



Resiliência: a capacidade de manter a força e a integridade diante das dificuldades.



RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO
2017

ANS - N.º 41729-7





COMPOSIÇÃO DIRETIVA

CONSELHO DELIBERATIVO

Titulares

Marcio de Abreu Arruda – PRESIDENTE
Maicon Fernando da Silva – VICE-PRESIDENTE
Ezequias Cândido de Paula
Levi Nagano
Zeloir Andrade Guimarães
Cláudio Tramujas
Davi Rutigliano
Hamilton Gomes de Souza

Suplentes

Leonardo Germano Depiné
Siusiane Lovato
Élcio Nobrega Júnior
Celso Ribeiro de Souza
Nivaldo Lang
Carlos Alberto D'Oliveira
Deunezio Cornelian Junior
Nilson Bardini Ales

CONSELHO FISCAL

Titulares

Sandro Rodrigues da Silva – Presidente do Conselho
Fabiano Ferreira Braga
Osiel Jose de Souza

Suplentes

Evandro Ricardo Faraco
Solange da Silva
Pedro Paulo Cardoso Martins

DIRETORIA EXECUTIVA

Jorge da Silva Mendes – Presidente
Neloir Paludo – Diretor de Gestão Administrativa e Financeira

SUPERINTENDÊNCIA

Alexandre José da Silva - Superintendente

SUMÁRIO

MENSAGEM DO CONSELHO DELIBERATIVO	05
A ELOSAÚDE	07
ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	08
CONQUISTAS 2017	11
COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS	16
RESULTADO DOS INVESTIMENTOS	19
RECEBIMENTO DO PRECATÓRIO - R\$ 3,35 MI	20
PLANEJAMENTO 2018	22

O ENCOLHIMENTO DO MERCADO, O ENVELHECIMENTO DA POPULAÇÃO E O DESAFIO DE CONTINUAR CRESCENDO

Prezados beneficiários,

Pelo segundo ano consecutivo o setor de saúde amarga números negativos em relação aos seus custos médios do setor, principalmente no segmento de planos médico-hospitalares.

Embora o número total de vidas vinculadas aos planos de saúde (médicos e odontológicos) no país tenha apresentado uma pequena melhora (1,84% de crescimento geral), esse crescimento se deu em razão dos planos odontológicos, que aumentaram em mais de 7% o número de beneficiários no período.

O fato de a odontologia ter contribuído positivamente com o aumento de beneficiários não foi decisivo para alavancar econômica e financeiramente as operadoras de saúde, haja vista que os valores médios das mensalidades desse tipo de produto são significativamente inferiores aos dos planos médicos, que em 2017 perderam mais de 281 mil beneficiários.

Não fosse apenas o encolhimento do número de beneficiários nos planos médicos – que representam maior contribuição financeira – outros itens que orbitam o cenário da saúde suplementar também vêm sendo impactados pelas adversidades gerais da economia. Exemplo disso são envelhecimento natural da população, que contribui para o aumento da demanda de serviços e o fato de os indicadores econômicos de despesas com saúde serem superiores à inflação do período.

Esse segundo exemplo, em 2017, apresentou diferença de quase 400%, sendo que o Fipe-Saúde (principal índice correlacional de produtos e serviços de saúde) fechou o ano em 11,56% enquanto que a inflação do mesmo período foi de 2,95%.

Ao se analisar amplamente a situação da ELOSAÚDE no contexto do mercado, se pode chegar a duas conclusões distintas:

- **Primeira:** embora o mercado de saúde tenha encolhido em número de beneficiários em planos médico-hospitalares, a Entidade permanece com números favoráveis, vez que cresceu 8,09% no ano;
- **Segunda:** o crescente desequilíbrio entre inflação média e inflação do segmento de saúde e o perfil etário médio de nossos beneficiários – consequência de uma maior longevidade das pessoas – vem impactando os custos da Entidade, que fechou 2017 com sinistralidade média elevada nos planos de pré-pagamento e resultado operacional negativo.

Transitar entre essas duas vertentes, colhendo o melhor resultado possível, tem sido o desafio da ELOSAÚDE nos últimos anos. Isso significa que a Entidade tem se esforçado para contrariar as tendências de mercado e vem atraindo novos beneficiários, contudo, os resultados econômico-financeiros têm sido afetados pelos crescentes custos da saúde suplementar e pelas demais variáveis demográficas às quais está sujeita.

O ano de 2017 foi um dos mais difíceis da história recente da ELOSAÚDE. Fazer frente a essas dificuldades só foi possível mediante a realização de ajustes nos processos internos, aprimoramento dos indicadores de

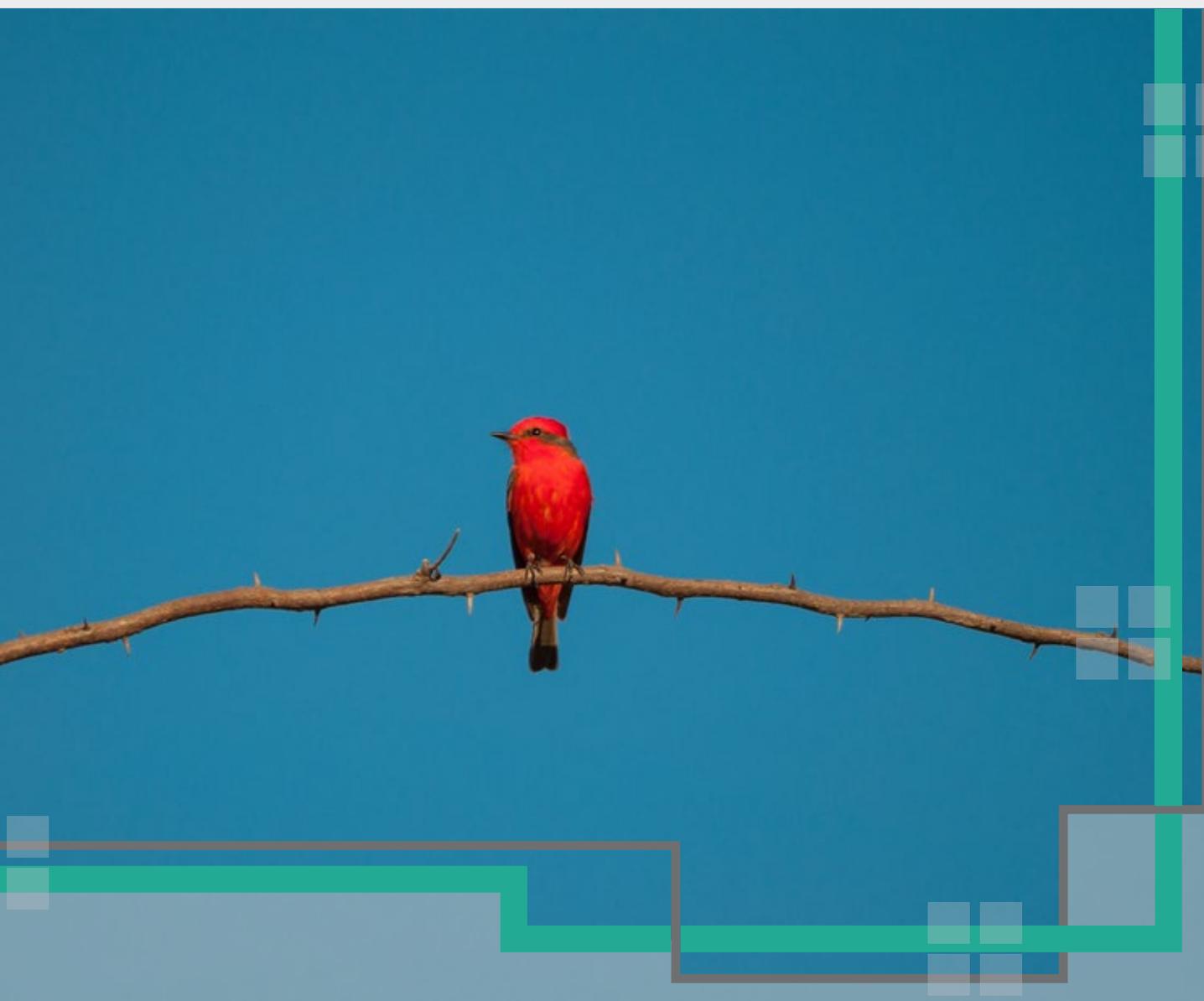
excelência em gestão, investimento em automação – por meio de um novo sistema informatizado - e fortalecimento da filosofia Lean. Essas ações contribuíram para que mantivéssemos o foco em nosso principal objetivo, que é crescer com sustentabilidade.

