



 Elosaúde

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO | 2015

COMPOSIÇÃO DIRETIVA

CONSELHO DELIBERATIVO

Titulares

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

Suplentes

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

CONSELHO FISCAL

Titulares

Sandro Rodrigues da Silva – Presidente do Conselho
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

Prezados Associados,

Nos últimos anos os desafios estiveram ligados ao fortalecimento da ELOSAÚDE. Nos tornamos uma Entidade independente, com sede própria, com padrões e processos alinhados às necessidades institucionais e com foco na sustentabilidade.

Em 2015, já estruturados, deu-se início a um novo e importante trabalho, a estruturação de um Planejamento Estratégico que orientasse o destino da Entidade pelos próximos 05 anos. Nesse sentido estabeleceu-se uma visão desafiadora "Ser referência nacional em excelência, no segmento de autogestão em saúde, até 2020". Estamos convictos de que esta ferramenta auxiliará ao corpo funcional, à Diretoria, ao Conselho Deliberativo e, em última instância ao beneficiário, num processo de gestão efetiva e transparente da ELOSAÚDE.

Conduzido por uma consultoria especializada e construído de forma colaborativa, em evento que reuniu Diretoria e empregados, a elaboração do planejamento estratégico partiu da análise crítica de cenários, dos pontos fortes e pontos fracos, das oportunidades e ameaças, bem como das diversas peculiaridades do mercado de planos de saúde, onde foram estabelecidos os objetivos, propósitos, metas e, principalmente, as ações que a Entidade iria adotar para realizar sua missão e concretizar sua visão de futuro.

Com a missão de "Promover a assistência à saúde com excelência aos beneficiários, visando à melhoria de sua qualidade de vida" a ELOSAÚDE traduz toda a sua história de compromissos com a assistência à saúde em padrões de excelência e, principalmente, a melhoria da qualidade de vida de seus beneficiários pelo estímulo de hábitos saudáveis e cuidados ligados à prevenção.

A ELOSAÚDE enfrenta as adversidades do mercado, o aumento dos custos assistenciais e um maior grau de exigência dos beneficiários e prestadores de serviços, sem abrir mão de valores como, Equidade, Ética, Honestidade, Integridade e Respeito. Isso tem sido possível graças ao comprometimento das Patrocinadoras para com a perenidade da Entidade.

Temos a certeza de que estamos trilhando um bom caminho e que a ELOSAÚDE será cada dia mais sólida e consciente de seu papel frente a todas as partes interessadas.

Apresentamos, a seguir, o relatório de administração 2015, que traz o resultado de mais um ano de trabalho. Para ilustrá-lo escolhemos imagens que simbolizam o atual momento da ELOSAÚDE, representado por planejamento, profissionalismo, controles e foco no futuro.

Boa leitura.

Conselho Deliberativo.

SUMÁRIO

A ELOSAÚDE	07
ORGANOGRAMA	08
ESTRUTURA FUNCIONAL	09
ELEIÇÃO PARA OS CONSELHOS DELIBERATIVO E FISCAL	12
COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE PLANOS	13
REDE DE ATENDIMENTO (CREDENCIADOS E CONVÊNIOS)	16
PROGRAMA “SUA SAÚDE” – EVOLUÇÃO E CASOS DE SUCESSO	17
DIRETRIZES DE INVESTIMENTOS	19
RECUPERAÇÃO DE VALORES – AÇÃO JUDICIAL	20
REALIZAÇÕES DE 2015	20
REGULAÇÃO DO SETOR DE SAÚDE	25
PROJETOS PARA 2016	26

A ELOSAÚDE

A ELOSAÚDE – Associação de Assistência à Saúde é uma associação sem fins lucrativos, classificada junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS como Entidade de autogestão patrocinada, que oferece planos de assistência médica e odontológica a um público restrito, vinculado às suas patrocinadoras.

Foi fundada em fevereiro de 2010 e em outubro do mesmo ano começou a operar de forma independente, com registro devidamente oficializado junto à ANS.

A Entidade foi instituída mediante o patrocínio de quatro empresas: a Fundação Elos, a Eletrosul, a Previg Sociedade de Previdência Complementar e a Tractebel Energia.

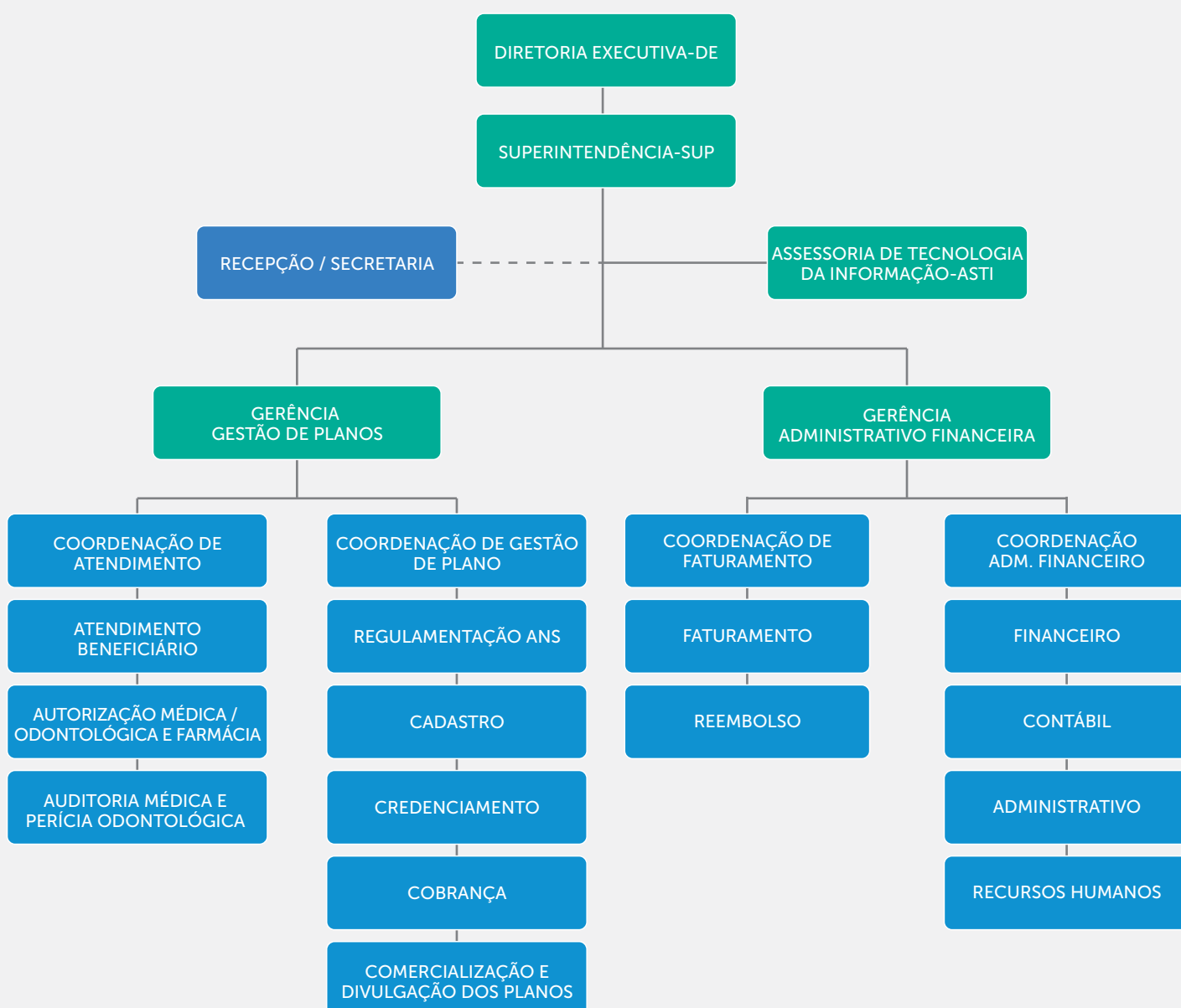
Nova patrocinadora

Em março de 2015 uma nova patrocinadora assinou convênio de patrocínio junto à ELOSAÚDE. Trata-se da Usina Termelétrica Pampa Sul, empresa vinculada ao grupo econômico da Tractebel Energia.



