



 Elosaúde

RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO | 2012

CONSELHO DELIBERATIVO

Titulares

Celso Ribeiro de Souza - Presidente
Jorge da Silva Mendes - Vice-Presidente
Euclides Antônico Backes
Rogério Brenand Pazzim
Cleusa Gomes Alves
Cláudio Tramuja
Deunézio Cornelian Júnior
Hamilton Gomes de Souza

Suplentes

Claudio Diaz
Alexandre Fillard Tonello
Adriana Varela
Rosangela Engleitner Knack Freitas
Pedro Paulo Cardoso Martins
Paulo Cesário
Rogério Lang
Luiz Henrique Barreto Jarces

CONSELHO FISCAL

Titulares

Sandro Rodrigues da Silva
Dineide dos Santos Gil
Luis Mendes de Souza

Suplentes

Michely Bernardini Schweitzer
Edísio Maia
Albertina Brasiliense

DIRETORIA EXECUTIVA

Geazi Correa - Presidente e Diretor de Operações interino
Nelson Antonio Vieira de Andrade - Diretor de Gestão Administrativa e Financeira





MENSAGEM AOS ASSOCIADOS

MÃOS DADAS E INTENÇÕES COMPARTILHADAS

Como uma criança em franco aprendizado, dando os primeiros passos independente das mãos protetoras de seus pais, a ELOSAÚDE caminhou ao longo do último ano sustentada sobre pernas fortes, conquistando o equilíbrio próprio de quem está crescendo com vigor.

No início do ano Conselho Deliberativo, Diretoria e empregados firmaram propósito de comprometimento e esforço mútuos, para que a ELOSAÚDE continuasse seu caminho de autonomia e independência sobre alicerces firmes e perenes, sem esquecer os valores que a conduziram até o estágio atual.

O ano de 2012 trouxe importante sobrecarga de trabalho, uma vez que o reflexo decorrente do aumento significativo no número de beneficiários, que praticamente dobrou entre o final de 2011 e o início de 2012, passou a ser sentido intensamente em todas as áreas. Tal crescimento, embora esperado e desejado, exigiu esforço redobrado e comprometimento total da equipe, sem o que dificilmente seria possível atingir os resultados esperados. Este comportamento foi determinante para que os padrões de qualidade não fossem afetados e tem importância ainda maior, quando se constata que o quadro funcional permaneceu estável.

Além das atividades operacionais focadas no atendimento aos beneficiários, credenciados e patrocinadoras, o plano de trabalho traçado pela alta administração para o período privilegiou a consolidação de mecanismos de segurança e controle operacionais sem, contudo, deixar de lado os padrões de melhoria e modernização dos processos de trabalho.

As vitórias conquistadas ao longo do ano coroaram o sentimento que preponderou na ELOSAÚDE em 2012: o espírito de que todos compartilham das mesmas intenções e dos mesmos objetivos, e isto a nosso ver, sinaliza para o objetivo maior que é a sustentabilidade da entidade no longo prazo.

A Administração

SUMÁRIO

A ELOSAÚDE 8

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL 8

QUADRO FUNCIONAL - FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS 9

QUALIFICAÇÃO E RECICLAGEM 9

DAS RECEITAS E PATRIMÔNIO 9

DIRETRIZES DE INVESTIMENTO 10

FUNDO DE INVESTIMENTO EM COTAS (FIC) 10

FUNDO DE INVESTIMENTO HSBC ELOSAÚDE 10

FUNDO DE RESERVA TÉCNICA 10

DESTINAÇÃO DE RESULTADOS 10

PLANOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR E ODONTOLÓGICO 11

PLANOS DE MODALIDADE DE CUSTEIO PÓS-ESTABELECIDOS 11

PLANOS DE MODALIDADE DE CUSTEIO PRÉ-ESTABELECIDOS 11

DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – QUADRO GERAL 12

DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – PLANOS EM PRÉ-PAGAMENTO 12

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS PLANOS 13

PLANO DE SUBSÍDIO AO ASSOCIADO 15

REDE DE ATENDIMENTO 15

A SAÚDE SUPLEMENTAR NO BRASIL 16

OS DESAFIOS DO MERCADO EM 2012 16

ELOSAÚDE REALIZA SEU PRIMEIRO PROCESSO ELEITORAL 17

METAS DE GESTÃO EM 2012 18

PROJEÇÕES E METAS PARA 2013 18

A ELOSAÚDE

Criada em 22 de fevereiro de 2010 a ELOSAÚDE – Associação de Assistência a Saúde – é uma instituição sem fins lucrativos, classificada como entidade de autogestão patrocinada e tem como objetivo básico administrar planos de assistência a saúde e odontologia a um público vinculado às suas patrocinadoras.