Para 2018 nosso desafio continua o mesmo: ignorar a negatividade do mercado, enfrentar as adversidades dos custos, manter a qualidade dos serviços e permanecer firme no propósito de ser uma Entidade forte e perene.

A seguir apresentamos um panorama de 2017 para que você entenda melhor os diversos aspectos que circundam a sua ELOSAÚDE.

Boa leitura!

Conselho Deliberativo.



A ELOSAÚDE

A ELOSAÚDE – Associação de Assistência a Saúde – é uma instituição sem fins lucrativos, classificada como entidade de autogestão patrocinada, criada em 22 de fevereiro de 2010, e tem como objetivo administrar planos de assistência a saúde e odontologia aos beneficiários vinculados às suas patrocinadoras.

A Associação possui sete empresas patrocinadoras: Engie Brasil Energia S.A, Eletrosul – Centrais Elétricas do Sul do Brasil S.A, Fundação Eletrosul de Previdência e Assistência Social – ELOS, PREVIG Sociedade de Previdência Complementar, Diamante Geração de Energia Ltda., Engie Geração Solar Distribuída S.A., Usina Termelétrica Pampa Sul S.A. e oferece planos aos empregados ativos dessas patrocinadoras, além dos ex-empregados – aposentados e pensionistas – vinculados aos fundos de pensão por elas instituídos.

Para cumprir adequadamente seus objetivos e garantir sua perenidade a Entidade está alinhada estrategicamente da seguinte maneira:

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

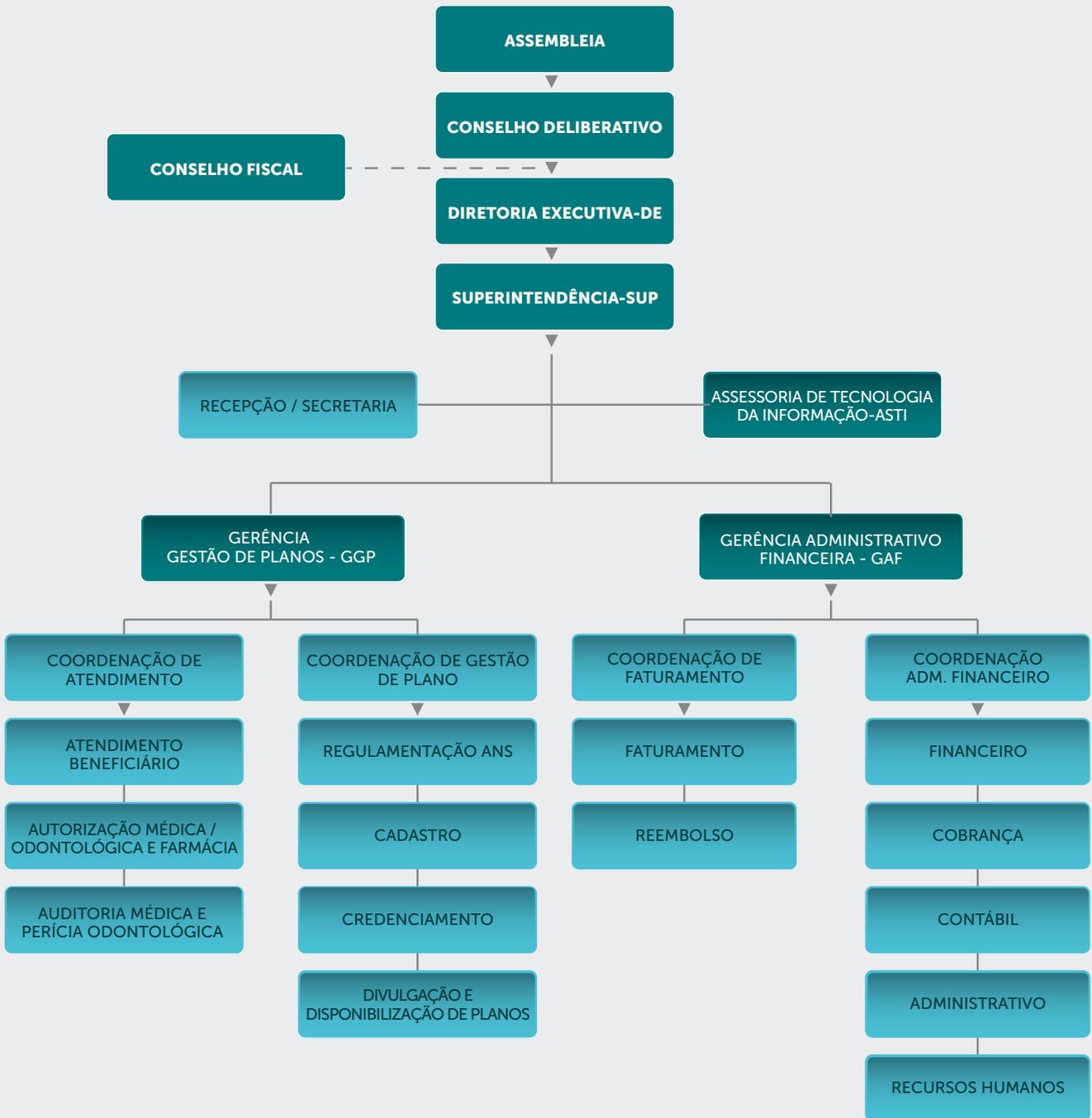
“Comprometimento, Efetividade, Responsabilidade e Valorização do Cliente”.



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

O melhoramento e a modernização dos processos de trabalho vêm consolidando a ELOSAÚDE como uma entidade de autogestão enxuta, produtiva e eficiente.

Atualmente a ELOSAÚDE conta com quadro funcional otimizado e processos adequados e racionais, dispondo proporcionalmente de um empregado para cada 478 beneficiários em planos ativos.



QUADRO DE EMPREGADOS

Para garantir a continuidade do processo de melhoria nos serviços prestados aos seus Beneficiários e Patrocinadoras a ELOSAÚDE conta com um quadro de empregados equilibrado.

