



RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO | 2014



# COMPOSIÇÃO DIRETIVA DA ELOSAÚDE

## CONSELHO DELIBERATIVO

### Titulares

Neloir Paludo – Presidente do Conselho  
Maicon Fernando da Silva – Vice-Presidente  
Geazi Correa  
Ezequias Cândido de Paula  
Cleusa Gomes Alves  
Cláudio Tramuja  
Deunézio Cornelian Júnior  
Hamilton Gomes de Souza

### Suplentes

Leonardo Germano Depiné  
Susiane Lovato  
Élcio Nobrega Júnior  
Celso Ribeiro de Souza  
Pedro Paulo Cardoso Martins  
Paulo Cesário  
Rogério Lang  
Luiz Henrique Barreto Jarces

## CONSELHO FISCAL

### Titulares

Sandro Rodrigues da Silva  
Fabiano Ferreira Braga  
Luis Mendes de Souza

### Suplentes

Evandro Ricardo Faraco  
Solange da Silva  
Albertina Brasiliense

## DIRETORIA EXECUTIVA

Jorge da Silva Mendes – Diretor Presidente  
Euclides Antônio Backes – Diretor de Gestão Administrativa e Financeira

## SUPERINTENDÊNCIA

Alexandre José da Silva - Superintendente



# MENSAGEM AOS ASSOCIADOS

## **2014 – Ano de voar com as próprias asas**

O ano de 2014 foi marcado por desafios e realizações na gestão da ELOSAÚDE. Findo esse período, o balanço é bastante positivo para a entidade, que conseguiu cumprir suas metas de gestão e dar andamento ao processo de crescimento e consolidação, iniciado em 2013, quando da mudança de sede física.

Dentre as principais realizações de 2014 podem ser destacadas:

- a. Implantação do programa de promoção à saúde e prevenção dos riscos de doenças, os “Serviços Unificados de Atenção à Saúde” – SUA SAÚDE, com foco na atenção aos hábitos de saúde e no acompanhamento dos beneficiários portadores de determinadas patologias;
- b. Consolidação do programa “Fica a Dica” como meio de comunicação eficiente e objetivo, levando ao beneficiário informações úteis ao seu cotidiano;
- c. Lançamento do Plano Perfil, novo produto que a ELOSAÚDE passou a oferecer ao seu público, com maior potencial de alcance no grupo familiar e uma nova dinâmica de coberturas e regras. O Perfil foi lançado oficialmente no segundo semestre de 2014;
- d. Evolução nos indicadores mensurados pela Agência Nacional de Saúde – IDSS e Risco Assistencial - com destaque para o Risco Assistencial, no qual a ELOSAÚDE esteve próxima da nota máxima em desempenho;
- e. Alteração do Estatuto Social da entidade, com ênfase para as mudanças estruturais no sistema de governança, sendo que o cargo de Diretor de Operações foi extinto;
- f. Readequação do organograma e do funcionograma da instituição, com redistribuição de tarefas, realocação de atividades, aprimoramento do processo gerencial e melhoria na estrutura de governança corporativa;
- g. Manutenção do programa de melhoria continuada, com a descrição e melhoramento de processos de trabalho e a implantação de novos protocolos e controles;
- h. Início do planejamento estratégico da entidade, que terá suas atividades desdobradas até o mês de abril de 2015 e resultará na consolidação dos objetivos de curto, médio e longo prazos, tendo como norte a sustentabilidade econômica e financeira da ELOSAÚDE, a modicidade das mensalidades pagas pelos beneficiários, a melhoria contínua da qualidade na prestação de serviços, o atendimento das expectativas das Patrocinadoras, a satisfação dos profissionais credenciados e um ambiente de trabalho de excelência.

Ao término de mais um ano o Conselho Deliberativo, em conjunto com a Diretoria e os empregados da ELOSAÚDE, partilha com os beneficiários da entidade os desafios e, sobretudo, as vitórias e conquistas de um ano de muito trabalho.

Boa leitura.

# SUMÁRIO

A ELOSAÚDE	07
ALTERAÇÃO DE ESTATUTO	08
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	08
QUADRO DE EMPREGADOS	10
PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS	10
PROGRAMA “SUA SAÚDE”	10
PROJETO PILOTO	11
NÚMEROS INICIAIS	11
PROJETO FICA A DICA	12
CRESCIMENTO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS	12
DISTRIBUIÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS	13
EVOLUÇÃO NA REDE CREDENCIADA	15
PRINCIPAIS GRUPOS DE ATENDIMENTO DO ANO DE 2014 - PLANOS MÉDICOS	16
PRINCIPAIS GRUPOS DE ATENDIMENTO DO ANO DE 2014 - PLANOS ODONTOLÓGICOS	17
TOTAL GERAL - DESPESAS ASSISTENCIAIS DO ANO DE 2014 - MÉDICO/ODONTOLÓGICO	17
UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DO FAP	17
DIRETRIZES DE INVESTIMENTOS	17
FUNDO DE INVESTIMENTO EM COTAS (FIC)	18
FUNDO DE INVESTIMENTO HSBC ELOSAÚDE	18
FUNDO DE RESERVA TÉCNICA	18
DESTINAÇÃO DE RESULTADOS	19
PLANTÃO DE ATENDIMENTO 24 HORAS	19
INDICADORES DE GESTÃO – A VISÃO DA AGÊNCIA REGULADORA – ANS	19
RISCO ASSISTENCIAL	20
GRÁFICO ELOVUTIVO	21
PLANO PERFIL	21
OUVIDORIA	21
1º VIVA-BEM	22
PLANOS, PROJETOS E PERSPECTIVAS PARA 2015	23
FALE COM A ELOSAÚDE	23

# A ELOSAÚDE

Prestes a completar cinco anos de existência como organismo independente a ELOSAÚDE – Associação de Assistência a Saúde – é uma instituição que goza da experiência de mais de duas décadas, haja vista que seu surgimento como plano de saúde data de julho de 1993.

Entidade de autogestão patrocinada, sem fins lucrativos e com grupo de beneficiários estritamente definido, tem como objetivo administrar planos de assistência a saúde e odontologia ao público

vinculado às suas patrocinadoras.

