

Relatório da Administração 2022



ssisaúde

Aos nossos beneficiários, funcionários, prestadores, fornecedores e patrocinadoras

O SSI Saúde apresenta o Relatório da Administração com base no ano 2022.

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 da saúde das pessoas.**

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*

*Paulo Prignolato
Diretor Vice-Presidente*

*Paulo Roberto Peruzzo
Diretor Administrativo-Financeiro*

*Fernando Bortolini
Diretor de Operações*

Sumário

<i>Introdução</i>	2
<i>Quem somos nós?</i>	4
<i>Planejamento estratégico</i>	5
<i>SSI em números</i>	6
<i>Pessoas e Cultura</i>	7
<i>Nosso time em números</i>	10
<i>Medicina Preventiva</i>	12
<i>Inovação e Tecnologia</i>	16
<i>Futuro - Perspectivas</i>	18

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 2027, uma empresa reconhecida por oferecer saúde integral, baseada em soluções inovadoras e no relacionamento sólido com o ecossistema da saúde e das organizações.

Princípios:

- Beneficiário: atendimento humanizado
- Patrocinadoras: expectativas atendidas
- Rede credenciada: parceira
- Funcionários: satisfeitos e empoderadas
- Pessoas: valorizadas e respeitadas
- Cultura inovativa: norteadora (fomentada, estimulada, aplicada)
- Qualidade: melhoria contínua
- Ética: confiabilidade e integridade
- Diversidade: respeito

Planejamento Estratégico

O ano de 2022 foi norteado pelos Imperativos Estratégicos definidos no final de 2021, 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

O quadro a seguir mostra a evolução do número de beneficiários:

Ano/Mês	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
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
2022	22.073	22.183	22.153	22.265	22.324	22.152	22.122	22.209	22.077	22.143	22.348	22.205
Evolução (%)	11,25%	8,89%	7,62%	6,63%	5,98%	4,76%	3,76%	2,30%	1,11%	0,49%	0,81%	0,35%

A receita em contraprestações no ano foi de R\$ 54,3 milhões, 11,06% superior ao ano anterior.

O superávit do exercício foi de R\$ 9,9 milhões, que representa 18,45% sobre a receita. No ano 2021, o superávit foi de R\$ 4,9 milhões, que representa 10,24% sobre a receita líquida.

Como pode-se observar, houve um importante aumento (102%), reflexo da melhor remuneração nas aplicações e controle de custos e despesas.

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 2022, é de R\$ 6,7 milhões. A SSI Saúde mantém aplicação junto ao BTG Pactual, conta 004053549 – BTG PACTUAL ANS RF FI RENDA FIXA CRED PR.

Pessoas e Cultura

O ano de 2022 seguiu com os desafios dos aprendizados advindos da Pandemia, ou seja, o que aprendemos nos últimos dois anos estão servindo de alicerce para a manutenção de um time cada vez mais engajado com a cultura que queremos, e contribuindo de forma protagonista para seguirmos atuando em busca de cuidado e de bons resultados.



Iniciamos 2022 com o programa PertenSER no formato presencial e online, possibilitando, assim, acesso de todo nosso time de profissionais, estabelecemos um calendário contando com Treinamentos e Desenvolvimento para os diferentes níveis hierárquicos e alinhado ao nosso Planejamento Estratégico. Nossos resultados foram superiores a 90% de satisfação, o que nos possibilitou segurança para seguirmos com a estratégia adotada, garantindo a melhoria contínua de nosso programa.

O time de Pessoas & Cultura se envolveu diretamente no programa intitulado “Cuidando do Cuidador”, que proporcionou um espaço de acolhimento e escuta para os funcionários, trazendo possibilidades de interações entre diferentes setores e turnos, gerando retornos positivos com apelo pela continuidade do projeto.

Além deste, outros conteúdos compuseram o Programa PertenSER:

- ✓ Alinhados ao PE: Comunicação Construtiva; Liderança e Influência; Desenvolvimento Organizacional; Instrumentalização ao Luto; O Futuro dos Negócios.
- ✓ Retomada dos treinamentos obrigatórios em formato presencial ou totalmente repaginados em formato virtual: Urgência e Emergência; Espirometria; PGRSS.
- ✓ Treinamentos sugeridos:

Palestra assédio moral - Em consonância com uma determinação do sindicato, propiciamos uma palestra orientativa sobre o tema assédio moral, facilitada por um advogado especializado no assunto, onde 100% dos funcionários foram convidados, de forma a se familiarizarem e esclarecerem dúvidas sobre o tema.

