

## RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

A Administração da ATITUDE SAÚDE ASSISTÊNCIA MEDICA LTDA, registrada nesta Agência sob o n. 42.215-1, submete à apreciação desta Diretoria nosso RELATORIO DA ADMINISTRAÇÃO relativo ao exercício social finalizado em 31.12.2023.

### 1. MENSAGEM DA DIRETORIA:

Considerar o ano de 2023 o ano da consolidação da ATITUDE SAÚDE no mercado de Saúde Baiano demonstrado pelos seguintes resultados

1. Aumento expressivo de beneficiários – iniciamos janeiro com 1.145 beneficiários ativos e finalizamos o ano com 6.145 – um crescimento de 537%.
2. Consolidação da abertura dos mercados de Juazeiro, Santo Antônio, Feira de Santana, Alagoinhas, Camaçari e Vitoria da Conquista.
3. Expansão das APS própria ou em parceria para as demais regiões de comercialização.
4. Investimento em marketing institucional através: das nossas redes sociais, entrevistas, participação em congressos e eventos.

São muitos os desafios para 2024: controle do aumento dos custos assistenciais, a alta competitividade do mercado, absorção de novas tecnologias. Todos iremos enfrentar com, criatividade, tecnologia, profissionalismo e ética

Elisangela Sousa  
CEO

## 2. DESEMPENHO OPERACIONAL / ECONÔMICO FINANCEIRO

Em relação ao desempenho operacional a empresa demonstra evolução positiva em todos os aspectos:

- A. Número de beneficiário: entre Jan/2023 a dez/2023 aderiram ao Plano de Saúde Atitude 8.612 beneficiários, ficando um saldo de 6.145 vidas ativas em 31/12/2023;
- B. Receita Bruta R\$ 6.900.520, com percapita médio por vida de R\$ 198,00;
- C. Sinistralidade de 60,18%, número bem abaixo do mercado, justificado pelo grande número de beneficiários entrantes, com carência a ser cumprida.
- D. Despesas comerciais e de Marketing de R\$ 325.418 – o que correspondente a 4,71 da receita bruta
- E. Despesas Administrativas de R\$ 1.916.993 – 27,78% ainda justificada pela necessidade de captação de novos credenciados e mercados

## 3. INVESTIMENTOS:

Os principais investimentos foram direcionados para a ampliação da rede credenciada e o reposicionamento da empresa no mercado da Bahia

### 1. DESTINAÇÃO DO LUCRO

Não se aplica.

### 2. CONSIDERAÇÕES SOBRE O PARECER DA AUDITORIA

A Auditoria Independente ressaltou em seu relatório insuficiência de Garantias Financeiras de Lastro e Vínculo, bem como a Insuficiência sobre o Capital Base. Quanto a necessidade de vínculo verificou-se que o mesmo se refere ao montante de aproximadamente 43.321. Como providencias fizemos a vinculação em março/2024

Quanto a insuficiência de Capital Base a providencia tomada foi o aporte dos sócios, para aumento do capital social em R\$ 400.000,00 conforme alteração contratual

### 3. PLANO DE AÇÃO PARA 2023

Visando a manutenção do crescimento da empresa nos próximos anos, desenvolvemos um plano de ação para implantarmos no biênio 2024/2025, com foco na qualidade e Humanização do Atendimento.

## **PLANO DE AÇÃO ESTRATÉGICO**

Objetivo 1- Redução dos custos assistenciais em 30% (trinta);

Meta 1.1- Manter taxa de Sinistralidade em 70% (setenta por cento);

Ação 1.1.2- Profissionalizar a auditoria;

Ação 1.1.3- Implantação de pacotes;

Meta 1.2- Integração com os Hospitais, Clínicas e Laboratórios;

Ação 1.2.1- Promover encontros periódicos com a rede assistencial com o objetivo de facilitar os entendimentos;

Ação 1.2.2- Discutir reajustes com transparência, revelando a real situação econômica e financeira da empresa;

Meta 1.3- Gerenciamento de doenças crônicas.

