com objetivo de instruir, informar e incentivar o cuidado com relação à pandemia da COVID-19.

Drive Thru vacinação contra COVID-19

Horários da vacinação

- Terça a sexta-feira das 12h às 19h
- Sábado das 9h às 12h

Acesso pela Rua Bento Gonçalves

Pedimos sua compreensão, pois o estacionamento da sede administrativa do SSI está fechado ao público e será utilizado exclusivamente como ponto de vacinação em formato drive thru.

A vacinação está disponível para toda a comunidade, conforme calendário municipal da Secretaria da Saúde (faixa etária vigente, até 10 anos +). Por exemplo: se a faixa etária é 30 anos, poderão ser vacinadas pessoas de 30 a 40 anos.

Acompanhe as informações da Secretaria da Saúde no site oficial e redes sociais.

Será aplicada exclusivamente a 1ª dose da vacina – a 2ª dose segue sendo aplicada das UBS's e UBV's.

RANDON SSIsaúde #Ludo

Corona vírus

Se você tiver dúvidas sobre o Coronavírus, ou apresentar um dos sintomas abaixo, entre em contato com o nosso 0800:

tosse · febre · coriza · falta de ar
perda de olfato e/ou paladar
dor de garganta · náuseas
vômitos · diarreia · cansaço

0800 645 8577
#ligapragente

SSIsaúde

Coronavírus

Dúvidas e Orientações

Caso apresente algum dos sintomas como: gripe · tosse · febre · falta de ar/dificuldade para respirar

🕒 Horário de atendimento:

24h por dia e 7 dias por semana no SAC ☎️ 0800 645 8577

📞 54 9 9698.0487 #mandaumwhatsapp

SSIsaúde

A PANDEMIA NÃO ACABOU!

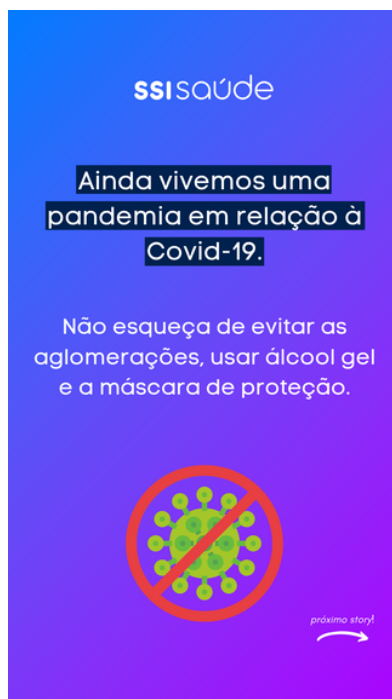
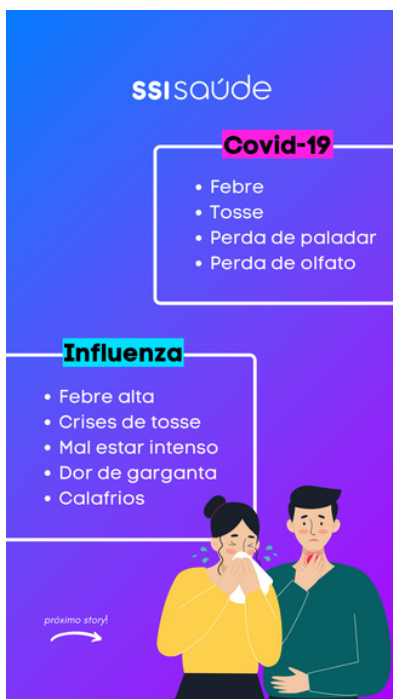
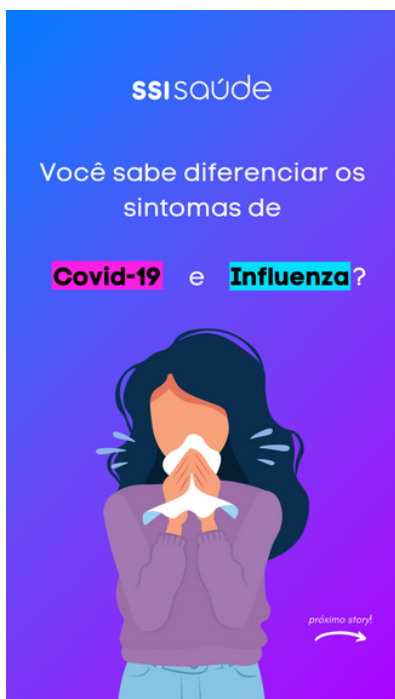
Precisamos seguir firmes na prevenção.