Multipatrocinada, a ELOSAÚDE tem como instituidoras e patrocinadoras as empresas: Tractebel Energia S.A, Eletrosul – Centrais Elétricas S.A, Fundação Eletrosul de Previdência e Assistência Social - ELOS e PREVIG – Sociedade de Previdência Complementar e oferece planos aos empregados ativos dessas patrocinadoras, além dos aposentados e pensionistas vinculados aos fundos de pensão por elas constituídos.



# ALTERAÇÃO DE ESTATUTO



A mudança de sede administrativa da ELOSAÚDE, ocorrida em outubro de 2013, gerou a necessidade de alteração do Estatuto Social da entidade, para regularização de seu endereço junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar e aos demais órgãos governamentais.

Aproveitando-se desse fato gerador, a Diretoria e o Conselho Deliberativo da Associação levaram à Assembleia outras sugestões de alteração estatutária, todas elas para contemplar outros ajustes que careciam ser realizados.

As principais mudanças havidas trataram do sistema de governança e da ampliação do escopo de patrocinadoras. A primeira – e mais significativa – ocorreu no cargo de Diretor de Operações, que foi extinto; com isso a Diretoria passou a contar apenas com os dois cargos majoritários.

Devido a essa alteração as patrocinadoras instituidoras Eletrosul e Tractebel acordaram que os postos de Diretor Presidente e Diretor Administrativo-Financeiro passariam a ser ocupados pelos respectivos gestores de Recursos Humanos, sem remuneração, sendo mantido o sistema de intercalação de cargo a cada novo mandato.

A indicação dos gestores de Recursos Humanos por parte das patrocinadoras representa a concretização de um novo modelo de administração para a ELOSAÚDE, estreitando ainda mais os interesses das patrocinadoras com a entidade.

A segunda alteração importante foi feita com base no aprimoramento ocorrido na legislação vigente; tal

aprimoramento ampliou a possibilidade de captação de novas patrocinadoras pelas autogestões. Nesse sentido o estatuto da ELOSAÚDE sofreu alterações que passaram a permitir que a entidade, quando de seu interesse, busque novas patrocinadoras no mercado.

Outros pequenos ajustes foram efetuados na mesma oportunidade; esses contemplaram somente melhorias de redação e resolução de pequenas contradições encontradas na versão anterior do documento.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Para fazer frente aos novos desafios, surgidos a partir da mudança de sede e da cisão definitiva em relação à Fundação ELOS, a ELOSAÚDE precisou remodelar sua estrutura de governança. Essa remodelagem resultou em um organograma que propicia maior agilidade e eficiência no desenvolvimento das rotinas internas, bem como no processo de tomada de decisões.

Como principal mudança trazida por esse processo, a criação da gerência Administrativo-financeira uniu as áreas de Recursos Humanos, Administrativa e Financeira com a área de Faturamento, consolidando um grande organismo voltado para a gestão dos recursos e administração da Associação.

De outro lado a gerência de Gestão de Plano foi encorpada com a incorporação do setor de atendimento ao público. Dessa maneira, além da gestão estratégica do negócio – que compreende negociações, relações com credenciados, conveniados e parceiros - tornou-se, também, responsável pela gestão operacional, que organiza e possibilita a entrega dos serviços oferecidos pela ELOSAÚDE aos seus destinatários: os beneficiários.

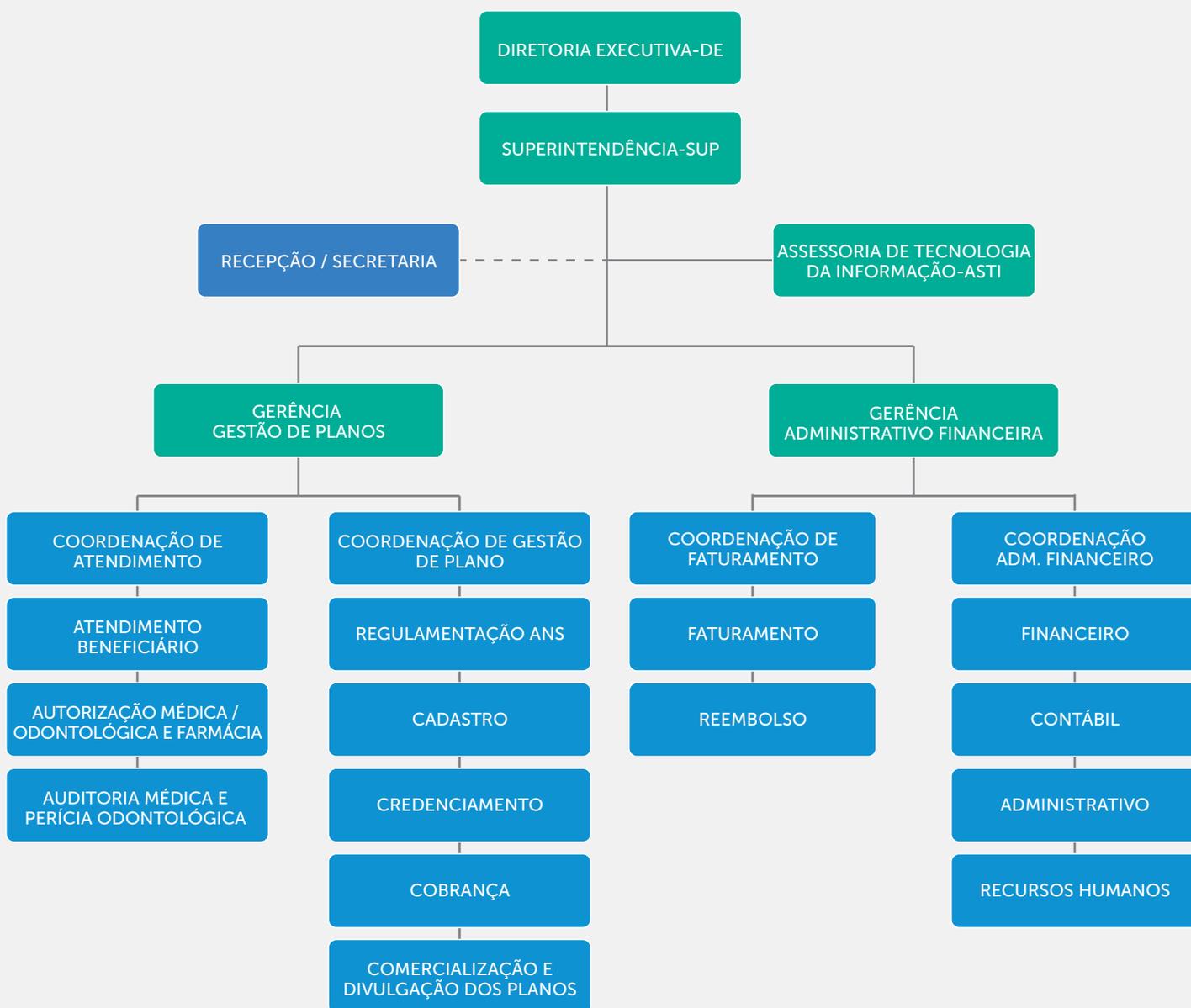
Como unidade estratégica de gestão, a Gerência de Tecnologia de Informação não sofreu alterações significativas, exceto no que diz respeito à modernização do parque de equipamentos e à implantação do projeto "storage" (armazenamento de informações), cujo objetivo principal foi ampliar a segurança e a preservação das informações