ORGANOGRAMA

A governança da ELOSAÚDE está organizada da seguinte maneira:



ESTRUTURA FUNCIONAL

A estrutura funcional da ELOSAÚDE está organizada da seguinte maneira:

QUADRO DE EMPREGADOS

	2011	2012	2013	2014	2015
<i>Empregados</i>	14	18	18	20	21
<i>Terceirizados</i>	-	-	02	01	01

QUALIFICAÇÃO E APRIMORAMENTO

Quanto à formação acadêmica, os empregados estão divididos em:

FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS E ASSISTENCIAIS	2012	2013	2014	2015
<i>Superintendente</i>	-	01	01	01
<i>Gerentes</i>	03	02	03	03
<i>Coordenadores</i>	02	02	02	02
<i>Analistas</i>	02	02	02	-
<i>Assistentes</i>	11	12	11	13
<i>Recepcionista</i>	-	01	01	01
<i>Serviços Gerais</i>	-	01	01	01
TOTAL	18	21	21	21

ESCOLARIDADE				
<i>Mestrado</i>	01	01	01	01
<i>Pós-graduação</i>	02	02	02	02
<i>Pós-graduação (cursando)</i>	01	01	01	02
<i>Superior completo</i>	02	04	04	04
<i>Superior (cursando)</i>	05	03	03	02
<i>Ensino Médio Completo</i>	07	09	09	10
<i>Ensino Médio Incompleto</i>	-	01	01	-
TOTAL	18	21	21	21

CURSOS E TREINAMENTOS

Dando continuidade ao programa de investimento em qualificação técnica e desenvolvimento profissional e pessoal, notadamente com vistas às adaptações necessárias ao cumprimento da legislação do setor de saúde suplementar e a melhoria contínua dos serviços prestados aos beneficiários e dos resultados da Entidade, o quadro funcional passou pelas seguintes atividades:

CURSO	CARGA HORÁRIA	COLABORADORES PARTICIPANTES
<i>Qualificação e atualização em OPME</i>	16 horas	1
<i>6º Seminário UNIDAS - ECONOMIA DA SAÚDE E GESTÃO - NOVOS RUMOS PARA A SUSTENTABILIDADE</i>	16 horas	1
<i>Dinâmica AssPreviSite</i>	04 horas	1
<i>CONTRATOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE - Aspectos teóricos e práticos (Lei 13.003/2014 e Resoluções Normativas ANS)</i>	08 horas	2
<i>Gestão de Tabelas para Prestadores de Saúde</i>	08 horas	4
<i>Seminário sobre a Lei 13.003 - ANS</i>	08 horas	3
<i>2ª Oficina de Ressarcimento e Integração com o SUS: Operacionalização da Notificação Eletrônica</i>	2h30	1
<i>Oficina sobre Cartão Nacional de Saúde e Ressarcimento ao SUS</i>	05 horas	1
<i>SPEDE Contábil Fiscal</i>	04 horas	1
<i>Atenção Domiciliar 2015</i>	08 horas	2
<i>XIV Encontro de Contadores e Gestores de OPS - Edição 2015</i>	16 horas	2
<i>Curso Intensivo de Direito da Saúde Suplementar - UNIDAS</i>	16 horas	1
<i>18º Congresso UNIDAS – Cenários atuais da saúde e novos rumos para o setor</i>	24 horas	3
<i>Programa de Desenvolvimento de Líderes</i>	32 horas	11
<i>Desenvolvimento de Competências dos Trabalhadores</i>	16 horas	12
<i>Oficina "Parto adequado"</i>	03 horas	1
<i>Excelência em atendimento</i>	08 horas	10

GINCANA DO CONHECIMENTO

Alinhada ao planejamento estratégico da Entidade e desenvolvida com o objetivo agregar conhecimento, estimular a interação multidisciplinar entre as áreas e a troca de informações entre os empregados, foi realizada ao longo do segundo semestre de 2015 a "I Gincana do Conhecimento ELOSAÚDE".

A gincana aconteceu em duas etapas. A primeira, com dez perguntas, estimulou principalmente o conhecimento relacionado ao planejamento estratégico da Entidade e a segunda, com trinta e seis perguntas, abordou assuntos operacionais e regulatórios, tais como coberturas dos planos, legislação, regulamentos e procedimentos internos, dentre outros.

Os excelentes resultados apresentados, como a internalização dos conceitos da Gestão Estratégica, o fortalecimento da relação entre as áreas, a ampliação do conhecimento sobre a Entidade e o setor de saúde suplementar, fizeram com que a Diretoria Executiva da ELOSAÚDE decidisse estender a prática, que será repetida em 2016.





ELEIÇÃO PARA OS CONSELHOS DELIBERATIVO E FISCAL

Iniciado em novembro de 2015 e com desfecho previsto para abril de 2016, com a posse dos novos membros eleitos, a eleição para os Conselhos Deliberativo e Fiscal da ELOSAÚDE solidifica o processo democrático e ratifica o amadurecimento da Entidade.

Para o Conselho Deliberativo serão escolhidos quatro representantes titulares e respectivos suplentes, eleitos para mandatos de quatro anos. Considerando a composição prevista estatutariamente, 1 (um) membro será eleito pelos Associados Contribuintes aposentados da Fundação ELOS, 1 (um) será eleito pelos Associados Contribuintes aposentados da Fundação PREVIG, 1 (um) será eleito pelos Associados Contribuintes empregados da Tractebel Energia e Fundação PREVIG e 1 (um) será eleito pelos associados Contribuintes empregados da ELETROSUL e Fundação ELOS.