Sua origem se deu por meio de um processo de cisão, ocorrido em 1º de outubro de 2010, quando deixou de fazer parte da Fundação ELOS, estrutura da qual era integrante desde 2003.

A ELOSAÚDE possui quatro patrocinadoras: Tractebel Energia S.A, Eletrosul – Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A, Fundação ELOS e PREVIG Soc. de Previdência Complementar.

A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

ELOSAÚDE ASSOCIAÇÃO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE
ORGANOGRAMA



QUADRO FUNCIONAL - FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E ESCOLARIDADE DOS EMPREGADOS

A ELOSAÚDE fechou o ano de 2012 com uma equipe composta por 17 profissionais, com a admissão de três novos empregados: sendo um na área Administrativo-financeira e dois na área de atendimento e autorizações com a seguinte composição funcional:

	2012
Gerentes	2
Coordenadores	2
Analistas	2
Assistentes	11
TOTAL	17

Considerando o nível de escolaridade, o quadro funcional apresenta a seguinte composição:

ESCOLARIDADE	
Mestrado	1
Pós-graduando	2
Pós-graduando	1
Superior completo	2
Superior cursando	6
Ensino Médio Completo	5
TOTAL	17

QUALIFICAÇÃO E RECICLAGEM

A busca pela melhoria contínua de padrões e processos de trabalho, que a ELOSAÚDE tem procurado implementar desde sua criação, tem se consolidado como um dos principais objetivos relacionados à gestão de pessoas. Neste sentido e com o objetivo de nivelar o conhecimento de toda a equipe – inclusive gerentes e coordenadores

– no que se relaciona às ferramentas de gestão e controle, foi implementado no segundo semestre de 2012, um treinamento de qualificação e reciclagem no sistema HC (Health Care), que é a principal ferramenta de apoio ao processo de gestão operacional da empresa. Desenvolvido ao longo de cinco dias, o treinamento alcançou a totalidade dos empregados que puderam reciclar seus conhecimentos e adquirir novas expertises através do aprofundamento teórico e da interação prática.

Além do treinamento em sistemas informatizados, outros tipos de capacitação também foram aplicados ao longo do ano, contemplando rotinas de contabilidade e auditoria, regulamentação e especificidades do setor de saúde suplementar.

Os programas de qualificação e treinamento, que vêm sendo desenvolvidos desde a criação da entidade, serão expandidos em 2013 com a participação de empregados e diretores em eventos que buscam uma melhor qualificação dos empregados, em especial em eventos promovidos por entidades nacionais como é o caso da Unidas – União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde, entidade à qual a ELOSAÚDE é afiliada e da própria ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, órgão governamental que regula o setor.

DAS RECEITAS E PATRIMÔNIO

As fontes de receita da ELOSAÚDE são constituídas: (i) da contribuição mensal paga pelos associados e dependentes, (ii) de valores relativos à coparticipação em procedimentos pagos pelos associados, ambos de acordo com o regulamento do plano e, (iii) valores relativos às contribuições para saldar eventuais déficits, receitas resultantes da aplicação de reservas e disponibilidades, bens móveis e imóveis e suas rendas, doações etc. conforme consta no Estatuto Social da Associação. Além disso, também são fontes de receitas os recursos provenientes do reembolso das despesas

decorrentes dos procedimentos realizados pelos beneficiários das patrocinadoras e do pagamento das despesas administrativas de sua responsabilidade.

DIRETRIZES DE INVESTIMENTOS

O patrimônio da ELOSAÚDE é aplicado em instituições financeiras sólidas em conformidade com a Legislação vigente e diretrizes estabelecidas na Política de Investimento aprovada pelo Conselho Deliberativo. As aplicações são feitas sempre visando à segurança, rentabilidade e liquidez necessária ao cumprimento das atividades da entidade, buscando o retorno compatível com as necessidades atuariais do plano de custeio, integridade do patrimônio e manutenção do poder aquisitivo do capital investido.

A ELOSAÚDE encerrou o ano de 2012 com patrimônio no programa de investimentos de cerca de R\$ 40,1 milhões e obteve rentabilidade nominal consolidada de 9,21%, na sua carteira de investimento, percentual compatível com as rentabilidades obtidas no mercado financeiro.

Os recursos estão distribuídos entre três fundos, sendo dois exclusivos e um de Reserva Técnica.

