

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2023

GOIÁS OLHOS PARTICIPAÇÕES E EMPREENDIMENTOS S/A

1. Visão Geral

O ano de 2023 foi um período de grandes transformações e crescimento para a Goiás Olhos Participações e Empreendimentos S/A. A administração focou na expansão dos serviços, na modernização da infraestrutura e no fortalecimento das práticas de governança corporativa. A implementação de novas tecnologias e processos eficientes resultou em avanços significativos na experiência do paciente, na otimização de custos e na expansão do portfólio de serviços médicos.

Os investimentos estratégicos permitiram melhorias expressivas na gestão financeira, no marketing digital, no atendimento ao cliente e na qualidade dos serviços oferecidos. A busca pela inovação e excelência operacional garantiu que as empresas controladas (CBCO, TOTUM e HOP) se consolidassem como referências no setor oftalmológico e de saúde.

2. Desempenho das Empresas Controladas

CBCO – Centro Brasileiro da Cirurgia dos Olhos

- Governança e Eficiência Operacional:
 - Implantação da Central de Notas Fiscais, promovendo maior controle fiscal.
 - Rastreamento de NF de serviços para melhor transparência.
 - 100% das compras de MAT/MED realizadas via plataforma de cotação, otimizando custos.
 - Reestruturação física do Centro de Serviços Compartilhados (CSC), melhorando a produtividade.
 - Implantação do Projeto Zero Papel, digitalizando processos financeiros.
 - Gestão Financeira e Atendimento:
 - Guias Concluídas:
 - Cirurgias: 943
 - Total: 16.748 procedimentos realizados.
 - Contas a Pagar: 5.415 registros.
 - Contas a Receber: 11.283 registros.
 - Qualidade e Satisfação do Cliente:
 - NPS (Net Promoter Score): 94, com taxa de resposta de 40,48%.
 - Avaliação Google: Média de 4,6 estrelas.
 - Criação da Ouvidoria e implementação de pesquisa de satisfação.
 - Marketing e Crescimento Digital:
 - Leads Gerados: 7.218
 - Leads Convertidos: 681
 - Crescimento de seguidores nas redes sociais: de 21.230 para 27.458 (+29,3%).
 - Podcast: Lançamento de 08 episódios voltados à oftalmologia e saúde.
-

TOTUM – TOTUM Saúde

- Expansão de Serviços e Infraestrutura:
 - Abertura de nova filial em Goiânia na região noroeste.
 - Transferência da CAF (Central de Abastecimento Farmacêutico) para novas instalações.
 - Adequação de salas para novas especialidades e reforma da recepção.
- Resultados Financeiros e Processos:

- Contas a Pagar: 11.662 transações processadas.
 - Reestruturação da gestão de estoques, promovendo melhor controle de suprimentos.
 - Implementação do PIX sem taxas nas máquinas de pagamento, gerando economia.
 - Atendimento e Expansão Médica:
 - Guias Concluídas:
 - Consultas: 12.667
 - Exames: 7.934
 - Cirurgias: 1.022
 - Total: 21.673 procedimentos realizados.
 - Inclusão de 7 novas especialidades, como Otorrinolaringologia, Dermatologia, Nutrologia e Medicina do Esporte.
 - Ampliação do corpo clínico: 13 novos médicos contratados, totalizando 49 médicos.
 - Marketing e Comunicação:
 - Alcance digital: 2.301.027 pessoas.
 - Engajamento nas redes: 1.550.094 interações.
 - Leads Convertidos: 290.
-

HOP – Hospital de Olhos de Palmas

- Modernização e Infraestrutura:
 - Reforma do Centro Cirúrgico, melhorando fluxo de pacientes.
 - Aquisição de novos equipamentos, incluindo microscópio cirúrgico, mesa cirúrgica e sistema de rastreabilidade hospitalar.
 - Ampliação da rede Wi-Fi corporativa e migração de e-mails, melhorando a comunicação interna.
 - Resultados Financeiros e Operacionais:
 - Guias Concluídas:
 - Consultas: 23.304
 - Exames: 26.179
 - Cirurgias: 3.378
 - Contas a Pagar: 5.415 registros.
 - Contas a Receber: 11.283 registros.
 - Captação de crédito e renegociação de contratos, garantindo maior liquidez.
 - Marketing e Relacionamento com Pacientes:
 - Leads gerados via digital: 1.128
 - Participação em eventos: "Corrida do Fogo" e "Beach Tennis", promovendo saúde e bem-estar.
 - Podcast e campanhas digitais para engajar a comunidade médica e pacientes.
 - NPS: 93, demonstrando alto nível de satisfação.
-

3. Consolidação Financeira do Grupo

O desempenho financeiro do grupo foi positivo, impulsionado por:

- ✔ Digitalização dos processos financeiros, reduzindo custos operacionais.
- ✔ Expansão da TOTUM e modernização da infraestrutura do HOP, aumentando a capacidade de atendimento.
- ✔ Maior eficiência na conversão de leads, refletindo no faturamento.
- ✔ Adoção de novas tecnologias, como rastreabilidade de estoque e melhoria na gestão de guias médicas.

Os investimentos em infraestrutura, equipe médica e governança garantiram previsibilidade financeira e crescimento sustentável, preparando o grupo para um 2024 ainda mais sólido.