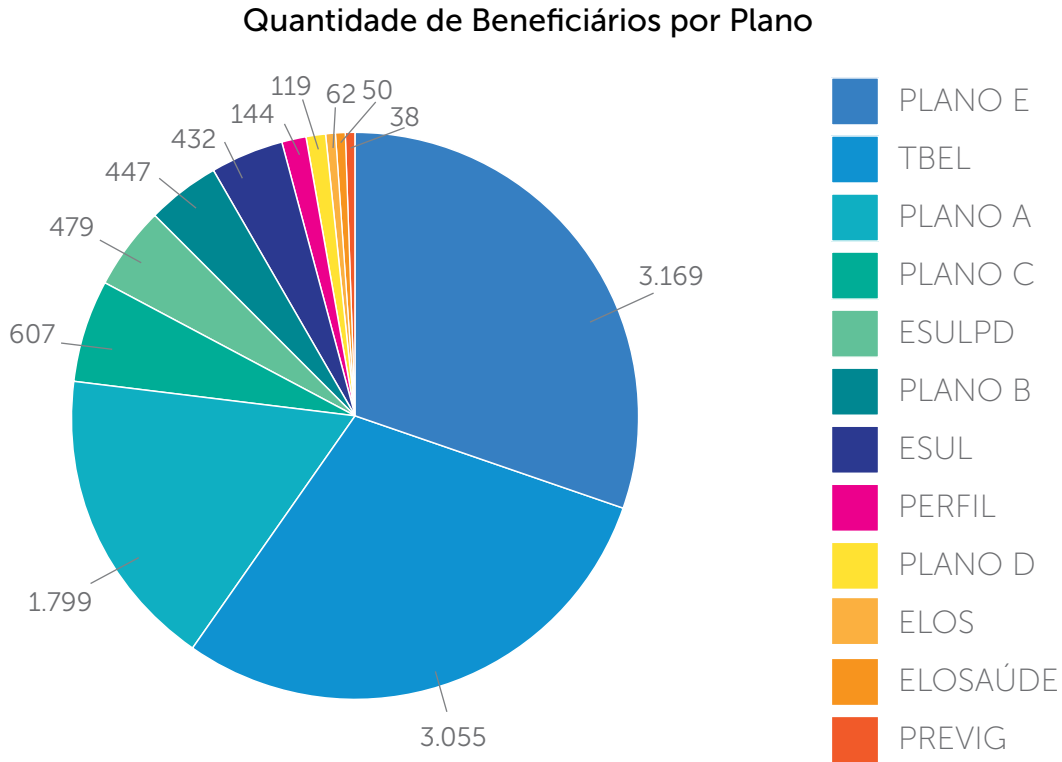
O Conselho Fiscal, por sua vez, elegerá um só representante, acompanhado de suplente, para mandato também de quatro anos, sendo este eleito por todos os associados.

O processo de votação ocorrerá de duas maneiras: por meio físico (cédulas enviadas ao endereço dos associados) e por meio eletrônico (com senha individual para votação em ambiente eletrônico).

Os eleitos serão empossados no mês de abril, em Assembleia Geral Ordinária.

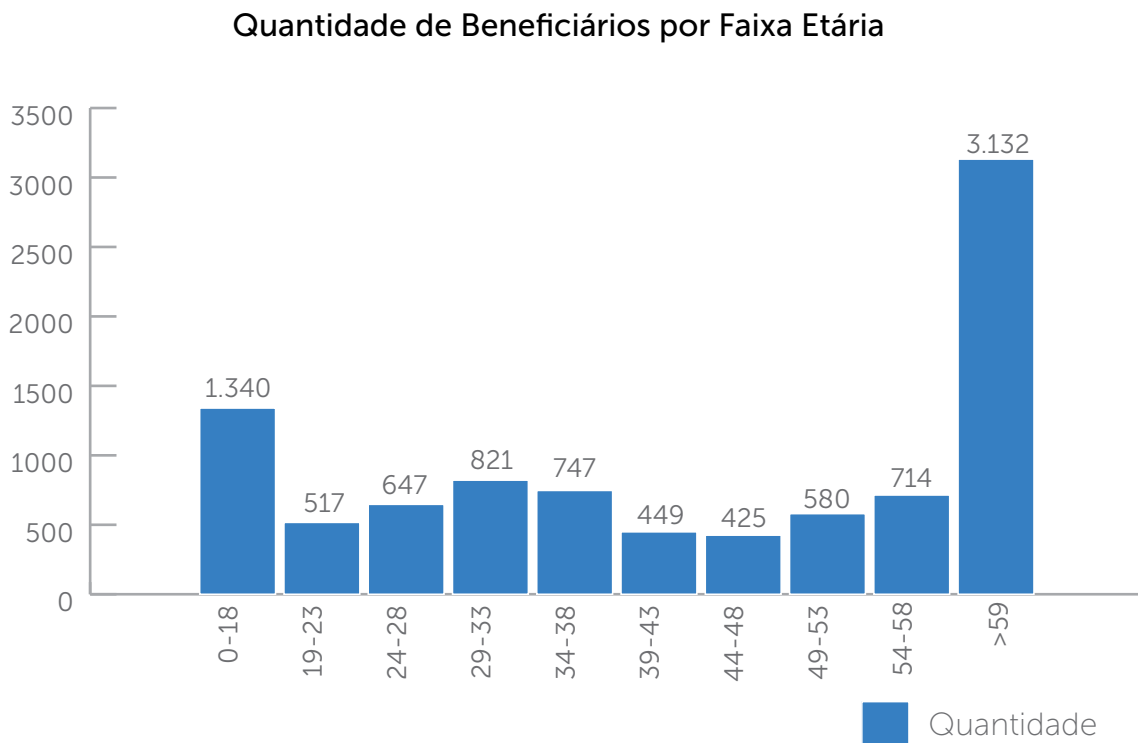
COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE PLANOS

Em 31 de dezembro de 2015 a composição da carteira de planos era a seguinte:



Obs.: No plano "TBEL" estão inclusos os beneficiários da patrocinadora "Pampa Sul".

Distribuídos em faixas etárias conforme gráfico abaixo:



COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

Os custos assistenciais dos planos de pré e pós-pagamento da ELOSAÚDE, no ano de 2015, movimentaram R\$ 40,8 milhões.

TOTAL GERAL – DESPESAS ASSISTENCIAIS – PLANOS MÉDICO E ODONTOLÓGICO (EM R\$)		
<i>Tipo de plano</i>	Planos Pré-estabelecidos	Planos Pós-estabelecidos
TOTAL	26.726.773,59	14.126.610,40

PRINCIPAIS GRUPOS DE ATENDIMENTOS – PLANOS MÉDICOS

A composição dos custos assistências dos planos médicos em 2015 foi a seguinte:

PRINCIPAIS GRUPOS DE ATENDIMENTO – PLANOS MÉDICOS (EM R\$)		
<i>PROCEDIMENTOS</i>	<i>Planos Pré-estabelecidos</i>	<i>Planos Pós-estabelecidos</i>
<i>Consultas</i>	2.458.931,83	1.633.605,31
<i>Exames</i>	5.110.897,02	2.693.737,74
<i>Terapias</i>	605.499,61	274.167,51
<i>Internações</i>	5.092.981,18	2.301.337,45
<i>Outros Atendimentos</i>	9.854.527,18	4.165.800,73
<i>Demais Despesas</i>	2.724.395,99	895.139,48
TOTAL DE DESPESAS DOS PLANOS MÉDICOS	25.847.232,81	11.963.788,22

DEMONSTRATIVO DE DESPESAS DOS PLANOS ODONTOLÓGICOS

As despesas apuradas nos planos odontológicos foram as seguintes:

DESPESAS NO ANO DE 2015 – PLANOS ODONTOLÓGICOS (EM R\$)		
<i>PROCEDIMENTOS</i>	Planos Pré-estabelecidos	Planos Pós-estabelecidos
<i>Despesas odontológicas</i>	879.540,78	2.162.822,18

RESULTADO OPERACIONAL DOS PLANOS

Os planos de pré-pagamento apresentaram os seguintes resultados em 2015:

COMPARATIVO DE RECEITAS E DESPESAS DOS PLANOS DE PRÉ-PAGAMENTO (EM R\$)

Plano	Receitas	Despesas	Varição Absoluta	Varição (%)
A	8.673.711,15	11.244.751,08	-2.571.039,93	-23%
E	11.595.998,40	14.730.890,36	-3.134.891,96	-21%
PERFIL	308.434,52	151.352,72	157.081,80	104%
B	158.757,67	81.379,25	77.378,42	95%
C	676.903,99	485.659,13	191.244,86	39%
TOTAL	21.413.805,73	26.694.032,54	-5.280.226,81	-20%

SINISTRALIDADE

No ano de 2015 os planos de pré-pagamento médico-hospitalares (A e E) apresentaram um crescimento acentuado na sinistralidade. O plano "E" apresentou aumento de 109,16% para 119,47% em relação a 2014, representando um déficit de R\$ 3,13 milhões.