FUNDO DE INVESTIMENTO EM COTAS (FIC)

O Fundo de Investimento Banco do Brasil Life Plus ELOSAÚDE, encerrou 2012 com um total de R\$ 28,3 milhões, representando 70,63% do patrimônio da Entidade. A rentabilidade obtida para este fundo foi de 9,62%, ou seja, 114,61% acima do Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

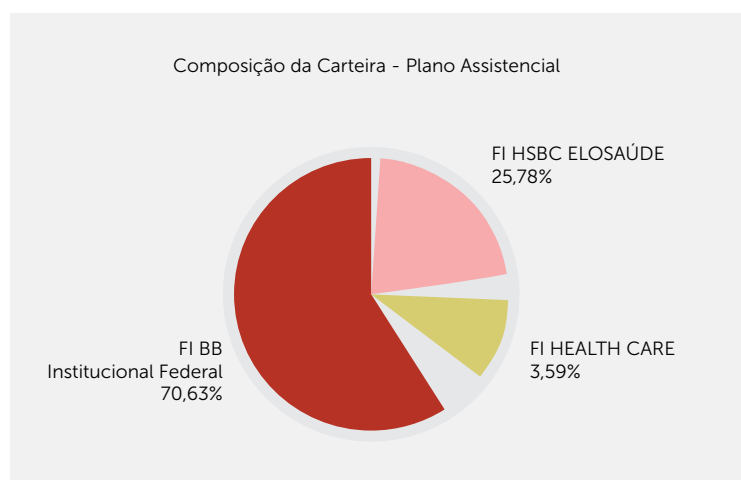
FUNDO DE INVESTIMENTO HSBC ELOSAÚDE

Encerrou 2012 com R\$ 10,3 milhões, representando 25,78% do patrimônio da Entidade.

O mesmo obteve rentabilidade de 8,16%, ou seja, 97,17% do CDI.

FUNDO DE RESERVA TÉCNICA

O Fundo de Investimento Health Care (exigido pela ANS) encerrou 2012 com patrimônio de R\$ 1,4 milhão, representando 3,59% do patrimônio da Entidade. O mesmo obteve rentabilidade de 8,13%, ou seja, 96,8% do CDI.



DESTINAÇÃO DE RESULTADOS

Em atenção ao Estatuto Social da entidade e considerando o resultado positivo de R\$ 1.452.221,69 apresentado em 2012, o Conselho Deliberativo assim decidiu:

A - Destinação de R\$ 500.000,00 para formação de um fundo, cuja regulamentação será proposta pela Diretoria Executiva e, posteriormente, apreciada e aprovada por este mesmo Conselho Deliberativo;

B - Destinação do restante de R\$ 952.221,69 para a composição da reserva de sobras da ELOSAÚDE.

PLANOS DE ASSISTÊNCIA MÉDICO-HOSPITALAR E ODONTOLÓGICO



Os Planos ofertados atualmente pela ELOSAÚDE estão classificados em dois grupos:

(I) PLANOS DE MODALIDADE DE CUSTEIO PÓS-ESTABELECIDOS

São planos exclusivos para os empregados ativos das patrocinadoras e seus dependentes. Nesses planos não há cobrança de mensalidade fixa e as Patrocinadoras reembolsam integralmente os valores de utilização de serviços. Isso significa que todos os atendimentos prestados aos empregados das patrocinadoras, bem como seus dependentes, são pagos pela ELOSAÚDE à rede credenciada e, posteriormente, repassados à patrocinadora, que os reembolsa à Associação.

Atualmente existem quatro planos nesta modalidade: (i) Plano ELOS, destinado aos empregados da Fundação ELOS e ELOSAÚDE, (ii) Plano PREVIG, destinado aos empregados da Previg – Sociedade de Previdência Complementar, (iii) Plano ESUL, destinado aos empregados da Eletrosul e, (iv) Plano TBL, destinado aos empregados da Tractebel Energia.

(II) PLANOS DE MODALIDADE DE CUSTEIO PRÉ-ESTABELECIDOS

São planos especialmente estruturados para os beneficiários assistidos (aposentados e pensionistas) vinculados aos fundos de pensão (ELOS e PREVIG). Existe a cobrança de uma mensalidade calculada para dar cobertura ao custeio integral dos serviços utilizados, ou seja, não há apuração posterior dos custos com serviços autorizados aos beneficiários.

Além da mensalidade, o beneficiário que utiliza serviços paga uma coparticipação de 20% sobre o valor dos procedimentos, de acordo com as regras legalmente aplicadas pela ANS.

Nesta modalidade a ELOSAÚDE oferece os seguintes planos:

PLANO A

Cobertura em assistência médico-hospitalar e é destinado exclusivamente aos beneficiários cuja inscrição tenha sido feita até o mês de julho de 2008, não aceitando inclusão de novos beneficiários.