LGPD - O assunto LGPD já era conhecido por nós, mas o ano de 2022 marcou pelo mapeamento das necessidades de adequação, bem como das ações necessárias para tal.

Pessoas e Cultura

Para sustentar, de fato, o nosso imperativo Transformação Cultural, o time de Pessoas & Cultura tinha como meta o autodesenvolvimento, já que sofreu mudanças importantes em praticamente 100% de seus membros. Tínhamos como desafio traduzir um grupo de pessoas em um time que aprenderia muito sobre convivência, tolerância, resiliência e trabalho sistêmico. O resultado foi a composição do time em perfis que se complementam com maior versatilidade, com relações mais autênticas e maior aderência à nova cultura do negócio.

Principais ações:

- 1) **Encontros Segurança Psicológica (Comitê):** Instituímos o Comitê de Segurança Psicológica, e através de encontros mensais amadurecemos e disseminamos o tema. O assunto passou a ser lembrado no time de gestão e através da divulgação interna de informativos sobre o tema, passou a ser comentado entre colegas em geral. A partir disso, através da pesquisa de clima, realizamos o diagnóstico de segurança psicológica na empresa, cujos resultados darão subsídios para o projeto que iniciará no ano de 2023.
- 2) **Diversidade:** Com o intuito de familiaridade com o tema, o setor de Pessoas & Cultura participou ativamente de alguns dos Grupos de Afinidade das Empresas Randon (LGBTQIAP+, PCDs, Mulheres e Raça e Etnia). Os encontros possibilitaram um olhar mais inclusivo, nos convidando a ampliar os horizontes com as diversas contribuições dos diferentes públicos, trazendo inspiração para que entendêssemos as possibilidades do tema na nossa realidade.
- 3) **ESG | Environmental, Social and Governance:** O time participou de uma imersão focada em apresentação de boas práticas implementadas por organizações, visando não apenas comprovar sua solidez e assegurar o crescimento sustentável, mas também evidenciar a preocupação com o meio ambiente e o bem-estar social. A partir disso, foi possível rever condutas e repensar as possibilidades do tema no SSI.
- 4) **CONARH (Congresso Nacional de Recursos Humanos):** Participamos do maior encontro da área de Recursos Humanos no país, realizado na cidade de São Paulo, que é voltado para as principais tendências e cases de sucesso praticados pelas melhores empresas do mundo, oportunizando trocas e networks.
- 5) **Guia de Carreira:** Nosso Guia de Carreira, que é uma mochila com ferramentas de apoio para que nossos profissionais atuem ativamente na construção de suas carreiras, tomou um formato mais robusto em 2022, quando reformulamos o conteúdo e sua apresentação. Em um formato leve, apresentamos o conceito e as tendências, apresentando perspectivas e fortalecendo o protagonismo de cada um.
- 6) **PDI (Programa de Desenvolvimento Individual):** Ao término do primeiro ciclo em andamento, o encerramento foi oficializado através da reaplicação do teste PDA, onde foi possível identificar os comportamentos que foram modificados ao longo do período e compreender os comportamentos que mereciam maior foco e que, portanto, continuariam trabalhados. Nosso modelo foi acertado,