O plano "A", por sua vez, teve impacto ainda mais significativo. Em 2014 apresentou sinistralidade de aproximadamente 90% e em 2015 de 122,09%, o que representou um déficit financeiro de R\$ 2,57 milhões.

Sinistralidade Plano "A"

122,09%

Sinistralidade Plano "E"

119,47%

Para fazer frente à sinistralidade crescente a ELOSAÚDE adotou medidas como o programa "Sua Saúde", a auditoria de enfermagem, as negociações diretas para aquisição de OPME's (órteses, próteses e materiais especiais), dentre outras. Para o ano de 2016 estão previstas ações junto à rede credenciada, além de um projeto inédito para gestão de pacientes crônicos.

Obs.: SINISTRALIDADE = Custo operacional total (total de despesas com atendimentos), deduzidas as coparticipações e divididas pelas receitas com mensalidade pura, sem taxa de administração. [S = Desp/Rec].



REDE DE ATENDIMENTO (CREDENCIADOS E CONVÊNIOS)

EVOLUÇÃO DA REDE CREDENCIADA

Buscando atender a demanda dos beneficiários e das patrocinadoras, em 2015 foram realizadas 20 extensões de credenciamento (ampliação da oferta de serviços em credenciados já existentes) e celebrados 39 novos contratos de prestação de serviços. Dentre eles, 16 clínicas com múltiplas especialidades, que resultaram no acréscimo de mais de 130 novos profissionais integrados à rede própria da ELOSAÚDE e colocados à disposição dos beneficiários.

No mesmo período foram celebrados 7 novos convênios (ópticas, clínicas de vacinação e farmácias).

GESTÃO DE REDE

A disponibilização da rede própria, prestadora de serviços de excelente qualidade aos beneficiários, faz parte da missão da ELOSAÚDE e vem se tornando um dos principais objetivos estratégicos da Entidade. Para atender a esse objetivo, em 2015 foi desenvolvido um projeto de Gestão de rede.

Em 2016 a rede credenciada será revisada e os prestadores de serviços que não atenderam beneficiários ELOSAÚDE nos últimos 24 meses serão estimulados a abrirem suas agendas de atendimento aos beneficiários de cada plano. Como segundo efeito desse processo de revisão, aqueles que permanecerem improdutivos poderão ser descredenciados, abrindo espaço para novas oportunidades de contratações.



PROGRAMA “SUA SAÚDE” – EVOLUÇÃO E CASOS DE SUCESSO

O programa “Sua Saúde – Serviços Unificados de Atenção à Saúde”, criado como “programa piloto” em 2014, tem o objetivo de melhorar os indicadores de saúde e qualidade de vida dos beneficiários e produzir uma gestão eficiente de custos dos planos.

Na fase inicial foi efetuada a classificação da massa elegível (seleção das pessoas portadoras de patologias crônicas, com histórico recente de internações/intercorrências graves, residentes nas regiões pólo de Florianópolis, Tubarão, Blumenau e Chapecó) e a elaboração dos “planos de cuidado”.

Em 2015 o programa entrou em sua segunda fase, que é a de assistência continuada àquelas pessoas com doenças crônicas, cujo quadro de saúde requeira maior atenção.

Os primeiros resultados em melhoria de saúde e qualidade de vida já são uma realidade, o que possibilita projetar que, com o passar do tempo, o programa cumprirá plenamente o seu maior objetivo, que é a promoção da saúde e a prevenção do risco de doenças.

Tecnicamente o “Sua Saúde” está estruturado da seguinte forma:

- a. Definição de critérios de elegibilidade;
- b. Estratificação da massa elegível;
- c. Definição de estratégias aplicáveis sobre a massa elegível (plano de cuidados);
- 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;

Importantes evoluções nos indicadores de saúde de beneficiários podem ser constatados, conforme se observa no quadro a seguir:

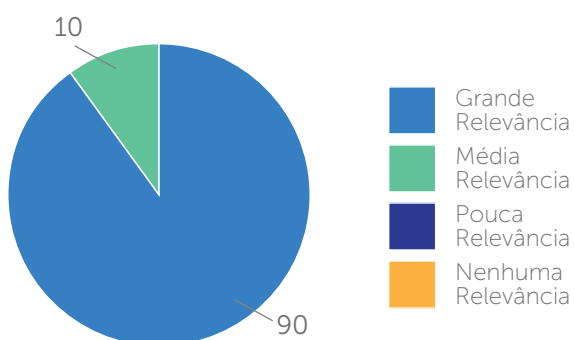
BENEFICIÁRIO	ANTES	AÇÕES	DEPOIS
Beneficiário 1, 73 anos.	<ul style="list-style-type: none"> * Pressão arterial descompensada; * Colesterol total elevado; * Sedentarismo; * Triglicerídeos = 189mg/dl; 	<ul style="list-style-type: none"> * 04 Telemonitoramentos; * 03 Visistas domiciliares; 	<ul style="list-style-type: none"> * Estabilização da Pressão arterial; * Redução e controle do colesterol; * Prática atividade física regularmente; * Triglicerídeos = 135mg/dl;
Beneficiário 2, 70 anos	<ul style="list-style-type: none"> * Hipertensão com agravamento; * Diabétes descompensada; * Alimentação desregulada; * Índice glicêmico = 139mg/dl; 	<ul style="list-style-type: none"> * 05 Telemonitoramentos; * 03 Visistas domiciliares; 	<ul style="list-style-type: none"> * Pressão arterial compensada; * Diabétes em padrão aceitável; * Orientação e planej. alimentar; * Índice Glicêmico = 128mg/dl;
Beneficiário 3, 74 anos	<ul style="list-style-type: none"> * Hipertensão com agravamento; * Diabétes descompensada; * Alimentação desregulada; * Peso inicial = 77,1kg; 	<ul style="list-style-type: none"> * 04 Telemonitoramentos; * 04 Visistas domiciliares; 	<ul style="list-style-type: none"> * Pressão arterial compensada; * Diabétes em padrão aceitável; * Alimentação orientada (nutricionista); * Peso atual = 75kg;
Beneficiário 4, 74 anos	<ul style="list-style-type: none"> * Hipertensão com agravamento; * Sedentarismo; * Alimentação desregulada; 	<ul style="list-style-type: none"> * 03 Telemonitoramentos; * 02 Visistas domiciliares; 	<ul style="list-style-type: none"> * Pressão arterial compensada; * Prática atividade física regularmente; * Orientação e planej. alimentar; * Redução na quantidade de medicamentos para hipertensão arterial.
Beneficiário 5, 76 anos	<ul style="list-style-type: none"> * Hipertensão com agravamento; * Sedentarismo; * Alimentação desregulada; * Peso inicial: 85kg; 	<ul style="list-style-type: none"> * 03 Telemonitoramentos; * 03 Visistas domiciliares; 	<ul style="list-style-type: none"> * Pressão arterial compensada; * Prática atividade física regularmente; * Orientação e planej. alimentar; * Peso atual: 81kg;
Beneficiário 6, 75 anos	<ul style="list-style-type: none"> * Hipertensão com agravamento; * Diabétes descompensada; * Alimentação desregulada; * P.A. inicial: 150X90mmhg [15x9]; 	<ul style="list-style-type: none"> * 05 Telemonitoramentos; * 04 Visistas domiciliares; 	<ul style="list-style-type: none"> * Pressão arterial compensada; * Diabétes em padrão aceitável; * Alimentação orientada (nutricionista); * P.A. atual = 110x70mmhg [11x7];

SATISFAÇÃO

A satisfação do público assistido pelo programa também vem sendo acompanhada e a qualidade percebida pelos beneficiários é bastante expressiva, considerando as respostas as perguntas abaixo.