PLANO B

Cobertura em assistência odontológica básica.

PLANO C

Assistência Odontológica Especializada, contemplando coberturas específicas além das já contempladas no plano B.

PLANO D

Reembolso quando da aquisição de medicamentos adquiridos com receita médica (de uso contínuo, prolongado ou mesmo eventual).

PLANO E

Cobertura em Assistência Médico-Hospitalar Completa e Odontologia Básica.

DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – QUADRO GERAL

O total de beneficiários da ELOSAÚDE em 31 de dezembro de 2012 era de 8.024. Sendo que, considerando a inscrição de um mesmo

beneficiário em planos diferentes, consolidou-se um total de 9.233 vidas, conforme abaixo:

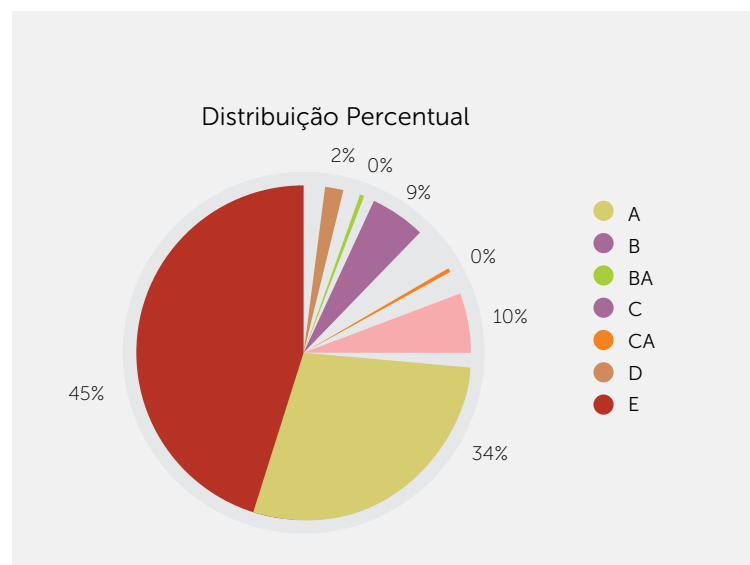
PLANOS	QUANTIDADE DE USUÁRIOS POR TIPO DE PLANO	2012
PLANO A	Assistência Médico-Hospitalar - Apartamento sem acompanhante	2025
PLANO B	Assistência Odontológica Básica	504
PLANO C	Assistência Odontológica Especializada	573
PLANO D	Assistência Farmacêutica	137
PLANO E	Assistência Médico-Hospitalar - Apartamento com acompanhante mais odontologia básica	2783
ELOS	Plano dos empregados da Fundação ELOS	61
PREVIG	Plano dos empregados da Fundação PREVIG	41
ELOSAU	Plano dos Empregados da ELOSAÚDE	35
TBEL	Plano dos Empregados da TRACTEBEL	2937
ESUL	Plano dos Empregados da ELETROSUL	137
	TOTAL	9233

DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS – PLANOS EM PRÉ-PAGAMENTO

O total de beneficiários vinculados aos planos em pré-pagamento em 31 de dezembro de 2012 era de 4808. Considerando a inscrição de um mesmo

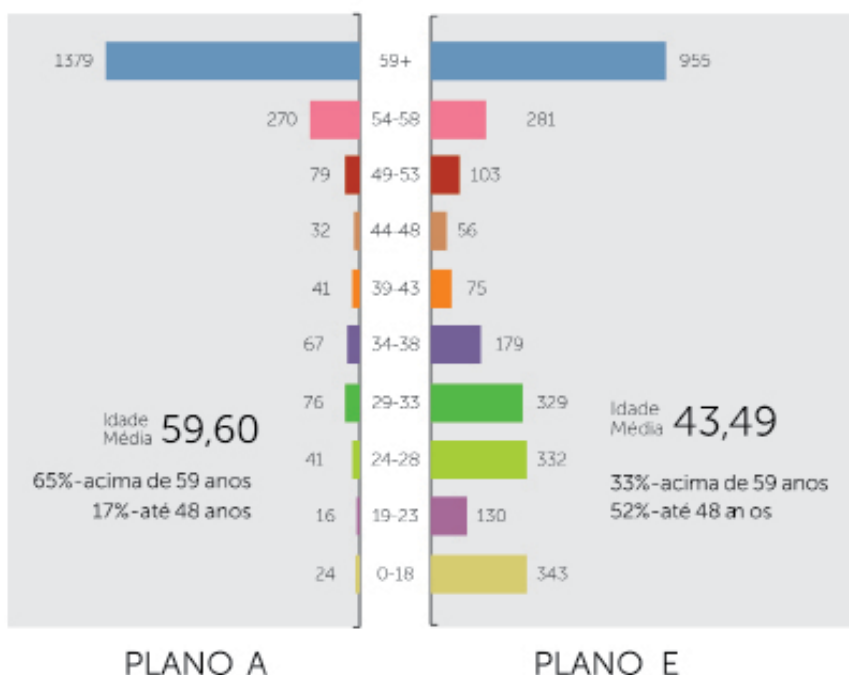
beneficiário em planos diferentes, consolidou-se um total de 5917, conforme abaixo:

FREQUENCIA		
Plano	Nº de Vidas	%
A	2025	34,22%
B	508	8,59%
BA	5	0,08%
C	580	9,80%
CA	5	0,08%
D	141	2,38%
E	2653	44,84%
Total	5917	100%



A distribuição etária nos Planos A e E, apresentou a seguinte composição:

Perfil Etário



Como pode ser observado no gráfico acima, o Plano A – por se tratar de um plano fechado a novas adesões e utilizado predominantemente por aposentados – apresenta uma distribuição etária com um perfil de idade bastante mais elevado, com média etária 59,60 anos. A alta concentração de pessoas de idade mais elevada explica a apuração de custos acima dos valores médios praticado nos demais planos, pela maior necessidade de assistência a saúde, natural nessas faixas de idade.

O Plano E, embora também apresente alta concentração de beneficiários acima de 59 anos - cerca de 33% do total - tem como contrapartida uma melhor distribuição nas outras faixas de idade, notadamente nas menores faixas de idade, o que dá um balanceamento adequado na apuração dos custos médios do plano.

Esses fatos explicam a apuração de custos atuariais que tem exigido percentuais diferentes de reajustes das mensalidades dos planos, aplicados nos últimos anos.

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS PLANOS

Os planos na modalidade de pré-pagamento, apresentaram o seguinte resultado operacional:

Receitas x Despesas Operacionais

PLANO	RECEITAS	DESPESAS	RESULTADO	
			ABSOLUTO	VARIAÇÃO
A	7.090.108,64	7.468.515,51	-378.406,87	-5,07%
E	7.651.306,05	7.500.811,03	150.495,02	2,01%
B	153.442,98	75.479,70	77.963,28	103,29%
C	623.984,40	396.593,08	227.391,32	57,34%
TOTAL	15.518.842,07	15.441.399,32	77.442,75	0,50%

Os Planos na modalidade de pós-pagamento, que são aqueles em que a ELOSAÚDE administra os planos das patrocinadoras, apresentaram o seguinte desempenho:

PATROCINADORA	VALOR PROCESSADO	Nº PROCEDIMENTOS	Nº BENEFICIÁRIOS
<i>Fundação ELOS</i>	87.715,60	1470	538
<i>Fundação PREVIG</i>	104.237,43	1987	527
<i>ELOSAUDE</i>	91.361,87	1201	443
<i>Tractebel Energia</i>	3.110.491,93	51778	18090
<i>Eletrosul(*)</i>	173.465,47	2017	724
T O T A L	3.567.272,30	58.453	20.322

(*) Processamento de 137 beneficiários cadastrados na ELOSAÚDE, dessa Patrocinadora.

O ano de 2012 se mostrou bastante ativo quanto ao uso dos planos pelos associados, conforme se pode constatar no quadro abaixo.

DEMONSTRATIVO ATENDIMENTOS ANO 2012 - PLANOS A E E			
PROCEDIMENTOS DO PLANO	CUSTO (R\$)	QUANTIDADE	
		PROCESSADAS	BENEFICIÁRIOS
<i>Consultas</i>	1.330.744	26.025	17.423
<i>Exames</i>	2.921.087	79.928	13.978
<i>Terapias</i>	150.169	654	374
<i>Demais Despesas</i>	3.094.962	36.899	7.272
<i>Outros atendimentos Ambulatoriais/Vacinas</i>	8.293	96	50
<i>Medicamentos Especiais</i>	479.284	113	65
<i>Materiais Especiais</i>	1.050.268	574	277
<i>OPME 100% Beneficiários</i>	21.409	6	5
<i>Diárias de Internações</i>	1.015.624	871	569
<i>Home Care</i>	3.174	13	1
<i>Mat/Med Clínicas</i>	1.426.912	12.920	4.766
<i>Mat/Med Hospitais</i>	1.783.749	1.673	1.082
TOTAL	13.285.674	159.772	45.862

Como é possível perceber, em 2012 foram processados 159.772 procedimentos, gerando cerca de 45 mil utilizações. Não se pode, naturalmente, afirmar que foram utilizados por 45 mil beneficiários diferentes, pois um mesmo pode ter utilizado mais de um serviço ao longo do ano.