produzidas pela ELOSAÚDE, a partir do seu múltiplo armazenamento.

Para agilizar o atendimento ao público foi criada uma coordenação de atendimento, responsável por “filtrar” os casos de média complexidade e resolvê-los com a maior brevidade possível, sem a necessidade de intervenção de uma instância superior.

Alguns postos gerados pela nova estrutura ainda não estão ocupados, como é o caso da contadoria interna e de duas coordenações de área, mas isso deve acontecer ao longo de 2015 e próximos anos.

A partir dessa reestruturação o organograma da Associação é o seguinte:



## QUADRO DE EMPREGADOS

O quadro de empregados da ELOSAÚDE em 2014 teve uma pequena evolução se comparado à série histórica.

	2012	2013	2014
Empregados	18	18	21
Estagiários	-	-	-
Terceirizados	-	02	01
Temporários	-	01	01
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>23</b>

ESCOLARIDADE			
Mestrado	01	01	01
Pós-graduado	02	02	02
Pós-graduandos	01	01	01
Superior completo	02	04	04
Superior cursando	05	03	03
Ens. Médio Completo	07	09	09
Ens. Médio Incompleto	-	01	01
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>21</b>	<b>21</b>

## PROMOÇÃO À SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇAS



Movidos pela necessidade de avançar rumo a novos paradigmas, os gestores e administradores da ELOSAÚDE buscaram parcerias para desenvolver um programa inédito, baseado na promoção de hábitos que favoreçam o fortalecimento e a promoção da saúde e contribuam para prevenir, evitar ou mitigar o risco de doenças.

Uma vez reconhecida essa necessidade e visando a melhoria contínua da qualidade de vida dos beneficiários, a Associação buscou parcerias com outras operadoras de autogestão de Plano de Saúde, cuja convergência de intenções deu origem aos "Serviços Unificados de Atenção à Saúde - Sua Saúde", programa desenvolvido conjuntamente pelos gestores das quatro empresas integrantes da ACFP – Associação Catarinense dos Fundos de Pensão, sendo elas: ELOSAÚDE, SIM Plano de Saúde (antiga Fusesc), Fundação Celos e Casacaesc.

## PROGRAMA "SUA SAÚDE"

O escopo do "Sua Saúde" foi apresentado a uma empresa especializada no desenvolvimento desse tipo de atividade – a Qualirede – que, a partir de ajustes realizados, apresentou uma proposta de execução do programa.

## PROJETO PILOTO

Considerando o ineditismo do projeto e a necessidade de um acompanhamento estreito das ações nele propostas, foi configurado um programa piloto, baseado nas quatro grandes regiões onde está concentrado o maior número de beneficiário das operadoras envolvidas.

Após a consolidação das ações, momento em que o programa atinja sua maturidade e os resultados obtidos correspondam às expectativas iniciais, o programa deverá ser expandido.

Tecnicamente, o "Sua Saúde" foi estruturado da seguinte forma:

- a. Definição de critérios de elegibilidade de beneficiários participantes;
- b. Estratificação da massa elegível;
- c. Definição de estratégias aplicáveis sobre a massa elegível;
- d. Realização de eventos de apresentação e suporte;
- e. Confecção e remessa de materiais de apoio;
- f. Encaminhamento de beneficiários à rede integradora de saúde;
- g. Acompanhamento dos resultados da massa elegível;
- h. Realização de pesquisas de adesão, aderência e satisfação;

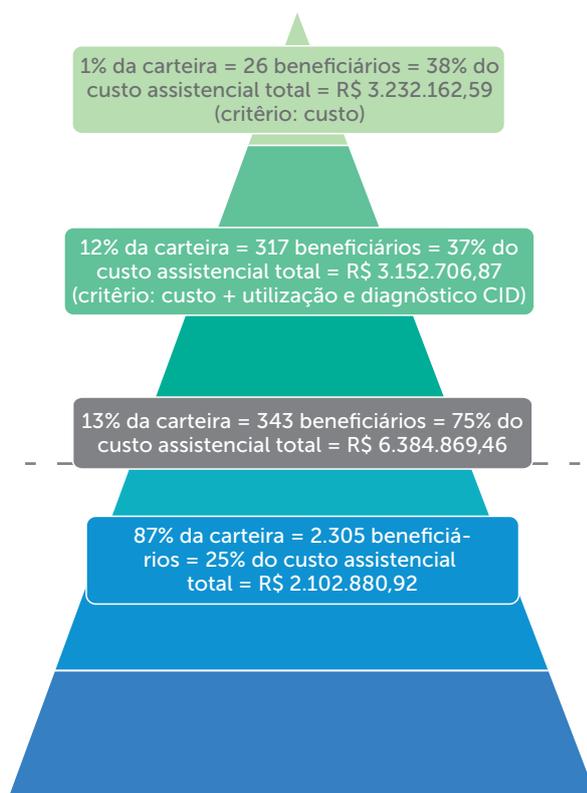
Na ELOSAÚDE o programa foi iniciado em 1º de agosto de 2014, com 2.648 beneficiários no grupo de "elegíveis", sendo que 343 foram selecionados para monitoração e ações ativas. Em termos de custos, esses 343 beneficiários selecionados representam cerca de 75% do custo incorrido pela entidade nos anos de 2013 e 2014 de todo o grupo analisado (2.648).

Até 31 de dezembro de 2014 quase 100% da massa selecionada já havia recebido contato inicial da equipe que desenvolve as atividades do "Sua Saúde". Em 2015 serão iniciados os trabalhos com os profissionais da rede integradora de saúde.