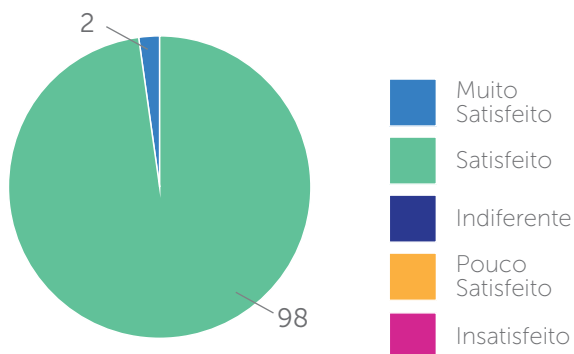
- a. Importância do programa relacionada ao repensar dos hábitos de saúde:

Você considera que as ações e abordagens do SUA Saúde ELOSAÚDE tiveram um grau de importância sobre o repensar de seus hábitos de saúde (Alimentação, Prática de atividade Física, Controle de saúde) ?



- b. Satisfação geral com o programa:

De forma geral, qual seu grau de satisfação com o Programa SUA SAÚDE?



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 2015 com patrimônio no programa de investimentos de R\$ 40,9 milhões e obteve rentabilidade nominal consolidada de 11,82%, 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 2015 com um total de R\$ 25,6 milhões, representando 63% do patrimônio da Entidade. A rentabilidade obtida para este fundo foi de 11,27%, ou seja, 85,04% do Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

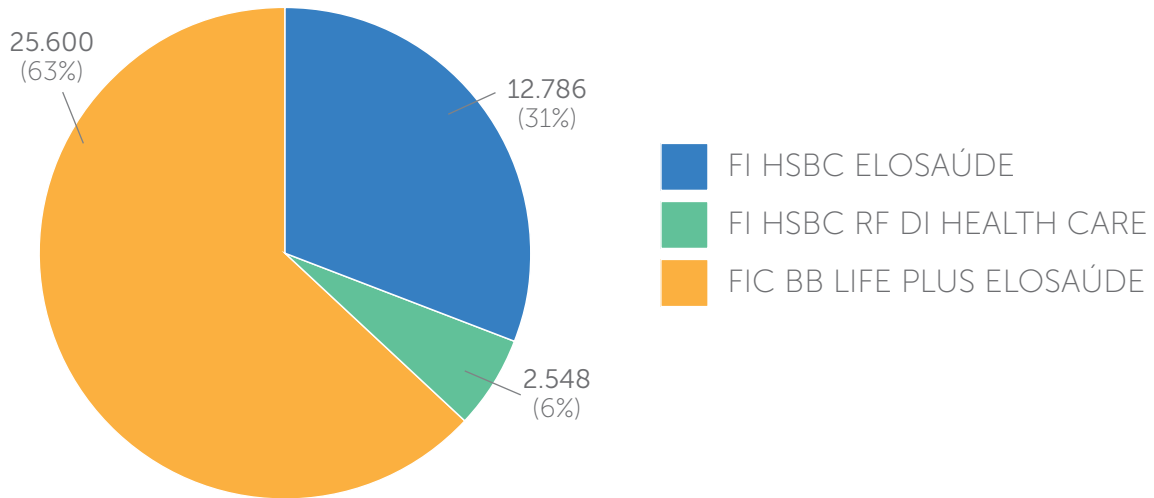
FUNDO DE INVESTIMENTO HSBCELOSAÚDE

Encerrou 2015 com R\$ 12,8 milhões, representando 31% do patrimônio da Entidade. O mesmo obteve rentabilidade de 12,74%, ou seja, 96,11% do CDI.

FUNDO DE RESERVA TÉCNICA

O Fundo de Investimento Health Care (exigido pela ANS) encerrou 2015 com patrimônio de R\$ 2,5 milhões, representando 6% do patrimônio da Entidade. O mesmo obteve rentabilidade de 12,95%, ou seja, 97,68% do CDI.

Composição da Carteira - ELOSAÚDE



RECUPERAÇÃO DE VALORES – AÇÃO JUDICIAL

Em 2014, depois de o Supremo Tribunal Federal – STF proferir decisão sobre o Recurso Extraordinário nº 595838 (afetado à regra da repercussão geral, que declarou inconstitucional o inciso IV, do art. 22 da lei nº 8.212/91, que trata do recolhimento de contribuição previdenciária pelo tomador de serviços de cooperativas de trabalho) e declarar a inexistência de relação jurídico tributária nesse tipo de atividade, a ELOSAÚDE vislumbrou a possibilidade de ver restituídos os valores pagos nos últimos cinco anos e de fazer cessarem os recolhimentos futuros.

Por essa razão, no mesmo exercício de 2014, propôs uma ação judicial contra a Receita Federal do Brasil visando a cessar a exigência do recolhimento de contribuição previdenciária, incidente sobre serviços tomados de cooperativas médicas e odontológicas, bem como pleiteando ver repetido o valor já recolhido sob este título, com a consequente devolução ou compensação do montante.

A partir do ingresso da ação a ELOSAÚDE passou a fazer o recolhimento desta contribuição por depósito judicial.

A ação judicial, que foi bem-sucedida, declarou

a inexistência da contribuição social incidente sobre os serviços prestados por intermédio de cooperativas de trabalho médico e odontológico e reconheceu o direito à repetição dos valores pagos durante os 05 anos que antecederam a data do ajuizamento do pedido.

Como resultado, foi reconhecido em favor da ELOSAÚDE o crédito de R\$ 2.756.795,81 (dois milhões, setecentos e cinquenta e seis mil, setecentos e noventa e cinco Reais e oitenta e um centavos), com base em abril de 2015, a serem pagos através de Precatório. Além disso, já foram devolvidos os valores relativos aos depósitos realizados em juízo, que totalizavam R\$ 564.955,91 (quinhentos e sessenta e quatro mil, novecentos e cinquenta e cinco Reais e noventa e um centavos).

REALIZAÇÕES DE 2015

Dentre as principais realizações de 2015 destacam-se aquelas relacionadas ao Planejamento Estratégico da Entidade.

A IMPORTÂNCIA DE PLANEJAR O FUTURO

A ELOSAÚDE, como Entidade independente, é fruto de um processo de análise e planejamento realizado em 2007. As projeções realizadas à época



apontavam para a necessidade de se fortalecer o plano e adotar novas estratégias diante do cenário que se apresentava. Esse trabalho deu origem ao processo de cisão, ocorrido em 2010, a partir do qual a Associação vem se consolidando e evoluindo, de forma a fazer frente aos desafios demandados por seus beneficiários e suas patrocinadoras.

