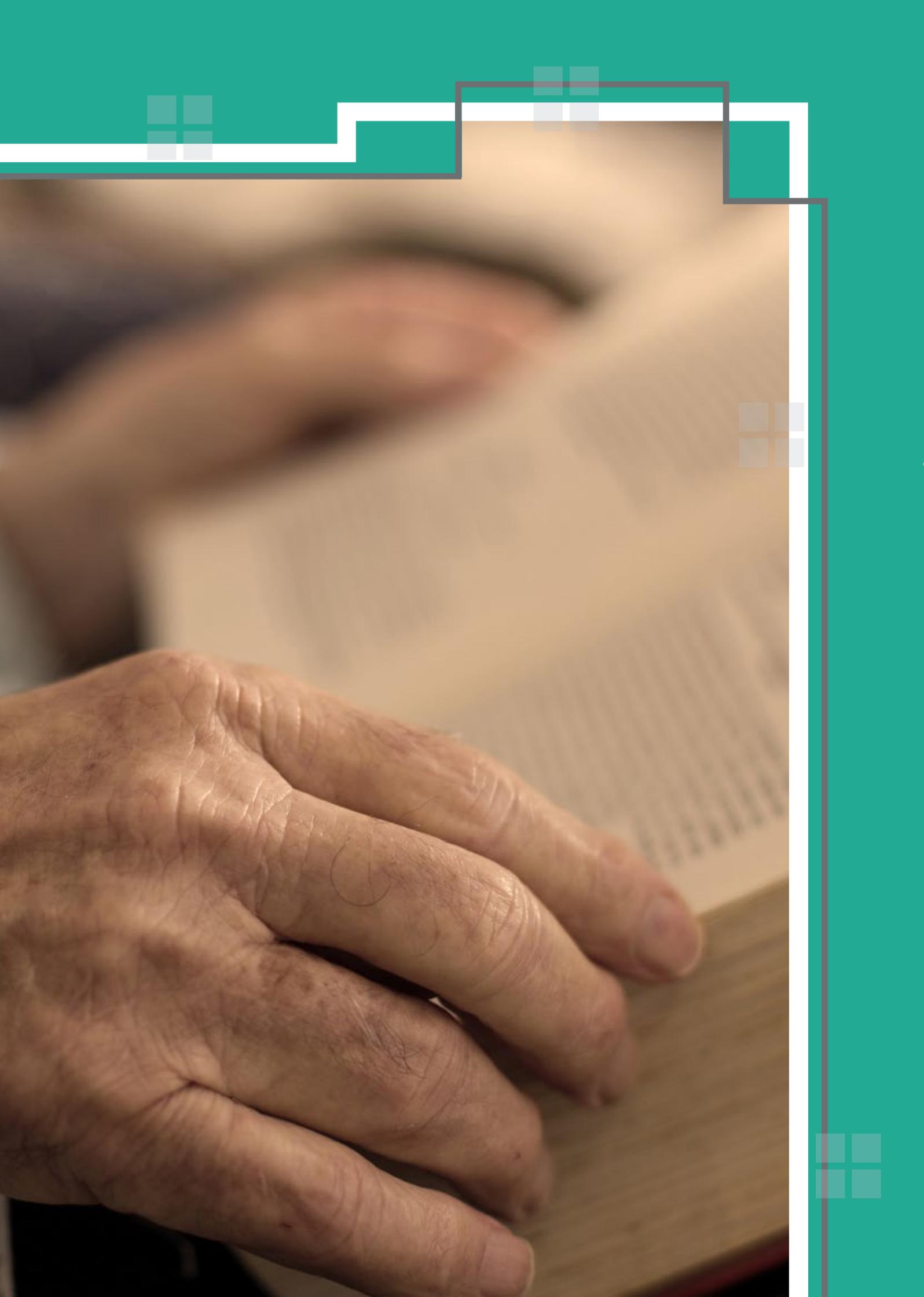
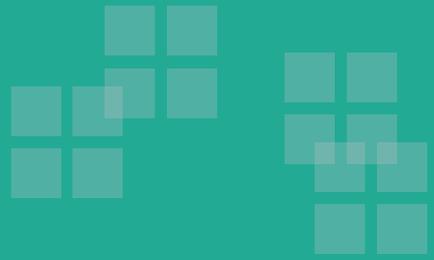




**A confiança
que vence
o medo**

 **Elosaúde**





COMPOSIÇÃO DIRETIVA

CONSELHO DELIBERATIVO

Titulares

Maicon Fernando da Silva – PRESIDENTE
Leonardo Germano Depiné – VICE-PRESIDENTE
Ezequias Cândido de Paula
Jose Carlos Dutra
José Carlos Ritcher Junior
Luís Roberto de Oliveira
Mauro Batista Nunes
Rosa Maria Goulart

Suplentes

Antônio Júlio de Oliveira
Élcio Nobrega Júnior
Jefferson Nunes
Patrícia Fernandes Regado
Rogerio Benjamin Schmitt
Sergio Guerin Ribeiro da Silva
Tiago Lucimar da Silva
Zeloir Andrade Guimaraes