1 **Continue usando máscara** em todos os lugares, sempre que sair de casa.

2 **Mantenha a higiene frequente das mãos**, com água, sabão e álcool gel.

3 **Evite aglomerações!** Não permaneça em lugares com muitas pessoas e sem distanciamento.

COVID-19



Medicina Preventiva

A Medicina Preventiva do SSI Saúde tem como propósito garantir a melhoria da qualidade de vida, promovendo a saúde, por meio do cuidado, de ações educativas, monitoramento e inovações tecnológicas. Prevenindo doenças e seus agravos, indicando a realização de diagnósticos precoces, através de empoderamento do indivíduo para melhoria de seus hábitos de vida, acarretando no bem-estar social, mental e físico de cada beneficiário.

Diante do momento pandêmico que convivemos, as ações foram realizadas utilizando das plataformas *online*, que as Empresas Randon utilizam, abrangendo um público maior por meio de *lives* de saúde, telemonitoramento e campanhas relacionadas ao calendário estabelecido pelo Ministério da Saúde, promovendo o aumento da literacia em saúde em seus públicos alvos.

Abrangendo a atuação online, realizamos diversas campanhas e até mesmo uma readequação da forma de comunicação perante aos nossos beneficiários, disponibilizando conteúdos por meio do Instagram, Facebook e LinkedIn. Aproveitando estas estratégias, tivemos a participação da Jornalista Alice Bastos Neves e do músico Thedy Correa nas ações que realizamos. Os temas abordados foram os seguintes:

- Aleitamento Materno;
- Doação de Sangue;
- Câncer de Mama;
- Câncer de Próstata;
- Saúde Mental;
- Saúde Financeira;
- Transtornos Alimentares;
- Alzheimer;
- Homeopatia;
- Segurança no Trabalho;
- Prevenção a AIDS e IST'S.

Impactamos nessas *lives* de conteúdos o total de 4.362 funcionários das Empresas Randon.

Medicina Preventiva

Campanha Vacinação H1N1 2021

Neste ano foi realizada a campanha de vacinação contra a gripe H1N1 dos funcionários das Empresas Randon e seus consultores externos. Diferente de anos anteriores, em 2021 o SSI Saúde realizou todo o gesto vacinal e a aquisição das doses de forma direta de fornecedores de saúde. A campanha contou com o envolvimento da EMERCOR para realizar a aplicação das doses nos funcionários, que o SSI Saúde subsidia 30% do valor total das vacinas.

Foram aplicadas na campanha 8914 doses de imunização a H1N1, com mais de 1000 de realização de gesto vacinal, foi realizada em mais de 20 locais diferentes de aplicação de doses e operacionalizamos dois *drive-thru* para realizar a aplicação da vacina sem aglomeração e uma maior segurança, na qual o momento exigia.

A campanha de prevenção H1N1 contou também com o atendimento aos consultores das Empresas Randon que foram atendidos em 22 cidades diferentes do Brasil para também conseguirem se imunizar contra a influenza. A cobertura total dos vacinados neste ano foi de 68%, por influência do calendário vacinal da COVID-19 e do seu próprio contágio, que impossibilitou diversos trabalhadores de serem imunizados naquele momento.

Programa Bem Nascer

Realiza o monitoramento e acompanhamento das gestantes a partir da execução do seu exame BETA HCG ou da ecografia morfológica. Repassando o cuidado por meio de informações e materiais, apoiando junto a rede credenciada quando necessário e tornando a experiência da gestação mais completa e segura.

No ano de 2021 foram monitoradas 449 mulheres dentro deste programa, sendo 191 gestações completas.

Medicina Preventiva

COVID-19

Reforçamos diversos meios de comunicação perante a COVID-19, com materiais específicos, e-book de prevenção à doença e também apoio na divulgação das informações das vacinas na rede municipal para facilitar o acesso do trabalhador a imunização.

Também foi realizado um monitoramento de 557 pessoas com comorbidades por meio de uma ferramenta online na qual, facilitou o acesso deles as informações para a realização do gesto vacinal e também o nosso controle do estado atual de saúde desses beneficiários naquele momento. Essa ação impulsionou ações posteriores de campanhas de reforço e aplicação das doses in loco nas Empresas Randon.