## NÚMEROS INICIAIS

A triagem inicial apontou que 343 beneficiários deveriam ser incluídos no programa de cuidados do "Sua Saúde".

Veja abaixo a relação percentual entre os beneficiários selecionados e seu custo acumulado para o plano nos 24 meses antecedentes ao início do programa.



Do grupo de elegíveis (2.648 beneficiários), 13% utilizaram em serviços o correspondente a 75% do custo total da massa, enquanto que os outros 87% foram responsáveis por somente 25% do custo assistencial total.

Isso significa que dos cerca de R\$ 8,4 milhões em recursos utilizados pelos 2.648 beneficiários selecionados, mais de R\$ 6,3 milhões foram destinados ao custeio de despesas de um grupo formado por apenas 343 pessoas.

## PROJETO FICA A DICA

*Fica!  
a Dica*

Consolidado em 2014 como uma importante ferramenta de comunicação com o beneficiário, o projeto “Fica a Dica” levou informações de forma simples e em linguagem de fácil entendimento pelas pessoas.

Dentre os temas abordados, destacaram-se aqueles com orientações sobre atendimento médico, odontológico e hospitalar, sobre facilidades na obtenção de autorizações e atendimentos e a série com perguntas e respostas, que elucidou boa parte das principais dúvidas do dia-a-dia dos beneficiários.

Entre titulares e dependentes, são mais de cinco mil beneficiários contemplados diretamente todos os meses por esse programa de comunicação, o que significa quase que a totalidade do público-alvo para o qual foi desenvolvido.

Em 2015 o “Fica a Dica” virá com novos assuntos, mas sempre com o mesmo objetivo, informar sem burocratizar e sem confundir.



## CRESCIMENTO DO NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS

Considerando o crescimento no número de beneficiários, bem como sua demanda por novos serviços a ELOSAÚDE tem procurado ampliar sua rede de atendimento. Essa ampliação, entretanto, passa por uma rigorosa análise que leva em consideração a legislação vigente e a suficiência de rede em cada região.

Em 2014 a entidade encerrou o ano com 9.157 beneficiários, que significou crescimento de 4% em sua massa de assistidos. Considerando o crescimento de 6% na rede credenciada, os números demonstram a coerência entre os indicadores e o cuidado da Associação em não “inflar” desnecessariamente sua oferta de prestadores de serviço.

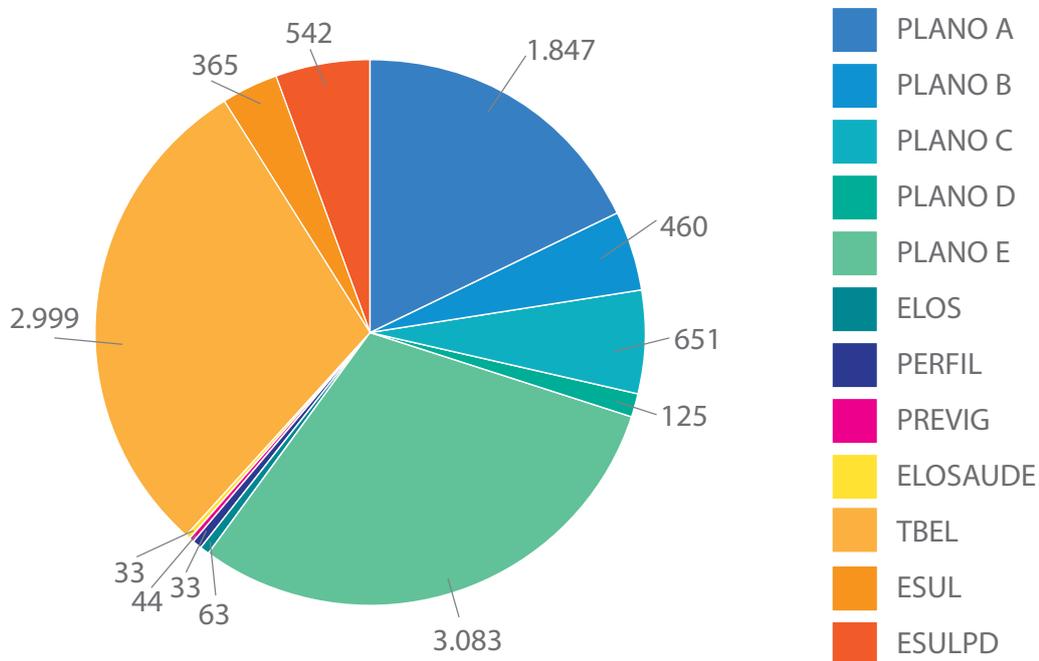
# DISTRIBUIÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

<b>PLANO</b>	<b>QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIO POR PLANO</b>	<b>2014</b>
<i>PLANO A</i>	Assistência Médico-Hospitalar	1.847
<i>PLANO B</i>	Assistência Odontológica Básica	460
<i>PLANO C</i>	Assistência Odontológica Especializada	651
<i>PLANO D</i>	Assistência Farmacêutica	125
<i>PLANO E</i>	Assistência Médico-Hospitalar (com odonto bas)	3.083
<i>ELOS</i>	Plano dos empregados da Fundação ELOS	63
<i>PERFIL</i>	Assistência Médica Especializada – internações em enfermaria	33
<i>PREVIG</i>	Plano dos empregados da Fundação PREVIG	33
<i>ELOSAU</i>	Plano dos Empregados da ELOSAÚDE	44
<i>TBEL</i>	Plano dos Empregados da TRACTEBEL	2.999
<i>ESUL</i>	Plano dos Empregados da ELETROSUL	365
<i>ESULPD</i>	Plano dos ex-empregados da ELETROSUL, aderentes ao PID	542
<b>TOTAL</b>		<b>10.245</b>

Obs.: um mesmo beneficiário pode ter mais de um plano (Ex.: plano "E" + Plano "C"), razão pela qual o total de beneficiários é diferente do total de planos.