A seguir estão detalhados os tópicos relacionados à estrutura funcional da Entidade.

EVOLUÇÃO DO QUADRO DE EMPREGADOS

	2016	2017
<i>Empregados – efetivos</i>	23	24
<i>Empregados – contrato temporário</i>	03	04
TOTAL	26	28

Considerando a estrutura de governança os empregados estão distribuídos da seguinte maneira:

ESTRUTURA FUNCIONAL – CARGOS

	2016	2017
<i>Superintendente</i>	01	01
<i>Gerentes</i>	03	03
<i>Coordenadores</i>	02	02
<i>Contador</i>	01	01
<i>Analistas</i>	0	02
<i>Assistentes</i>	16	16
<i>Auxiliares</i>	02	02
<i>Recepcionista</i>	01	01
TOTAL	26	28

Quanto à escolaridade, o quadro é o seguinte:

ESTRUTURA FUNCIONAL – ESCOLARIDADE

	2016	2017
<i>Mestrado</i>	01	01
<i>Pós-graduado</i>	03	03
<i>Pós-graduandos</i>	--	--
<i>Superior completo</i>	05	05
<i>Superior cursando</i>	05	05
<i>Ensino Médio Completo</i>	12	14
<i>Ensino Médio Incompleto</i>	0	0
TOTAL	26	28



TREINAMENTOS E APRIMORAMENTO

Alinhado aos objetivos estratégicos - OE10 – “Fortalecer o capital intelectual (competência)”, OE11 – “Otimizar a produtividade das pessoas” e OE12 – “Fortalecer o capital humano – ter um quadro de pessoal adequado e satisfeito” - assim definidos no Mapa Estratégico da ELOSAÚDE, o processo de capacitação e desenvolvimento das equipes de trabalho é aplicado de forma continuada, conforme demonstra o quadro abaixo.

EVENTO	PARITIPANTES	CARGA HORÁRIA
<i>Practitioner - Curso de Formação em Programação Neurolinguística (PNL)</i>	01	72 horas
<i>Avaliação da Gestão-PCE 2017</i>	03	48 horas
<i>Seminário Contábil Edição 2017 - Grunitzky</i>	01	32 horas
<i>Excelência em Atendimento em Saúde - UNIDAS/SC</i>	03	24 horas
<i>Oficina Regional da Gerência-Geral Regulatória da Estrutura dos Produtos</i>	01	08 horas
<i>Desafios e Oportunidades na Saúde Suplementar - Treinamento Rodarte</i>	01	08 Horas
<i>E-SOCIAL na prática (SOMOS Tecnologia)</i>	02	16 horas
<i>20º Congresso Unidas</i>	03	72 horas
TOTAIS (considerando o número de pessoas por evento)	15	280 horas



3ª GINÇANA DO CONHECIMENTO ELOSAÚDE

Com número recorde de participantes (15 dos 24 habilitados a participar) foi realizada, pelo terceiro ano consecutivo a “Gincana do Conhecimento ELOSAÚDE”.

Voltada ao estímulo da integração entre as áreas e ao compartilhamento de informações multidisciplinares a Gincana de 2017 foi reformulada, ampliando os temas abordados. Neste ano o questionário contemplou diversos assuntos, tais como: “legislação e regulamentos”, “MEG – Modelo de Excelência em Gestão”, “modelo de transformação Lean”, “atividades operacionais” e “cultura organizacional”.

As etapas, realizadas entre os dias 30 de agosto e 15 de dezembro, cumpriram as premissas elementares, sob as quais é desenvolvida essa sadia competição, que são: estimular a busca constante de conhecimento, estimular o interesse pelos assuntos relativos à entidade e o auto-desenvolvimento, bem como fomentar o nivelamento de conhecimento;

A Gincana do Conhecimento ELOSAÚDE é desenvolvida com base em regulamento próprio e tem se consolidado no calendário anual de atividades dos empregados como fator de integração das equipes e ferramenta de aprimoramento do conhecimento e compartilhamento de informação.

CONQUISTAS 2017

Atravessar o segundo ano consecutivo de encolhimento do mercado de saúde suplementar com o mínimo de impacto para a Entidade foi, sem sombra de dúvida, o grande desafio e a grande conquista de 2017.

Os reflexos da crise econômica, que tem empurrado a população saudável para fora dos planos de saúde e mantido os beneficiários com maior necessidade de serviços, não foram suficientes para ofuscar a importância das conquistas obtidas ao longo do ano.

Se por um lado 2017 entrará para a história como um dos anos mais complexos para os planos de saúde, por outro estará marcado na história da ELOSAÚDE como um ano de muito aprendizado, aprimoramento e vitórias ante a adversidade.

PLACA OURO NO "EXCELÊNCIA SC"

Pelo segundo ano consecutivo a ELOSAÚDE conquistou o Prêmio Catarinense da Excelência, desta feita sendo agraciada com a "placa ouro".

Desde a definição de sua visão de futuro a Associação buscou ferramentas, bem como entidades certificadoras, que pudessem contribuir por meio de parâmetros consistentes com o grande desafio proposto de "Ser referência nacional em excelência, no segmento de autogestão em saúde, até 2020".

Essa busca a aproximou do Modelo de Excelência em Gestão – MEG, da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ, representado no Estado pelo Excelência SC – Movimento Catarinense pela Excelência. O MEG determina que as empresas candidatas possuam, de forma estruturada e continuada, um conjunto de boas práticas voltadas ao aprimoramento e à excelência em governança e em processos padronizados de trabalho.

Mais que um programa de excelência o MEG é uma filosofia de gestão na qual a busca pela melhoria contínua é o principal norte das empresas participantes.

Depois de estabelecidos o objetivo e o parâmetro de avaliação a ELOSAÚDE se candidatou, em 2015, ao Prêmio Catarinense da Excelência, tendo alcançado a certificação inicial na categoria 125 pontos já em 2016.

Embora a candidatura não tenha sido inicialmente direcionada à premiação e sim ao aprendizado, a conquista do prêmio, já no primeiro ano de participação, serviu de estímulo à melhoria dos processos de trabalho e governança e ao aprimoramento das boas práticas assimiladas ao longo do primeiro ciclo.

Além da melhoria na qualidade e excelência nas entregas, ambas percebidas nas atividades quotidianas, outro resultado dessa evolução foi a conquista da "placa ouro" (250 pontos) no segundo ano de participação da ELOSAÚDE no prêmio.

A obtenção de nota expressiva (94,40% dos pontos possíveis) na categoria foi um sinalizador bastante confiável de que planejamento e prática, alinhados e em harmonia, estão conduzindo a Entidade à meta projetada em sua visão de futuro.

Adicionalmente a conquista serve como estímulo; o certame, por sua vez, se tornou um referencial para que o Conselho Deliberativo, a Diretoria e o corpo Gerencial possam acompanhar o desdobramento das ações, o alcance dos resultados programados e avaliar o desempenho da ELOSAÚDE sob a perspectiva da excelência em gestão.



DESDOBRAMENTOS DO PENSAMENTO LEAN

A implantação da jornada Lean na ELOSAÚDE, consolidada em 2016 e ampliada em 2017, vem apresentando resultados expressivos nas áreas diretamente envolvidas, bem como no modelo de liderança e abordagem a partir da entrega de valor ao cliente (beneficiários e patrocinadoras).