No final de 2021 foi iniciado o programa de monitoramento e reabilitação de pacientes que tiveram o diagnóstico da COVID 19 por uma parceria das áreas de Medicina Preventiva e Excelência Operacional, na qual tivemos o monitoramento de 15 pacientes pós-Covid, que sofreram internações nos últimos meses. Esse programa contempla o tele monitoramento e o atendimento domiciliar a esses beneficiários, visando a pronta recuperação e o retorno a suas rotinas normalizadas.

SEPAT

A Medicina Preventiva do SSI atua nas SEPAT das Empresas Randon, como participante da organização do evento. Neste ano atuamos com o retorno das ações presenciais nas unidades, com ações voltadas para a prevenção de acidentes de trabalho e a prevenção da saúde para os homens e mulheres. Também realizamos intervenções com duas *lives*. Uma sobre Saúde Mental e a outra sobre o impacto da música na vida das pessoas, abordando os aspectos do propósito.

Inovação e Tecnologia

No SSI Saúde buscamos inovar em nossas atividades, soluções e processos, com isso criamos o programa de inovação "**Reinvente-se**", que visa a promoção do exercício de inserção da inovação e tecnologia na rotina da organização, através da vinculação de ideias potenciais com o desempenho do negócio.

Entendemos que a inovação precisa ser leve e fluida. A inovação não é um elemento estranho, ela é a essência para o alto desempenho. Considerando isso, a cultura torna-se um elemento fundamental para o sucesso do processo. Sem mudanças, não há inovação.

As iniciativas estão alinhadas com as estratégias organizacionais, de forma que o resultado do programa fomente e impulse a performance do negócio de forma cíclica e contínua.

Algumas iniciativas que implantamos no ano de 2021:

- Central telefônica digital, que traz tecnologia, praticidade e muitas facilidades e ainda *dahsboards* com informações relevantes para o negócio;
- Novas funcionalidades no APP do SSI, sempre visando atender de forma rápida e facilitada o nosso beneficiário, dentre essas funcionalidades encontra-se o recurso para a Telemedicina, um pronto atendimento digital para que o beneficiário consulte com médicos de família, clínico geral e pediatras sem sair de casa, com atendimento 24h/7;
- Jornada do beneficiário, mapeamos a jornada do beneficiário e suas interfaces com as áreas de operação, o que gerou diagnóstico para trabalharmos no próximo ano em ações de melhorias de processos e operações;
- Iniciamos a automação de processos operacionais do SSI com a utilização das ferramentas disponíveis no Microsoft Office 365, contato principalmente com de RPA (*Robotic process automation*), essa é uma forma de tecnologia de automação de processos de negócios baseada em robôs de software metafóricos ou em inteligência digital / trabalhadores digitais.

Para o SSI Saúde, é muito importante fomentar a cultura inovadora, pois traz uma série de benefícios que envolvem tanto o ambiente interno da empresa quanto o público externo, tendo sempre como principal objetivo o cuidado com o nosso beneficiário.

Futuro - Perspectivas

Fizemos muito em 2021, e há muitas oportunidades ainda a serem exploradas nos próximos anos.

Nossos principais desafios são:

1. Tecnologia habilitando a saúde: se aproximar dos beneficiários, entender comportamentos e gerar dados para estratégias preventivas e preditivas
2. Telemedicina: tornar o uso da telemedicina um comportamento cultural, visando a diminuição dos custos com a rede credenciada
3. Levar a saúde para perto do funcionário: transformar o cuidado da saúde de receptivo/reativo para ativo/preventivo
4. Medicina Preventiva: monitorar patologias foco e a imunização com base em dados e perfil epidemiológico
5. Psicossocial: amenizar os transtornos psíquicos ocasionados pelos impactos das rotinas organizacionais e de cotidiano

Os norteadores para os próximos anos seguem as principais tendências apontadas por especialistas de negócios na área da saúde:

1. **Atendimento em casa assistido por tecnologia de monitoramento e geração de dados**
2. **Cuidado contínuo com a saúde mental**
3. **Consciência Nutritiva**
4. **Análise de Dados e Inteligência Artificial**
5. **Suplementação Dirigida**
6. **Centros de Saúde Especializados**
7. **Medicina personalizada e genômica**