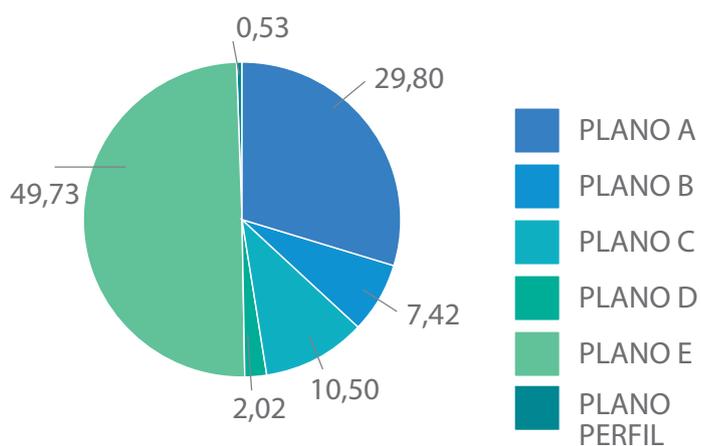


## DISTRIBUIÇÃO DE BENEFICIÁRIOS



## FREQUÊNCIA PRÉ-PAGAMENTO %

FREQUÊNCIA – PRÉ-PAGAMENTO		
PLANO	Nº DE VIDAS	%
A	1.847	29,80
B	460	7,42
C	651	10,50
D	125	2,02
E	3.083	49,73
Perfil	33	0,53
<b>Total</b>	<b>6.199</b>	<b>100%</b>



# EVOLUÇÃO NA REDE CREDENCIADA

Um dos principais diferenciais de um plano de saúde de qualidade é sua rede credenciada. Através dela os beneficiários podem acessar todos os serviços oferecidos e comprovar efetivamente se os conceitos de segurança e tranquilidade podem ser experimentados na prática.

Justamente por ser considerada um dos principais atrativos do plano, a rede de atendimento precisa ser avaliada em termos de qualidade e não apenas de quantidade, pois uma rede superdimensionada, que não tenha sido construída com base na demanda de seu público, em nada agregará àqueles que dela necessitam ou venham a necessitar.

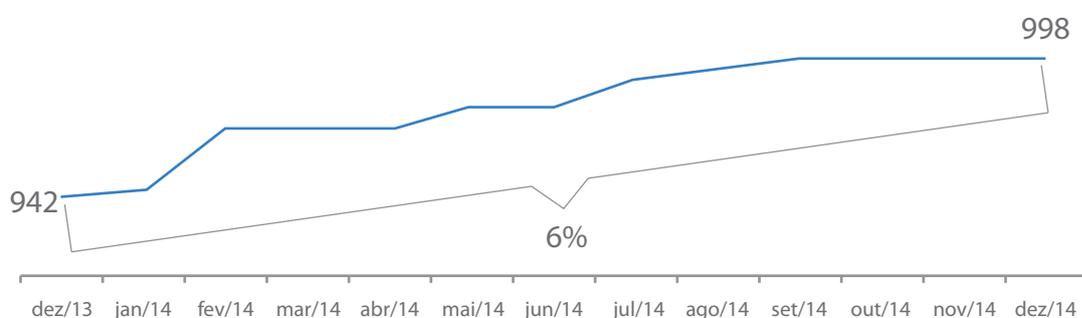
## INCREMENTO NA REDE PRÓPRIA – CREDENCIADOS E CONVÊNIOS

Tendo como parâmetro duas premissas elementares, que são qualidade e diversidade, a ELOSAÚDE investiu no incremento de sua rede ao longo de 2014, conseguindo ampliá-la em 6% em número de prestadores de serviço e 5% em profissionais disponibilizados para atendimento.

Com o incremento feito em 2014, a ELOSAÚDE inicia 2015 com 998 credenciados e 2.576 profissionais aptos e atenderem seus beneficiários.

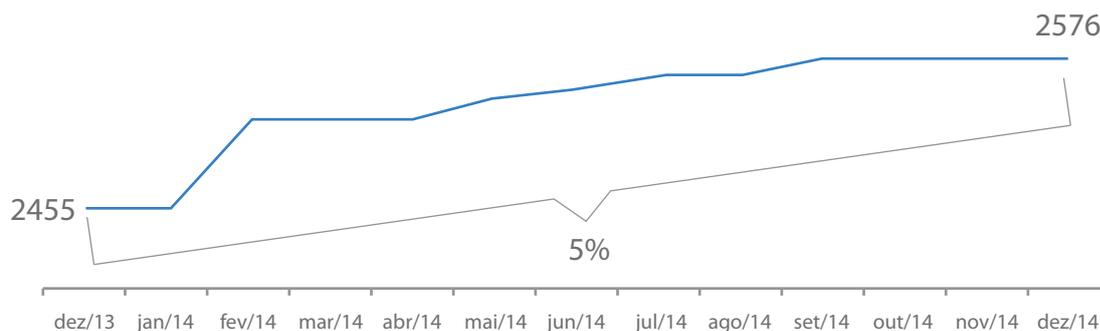
### EVOLUÇÃO DA REDE CREDENCIADA EM 2014

**(Clínicas, Hospitais, Laboratórios e Consultórios Médicos)**



### EVOLUÇÃO DOS PROFISSIONAIS MÉDICOS

**(Clínicas, Hospitais, Laboratórios e Consultórios Médicos)**



Ressalta-se ainda que, além da rede própria, a associação mantém parcerias para extensão de rede junto à Unimed do Estado de Santa Catarina e convênios de reciprocidade junto à Fundação Cesp, Eletros Saúde, E-Vida e Itaipu Binacional.

Para 2015 os objetivos envolvem o crescimento das parcerias em reciprocidade e a formação de uma rede hospitalar consistente na cidade de Blumenau-SC e credenciamento maciço de serviços na região de Bajé-RS.

## \*PRINCIPAIS GRUPOS DE ATENDIMENTO DO ANO DE 2014 – PLANOS MÉDICOS

PROCEDIMENTOS	PLANOS PRÉ-ESTABELECIDOS	PLANOS PÓS-ESTABELECIDOS
<i>Consultas</i>	1.832.891,17	1.285.308,17
<i>Exames</i>	3.271.756,25	1.962.187,41
<i>Terapias</i>	610.292,50	346.273,11
<i>Internações</i>	6.455.648,57	2.706.822,55
<b>**Outros Atendimentos</b>	3.882.094,40	1.542.821,49
<b>***Demais Despesas</b>	738.894,75	985.350,95
<b>TOTAL DE DESPESAS DOS PLANOS MÉDICOS</b>	16.791.577,64	8.828.763,68

\*\* Itens inclusos: todos os serviços ambulatoriais – pequenas cirurgias, intervenções, administração de medicamentos, curativos – bem como seus honorários, exceto terapias, consultas e exames.