Parte desses desafios está intimamente ligada à capacidade de evoluir de forma sustentável, perene e profissionalizada.

Passados os primeiros anos, período em que o esforço do corpo diretivo e funcional da Associação esteve voltado para a consolidação do modelo estrutural e operacional, em 2015 diretores e empregados se reuniram – num processo de imersão de dois dias – dando início ao primeiro planejamento estratégico formal da ELOSAÚDE.

O trabalho foi coordenado por uma consultoria especializada e o resultado da colaboração de toda a equipe será apresentado a seguir.

IMPLANTAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A elaboração do Planejamento Estratégico foi um importante processo de discussão de oportunidades e de análise da realidade da ELOSAÚDE, a partir do qual foi possível avaliar o atual cenário no qual a instituição está inserida, analisar as forças e as fraquezas e identificar as ameaças e novas oportunidades.

Neste processo foram definidos, também, a missão (que traduz a razão de existir da Entidade), sua

a visão de futuro (indicando o futuro desejado, representando onde a Entidade pretende chegar e em quanto tempo esse objetivo deve ser atingido), além dos valores e princípios – que servem como guias para orientar comportamento, atitudes e decisões de qualquer empregado que, no exercício das suas funções, esteja executando a Missão e comprometido na direção da Visão de futuro.

Abaixo podemos observar os resultados e o material construído a partir do Planejamento Estratégico. Resultados esses que são frutos de uma ampla discussão envolvendo Conselheiros, Diretores, empregados e Patrocinadoras.

MISSÃO, VISÃO, VALORES E PRINCÍPIOS

A partir da atividade coletiva foram construídos os elementos essenciais à identidade corporativa da ELOSAÚDE:

MISSÃO:

“Promover assistência à saúde com excelência aos beneficiários, visando à melhoria de sua qualidade de vida”.

VISÃO:

“Ser referência nacional em excelência no segmento de autogestão em saúde, até 2020”.

VALORES:

“Equidade, ética, honestidade, integridade e respeito”.

PRINCÍPIOS:

“Comprometimento, efetividade, responsabilidade e valorização do cliente”.

MAPA ESTRATÉGICO

O "mapa estratégico" é a representação gráfica dos 12 objetivos estratégicos definidos no Planejamento, dividido em quatro perspectivas:

Crescimento e Aprendizado – Trata da dimensão referente às pessoas e à produção de conhecimento interno, por meio de capacitação e qualificação contínua da força de trabalho, necessárias à consecução das demais perspectivas.

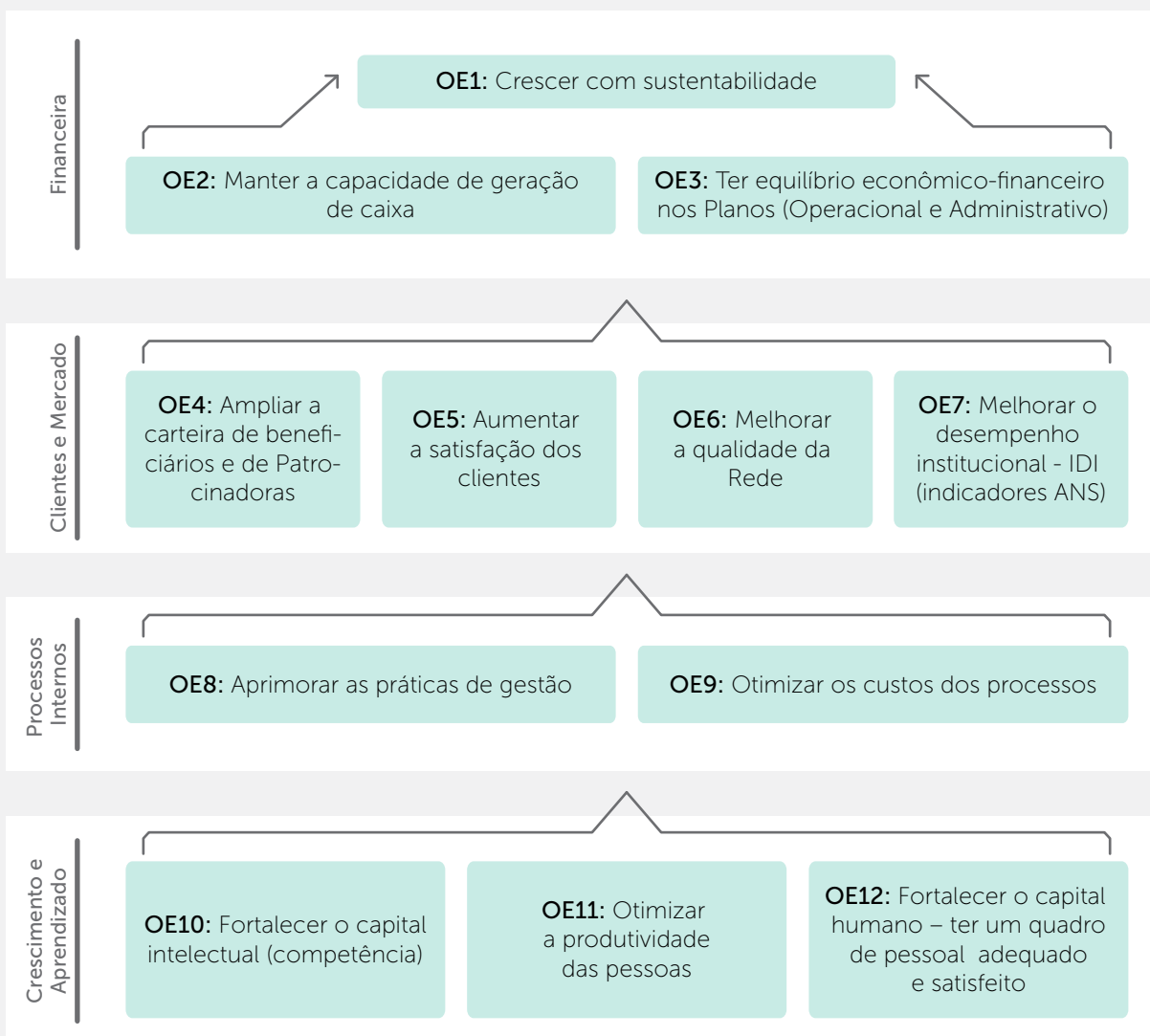
Processos Internos – Prioriza a análise e reestruturação dos processos operacionais e gerenciais, por intermédio da melhoria contínua,

objetivando a busca da excelência nos serviços prestados.

Clientes e Mercado – Busca identificar as medidas necessárias para satisfação, retenção e captação de novos beneficiários e Patrocinadoras.

Financeira – Trata das fontes de receitas e do controle dos custos assistenciais, de forma a buscar o equilíbrio econômico-financeiro da Entidade e, com isso, garantir a sua perenidade.

As perspectivas estão interligadas por relação de causa-efeito e direcionadas ao alcance do objetivo maior que é "Crescer com Sustentabilidade".



GESTÃO POR RESULTADO – BALANCED SCORECARD

A implantação da *gestão por resultado*, representada pelo “Balanced Scorecard”, permite avaliar, por meio de indicadores, o desempenho das metas e ações adotadas para o alcance dos objetivos estratégicos.

Assim, foram criados indicadores alinhados a cada objetivo, resultando num total de 12 *indicadores de resultados* e 44 *vetores de desempenho*, cujas métricas são analisadas periodicamente por comitês de análise crítica, formados por empregados da Entidade.