Na filosofia LEAN acredita-se que cada problema que uma organização enfrenta pode e deve servir de aprendizado e ponto de virada para melhorias efetivas e consistentes. Além disso, é necessário que os envolvidos tenham a capacidade de capturar a essência e os detalhes desse problema em uma única folha de papel tamanho A3.

Nessa folha, por meio de etapas tecnicamente estruturadas, o problema deve ser apresentado de forma clara, suportada por dados e fatos, e a proposta de solução precisa estar visível e mensurável na linha do tempo.

Em 2017 as áreas de Cadastro e Contas a Receber iniciaram suas jornadas, por meio da aplicação da ferramenta A3 em seus processos.

A base do trabalho – que é a identificação do problema que se pretenda resolver – apresenta nuances semelhantes nas duas áreas.

Cadastro – Objetivos:

Na área de Cadastro o processo foi deflagrado a partir da necessidade de reduzir o tempo médio de recebimento do cartão por parte do beneficiário.

Cadastro – Estado Futuro:

Os estudos, estratégias e plano de ação apresentados apontam para uma redução superior a 75% no tempo de espera do beneficiário.

Esse resultado é ainda mais grandioso se consideradas as variáveis de aumento do número de beneficiários (projetado na migração dos beneficiários da Eletrosul) e na incorporação dos processos cadastrais da Engie, sem incremento no quadro profissional.

O plano de ação, assim como os resultados projetados, está previsto para ser concluído até o final

do primeiro semestre de 2018, oportunidade em que os novos padrões já deverão estar evidentes, perceptíveis aos beneficiários e possíveis de serem acompanhados e mantidos.

Contas a Receber – Objetivos

A exemplo do que aconteceu no Cadastro, o objetivo traçado no Contas a Receber também está ligado a tempo. Nesse caso, aumentar a antecedência de recebimento de boletos pelos beneficiários.

Contas a Receber – Estado Futuro:

Igualmente ousados são os objetivos propostos no “estado futuro” do Contas a Receber, que pretende aumentar a antecedência de recebimento em 80%, garantindo que o beneficiário tenha seu boleto de pagamento em mãos em, no mínimo, 5 dias antes do vencimento.

O plano de ação do Contas a Receber se estende até o final do primeiro semestre de 2018.

Treinamento, capacitação, estudo e prática Lean

Mais que um simples projeto, com data e hora para começar e acabar, o Lean foi introduzido na ELOSAÚDE com objetivo transformador, representado pela assimilação dos conceitos, valores, propósitos e ferramentas propostas pela metodologia Lean.

Ao longo do ano 244 horas de atividades diretamente ligadas à jornada Lean foram realizadas na ELOSAÚDE. Atividades essas distribuídas em diversos segmentos como: coaching e capacitação especializada para lideranças, treinamentos voltados às equipes, estudos de literatura e “cases” Lean, aplicação prática de ferramentas e capacitação de multiplicador.

Dentre as ferramentas utilizadas destacam-se: método A3 de resolução de problemas, GD – gerenciamento diário de atividades, ferramenta “Handon” de gestão visual e implementação de “Kaizen”, que são processos voltados a melhorias contínuas.



ADESÃO DE NOVA PATROCINADORA

Alinhado ao objetivo central da Entidade, que é crescer com sustentabilidade, o crescimento orgânico – representado pela adesão de uma nova patrocinadora vinculada ao grupo Engie – se constitui como outra importante meta de gestão alcançada em 2017.

Com a adesão da “Diamante Geração de Energia Ltda.”, empresa controlada pelo grupo Engie, a ELOSAÚDE ampliou para sete o número de Patrocinadoras.

A adesão de uma nova patrocinadora amplia as oportunidades de incremento da carteira, pois permite que o grupo familiar dos respectivos empregados venha a ingressar na ELOSAÚDE.

3º SEMINÁRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Incorporado ao calendário anual de atividades da Entidade o Seminário de Planejamento Estratégico vem se constituindo como fórum de importantes discussões e, especialmente, como ambiente de debate e proposição de alternativas para que a ELOSAÚDE alcance sua visão de futuro e concretize o objetivo maior de seu mapa estratégico.

O seminário realizado em 2017 foi sobremaneira importante, pois na oportunidade a análise SWOT da

Entidade foi revisada, contemplando os novos cenários e variações do mercado.

Em decorrência dessa revisão e do levantamento das ameaças e oportunidade potenciais diversas ações foram deflagradas. Outras tantas foram catalogadas e passarão a integrar as estratégias e planos táticos para os anos seguintes.

O formato colaborativo adotado desde a primeira edição do evento estimula a participação de todo o corpo funcional ao mesmo tempo que contribui para o compartilhamento de informações essenciais.

Ainda com vistas a sedimentar nos empregados a identidade ELOSAÚDE, também foram revisitados os conceitos basilares (missão, visão, valores e princípios) e seu mapa estratégico, pilares essenciais para a perenidade de Entidade.

4º CICLO – EVENTOS “VIVA-BEM”

Pelo quarto ano consecutivo a equipe da ELOSAÚDE esteve aportando em diversas cidades para a realização do já tradicional e esperado “Viva-bem – Encontro ELOSAÚDE de Vivência, Informação, Valorização e Bem-estar”.

Nesse ano os encontros foram realizados em Florianópolis e Capivari de Baixo, ambas em Santa Catarina, e em Charqueadas e Alegrete no Rio Grande do Sul.

No evento os beneficiários – predominantemente aposentados e pensionistas – têm a oportunidade de receber informações e orientações sobre importantes e variados aspectos da instituição, bem como interagir com a equipe da ELOSAÚDE e seus antigos colegas de trabalho.

O ciclo de 2017 contou com duas novidades: a primeira foi a inclusão da cidade de Alegrete na rota de visitas e a segunda foi a arrecadação de alimentos não perecíveis, doados a entidades filantrópicas locais.

Estimulados, os beneficiários compareceram em grande número e contribuíram com alimentos que foram doados à APAE de Alegrete, APAE de Capivari de Baixo, Grupo Doses de Alegria de Florianópolis e Asilo Sharon Adonay de Charqueadas.

O evento aproxima a ELOSAÚDE de seus beneficiários e oportuniza a troca de informações e a abordagem de temas de interesse comum.

AUMENTO DA REDE DIRETA

Para fazer frente às necessidades apresentadas pela Patrocinadora Eletrosul, bem como para fortalecer o atendimento prestado aos beneficiários aposentados e aos ativos do grupo Engie, espalhados pelas cinco regiões brasileiras a ELOSAÚDE vem realizando um árduo trabalho de aprimoramento e ampliação de sua rede credenciada.

Ao longo de 2017 o trabalho da equipe apresentou resultados expressivos como:

- **166 novos prestadores contratados e, dentre eles;**
- **13 nos convênios com farmácias ou rede de farmácias;**

AUMENTO DO NÚMERO DE VIDAS

Não obstante o fato de o mercado de saúde suplementar ter “encolhido” em número de vidas nos planos médicos e ter apresentado aumento geral de apenas 1,84% considerando planos médicos e odontológicos, a ELOSAÚDE continua em ritmo de crescimento.