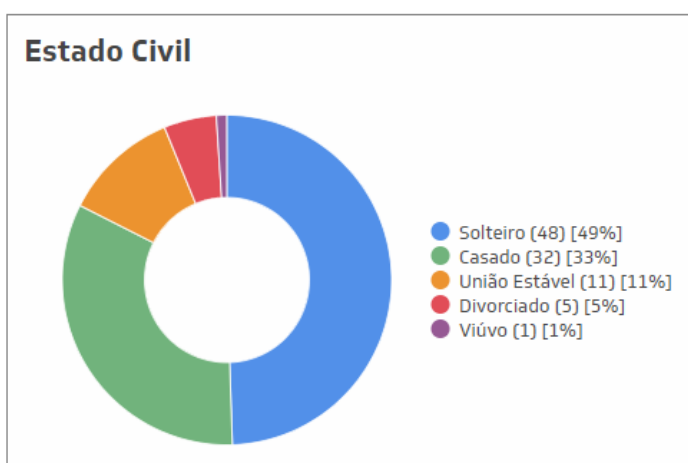
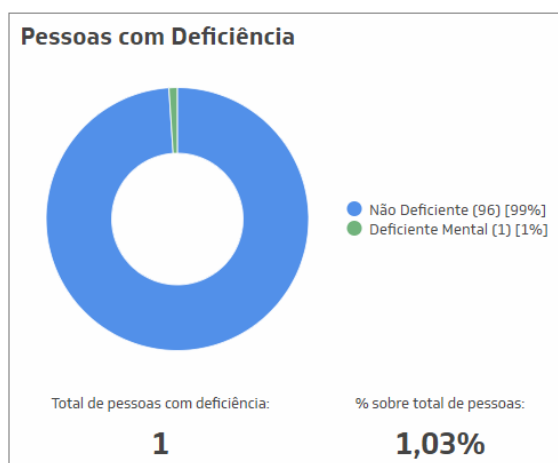
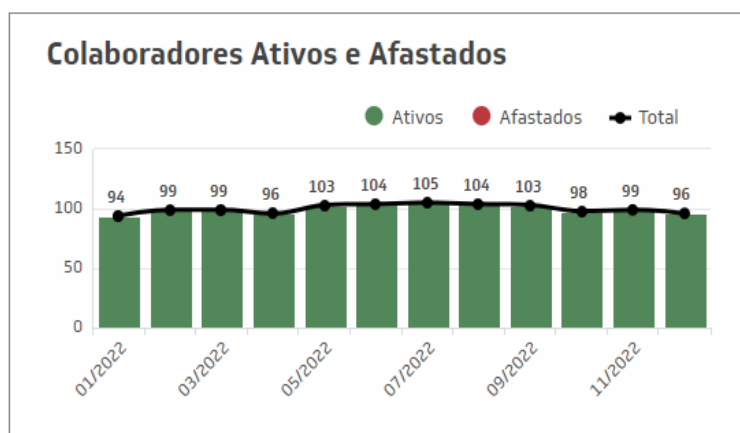
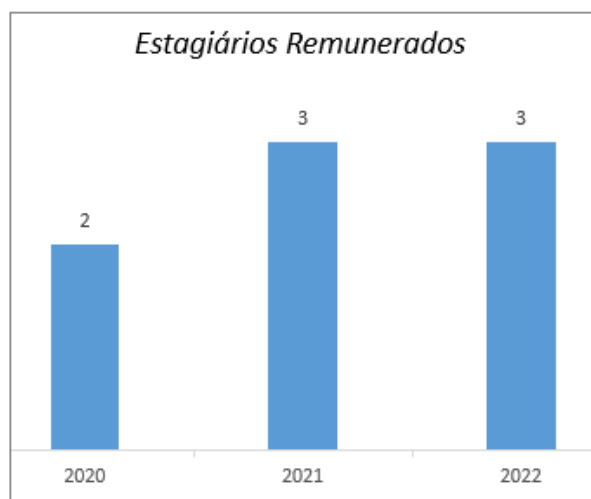
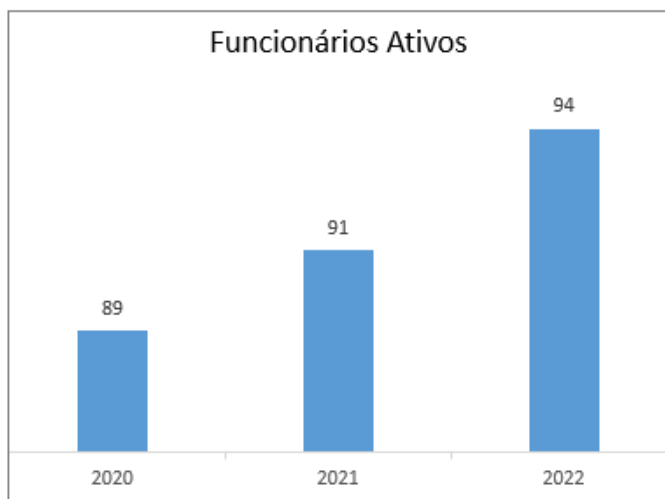
Relatório da Administração - Ano 2022

de forma que contemplamos os funcionários que desejaram permanecer no desenvolvimento por mais um ciclo.