CONSELHO FISCAL

Titulares

Sandro Rodrigues da Silva – PRESIDENTE
Fabiano Ferreira Braga
Marcia de Fatima Zibeti Girardello

Suplentes

Evandro Ricardo Faraco
Lucas Meirose
Solange Silva

DIRETORIA EXECUTIVA

Neloir Paludo – Diretor Presidente e Representante Legal Perante a ANS
Jeferson Nunes – Diretor de Gestão Administrativa e Financeira

SUPERINTENDÊNCIA

Alexandre José da Silva – SUPERINTENDENTE

SUMÁRIO

| | |
|----------------------------------------------|----|
| MENSAGEM DO CONSELHO DELIBERATIVO | 05 |
| A ELOSAÚDE | 07 |
| ORGANOGRAMA | 08 |
| QUADRO DE EMPREGADOS | 09 |
| UMA DÉCADA DE DESAFIOS E CONQUISTAS | 12 |
| PRINCIPAIS DESAFIOS E CONQUISTAS EM 2020 | 13 |
| PANORAMA ECONÔMICO-FINANCEIRO E ASSISTENCIAL | 20 |
| PLANOS E PROJETOS PARA 2021 | 26 |

2020 – O ANO QUE NÃO CONSEGUIU NOS VENCER

De todas as provas que o século XXI tem nos apresentado, o ano de 2020 certamente foi o mais surpreendente e desafiador.

Se nos anos anteriores a preocupação girava em torno da equação: custos x qualidade x perenidade, o ano de 2020 trouxe um ingrediente inesperado, com graves consequências, que atingiu toda a humanidade de maneira intensa, avassaladora.

Para que este ano seja adequadamente reportado, o fio condutor do relatório precisa ser a pandemia de COVID-19, que assaltou a todos – pobres, ricos, leigos, intelectuais, doentes e saudáveis – impondo severas restrições e afetando o estilo de vida, a ordem social e a economia como as conhecíamos.

Dentre as exigências impostas pela pandemia, a principal delas – o isolamento social – trouxe uma nova dinâmica para o mercado de saúde que, de uma hora para a outra, percebeu significativa retração nos atendimentos eletivos.

Esse fato, de maneira geral, gerou a falsa percepção de que os custos médios do mercado de saúde iriam recuar e as operadoras teriam “folga” em seu fluxo de caixa. De certo modo isso realmente ocorreu, contudo, os procedimentos eletivos que deixaram de ser realizados podem ter gerado demanda reprimida. Some-se a isso a longa duração dos eventos, os agravamentos, os picos esporádicos e as medidas não uniformes adotadas em conformidade com o entendimento dos governos locais, que geraram no segmento de saúde suplementar um passivo difícil de mensurar.

Por outro lado, os principais indicadores econômicos e de mercado também foram gravemente abalados pelos resultados diretos e indiretos da pandemia. Insumos até então menos importantes (como máscaras e álcool em gel), de uma hora para a outra se tornaram artigos de primeira necessidade e sumiram das prateleiras. Nesse sentido, as oscilações conhecidas – e até certa previsibilidade – com as quais as empresas estavam habituadas e aprenderam a lidar desde o início do novo milênio, foram sacudidas, reviradas; passaram a servir de parâmetro apenas para o período em questão, deixando de ser bússolas confiáveis.

A rapidez com que o número de contaminados – e conseqüentemente de mortos – cresceu gerou um ambiente de insegurança e especulações. Esse novo cenário de medo e instabilidade abriu espaço para boatos, achismos e muita abstração irracional.

Todo esse grande tsunami de transformações ao longo de doze meses.

É exatamente por isso que a leitura do presente relatório de administração precisa ser feita sob a óptica dos eventos e do tempo, ou seja, considerando o caráter atípico e imprevisível da pandemia.

Nesse período a ELOSAÚDE, a exemplo de todo o mercado, também foi afetada. A diferença é que, por sua natureza maleável e pela capacidade de sua equipe em assumir e enfrentar novos desafios, a Entidade se manteve constante em suas entregas, contribuindo para que seus Beneficiários, Patrocinadoras e Parceiros pudessem traçar suas próprias estratégias de enfrentamento à pandemia, sabendo que seu plano de saúde se manteria na retaguarda, trabalhando pela preservação dos serviços de saúde essenciais.

De toda a sua história, esse foi o período mais desafiador. Foi necessário reaprender. Mais que isso, foi necessário reaprender em caráter de urgência. Foram necessários, também, muita dedicação, abnegação e empenho da equipe, confiança e parceria das Patrocinadoras, compreensão e apoio dos Beneficiários e parceiros, diligência e atenção por parte deste Conselho Deliberativo e acompanhamento detido de Diretoria e corpo gerencial para que a onda gigante que assolou o mundo não sacudisse as fundações da ELOSAÚDE.

Ao término do ano, com o anúncio das vacinas sendo festejado pela população, a Entidade faz o balanço do período mais crítico de sua história, comemorando conquistas inimagináveis diante do contexto.

Apresentamos, a seguir, os resultados singulares desse ano igualmente singular. Ano que, pela natureza dos acontecimentos, tentou, mas não conseguiu nos vencer.