Os beneficiários atendidos pelos planos médico-hospitalares, considerando para tanto os planos destinados as empregados das patrocinadoras, bem como os planos ofertados aos aposentados e pensionistas, num total de 8019, realizaram 43.148 consultas em 2012, apresentando uma média de 5,38 consultas per capita.

* Consulta por beneficiário/ano

2012	2011
5,38	4,62

PLANO DE SUBSÍDIO AO ASSOCIADO

Seguindo a política de subsídio instituído no exercício de 2011, e de acordo com o procedimento aprovado pelo Conselho Deliberativo, foram utilizados recursos financeiros oriundos do Fundo FAP com o objetivo de subsidiar o pagamento de mensalidades dos Associados pertencentes àquele fundo. Recursos da ordem de R\$ 2.437.446,00 foram utilizados para subsidiar 1.690 Associados, o que representou no ano de 2012, subsídio médio da ordem de 31% dos valores das mensalidades pagas por estes associados.

Tal procedimento esta alinhado com o procedimento instituído quando do recebimento dos valores alocados neste fundo, objeto de obrigação assumida pela ELOSAÚDE quando da segregação dos ativos na Fundação ELOS, no processo de criação da entidade.

REDE DE ATENDIMENTO



Disponibilizar uma rede credenciada de profissionais, hospitais, clínicas e laboratórios altamente qualificados e que garantam o nível de atendimento necessários às necessidades dos beneficiários tem sido uma prioridade constante na ELOSAÚDE. Desde sua consolidação como empresa independente, em 2010, a entidade investiu pesadamente na ampliação da rede própria e das parcerias firmadas por meio de convênios de reciprocidade.

Ao compararmos a rede credenciada em dezembro de 2010 – basicamente composta por credenciados herdados da Fundação ELOS – com a rede atual, podemos constatar um crescimento importante, da ordem de 20%. Esse percentual se torna expressivo e ganha ainda maior significado quando comparamos com o mercado prestador de serviços de saúde, que tem assistido a movimentos de descredenciamento de várias especialidades junto às operadoras de saúde.

Mas o esforço não se limitou à contração e credenciamento de novos prestadores. Houve também investimentos nas parcerias com empresas correlatas, de outras regiões do país, ampliando a oferta e a abrangência dos convênios de reciprocidade. Em 2012, além do melhoramento dos convênios já existentes – Fundação Cesp e Eletros Saúde – uma nova parceria foi fechada com a Itaipu Binacional, operadora que atende boa

parte do Estado do Paraná. Outros contatos foram feitos e estão em fase de negociação para novos convênios, dentre eles: Fachesf (para a região Nordeste) e Eletronorte (para as regiões Centro-oeste e Norte).

Outra área na qual a ELOSAÚDE investiu foi em convênios com farmácias. Ao longo do último ano foram firmados contratos com três grandes redes do Sul do país e os planos para 2013 é que haja uma expansão considerável também nesse seguimento. Atualmente a associação conta com 900 credenciados próprios, 03 convênios de reciprocidade fechados e contratos com 03 grandes redes de farmácias, tudo isso aliado às já conhecidas parcerias operacionais com os sistemas Unimed e Uniodonto.

A SAÚDE SUPLEMENTAR NO BRASIL

Dentre os muitos assuntos que inspiram atenção da administração da empresa, seguramente podem ser destacadas questões afetas a regulação do setor por parte da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, reconhecendo o esforço do Governo Federal no sentido de disciplinar a atividade no país.

Ao longo do ano de 2012 a ANS publicou diversas resoluções, dentre as quais se destacam, por sua importância quanto aos reflexos aos beneficiários, as Resoluções Normativas 259 e 268, que estabeleceram regras relacionadas às garantias e prazos nos atendimentos.

Alinhada a essas preocupações a ELOSAÚDE tem buscado junto à rede credenciada o cumprimento de tais prazos. Contudo o sucesso em tal tarefa só será alcançado com o auxílio dos beneficiários, que devem notificar à associação sempre que notarem que as regras não estão sendo adequadamente cumpridas, de modo que os encaminhamentos necessários possam ser adotados.

Além desses, outros importantes normativos

também foram publicadas para a regulação do setor.

Apesar de imperceptível aos olhos do beneficiário a regulação do segmento de saúde é intensa e ágil, mobilizando atenção e ação por parte da ELOSAÚDE, que tem envidado todo o esforço necessário para o cumprimento rigoroso de todas as exigências e orientações legais.