- 7) **Pesquisa de Clima:** No ano de 2022 realizamos a pesquisa de clima, na qual abordamos os seguintes tópicos: Comunicação; Treinamentos; Relacionamento; Motivação; Remuneração/benefícios; Perspectivas; Liderança; Segurança psicológica. Foi realizado uma ampla divulgação através das nossas redes institucionais, afim de engajar a todos e ter o maior número de participantes possível. O resultado geral foi de 85,9%, superando as metas e comprovando o nosso compromisso de cuidado com todos os nossos públicos.
- 8) **Amigo emocional:** Realizamos o projeto do amigo emocional no mês de setembro, em parceria com a Medicina Preventiva, em alusão ao Setembro Amarelo, que tinha, como objetivo, o cuidado de um colega para com o outro. A iniciativa, que iniciou em 2021, cresceu em 2022, e a ideia era que cada pessoa pudesse 'adotar' um colega e 'cuidar' dele ao longo do mês. Ao término do período, o colega que mais se engajou no projeto teve reconhecimento através da retribuição do cuidado através de um presente embalado em muito carinho.

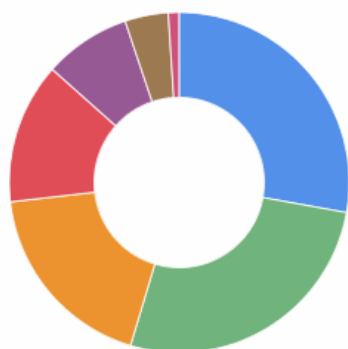
•

Nosso time em números



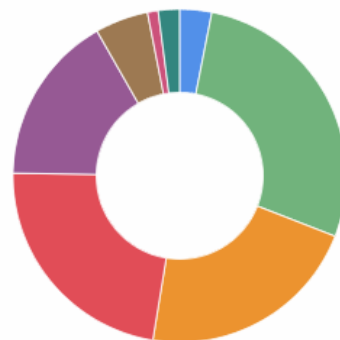
Nosso time em números

Grau de Instrução



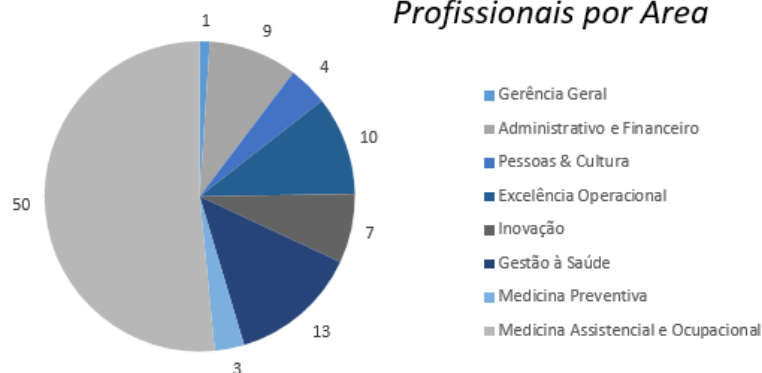
- Educ Superior Comp (27) [28%]
- Ensino Médio Comp (26) [27%]
- Educ Superior Incomp (18) [19%]
- Pós-graduação (13) [13%]
- Técnico (8) [8%]
- Ensino Médio Incomp (4) [4%]
- Mestrado (1) [1%]

Distribuição do Tempo de Casa



- Ate 6 meses (3) [3%]
- Mais de 6 meses ate 1 ano (27) [28...]
- Mais de 1 ano ate 2 anos (21) [22%]
- Mais de 2 anos ate 5 anos (22) [23%]
- Mais de 5 anos ate 10 anos (16) [16...]
- Mais de 10 anos ate 15 anos (5) [5%]
- Mais de 15 anos ate 20 anos (1) [1%]
- Mais de 20 anos ate 25 anos (2) [2%]

Profissionais por Área



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 bem-estar social, mental e físico de cada beneficiário.

Diante do momento pandêmico que vivemos, 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.

Os temas abordados foram os seguintes:

- Entendendo o Autismo
- Esclarecendo as Doenças Crônicas
- Alimentação Saudável
- Cuide-ssi
- O cuidado começa do diálogo

Impactamos nessas *lives* de conteúdos o total de 1.181 funcionários das Empresas Randon.