MODELO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO – MEG

Visando a dar os primeiros passos rumo ao cumprimento da visão estabelecida, foi instituído o MEG – Modelo de Excelência em Gestão, desenvolvido pela Fundação Nacional da Qualidade e composto por uma série de indicadores e práticas de gestão que serão fundamentais para que a ELOSAÚDE busque uma certificação voltada à qualidade.

O MEG está alicerçado sobre um conjunto de conceitos essenciais e estruturado em critérios e requisitos que expressam a compreensão sobre a Excelência em Gestão. Os Fundamentos da Excelência expressam esses conceitos, reconhecidos internacionalmente, que se traduzem em práticas, processos ou fatores de desempenho encontrados em empresas que buscam constantemente se aperfeiçoar.

A implantação do MEG foi deflagrada com uma avaliação do nível de maturidade em excelência em gestão da ELOSAÚDE e de seus gestores. Desta forma foi possível mensurar o grau de alinhamento aos critérios estabelecidos no modelo e definir a necessidade de capacitação dos colaboradores e adaptações na gestão.

O passo seguinte foi a realização de uma auto-avaliação, relativa aos processos gerenciais da Entidade, baseada nos fundamentos e critérios definidos no modelo. O objetivo dessa etapa foi identificar a necessidade de melhoria nas práticas de gestão existentes ou de implantação de novas práticas para cumprimento dos requisitos estabelecidos.

Este processo irá orientar a ELOSAÚDE a identificar e mensurar os aspectos relevantes ao seu negócio, aspectos esses que contribuem para a geração de valor aos serviços e produtos oferecidos aos beneficiários e Patrocinadoras.

CADEIA DE RELACIONAMENTO E MAPEAMENTO DA CADEIA DE VALOR

Dando prosseguimento aos trabalhos iniciados no seminário de planejamento estratégico a equipe de líderes, assistida pelo consultor independente, formulou a cadeia de relacionamento, bem como realizou o mapeamento da cadeia de valor da Entidade.

Essas duas ferramentas permitem maior compreensão da *cadeia de valor* originada nas atividades do dia-a-dia, além de evidenciar todos os participantes da *cadeia de relacionamento* envolvidos em tais atividades.

CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Documento essencial para a compreensão e adequada execução das atividades diárias e alinhadas aos valores e princípios da ELOSAÚDE, o *Código de Ética e Conduta* foi elaborado e aprovado em 2015.

Para garantir o cumprimento dos preceitos e normas nele dispostos foi criado o comitê de ética, cujas estrutura e atribuições foram definidas em regulamento próprio.

PLANO DE COMUNICAÇÃO

Embora houvesse ações estruturadas e sequenciais no que diz respeito à comunicação da ELOSAÚDE, não havia a formalização de um *plano de comunicação* para a Entidade.

Sua formalização teve por objetivo principal oficializar e padronizar as ações, sistematizar os meios e gerar maior alcance para a comunicação emitida.



AUDITORIA DE ENFERMAGEM E NEGOCIAÇÃO DE OPMES

Como parte da estratégia de racionalização dos custos operacionais dos planos e aprimoramento dos controles internos a ELOSAÚDE implantou sua auditoria de enfermagem em contas médicas.

O trabalho é realizado por uma auditora independente (enfermeira) cuja atribuição é avaliar a adequação/necessidade dos insumos propostos, prescritos e utilizados e dos serviços prestados pela rede credenciada. A profissional também assessora nas negociações envolvendo órteses, próteses e materiais especiais (OPME).

RENEGOCIAÇÃO DO CONTRATO UNIMED

Motivada por mudanças havidas na tributação incidente sobre as cooperativas médicas o contrato mantido pela ELOSAÚDE com a Federação Unimed de Santa Catarina precisou ser renegociado.

A ELOSAÚDE pagava mensalmente à Unimed um valor fixo por beneficiário inscrito. A partir de agosto de 2015, quando as novas regras passaram a ser aplicadas, o valor passou a ser calculado à taxa de 8,65% sobre o a produção mensal, que é utilização dos serviços, pelos beneficiários ELOSAÚDE, junto à rede credenciada Unimed.

A aplicação do novo fator de cálculo representou impacto significativo sobre os custos assistenciais dos planos médicos oferecidos pela Entidade.

PESQUISAS DE SATISFAÇÃO

Dando continuidade ao ciclo de pesquisas que visa a avaliar a percepção de qualidade por parte de seus beneficiários a Entidade realizou nova coleta de dados em 2015. Os beneficiários ativos (empregados das patrocinadoras) receberam um questionário eletrônico para resposta. Já os assistidos (aposentados e pensionistas) receberam um formulário impresso, o qual deveria ser devolvido em porte pago pela ELOSAÚDE.

A pesquisa foi realizada entre dezembro de 2015 e janeiro de 2016 e os dados serão publicados em 2016.

2º CICLO DO “VIVA-BEM”

Pelo segundo ano consecutivo a ELOSAÚDE realizou o evento de integração e troca de informações chamado “Viva-bem” – *Encontro ELOSAÚDE de vivência, informação, valorização e bem-estar*.

Neste ano o evento foi ampliado. Além das cidades de Florianópolis, Capivari de Baixo, ambas em Santa Catarina, foram realizados encontros no Rio de Janeiro-RJ e em Charqueadas-RS.

Nos eventos foram abordados aspectos econômicos relevantes ao cenário de saúde, bem como o desempenho detalhado dos planos de pré-pagamento da ELOSAÚDE.

Outros assuntos de interesse do público, como o Plano Perfil, dicas de atendimento e informações sobre saúde preventiva também fizeram parte do programa dos eventos.

REGULAÇÃO DO SETOR DE SAÚDE

A saúde suplementar no Brasil é incumbência da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde.

O principal diploma legal relativo ao segmento é a Lei 9.656/98, de 03 de junho de 1.998, e desde sua publicação, há quase 20 anos, o mercado de saúde suplementar vem passando por transformações significativas. Nos últimos cinco anos, particularmente, essas modificações vêm ocorrendo de forma mais acentuada.

ATUAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA

Atuando como elemento regulador do mercado a ANS busca promover, por meio de ações educativas e/ou punitivas, o equilíbrio nas relações entre operadoras, beneficiários e prestadores de serviço do sistema de saúde.

Essa atuação tem sido positiva na medida em que vem dificultando a ação de empresas mal-intencionadas.

Embora a regulação represente significativo avanço para o setor, a falta de regramento específico para as autogestões dificulta a operação dessas entidades,

pois são tratadas da mesma forma que as demais operadoras do mercado. Isso significa que o mesmo rigor aplicado sobre as operadoras de mercado, que operam com finalidade lucrativa, recai sobre as autogestões, entidades nas quais é preponderante o objetivo social e a atuação sem fins lucrativos.

Para se posicionar diante dessa questão a ELOSAÚDE é membro atuante da Unidas – União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde, entidade que representa a maioria das operadoras de autogestão no país e que tem defendido as demandas e os interesses dessas operadoras perante a ANS e demais órgãos de regulação.