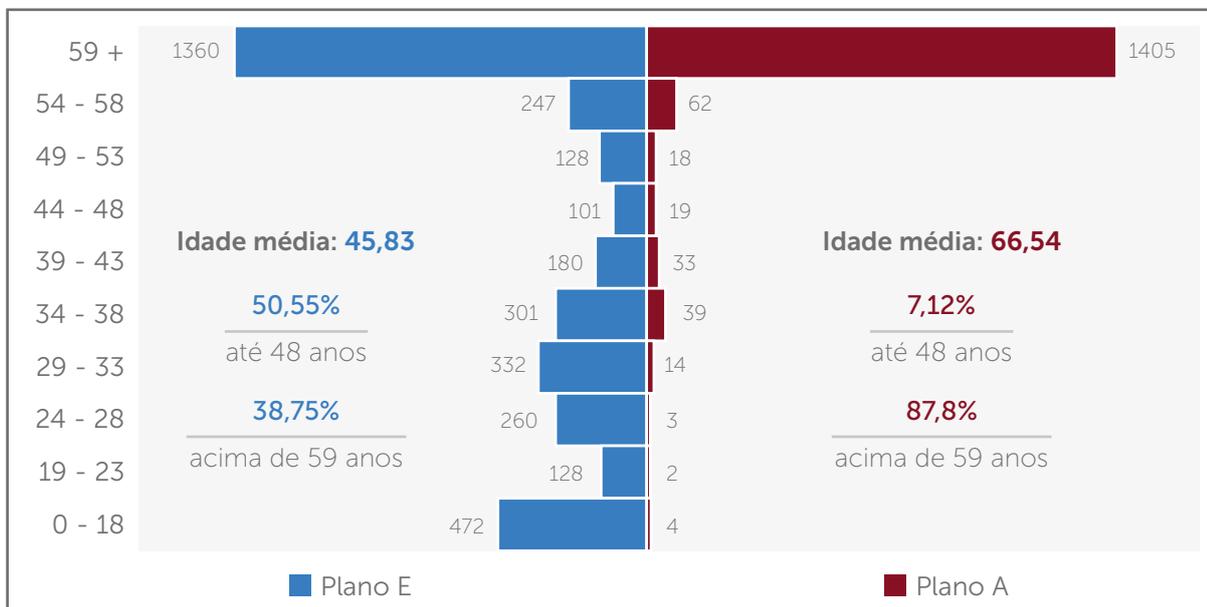
Em 2017 o crescimento geral foi de 9,15% e o total de planos ativos em 31 de dezembro foi de 13.400, distribuídos da seguinte maneira:

PRÉ-PAGAMENTO		PÓS-PAGAMENTO	
<i>Plano A</i>	1599	<i>Plano ELOS/ELOSAU</i>	123
<i>Plano B</i>	2011	<i>Plano ESAP</i>	30
<i>Plano C</i>	875	<i>Plano ESUL</i>	548
<i>Plano E</i>	3509	<i>Plano ESUL-PID</i>	907
<i>Plano Perfil</i>	685	<i>Plano TBEL</i>	3067
Total	8679	<i>Plano PREVIG</i>	46
		Total	4721

PLANOS EM PRÉ-PAGAMENTO

O total de planos em pré-pagamento em dezembro de 2017 era 8.679. Se comparado ao mesmo indicador do ano anterior, houve um crescimento de 5,93%.

Pirâmide etária comparada - Planos "A" e "E"

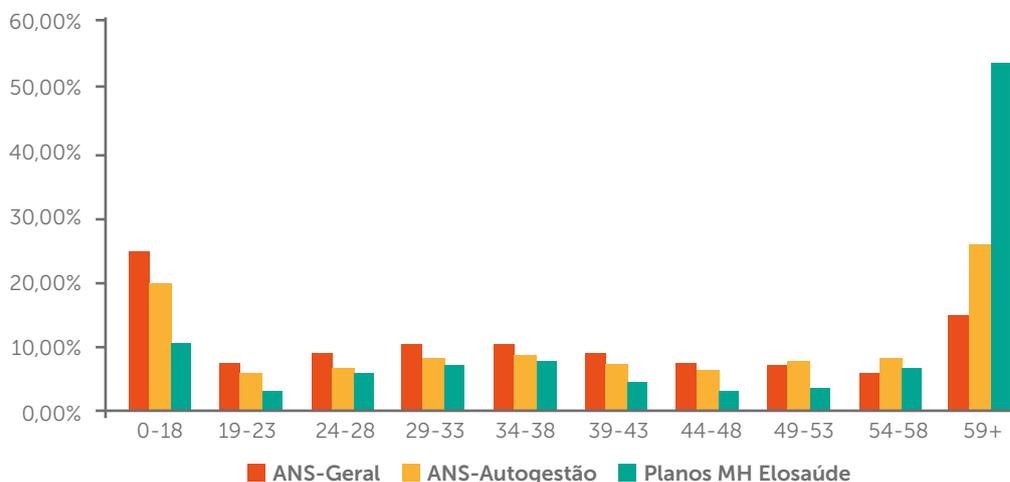


Os planos A e E vêm mantendo o comportamento histórico, sendo que no Plano A a idade média aumentou em quase dois anos no curso de apenas 12 meses, encerrando 2017 com média de 66,54 anos por beneficiário.

Isso se deve ao fato de que a população mais jovem tem migrado do Plano A para outros planos, concentrando o volume de beneficiários nas faixas acima de 59 anos, que concentra 87,8% dos beneficiários.

No Plano E a idade média é de 45,83 anos e apenas 38,75% dos beneficiários têm acima de 59 anos. Embora o Plano E tenha um perfil etário mais jovem, está ainda muito distante dos indicadores do mercado.

A comparação dos números finais dá uma ideia clara da vocação da Entidade, que é atender ao público aposentado e pensionista. Nesse sentido, enquanto o total de beneficiários do mercado de saúde, nas duas últimas faixas etárias (acima de 54 anos), gira em torno de 19%, na ELOSAÚDE esse percentual salta para 58% da carteira.



Esse cenário contribui decisivamente para os resultados operacionais dos planos pois, notadamente, as estatísticas comprovam que o aumento da idade média da população amplia a necessidade de serviços de saúde, cada vez mais complexos e, conseqüentemente, mais onerosos.

PLANOS PÓS-ESTABELECIDOS

Os planos pós-estabelecidos (planos das patrocinadoras para os empregados ativos) - apresentaram crescimento de 15,60% em número de beneficiários, evoluindo para 4.721 em 31.12.2017.



COMPOSIÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

Os custos assistenciais dos planos de pré e pós-pagamento da ELOSAÚDE, no ano de 2017, movimentaram R\$ 57,27 milhões. Isso corresponde a um aumento de 23,74% em relação a 2016.

TOTAL GERAL – DESPESAS ASSISTENCIAIS – PLANOS MÉDICO E ODONTOLÓGICO (EM R\$)

PRÉ-PAGAMENTO	PÓS-PAGAMENTO	TOTAL R\$
36.410.674,07	20.868.111,62	57.278.785,69

DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS PLANOS DE PRÉ-PAGAMENTO:

Os planos em pré-pagamento acumularam um déficit de R\$ 5,16 Mi, o que representa um saldo negativo de 16,53% em relação à arrecadação do período.