Medicina Preventiva

Campanha Vacinação H1N1 2022

Neste ano foi realizada a campanha de vacinação contra a gripe H1N1 dos funcionários das Empresas Randon e seus consultores externos. A campanha contou com o envolvimento do SESI para realizar a aplicação das doses nos funcionários, que o SSI Saúde subsidia 30% do valor total das vacinas.

Foram aplicadas na campanha 8920 doses de imunização a H1N1, com mais de 400 horas de realização de gesto vacinal, foi realizada em 37 locais diferentes de aplicação de doses.

A campanha de prevenção H1N1 contou também com o atendimento aos consultores das Empresas Randon que foram atendidos em 24 cidades diferentes do Brasil para também conseguirem se imunizar contra a influenza. A cobertura total dos vacinados neste ano foi de 58%, 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 2022 foram monitoradas 203 mulheres dentro deste programa.

Nesse ano, dentro do programa, foi incluída a possibilidade da realização de Consultoria de Puerpério para as famílias participantes do programa. O puerpério é o momento pós-parto em que muitas mudanças acontecem com o corpo, a mente e as emoções. Durante o puerpério a mulher está se recuperando da gestação. É comum que haja mudanças emocionais constantes porque ela ocorre em conjunto com a adaptação à nova rotina e a presença do bebê. Essa consultoria acontece no próprio domicílio da família, sendo abordado diversos assuntos e com duração de até 4 horas.

Medicina Preventiva

Corrida e Caminhada - Juntos Pela Saúde

O ano de 2022 reservou também o retorno da reconhecida corrida e caminhada do SSI Saúde. Neste ano ela contou com o aporte da Randon via Lei do Incentivo ao Esporte, junto a Norte Marketing Esportivo, para a realização desta etapa. A prova foi realizada no Ecoparque em Caxias do Sul. Contando com mais de 4000 participantes para as provas oficiais de corrida (5km e 10km), caminhada (3km) e corrida kids. A prova teve como apoiadores além da Randon e do SSI Saúde, a empresa Triches e a Kenpo Sports.

O evento foi um sucesso de vendas, esgotando os kits anteriormente a data da prova, tornando-se a maior prova de rua da cidade de Caxias do Sul.

Programa Apague esse Hábito

Foi elaborado junto a Randon Implementos, um programa de prevenção ao uso do cigarro. Os interessados eram acompanhados e monitorados por um time de especialistas que continham, enfermeiros, psicóloga, assistentes sociais, médicos do trabalho e médicos especialistas.

Neste primeiro semestre de programa, foram atendidos 23 funcionários da empresa, dos quais 7 conseguiram parar de fumar. Este programa vem sendo trabalhado pelo SSI Saúde, para ser ofertado em 2023 para demais unidades das Empresas Randon.

Monitoramento de Beneficiários

Em 2022 a Medicina Preventiva, iniciou o programa de monitoramento do estado de saúde dos beneficiários do SSI Saúde. A ação iniciou com a carteira de aposentados da operadora, abrangendo depois idades menores. Também foram monitorados beneficiários que realizaram alguma ação ou campanha e que necessitam de maior suporte em relação a sua saúde. Neste ano o projeto monitorou 66 beneficiários.

Tod@s pelo cuidado

Em 2022 o SSI Saúde, realizou novamente as ações alusivos aos meses de prevenção ao câncer de Mama e câncer de próstata. Para esse ano a inovação se deu por meio de uma campanha conjunta, abordando também os aspectos da diversidade encontrada na sociedade atualmente. Compondo ações de promoção de saúde, como oficinas de relaxamento, oficinas de treinamento funcional e oficina de alongamento, palestra sobre

saúde do homem e da mulher e também uma palestra sobre alimentação saudável. Tornando assim o funcionário e beneficiário mais empoderado para realizar melhores escolhas referente a sua saúde e bem estar.

Também como ação da campanha, foi possibilitado aos funcionários e beneficiários a realização de exames diagnósticos e preventivos, como o PSA e a Mamografia Digital. Essa ação obteve mais de 300 beneficiários participantes realizando gratuitamente seus exames de prevenção.