\*\*\* Itens inclusos: Taxas de sala, outras taxas em geral, materiais, medicamentos e vacinas.

# PRINCIPAIS GRUPOS DE ATENDIMENTO DO ANO DE 2014 – PLANOS ODONTOLÓGICOS

PROCEDIMENTOS	PLANOS PRÉ-ESTABELECIDOS	PLANOS PÓS-ESTABELECIDOS
<i>Despesas odontológicas</i>	727.054,94	2.049.238,91

# TOTAL GERAL – DESPESAS ASSISTENCIAIS DO ANO DE 2014 – MÉDICO/ODONTOLÓGICO

	PLANOS PRÉ-ESTABELECIDOS	PLANOS PÓS-ESTABELECIDOS
<b>TOTAL</b>	17.518.632,58	10.878.002,59

\* Não estão inclusas: taxa de administração, taxa de Saúde Suplementar e taxa de utilização de rede Unimed.

## UTILIZAÇÃO DOS RECURSOS DO FAP

O FAP – Fundo de Assistência ao Participante é um fundo cujo objetivo é subsidiar parte da mensalidade de Plano de Saúde na modalidade de pré-pagamento para os beneficiários listados no Anexo II do Termo de Justificação de Cisão da Fundação ELOS. As demais regras de utilização desse fundo estão definidas em Regulamento próprio.

Ao longo de 2014, para fazer frente aos subsídios concedidos para os 1.646 beneficiários que fizeram jus ao seu recebimento, foram resgatados R\$ 2,746 milhões em recursos, gerando uma média de R\$ 1.668,00 por beneficiário no ano, se considerarmos os impostos e despesas no resgate das aplicações.

## 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 necessárias 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 2014 com patrimônio no programa de investimentos de cerca de R\$ 41,8 milhões e obteve rentabilidade nominal consolidada de 11,07%, na sua carteira de investimento, percentual compatível com as rentabilidades obtidas no mercado financeiro.

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

## FUNDO DE INVESTIMENTO EM COTAS (FIC)

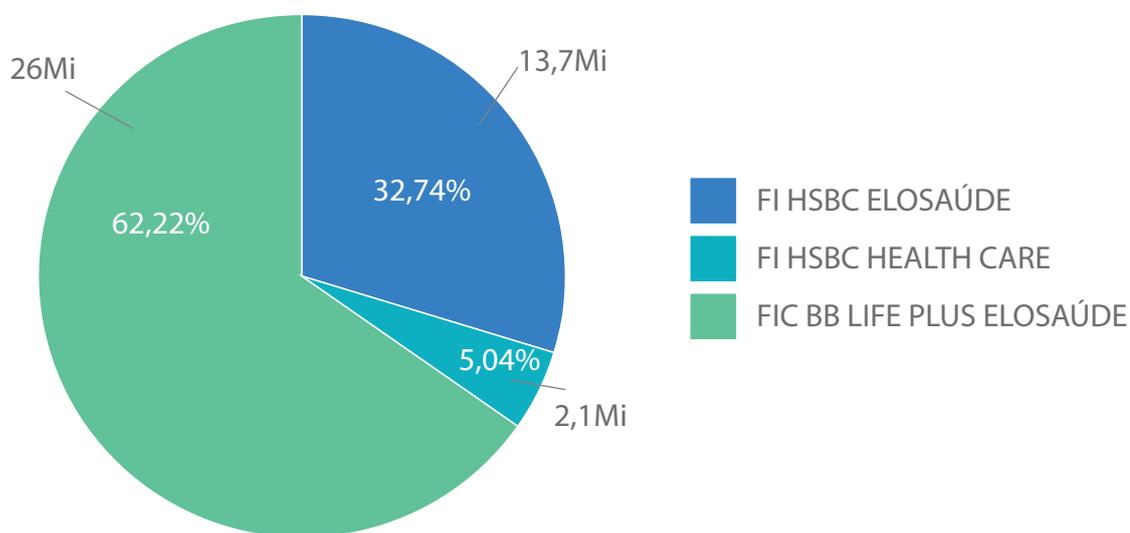
O Fundo de Investimento Banco do Brasil Life Plus ELOSAÚDE, encerrou 2014 com um total de R\$ 26 milhões, representando 62,22% do patrimônio da Entidade. A rentabilidade obtida para este fundo foi de 11,41%, ou seja, 105,52% do Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

## FUNDO DE INVESTIMENTO HSBC ELOSAÚDE

Encerrou 2014 com R\$ 13,7 milhões, representando 32,74% do patrimônio da Entidade. O mesmo obteve rentabilidade de 10,31%, ou seja, 95,30% do CDI.

## FUNDO DE RESERVA TÉCNICA

O Fundo de Investimento Health Care (exigido pela ANS) encerrou 2014 com patrimônio de R\$ 2,1 milhões, representando 5,04% do patrimônio da Entidade. O mesmo obteve rentabilidade de 10,49%, ou seja, 97,02% do CDI.



Os fundos HSBC Health Care e HSBC ELOSAÚDE aplicam em ativos que seguem a rentabilidade do Selic/CDI, por isso tiveram rendimentos próximos a este índice no ano. O FI BB Life Plus investe principalmente em ativos lastreados em índices de preço e também em Selic/CDI. Os ativos referenciados em índices de preço sofreram valorização ao longo do ano de 2014, por isso o resultado desse fundo está acima dos demais fundos. Esses investimentos trazem o resultado esperado no longo prazo, de forma a proteger o investidor e buscar retornos superiores à inflação, mas podem sofrer variações bruscas em determinados períodos.

## DESTINAÇÃO DE RESULTADOS



Em atenção ao Estatuto Social da entidade e considerando o resultado positivo de R\$ 4.422.579,43 apresentado em 2014, o Conselho Deliberativo assim decidiu:

A – Destinação de R\$ 1.000.000,00 para incorporação ao Fundo de Cobertura de Despesas de Alto Custo. Tal fundo tem como principal objetivo custear um programa de atendimento para cobertura de despesas de alto custo, de modo a evitar grandes impactos atuariais nos planos e sua regulamentação será proposta pela Diretoria Executiva e, posteriormente, apreciada e aprovada por este mesmo Conselho Deliberativo;

B – Destinação do restante para a composição da reserva de sobras da ELOSAÚDE.