Ação 1.3 .1- Identificação dos pacientes crônicos;

Ação 1.3.2- Constituição de equipe multidisciplinar composta de médicos, enfermeiros e assistentes sociais para implementação;

Meta 1.4- Implantação de um programa de prevenção à saúde;

Ação 1.4.1- Elaboração de um projeto de prevenção à saúde;

Ação 1.4.2- Contratação de uma empresa especializada para execução deste programa;

Meta 1.5- Controle de preços dos materiais e medicamentos de alto custo;

Ação 1.5.1- Comprar diretamente do fornecedor sem a intermediação da rede hospitalar, com 03 (três) cotações;

Ação 1.5.2- Introduzir a rotina de autorização prévia;

Ação 1.5.3- Solicitar sempre uma segunda opinião médica;

Ação 1.5.4- Remuneração por pacotes;

Ação 1.5.5- Decisão de incorporação ao arsenal médico destes materiais, deverá estar baseada em evidências científicas;

Ação 1.5.6- Monitorização do Corpo Clínico com padronização de procedimentos que contemplem materiais de alto custo;

Meta 1.6- Controle dos custos de Laboratórios;

Ação 1.6.1- Identificação dos profissionais médicos que mais solicitam exames;

Ação 1.6.2- Conhecimento e conscientização dos médicos para que solicitem exames baseados em evidências científicas;

Ação 1.6.3- Coibir fraude com conscientização dos usuários e dos prestadores;

Ação 1.6.4- Auditoria de preço nas contas apresentadas;

Ação 1.6.5- Implantação de protocolo de exames em comum acordo com os prestadores baseado na ciência;

Meta 1.7- Criação de rede assistencial própria;

Ação 1.7.1- Implantação de ambulatórios nas especialidades médicas com número insuficiente;

Ação 1.7.2- Construção de Laboratório próprio.

Responsável: Coordenador Médico, Gerente Assistencial e Diretor Financeiro.

Prazo: 12 (doze) meses.

Recursos: R\$ 150.000,00 (Cento e cinquenta mil reais).

Objetivo 2. - Consolidação da marca no mercado.

Meta 2.1- Promover ações de Marketing;

Ação 2.1.1- Formular e implantar o plano anual de marketing;

Ação 2.1.2- Marketing contínuo na mídia focado nas classes C e D. Ação 2.1.3- Contratação de web design para criação do site da empresa;

Ação 2.1.4- Envio de mala direta aos usuários em datas especiais como Páscoa, Natal, dia das mães;

Meta 2.2- Inclusão Social;

Ação 2.2.1- Patrocinar atividades de atletas;

Ação 2.2.2- Promover e patrocinar eventos culturais;

Ação 2.2.3- Participar de eventos médicos tais como congressos, seminários, cursos.

Prazo: 12 (doze) meses.

Responsável: Departamento Comercial.

Recursos: R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Objetivo 3 - Ampliação da área de atuação.

Meta 3.1- Atuação em Estados Limítrofes;

Ação 3.1.1- Compor a rede assistencial (hospitais, clínicas e laboratórios);

Ação 3.1.2- Terceirizar a equipe de vendas;

Ação 3.1.3- Promover a cooperação com a classe médica na área de atuação.

Prazo: 02 (dois) anos.

Responsável: Departamento Comercial.

Recursos: R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Objetivo 4 - Elevar o desempenho operacional da empresa.

Meta 4.1- Qualificação de Recursos Humanos;

Ação 4.1.1- Treinamento de colaboradores com cursos de curta duração;

Ação 4.1.2- Estabelecer critérios de avaliação de desempenho de forma periódica;

Ação 4.1.3- Instituir programa de capacitação para os ocupantes de cargos administrativos;

Meta 4.2- Aperfeiçoar a Tecnologia de Informação;

Ação 4.2.1- Implantar controles, integrando o soft entre os diversos departamentos;

Ação 4.2.2- Aquisição de equipamentos de informática mais potentes;

Meta 4.3- Instituir plano de cargos, carreira e remuneração, que contemple os colaboradores em todos os níveis profissionais;

Ação 4.3.1- Elaboração do Plano de Cargos, Carreira e Remuneração;

Ação 4.3.2- Implantar o Plano de Cargos, Carreira e Remuneração.