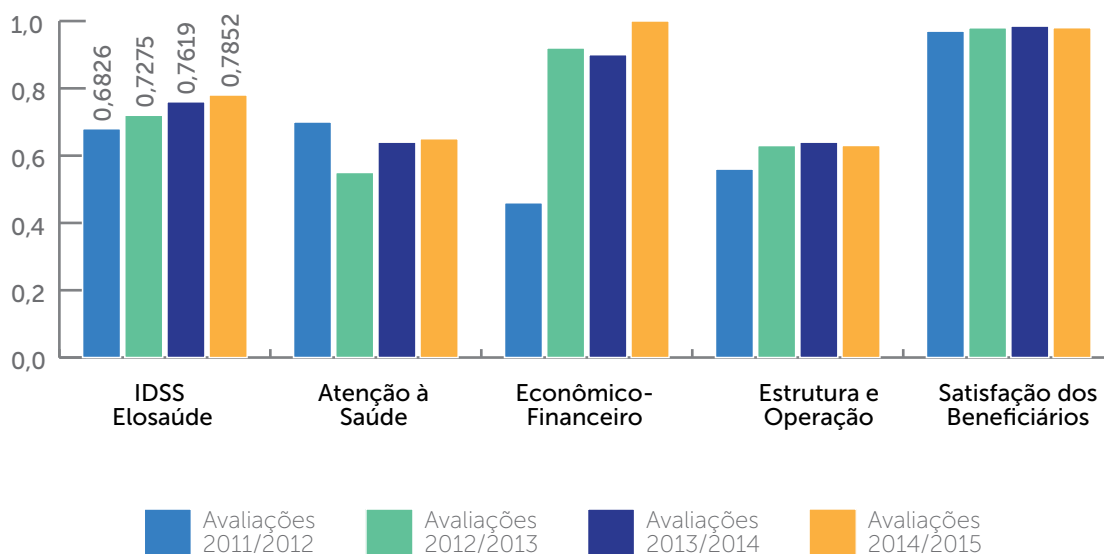
INDICADORES – IDSS

Com a finalidade de avaliar o desempenho das operadoras e acompanhar a evolução de aspectos econômicos e financeiros, além de sua relação com mercado e beneficiários a ANS desenvolveu o IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar.

A ELOSAÚDE vem apresentando crescimento contínuo nesse índice. O avanço apresentado do ciclo de 2014 para o ciclo de 2015 foi de 3,06% e a nota da operadora saiu de 0,7619 para 0,7852 em uma escala cujo valor máximo é igual a 1 (um).

Os principais avanços foram obtidos nos indicadores: “econômico-financeiro” e “satisfação dos beneficiários”.

IDSS - ELOSAÚDE



RISCO ASSISTENCIAL

O Risco Assistencial é um processo de análise e produção de informações, realizado a partir das reclamações dos beneficiários e dos dados encaminhados pelas operadoras à ANS.

Por definição da ANS, seus objetivos são:

- Monitorar e acompanhar indiretamente a evolução do risco assistencial das operadoras através da identificação dos indícios de anormalidades administrativas e assistenciais;
- Subsidiar a priorização das operadoras para a realização de visita técnica;
- Produzir um diagnóstico in loco das anormalidades sinalizadas na avaliação da operadora.

Em 2015 a ELOSAÚDE se manteve no nível de **“Risco Baixo”**, segundo a classificação dada pela Agência. Houve, contudo, uma redução 10,24% comparando o 3º e o 4º trimestres de 2015. Essa redução se deu em virtude de reclamação feita por um dos beneficiários à ANS. Embora a demanda tenha sido julgada **“não procedente”**, o simples registro junto à agência fez com que a Entidade fosse impactada em sua nota final.

A Entidade encerrou o ano com 0,8875 em uma escala cuja nota máxima é igual a 1 (um).

CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES

Além do cumprimento das Leis e normativos legais emanados pela ANS a ELOSAÚDE, a exemplo das demais operadoras de saúde, tem obrigações periódicas a serem cumpridas junto à Agência.

Trata-se do envio regular de informações financeiras e operacionais, além do pagamento das taxas legalmente exigidas.

Também nesse segmento a ELOSAÚDE cumpriu integralmente obrigações e prazos em 2015.

PROJETOS PARA 2016

Os principais projetos estabelecidos para o próximo ano estão diretamente vinculados aos objetivos estratégicos da Entidade:

AUMENTO DA CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS

Crescimento de 487% no número de vidas do plano Perfil. Isso significa um aumento nominal de 157 para 765 vidas.

O crescimento esperado para o plano “E”, para o mesmo período é de 2%.

CAPTAÇÃO DE NOVAS PATROCINADORAS / BENEFICIÁRIOS

Para alavancar o aumento de beneficiários projetado a ELOSAÚDE pretende investir na captação de ao menos uma nova patrocinadora. Isso significa um aumento de 20% em relação ao número atual.

METAS DE GESTÃO – PLANEJAMENTO E BSC

As metas de gestão e o Balanced Scorecard permanecerão sob monitoramento contínuo, com apuração periódica dos indicadores.

MEG - PRIMEIROS PASSOS PARA A EXCELÊNCIA

A ELOSAÚDE se candidatará ao Prêmio Nacional da Qualidade, no qual a Fundação Nacional da Qualidade – FNQ reconhece as organizações que se destacam pela qualidade de suas práticas de gestão e seu desempenho, medido através do Modelo de Excelência da Gestão (MEG), instrumento que desenvolve a competitividade, a sustentabilidade, ética e inovação nas empresas e organizações.

O objetivo para 2016 é de obter a pontuação inicial exigida pelo instituto certificador (125 pontos).

GESTÃO DE RELACIONAMENTO E SUFICIÊNCIA DA REDE CREDENCIADA

Será implementado um modelo de relacionamento com a rede credenciada com objetivo de aprimorar a suficiência e a oferta de serviços aos beneficiários.

AMPLIAÇÃO DO “VIVA-BEM”

O ciclo de eventos “Viva-bem” será ampliado, com a inserção de uma nova região (ainda a ser definida), além da manutenção dos encontros nas regiões já contempladas.

DIVULGAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA E POSTURAS

O “Código de Ética e Posturas” será discutido e distribuído aos empregados e diretores. Passará, também, a integrar os processos de contratação de novos parceiros (rede credenciada e prestadores administrativos) da ELOSAÚDE.

PLANO DE COMUNICAÇÃO

O plano de comunicação, aprovado em 2015, terá a continuidade das ações ali especificadas, com ênfase à atualização da base eletrônica de dados, que permitirá a adoção de novas estratégias na comunicação diária com os beneficiários.

CALENDÁRIO DE OBRIGAÇÕES

As obrigações legais, tributárias e regulatórias serão acompanhadas a partir de um calendário anual, cujo objetivo é gerar maior segurança no cumprimento das obrigações.

REVISÃO E APRIMORAMENTO DAS NORMAS DE GESTÃO

As normas e procedimentos de gestão, que orientam e disciplinam as atividades de todas as esferas e empregados da ELOSAÚDE, passarão por um processo de revisão e aprimoramento, para fazerem frente às novas necessidades e objetivos da instituição.

REVISÃO DOS PROCESSOS E CRIAÇÃO DE POPS

Além das normas e procedimentos, os processos de trabalho também passarão por uma detalhada revisão e, na oportunidade, serão criados os POPS – Procedimentos Operacionais Padrão.

FUNCIONAL +

Com o objetivo de contribuir com a gestão de medicamentos da ELOSAÚDE, será formalizada uma nova parceria, com empresa especializada nesse segmento. Após um processo de avaliação, realizado ao longo de 2015, o parceiro escolhido foi a “Funcional +” e a contratação será formalizada no primeiro trimestre de 2016.



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

Plantão de Atendimento 24 horas para Urgências e Emergências - 0800-739-5555.