Os planos "A" e "E" somados tiveram uma diferença negativa entre receita e despesa na ordem de 21,5% o que representa, em valores absolutos, R\$ 5,98 Mi ao longo de 12 meses.

RECEITAS OPERACIONAIS X DESPESAS OPERACIONAIS				
PLANO	RECEITAS	*DESPESAS	RESULTADO	
			ABSOLUTO	VARIAÇÃO (%)
A	10.743.468,54	15.232.401,79	-4.488.933,25	141,78%
E	17.083.967,10	18.578.094,79	-1.494.127,69	108,75%
B	374.969,10	288.689,84	86.279,26	76,99%
C	1.335.166,07	689.593,37	645.572,70	51,65%
PERFIL	1.708.664,95	1.621.894,28	86.770,67	94,92%
TOTAL	31.246.235,76	36.410.674,07	-5.164.438,31	116,53%

* Valores líquidos (exceto coparticipações (reduzora de despesas) e glosas).

SINISTRALIDADE POR PLANO

Ainda em se tratando dos planos "A" e "E", a sinistralidade apurada no período está acima dos indicadores de mercado, que fixam como ideal o teto de 75%.

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

Sinistralidade Plano E

108,63 %

Sinistralidade Plano A

141,72 %

Obs: É importante destacar que tal nível de sinistralidade é decorrente do perfil etário dos beneficiários da ELOSAÚDE, que demandam maiores cuidados com a saúde.

Além disso, a Entidade não impõe qualquer tipo de barreira ou restrição a adesão de novos beneficiários, seja em função de idade ou doença pré-existente, por exemplo.

DISTRIBUIÇÃO DOS CUSTOS

PRINCIPAIS GRUPOS DE ATENDIMENTO DO ANO DE 2017 - PLANOS A, E E PERFIL*

PROCEDIMENTOS DO PLANO	QUANTIDADE (UN)	CUSTO (R\$)
<i>Consultas</i>	36.465	3.332.844,40
<i>Exames</i>	147.851	7.192.754,66
<i>Terapias</i>	17.844	842.502,33
<i>Demais Despesas</i>	63.401	5.856.564,36
<i>Atend. Ambulatoriais/Vacinas</i>	285	14.348,38
<i>OPME</i>	685	2.074.778,15
<i>Internações + Homecare</i>	586.864	6.443.018,55
<i>Materiais e Medicamentos</i>	537.594	12.172.289,70
TOTAL	1.390.989	37.929.100,53

PRINCIPAIS GRUPOS DE ATENDIMENTO DO ANO DE 2017 - PLANOS B E C

PROCEDIMENTOS DO PLANO	QUANTIDADE (UN)	CUSTO (R\$)
<i>Consultas</i>	2.551	88.046,48
<i>Ortodontia</i>	237	50.356,89
<i>Demais Procedimentos odontológicos</i>	13.946	1.049.742,51
TOTAL	16.734	1.188.146
GERAL	1.407.723	39.117.246

*Custo bruto.

OS 10 MAIORES CUSTOS DE 2017

Abaixo estão apresentados os 10 maiores custos dos Planos A e E.

POSICÃO	PLANO E				PLANO A			
	DESPESAS MÉDICAS		%		DESPESAS MÉDICAS		%	
	INDIVIDUAL	ACUMULADA	IND	ACUM	INDIVIDUAL	ACUMULADA	IND	ACUM
1º	R\$ 374.791,89	R\$ 374.791,89	1,88%	1,88%	R\$ 706.631,29	R\$ 706.631,29	4,37%	4,37%
2º	R\$ 372.926,13	R\$ 747.718,02	1,87%	3,75%	R\$ 617.408,05	R\$ 1.324.039,34	3,82%	8,18%
3º	R\$ 352.636,99	R\$ 1.100.355,01	1,77%	5,52%	R\$ 491.378,56	R\$ 1.815.417,90	3,04%	11,22%
4º	R\$ 339.322,69	R\$ 1.439.677,70	1,70%	7,23%	R\$ 402.320,02	R\$ 2.217.737,92	2,49%	13,71%
5º	R\$ 287.326,32	R\$ 1.727.004,02	1,44%	8,67%	R\$ 352.860,89	R\$ 2.570.598,81	2,18%	15,89%
6º	R\$ 268.628,94	R\$ 1.995.632,96	1,35%	10,02%	R\$ 245.714,72	R\$ 2.816.313,53	1,52%	17,41%
7º	R\$ 266.423,10	R\$ 2.262.056,06	1,34%	11,35%	R\$ 243.668,97	R\$ 3.059.982,50	1,51%	18,91%
8º	R\$ 265.172,41	R\$ 2.527.228,47	1,33%	12,68%	R\$ 224.326,16	R\$ 3.284.308,66	1,39%	20,30%
9º	R\$ 262.495,49	R\$ 2.789.723,96	1,32%	14,00%	R\$ 217.538,26	R\$ 3.501.846,92	1,34%	21,64%
10º	R\$ 250.852,85	R\$ 3.040.576,81	1,26%	15,26%	R\$ 214.592,60	R\$ 3.716.439,52	1,33%	22,97%

- No Plano E o consumo de 10 beneficiários foi de R\$ 3.040.576,81 e correspondeu a 15,26% do custo total do plano no ano;
- No Plano A o mesmo número de beneficiários foi responsável por 22,97% do custo total do plano, ou R\$ 3.716.439,52

RESULTADO DOS INVESTIMENTOS

RECURSOS DO FAP

O FAP – Fundo de Assistência ao Participante, é um fundo destinado ao subsídio de parte da mensalidade de um grupo específico de titulares, cujas regras e beneficiários estão documentados no Termo de Cisão da ELOSAÚDE.

Este fundo apresentou, ao longo de 2017, uma variação negativa de 3,5%, conforme demonstra o quadro a seguir:

	SALDO EM 31.12.2016	SALDO EM 31.12.2017
Utilização dos recursos do FAP	26.341.000,00	25.418.000,00

Esta redução é decorrente da utilização normal dos recursos do FAP pelos beneficiários contemplados com esse subsídio.

INVESTIMENTOS

O patrimônio gerenciado pela 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 sempre efetuadas visando à segurança, rentabilidade e liquidez necessárias ao cumprimento das atividades da Entidade, buscando o retorno compatível com as necessidades atuais do plano de custeio, integridade do patrimônio e manutenção do poder aquisitivo do capital investido.