COVID-19

- Desenvolvimento de ações em saúde mental que contemplam o escopo da educação, mobilizando esforços, ferramentas e instrumentos que possibilitem a ampliação da consciência dos profissionais com relação às suas emoções, comportamentos e hábitos. São utilizadas as metodologias do Desenvolvimento de Equipe, Liderança - com foco na identificação e gerenciamento de riscos emocionais, programas de qualidade de vida e saúde financeira. Para tratar de situações individuais, são ofertados os atendimentos psicossociais como apoio suporte para o profissional.
- Campanhas de divulgação e incentivo para imunização e atualização de protocolos para COVID-19.
- Realizados 12.833 testes de COVID-19 funcionários das empresas patrocinadoras:

<i>Controle de Testes COVID</i>	<i>TOTAL 2022</i>
Testes Rápidos IgG/IgM	120
PCR	408
Teste Antígeno - Swab Nasal	12.305
TOTAL	12.833

Inovação e Tecnologia

Acreditamos que é nossa responsabilidade fornecer serviços de saúde de alta qualidade, seguros e acessíveis aos nossos beneficiários. Para atingir esses objetivos, estamos sempre buscando maneiras de melhorar nossos processos internos e aprimorar a experiência do beneficiário em nossos serviços. Em 2022, a área de tecnologia e inovação entregou algumas melhorias que permitiram atender melhor às necessidades de nossos beneficiários.

Telemedicina: A pandemia do COVID trouxe grandes desafios para a área da saúde e para o SSI Saúde. As restrições de circulação e as medidas de distanciamento social tornaram-se mais difíceis de fornecer serviços presenciais. Além disso, o número de pacientes com suspeita ou confirmação de COVID sobrecarregou as unidades de saúde, tornando necessário buscar novas alternativas para atendê-los. Em janeiro de 2022 disponibilizamos no aplicativo do SSI o serviço/funcionalidade de Telemedicina, para que o beneficiário pudesse agendar sua consulta com mais facilidade e consultar com médico de forma rápida e sem sair de casa! O serviço de telemedicina tem sido bem recebido por nossos beneficiários, a iniciativa permitiu que ampliassem o acesso aos nossos serviços e melhorassem a qualidade do atendimento, atendendo às necessidades dos nossos beneficiários.

Canais Digitais: Para facilitar e evitar deslocamento do nosso beneficiário, implantamos em nosso aplicativo os canais digitais de envio de laudos médicos que necessitam de autorização e envio de solicitação de reembolso, simplificando e agilizando esses processos para nossos beneficiários. Com a implementação houve uma redução significativa no tempo de processamento de recebimento de informações, o que facilitou para nosso beneficiário e para os colaboradores do SSI Saúde em suas atividades internas.

Escritório de projetos: Sabemos que nossos beneficiários esperam que o SSI Saúde entregue serviços eficientes e eficazes. Para isso, lançamos o escritório de projetos para otimizar nossos processos internos e melhorar a gestão de projetos. Com essa iniciativa, houve uma maior padronização, transparência e agilidade na execução de projetos, além de permitir uma melhor alocação dos recursos e uma maior visibilidade dos resultados.

Chatbot automatizado: Para que possamos prestar um atendimento mais ágil para as demandas internas do SSI Saúde, criamos um chatbot para os chamados de TI, permitindo que nossos colaboradores possam abrir chamados técnicos e obter respostas

Relatório da Administração - Ano 2022

imediatas para suas dúvidas. Com essa iniciativa, houve um aumento na agilidade e qualidade do atendimento, além de redução no tempo de espera dos chamados.

Continuaremos investindo em tecnologia e inovação, buscando aprimorar nossos serviços e oferecer novas soluções aos nossos beneficiários. Estamos avaliando a possibilidade de implementar novas funcionalidades no aplicativo, melhorias em nosso website, além de melhorias para nossos canais de atendimento. Estamos comprometidos em continuar investindo em inovação e tecnologia, com o objetivo de oferecer serviços cada vez mais completos e personalizados. Acreditamos que essas melhorias trarão benefícios tanto para nossos beneficiários quanto para nossos colaboradores, confiantes para o crescimento sustentável do SSI Saúde.

Futuro - Perspectivas

O ano 2022 foi de retomada de projetos no pós pandemia, com foco No Planejamento Estratégico, satisfação do beneficiário, reestruturação da estrutura e equipes.

O cenário da saúde suplementar é cada vez mais desafiador, exige melhor gestão dos custos e tomadas de decisões rápidas, diante do dinamismo dos acontecimentos.

O SSI Saúde busca de forma constante estar preparado para as mudanças, a fim de assegurar o melhor cuidado de seus beneficiários, com solidez financeira.