OS DESAFIOS DO MERCADO EM 2012



O cenário negocial em 2012 foi bastante atípico para as operadoras de saúde. Nesse ano os organismos médicos (entidades associativas e de classe), de uma forma geral, abandonaram as negociações com os planos de saúde e optaram por medidas mais polêmicas e radicais, como as ameaças de paralisação.

Embora bastante sensível às reivindicações da classe médica a ELOSAÚDE buscou a manutenção do atendimento de seus beneficiários através do diálogo e da composição amigável com seus prestadores de serviços.

Felizmente para Associação, as ameaças de paralisação não foram sentidas por seus beneficiários, prevalecendo, ao longo do ano, a normalidade nos atendimentos e na atenção à saúde do público atendido.

Outro fator que exerceu forte influência no cenário em 2012 foi o expressivo aumento nos

custos médicos, variável que vem crescendo consideravelmente nos últimos anos.

A maneira encontrada pela ELOSAÚDE para minimizar o impacto dessa nova realidade de mercado foi a busca por negociações específicas com cada prestador, avaliando as particularidades e o nível de significância de cada um, de modo a conseguir manter os acordos em patamares razoáveis para ambos.

De maneira geral, não obstante essas variáveis, tão expressivas, o balanço das relações da ELOSAÚDE com sua rede e com o mercado no qual está inserida foi positivo, uma vez que houve crescimento na rede própria de atendimento, além de os níveis de qualidade percebidos pelo beneficiário não terem sofrido alterações ou impactos negativos.

ELOSAÚDE REALIZA SEU PRIMEIRO PROCESSO ELEITORAL

Embora tenha sido deflagrado em novembro de 2011, o primeiro processo eleitoral da ELOSAÚDE foi concluído em fevereiro de 2012 com a eleição e posse dos primeiros Conselheiros eleitos pelo voto direto dos participantes (o primeiro Conselho foi formado por membros indicados pelas patrocinadoras).

Estiveram em disputa quatro vagas para o Conselheiro Deliberativo (bem como para respectivos suplentes) e uma vaga para o Conselheiro Fiscal (e suplente).

O processo eleitoral ocorreu dentro de um clima de muita normalidade, cordialidade e respeito entre as chapas concorrentes, o que possibilitou a condução tranquila por parte da Comissão Eleitoral que coordenou a disputa.

A parte operacional das eleições – preparação e disponibilização de programas e controles para votação eletrônica, emissão e envio dos kits físicos de votação, bem como acompanhamento,

apuração e emissão dos boletins de resultado da votação eletrônica – ficou a cargo de uma empresa especializada, contratada exclusivamente para garantir a segurança, a agilidade e especialmente a transparência das eleições.

Ao final de quase quatro meses – desde a publicação do edital até a publicação e homologação do resultado – foi convocada uma Assembleia Geral, realizada especialmente para empossar os eleitos, que foram os seguintes:

Representando os Associados ASSISTIDOS da Fundação ELOS:

CHAPA - Saúde para todos

Titular: Cláudio Tramuja

Suplente: Paulo Cesario

Representando os Associados ASSISTIDOS da PREVIG – Soc. Previdência Complementar:

CHAPA - Saúde solidária

Titular: Hamilton Gomes de Souza

Suplente: Luiz Henrique Barreto Jarces

Representando os Associados EMPREGADOS da Eletrosul e da Fundação ELOS:

CHAPA - Saúde um direito de todos

Titular: Deunézio Cornelian Júnior

Suplente: Rogerio Lang

Representando os Associados EMPREGADOS da Tractebel Energia, da PREVIG e da ELOSAÚDE:

CHAPA - De olho na saúde

Titular: Cleusa Gomes Alves

Suplente: Pedro Paulo Cardoso Martins

E para o Conselho Fiscal, foram eleitos:

CHAPA - Construindo uma vida digna com saúde

Titular: Luis Mendes de Souza

Suplente: Albertina Brasiliense

Os mandatos são de quatro anos, iniciados em 22 e fevereiro de 2012.

METAS DE GESTÃO EM 2012

O ano de 2012 foi o ano da consolidação e do fortalecimento da ELOSAÚDE; ano de caminhar com autonomia e segurança e de se fincar os alicerces que garantirão a perenidade da empresa.

Partindo desses pressupostos o Conselho Deliberativo e a Diretoria desenvolveram um plano de metas bastante arrojado, englobando alguns dos segmentos mais importantes do ponto de vista estratégico.