A ELOSAÚDE encerrou o ano de 2017 com patrimônio no programa de investimentos de R\$ 38,7 milhões e obteve rentabilidade nominal consolidada de 10,19%, 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)

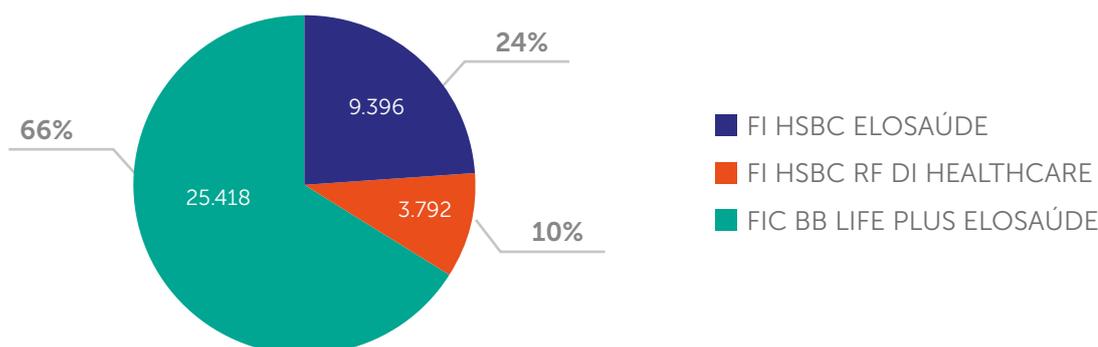
O Fundo de Investimento Banco do Brasil Life Plus ELOSAÚDE, que abrange os recursos do FAP, encerrou 2017 com um total de R\$ 25.4 milhões, representando 66% do patrimônio gerenciado pela Entidade. A rentabilidade. A rentabilidade obtida para este fundo foi de 10,68%, ou seja, 107,57% do Certificado de Depósito Interbancário (CDI).

FUNDO DE INVESTIMENTO HSBC ELOSAÚDE

Encerrou 2017 com R\$ 9.3 milhões, representando 24% do patrimônio da Entidade. O mesmo obteve rentabilidade de 9,34%, ou seja, 94,06% do CDI.

FUNDO DE RESERVA TÉCNICA

O Fundo de Investimento Health Care (exigido pela ANS) encerrou 2017 com patrimônio de R\$ 3,7 milhões, representando 10% do patrimônio da Entidade. O mesmo obteve rentabilidade de 10%, ou seja, 97,56% do CDI.



RECEBIMENTO DO PRECATÓRIO – R\$ 3,35 MI

A ação judicial movida pela ELOSAÚDE contra a Receita Federal, cujo objetivo era a restituição de valores recolhidos aos cofres públicos, referentes ao pagamento de Contribuição Social sobre serviços prestados pelas cooperativas médicas e odontológicas foi julgada procedente.

O fator que deflagrou a ação foi a decisão do Supremo Tribunal Federal - STF, por ocasião do Recurso Extraordinário nº 595838, afetado à regra da repercussão geral, que declarou inconstitucional o inciso IV, do art. 22 da lei nº8.212/91 – que versa sobre o recolhimento de contribuição previdenciária pelo tomador de serviços de cooperativas de trabalho –

e, como consequência, decretou a inexistência da relação jurídico tributária.

Em virtude dessa decisão do STF a ELOSAÚDE ingressou com uma ação judicial contra a Receita Federal, pleiteando a interrupção do recolhimento futuro do referido tributo e a devolução dos valores pagos nos cinco anos anteriores ao protocolo da ação.

Como resultado restou o direito à restituição que, corrigida, totalizou R\$ 3.352.388,43, recebidos no mês de julho, quando da liberação do precatório ao qual estava vinculado.

TROCA DO SOFTWARE DE GESTÃO (SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO)

Dentre os grandes desafios de 2017 seguramente aquele que demandou maior envolvimento e trabalho coletivo foi a troca do sistema (software) de gestão da Operadora.

Definido como processo estratégico, a troca de sistema de gestão foi pautada por diversas etapas:

- Dezembro de 2016 – lançamento ao mercado da RFP (Request for Proposal – solicitação de proposta) baseada nas necessidades e premissas conceituais estabelecidas pela ELOSAÚDE para seu software de gestão empresarial;
- Março de 2017 – escolha da melhor proposta dentre aquelas que se atendiam aos requisitos da RFP;
- Abril de 2017 – início do processo de estudos e avaliação de aderência sistêmica para migração ao novo sistema;
- Julho de 2017 – início do processo de customização do programa escolhido às necessidades da ELOSAUDE;
- Outubro de 2017 – primeiro teste parcial do sistema – estabelecido com sucesso;
- Novembro de 2017 – primeiras homologações de dados e processos no módulo contábil;

No primeiro trimestre de 2017 começou a se desenhando um novo horizonte em termos de controle da informação dentro da ELOSAÚDE.

A partir de uma proposta técnica consistente três empresas de softwares se apresentaram como candidatas para fornecerem o novo sistema de gestão da ELOSAÚDE.

Uma vez recebidas as propostas do mercado, foram aplicados mecanismos de avaliação de aderência e as empresas foram convidadas a realizar apresentações de seus produtos, tendo sido escolhida aquela que apresentou a melhor relação entre investimento x benefício para a Entidade.

Desde a escolha da empresa fornecedora – MV Informática Nordeste Ltda – a equipe de gestores, bem como os colaboradores de todas as áreas da

ELOSAÚDE, tem executado tarefas, testes, revisões e homologações quase que diariamente.

Mais de oito meses depois da escolha do novo fornecedor as tarefas continuam, especialmente no que diz respeito aos processos e rotinas de migração de sistemas, testes individuais e integrados, testes de impactos e readequação de processos internos.

Tudo isso realizado em paralelo com a operação rotineira, que não sofreu impacto nem gerou prejuízos aos beneficiários ou patrocinadoras.

A plenitude técnica e o sucesso do projeto vêm sendo possíveis graças à contribuição dedicada dos colaboradores da Entidade, que não têm medido esforços para concluir o processo de migração. O resultado desse esforço será materializado com a entrada em operação do novo sistema, prevista para o primeiro semestre de 2018.



PLANEJAMENTO 2018

O ano de 2018 começará como se 2017 não tivesse terminado, ou seja, com os principais projetos estratégicos sendo continuados e atravessando a fronteira do tempo sem, contudo, extrapolar o limite do planejamento.

Tendo presente a Visão de futuro da ELOSAUDE no âmbito de saúde suplementar, que alberga a pretensão de atingir pontuação expressiva na avaliação feita pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, bem como a conquista a certificação representada pelos 500 pontos no “Excelência Santa Catarina”, as ações de médio e longo prazos têm se consolidado como a coluna vertebral das estratégias da Entidade.

Para o próximo ano a continuidade das ações de grande porte encabeçam as estratégias que levarão a Instituição ao cumprimento de sua Missão, à consolidação de sua Visão e ao alcance da perenidade projetada em seu mapa estratégico. Dentre elas destacam-se:

HOMOLOGAÇÃO DO NOVO SOFTWARE DE GESTÃO – MV SOUL

Uma vez sedimentado o caminho que permitiu a seleção e a escolha de um software de gestão capaz de conduzir a ELOSAÚDE ao patamar profissional almejado, a sequência natural do projeto é a homologação da ferramenta, a aplicação de testes de estresse e a substituição definitiva do sistema atual.

Considerando a diversidade de funcionalidades técnicas disponibilizadas pela nova ferramenta, o desafio não termina com a substituição dos programas. Essa é apenas a etapa “braçal”, pois demanda o esforço integrado de todas as áreas, além de muitas horas de dedicação aos testes e ajustes.

A etapa consecutiva à efetiva implantação do novo sistema – que se constitui como passo seguinte da área de Tecnologia da Informação – é a contínua capacitação dos colaboradores, para torná-los ágeis na utilização rotineira, além de aptos a extrair todo o potencial da nova ferramenta.