## PLANTÃO DE ATENDIMENTO 24 HORAS

Lançado em dezembro de 2013 com o objetivo de ser um canal de suporte ao atendimento prestado ao beneficiário, o plantão de atendimento 24 horas (fone 0800 739 5555) se consolidou como uma alternativa eficaz, que auxilia o beneficiário em momentos nos quais ele ou seus dependentes precisam de auxílio e orientação para a solução de problemas de saúde.

Por se tratar de um canal de apoio, o principal tipo de atuação é a orientação ao beneficiário ou ao serviço credenciado, uma vez que outras operações, como emissão de autorizações, não são feitas através do canal.

Quatro empregados da ELOSAÚDE se revezam diariamente para que o plantão de atendimento 24 horas funcione de segunda a sexta-feira das 17h31 às 7h59 do dia seguinte e em período integral aos sábados, domingos e feriados.

## INDICADORES DE GESTÃO – A VISÃO DA AGÊNCIA REGULADORA – ANS

Não é apenas a regulação do atendimento e da prestação de serviços entre operadoras de saúde, beneficiários e serviços credenciados que é alvo do trabalho da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Zelar pela integridade do mercado, pela manutenção de operadoras equilibradas e perenes do ponto de vista financeiro e pela garantia de continuidade na prestação de serviços de saúde, também são atribuições da Agência reguladora do setor.

Para acompanhar o desempenho das empresas, a ANS tem diversas ferramentas de controle. São aplicativos por meio dos quais as operadoras remetem informações obrigatórias (financeiras, sobre beneficiários e sobre serviços prestados) periodicamente, as quais são compiladas e analisadas pela Agência para montar seus indicadores.

# RISCO ASSISTENCIAL



Metodologia desenvolvida pela ANS para acompanhar o desempenho das operadoras em relação aos produtos que possam constituir indicativo de risco à qualidade ou à continuidade da assistência prestada aos beneficiários de planos privados de saúde.

Nesse indicador, cuja pontuação máxima é 1 (um) a ELOSAÚDE obteve 0,9825, ou seja, quase 100% de conformidade.

Com este resultado é possível afirmar que, segundo a ANS a ELOSAÚDE é capaz de garantir qualidade, bem com continuidade da assistência prestada aos beneficiários de seus planos.

Confira abaixo a tabela de cálculo do Risco Assistencial da ELOSAÚDE.

DIMENSÃO	NOTA
Assistencial	0,8853
Atuarial	1,0000
Estrutura e Operação	1,0000
Informação	1,0000
Reclamação	1,0000
Pontuação	0,9825
<b>STATUS</b>	<b>RISCO BAIXO</b>

## IDSS – ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

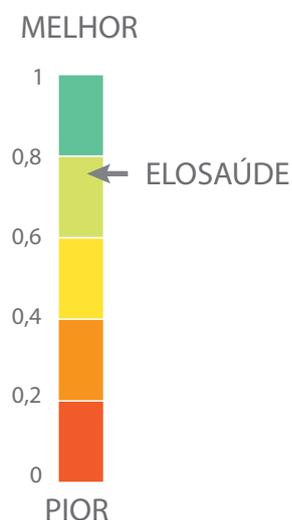
Composto a partir de quatro dimensões de análise, desdobradas em vinte e seis indicadores de resultado, o IDSS permite à ANS detalhar o espectro de análise e ampliar a acuidade dos resultados obtidos.

Nesse índice, cuja pontuação máxima também é 1 (um), a ELOSAÚDE obteve 0,7619.

Apesar de parecer baixa, especialmente se comparada ao Risco Assistencial, a marca obtida pela ELOSAÚDE é expressiva quando posta em perspectiva com o mercado de autogestões (0,6732) ou com as demais operadoras de mercado (0,6653).

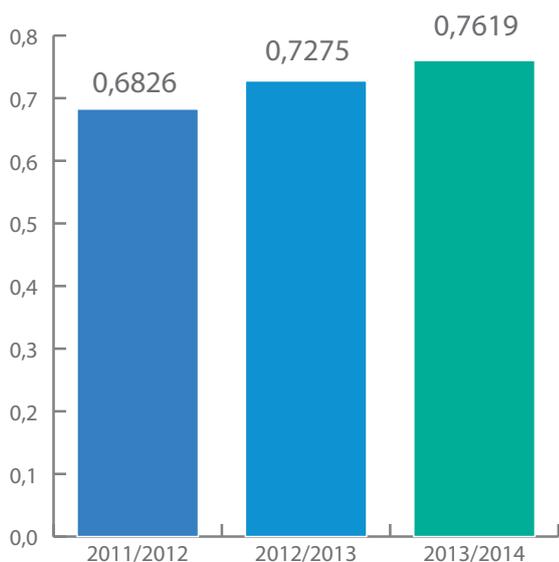
Por ser composto por muitas variáveis, algumas delas não aplicáveis à operação da ELOSAÚDE, o IDSS de 0,7619 pode ser considerado alto, e significa que a Associação está saudável e consistente também nesse indicador.

## FAIXAS DE NOTAS DE AVALIAÇÃO



## GRÁFICO ELOVUTIVO

Desde que passou a ser avaliada como instituição independente a ELOSAÚDE vem evoluindo anualmente nos indicadores de desempenho desenvolvidos pela ANS. A evolução do IDSS corrobora os bons resultados dos processos de melhoria contínua implementados na operadora.



## PLANO PERFIL

Criado com o objetivo de ser um plano forte e completo, porém com custo médio mais acessível, o plano Perfil foi lançado em meados de 2014 como alternativa aos assistidos das Patrocinadoras que ainda não têm um plano de saúde, bem como aos empregados ativos que queiram expandir a oferta de assistência à saúde a um grupo familiar mais amplo.

O novo plano surgiu a partir de um estudo que apontava que cerca de 45% dos assistidos das patrocinadoras ELOS e PREVIG não tinham plano de saúde junto à ELOSAÚDE. Uma análise mais minuciosa permitiu concluir que parte desse público não aderiria aos planos vigentes por questões financeiras.

Além das conclusões relacionadas às questões financeiras, outro fator foi preponderante nos estudos para a criação do plano Perfil: a necessidade de ampliar até o limite legal o grupo familiar elegível para o plano.