É importante destacar que o plano de metas foi pensado para contemplar atividades distintas daquelas que fazem parte dos processos de trabalho rotineiros, ou seja, o objetivo esteve calcado na realização do “algo mais”, razão pela qual as áreas mantiveram seus afazeres cotidianos e, além desses, assumiram compromissos extras.

A proposta do CD e da Diretoria para a equipe foi o cumprimento de quatro metas ambiciosas que, em sendo cumpridas, refletiriam nos padrões de qualidade e desenvolvimento almejados para o ano.

O desafio foi plenamente absorvido pela equipe e todas as tarefas que dependiam exclusivamente do esforço e do empenho dos empregados foram cumpridas dentro do prazo.

CRIAR DE NOVOS PLANOS DE SAÚDE

O objetivo maior dessa meta era diversificar a carteira de produtos oferecidos aos beneficiários, possibilitando a expansão do número de inscritos e, conseqüentemente, o crescimento planejado da entidade.

A meta foi dividida em tarefas e níveis de autonomia para implementação, tendo sido integralmente concluída, restando para 2013 o lançamento do produto escolhido.

APRIMORAR OS CONTROLES INTERNOS

A segunda grande meta do ano foi construída com base na necessidade estruturar as normas, regras e ferramentas de controle e avaliação internas.

A meta previa três tópicos essenciais, todos cumpridos integralmente e dentro do prazo, sendo eles: 1 - a elaboração do Manual de normas e procedimentos de gestão, 2 - a formalização das rotinas para atendimento às exigências da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, no que diz respeito à Auditoria PPA (Procedimentos Previamente Acordados), e 3 - a implantação de um CRM - Customer Relationship Management – ou, de forma simplificada, uma sistemática para compreender e aprimorar os padrões de relacionamento com o público-alvo de uma empresa.

AVALIAR E VALIDAR O SOFTWARE DE GESTÃO

A terceira grande meta esteve estreitamente ligada à acreditação do software de gestão da empresa, que foi avaliado e comparado aos similares do mercado, possibilitando a elaboração de um diagnóstico detalhado, que servirá de apoio às decisões futuras no tocante os sistemas de informática da ELOSAÚDE.

DESENVOLVER SISTEMÁTICA PARA AVALIAÇÃO DO IDSS (Índice de desempenho da saúde suplementar)

O IDSS é um índice criado pela ANS para avaliar diversos aspectos da oferta de serviços das operadoras de plano de saúde. Atender à tais indicadores significa estar atento às questões legais que envolvem a regulação das atividades do setor.

A meta, também cumprida integralmente, previa a análise e mecanização das tarefas para apuração prévia do IDSS da ELOSAÚDE.

PROJEÇÕES E METAS PARA 2013

O ano de 2013 certamente reserva desafios expressivos para a ELOSAÚDE; porém, além desses, Conselho Deliberativo e Diretoria projetam metas arrojadas, que exigirão intensa dedicação de toda a equipe. Dentre elas destacam-se:

- **Implementação do plano de comunicação**

da empresa, projeto que pretende se estender para ao longo dos próximos dois anos (até que esteja 100% consolidado) e que será encabeçado pela publicação do novo portal de internet – repleto de novas funções e conteúdos – e pelo início do programa de dicas voltadas à saúde e à utilização racional do plano pelos beneficiários. As etapas seguintes (previstas para 2014) contemplarão a sistematização da publicação e envio da revista Viva, além de diversas outras surpresas.

- **Ampliação e fortalecimento da rede**

própria de credenciados e conveniados, cujo principal objetivo é expandir a atenção prestada aos beneficiários, através de parcerias fortes e bem consolidadas.

- **Revisão e aprimoramento**

dos regulamentos e manuais dos beneficiários ELOSAÚDE, com o objetivo de melhorar a compreensão, facilitar a utilização dos serviços e aprimorar a interrelação entre o plano e seu público-alvo;

- **Investimento em treinamentos e**

programas de reciclagem voltados para a qualidade dos serviços, a segurança dos processos e, principalmente, para a padronização das rotinas, baseada em eficiência e controles;

- **Automatização de processos de trabalho,**

baseada em análise, avaliação, validação, auditoria e mecanização, de forma que as tarefas – hoje realizadas manualmente – que possam ser sistematizadas, assim o sejam.

Essa meta contempla algumas rotinas das áreas de faturamento, atendimento e relações com beneficiários e credenciados.



www.elosaude.com.br

ELOSAÚDE - Associação de Assistência à Saúde

Praça Pereira Oliveira, 64 | Ed. Emedaux - Sobreloja | Florianópolis, SC | CEP 88010-540

Fone: (48) 2107 7539 | Fax: (48) 2107 7540