Vencidas as etapas de implantação e capacitação, o ciclo estratégico que deflagrou a troca de sistema de gestão se fecha com a elaboração e implantação de painéis indicadores de controles internos, eficiência e qualidade dos serviços, além do acompanhamento dos vetores empresariais estipulados como parâmetros de crescimento e da interpretação de cenários econômicos e da saúde suplementar do país.

TELEFONIA IP

Ainda na esteira da tecnologia e da modernização, e ancorada pelo objetivo de diminuir custos administrativos sem reduzir qualidade de serviços, será implantada ainda no primeiro semestre de 2018 a telefonia IP.

Presente em muitas empresas como alternativa segura e eficiente em telefonia, o “Internet Protocol” ou IP, amplia as possibilidades de atendimentos automáticos e mais assertivos e contribuiu com o aumento da eficiência e dos controles internos.

JORNADA LEAN – CONSOLIDAÇÃO

A prática do pensamento Lean, por meio do qual são aplicadas ferramentas de identificação e tratamento de problemas com vistas à melhoria contínua, será fortalecida no próximo ano por meio da continuidade dos processos em curso mas, sobremaneira, pela transferência de tecnologia e conhecimento.

Conclusão dos A3 – Cadastro e Contas a Receber

O trabalho iniciado em 2017 nas áreas de cadastro e contas a receber, consolidado no A3 que foi produzido e passou a ser acompanhado, terá as atividades planejadas concluídas ainda no primeiro semestre de 2018.

Formação do multiplicador Lean

Com o claro objetivo de manter vivo o pensamento, a filosofia e ativas as ferramentas Lean aprendidas e apreendidas, em 2018 serão formados dois multiplicadores entre os empregados.

O processo de capacitação de multiplicadores, a transferência de tecnologias e conhecimento contribuem para que a ELOSAÚDE caminhe para a autosuficiência no que diz respeito à sua jornada Lean.

Lean Summit – Uma conquista inédita

Para coroar uma trajetória Lean bem-sucedida e com resultados expressivos a ELOSAÚDE recebeu um importante reconhecimento nacional ao ser selecionada para participar do Lean Summit, que reunirá empresas que são referência no cenário Lean do país.

Única empresa não integrante do Lean Institute a participar do evento a Entidade foi selecionada pela qualidade, diversidade e alcance de sua jornada Lean.

No evento, que acontecerá em junho de 2018, na cidade de São Paulo, a ELOSAÚDE apresentará seus cases de sucesso, bem como os resultados obtidos com as várias práticas já implementadas.

MEG 500 – RUMO À CONCRETIZAÇÃO DA VISÃO DE FUTURO

Depois de conquistar, por dois anos consecutivos, as certificações “prata” e “ouro” (125 e 250 pontos respectivamente) no Excelência Santa Catarina, e de se preparar ao longo de 2017 para alcançar os níveis de excelência exigidos para os 500 pontos (previstos para o ano 2020), a ELOSAÚDE se prepara para a candidatura que poderá consolidar sua visão de futuro.

A obtenção dos 500 pontos representa o amadurecimento do modelo e consolida a cultura de excelência na ELOSAÚDE.

Essa certificação alçará a ELOSAÚDE à condição de referência nacional em excelência, conforme estabelece sua visão de futuro.

AUTOMAÇÃO E MODERNIZAÇÃO DE PROCESSOS OPERACIONAIS

A união estratégica e multidisciplinar das atividades Lean com as ações desenvolvidas para fazer frente ao Modelo de Excelência em Gestão – MEG, aliados às ferramentas trazidas pelo novo sistema de gestão fecharão um ciclo virtuoso de modernização e automação dos processos operacionais.

O Lean favorecerá o redesenho dos processos, com vistas à aderência ao MEG, enquanto que a nova ferramenta de gestão tornará possível a aplicação dos processos redesenhados.

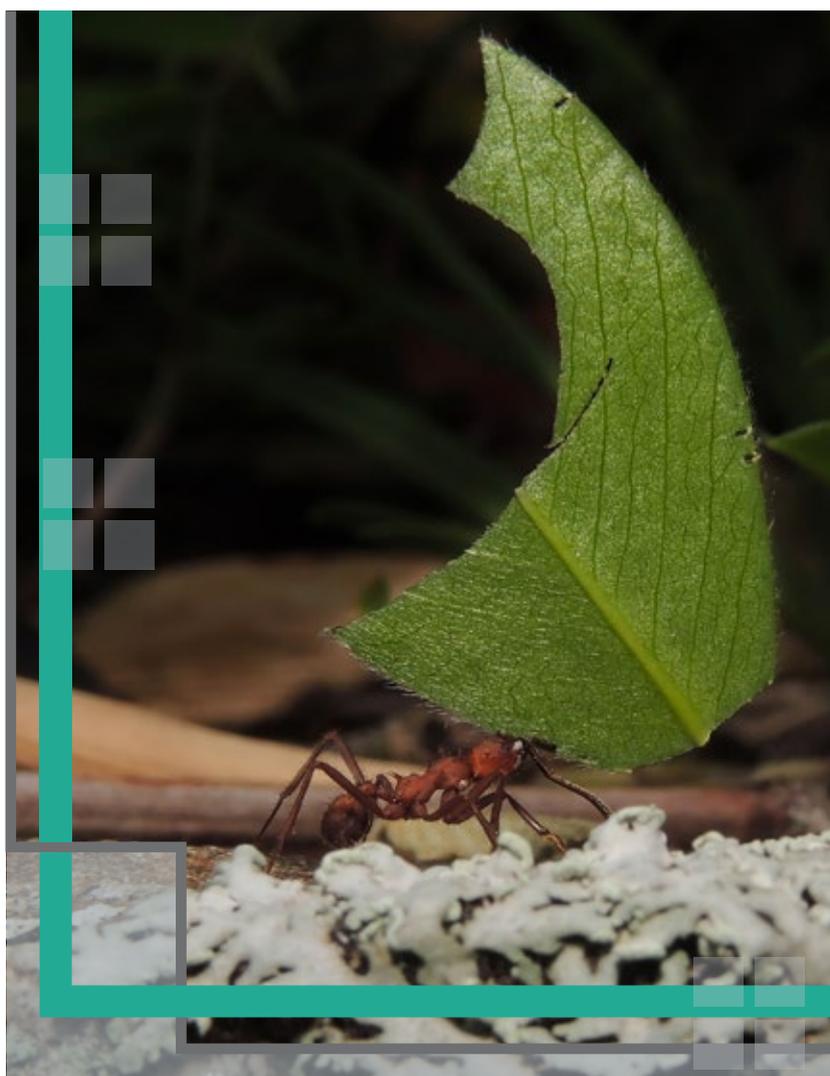
WORKSHOP DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Institucionalizado como atividade essencial ao calendário anual o workshop de planejamento estratégico voltará a acontecer em 2018. Mantendo o formato colaborativo o evento visa a estimular a participação de todo o corpo funcional e, com isso, internalizar os valores da Entidade e seus objetivos estratégicos.

EVENTOS VIVA-BEM

Maduro e consistente o Viva-bem – evento ELOSAÚDE de Vivência, Informação, Valorização e Bem-estar – entra em seu quinto ciclo mantendo inalterados sua identidade e seu propósito.

O ciclo 2018 está previsto para ser realizado no segundo semestre do ano.



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.

ANS - N.º 41729-7