Prazo: 12 (doze) meses.

Responsável: Diretor Administrativo e Financeiro.

Recursos: R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais).

Objetivo 5 - Fidelização de vendedores e Corretoras.

Meta 5.1- Criação de campanhas para vendedores;

Ação 5.1.1- Premiação mensal, semestral e anual por desempenho;

Ação 5.1.2- Encontros Festivos para comemoração de metas alcançadas;

Ação 5.1.3 - Incentivo pecuniário aos vendedores;

Meta 5.2- Comissionamento diferenciado para as corretoras com maior produção.

Ação 5.2.1-Desenvolver Campanhas exclusivas para Corretoras PJ e Assessorias

Ação 5.2.2-Visitas e encontros bimestrais

Prazo: 06 (seis) meses.

Responsável: Departamento Comercial e Diretor Administrativo.

Recursos: R\$ 55.000,00 (Cinquenta e cinco mil reais).

Objetivo 6 - Cumprir as resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Meta 6.1- Acompanhar constantemente as resoluções da Agência;

Ação 6.1.1- Participação do Diretor Executivo e corpo gerencial em cursos pertinentes;

Ação 6.1.2- Contratação de profissional específico para acompanhamento destas resoluções;

Ação 6.1.3- Manter relacionamento estreito com a Agência Reguladora - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Prazo: 03 (três) meses.

Responsável: Diretor Presidente.

Recursos: R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).

Objetivo 7 - Reter o cliente,

Meta 7.1- Agregar serviços

Ação 7.1.1- Convênio com farmácias para desconto em compra de medicamentos.

Ação 7.1.2- Oferecer aos usuários seguro de vida e de invalidez, sem custo adicional.

Ação 7.1.3- Auxílio funeral à família.

Ação 7.1.4- Seguro desemprego, garantindo ao usuário atendimento por 03 (três) meses.

Ação 7.1.5- Disponibilizar plano odontológico

Meta 7.2- Exigir qualificação dos Prestadores e dos conveniados visando a excelência no atendimento.

Ação 7.2.1- Admitir somente Prestadores titulados que comprovem a especialidade.

Ação 7.2.2- Credenciar ou referenciar hospitais, clínicas e laboratórios que possuam capacidade técnica de excelência na região.

Meta 7.2- Levar informação ao paciente

Ação 7.2.1- Elaborar jornal informativo periódico com informações sobre o plano.

Ação 7.2.2- Promover palestras com tema focado na conscientização dos usuários.

Meta 7.3- Ações de promoção à saúde

Ação 7.3.1- Visitas domiciliares aos pacientes crônicos

Ação 7.3.2- Atendimento personalizado aos pacientes crônicos.

Ação 7.3.3- Realização de cursos específicos para melhor conhecimento das patologias pelo usuário

Prazo: 06 (seis) meses.

Responsável: Coordenador Médico.

Objetivo 8 - Redução de custos administrativos em 30% (trinta).

Meta 8.1- Reduzir em 30% (trinta) os custos com taxas e despesas de cobrança bancárias e despesas operacionais

Ação 8.1.1 - Renegociar, junto aos bancos, valores de boleto bancário.

Ação 8.1.2- Reduzir em 30% (trinta) os custos Operacionais.

Prazo: 02 (dois) meses.

Objetivo 9 – Investimento em Tecnologia.

Meta 9.1- Substituição do atual sistema de gestão

Ação 9.1.1 - Contratação de um novo sistema de Gestão (Em andamento a implantação TOTVS).

Ação 9.1.2 - Melhorar as ferramentas operacionais da CENTRAL DE ATENDIMENTO, colocando à disposição de nossos beneficiários outros canais de acesso para solicitação dos serviços.

Meta 9.2 – Implantação do Serviço de Telemedicina

Ação 9.1.2 – Contratação de Empresa especializada em Telemedicina,

Prazo: 06 (seis) meses.

Responsável: Gerente Assistencial / Gerente Financeiro

Recursos: R\$ 300.000,00 (Trezentos mil reais).