Essas premissas levaram a equipe técnica a desenvolver um produto com toda a cobertura e segurança legal – que é característica dos planos ELOSAÚDE –, apelo de preço bastante atrativo em relação ao mercado e significativa ampliação do grupo familiar elegível (no plano Perfil são aceitos parentes consanguíneos até o quarto grau e por afinidade até o segundo grau).

Na esteira das inovações a ELOSAÚDE criou, também, a figura do “responsável financeiro”. Dessa forma o titular pode incluir vários dependentes em seu plano sem ter que se responsabilizar pelo pagamento devido por esses dependentes. Com o “responsável financeiro” o titular pode escolher se vai centralizar em si as cobranças ou se vai divida-la com os demais participantes de seu plano.

O lançamento do Perfil ocorreu por ocasião de dois eventos que foram realizados pela Associação e que reuniram beneficiários das regiões de Florianópolis e Tubarão.

Para 2015 já existe um planejamento traçado, cujo objetivo é levar informações a todos os potenciais beneficiários, inclusive os empregados ativos das patrocinadoras, que poderão oferecer ao seu grupo familiar um plano forte, confiável e por um preço atrativo.

## OUVIDORIA

Criada por determinação da Agência Nacional de Saúde, a Ouvidoria da ELOSAÚDE vem se mostrando como mais um importante canal de contato com o beneficiário.

O objetivo da Ouvidoria é oferecer um canal que gere formalização às questões levantadas pelos beneficiários. A partir dessa formalização são gerados dados, que serão monitorados pela Agência reguladora.

Mais que o atendimento a uma exigência legal, a Ouvidoria da ELOSAÚDE se transforma, à medida que vai amadurecendo, é um novo e eficiente acesso ao beneficiário, trazendo-o mais para perto da entidade.

A ouvidoria pode ser acessada no site ELOSAÚDE ou por meio do telefone 0800 739 5555.

## 1º VIVA-BEM

Concretizando um antigo objetivo de levar informação qualificada diretamente aos seus beneficiários e fazer com que esses possam interagir mais intensamente com a entidade, a ELOSAÚDE iniciou em 2014 uma nova e bem-sucedida etapa no processo de relacionamento com seu público.

A realização do "1º VIVA-BEM" – Encontro ELOSAÚDE de Vivência, Informação, Valorização e Bem-estar, realizado inicialmente em Florianópolis e depois levado à Capivari de Baixo (para atender aos beneficiários da região de Tubarão), os dois eventos reuniram cerca de 400 beneficiários que puderam desfrutar de uma extensa programação.

No "1º VIVA-BEM" foram apresentados importantes dados referentes à evolução da entidade, informações sobre seus produtos e formas adequadas para a utilização racional dos serviços. Foi, também, lançado o plano Perfil, com explanação detalhada sobre coberturas, carências, valores e demais atrativos.

Aproveitando-se positivamente da oportunidade e do agrupamento de beneficiários, a equipe coordenadora do programa "Sua Saúde" (leia mais sobre o programa nessa edição) realizou uma completa blitz de saúde, com atividades afirmativas e ações de orientação, além da realização de entrevistas qualificadas que permitiram a seleção de novos beneficiários para os programas ativos do "Sua Saúde".

Ao longo da programação, os beneficiários também tiveram oportunidade de se confraternizarem ao redor das mesas de lanches e refeições, o que tornou o evento ainda mais agradável para todos.

O circuito "VIVA-BEM" passou a integrar o calendário de atividades da ELOSAÚDE e deverá ser repetido em 2015; há, também, o planejamento para que seja ampliado e levado a outras regiões.



# PLANOS, PROJETOS E PERSPECTIVAS PARA 2015

Para 2015 os principais projetos são:

## **A. PROGRAMA “SUA SAÚDE”:**

Implantação da Rede Integradora de Saúde através da contratação de profissionais de diversos segmentos que passarão a assistir os beneficiários triados no programa.

## **B. VIVA-BEM:**

Continuidade aos encontros presenciais e expansão para as cidades de Porto Alegre e Curitiba.

## **C. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO:**

Finalização do planejamento estratégico e definição do alinhamento empresarial da ELOSAÚDE (Missão, visão, valores, política de qualidade e plano de metas).

## **D. ESTRUTURA INTERNA:**

Continuidade nas tarefas relacionadas ao processo de melhoria (revisão e descrição de processos de trabalho), contratação de profissional de contabilidade e início da contabilização interna e transição das atividades relacionadas à nova estrutura organizacional.

## **E. EQUIPE:**

Continuidade do programa de treinamento e capacitação da equipe e implementação da 1ª etapa do programa de qualidade de vida no trabalho para os empregados.

## **F. PLANO PERFIL:**

Início da campanha de divulgação ativa, com remessa de materiais informativos aos empregados das patrocinadoras, bem como aos seus familiares.

## **G. REDE CREDENCIADA:**

Digitalização de toda a base contratual, bem como documentos análogos, reformulação dos contratos que não estejam em conformidade com o padrão da empresa (migrados da Eletrosul/Elos), ampliação da rede de reciprocidades, atração de novas redes de farmácias, empresas fornecedoras de aparelhos auditivos, além de ampliação de rede no RS para atendimento de demanda pontual.

## FALE COM A ELOSAÚDE

Para facilitar o contato do beneficiário com a ELOSAÚDE diversos canais de comunicação foram colocados à sua disposição:

### **a. Atendimento presencial:**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30;

### **b. Atendimento telefônico:**

De segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 17h30;

### **c. Plantão 24 horas (0800 739 5555):**

De segunda a sexta-feira, das 17h31 às 7h59 do dia seguinte;

Sábados, domingos e feriados: 24 horas por dia (período integral).

### **d. Home Page:**

[www.elosaude.com.br](http://www.elosaude.com.br) – acesse “contato” no menu superior.

### **e. E-mail:**

[autorizacao@elosaude.com.br](mailto:autorizacao@elosaude.com.br) para autorizações de atendimento; demais assuntos acesse “contato” na Home Page da ELOSAÚDE e escolha o setor/pessoa com quem deseja se comunicar.

[www.elosaude.com.br](http://www.elosaude.com.br)

**ELOSAÚDE - Associação de Assistência à Saúde**

R. Anita Garibaldi, 77 - Ed. Pirâmide - 2º andar sl. 201 - Centro, Florianópolis/SC - CEP 88010-500

Fone: (048) 3298-5555 - Fax: (48) 3298-5550