Boa leitura!

Conselho Deliberativo ELOSAÚDE



A ELOSAÚDE

Criada em fevereiro de 2010, a ELOSAÚDE é uma instituição sem fins lucrativos, classificada como autogestão patrocinada e tem como objetivo administrar planos de assistência à saúde (médicos e odontológicos) aos beneficiários vinculados às suas patrocinadoras.

A Entidade possui nove empresas patrocinadoras: CGT Eletrosul – Companhia de Geração e Transmissão de Energia Elétrica do Sul do Brasil, Diamante Geração de Energia Ltda., Engie Brasil Energia S.A, Engie Geração Solar Distribuída S.A., Fundação Eletrosul de Previdência e Assistência Social – ELOS, Gralha Azul Transmissão de Energia S.A, Novo Estado Transmissora de Energia S.A, PREVIG Sociedade de Previdência Complementar e 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.

Considerando seu alinhamento estratégico, a ELOSAÚDE assim se posiciona ante seu mercado:

MISSÃO

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

VISÃO

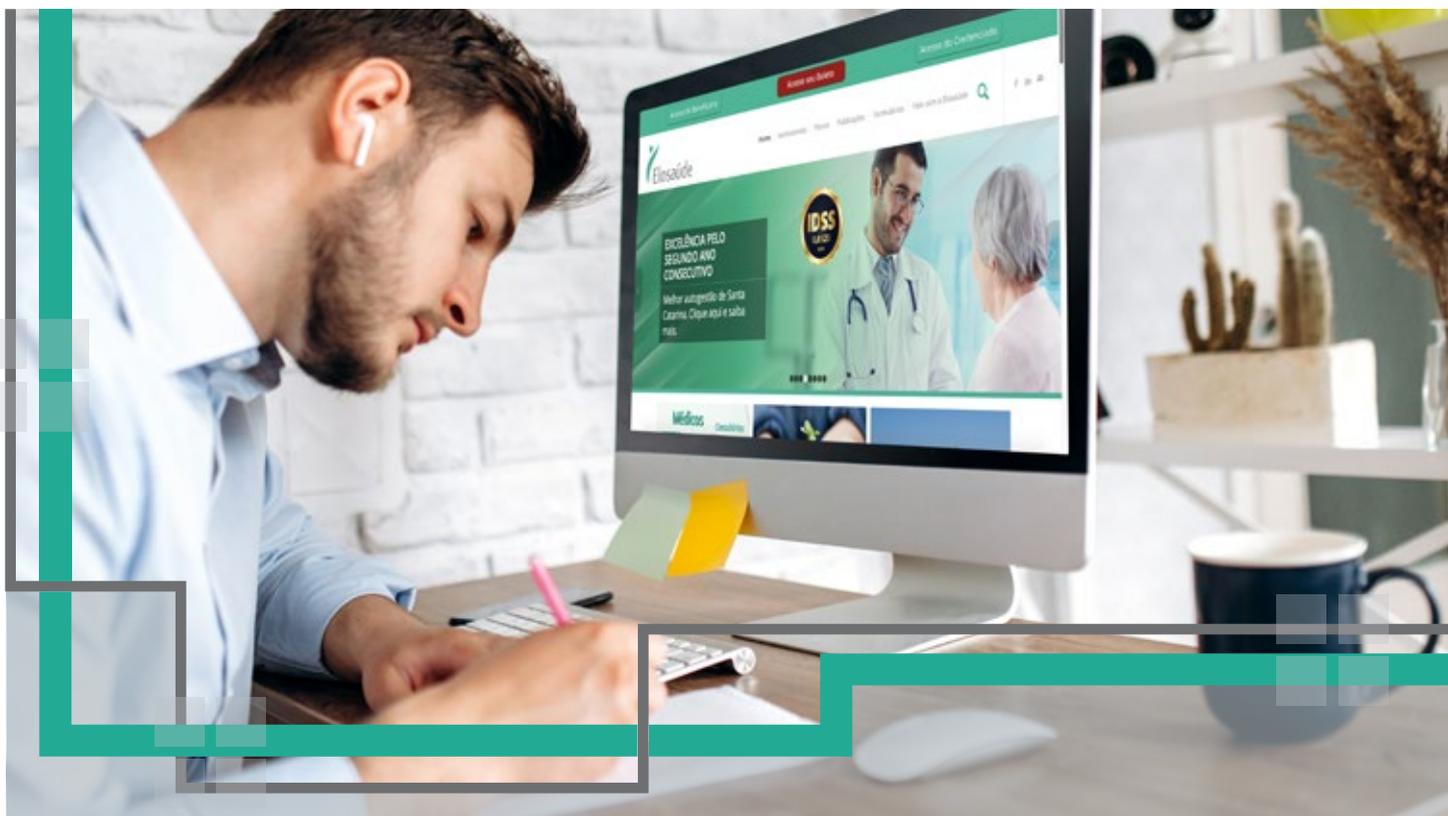
“Ser referência nacional em excelência, no segmento de autogestão em saúde, até 2020”.

VALORES

“Equidade, Ética, Honestidade, Integridade e Respeito”.

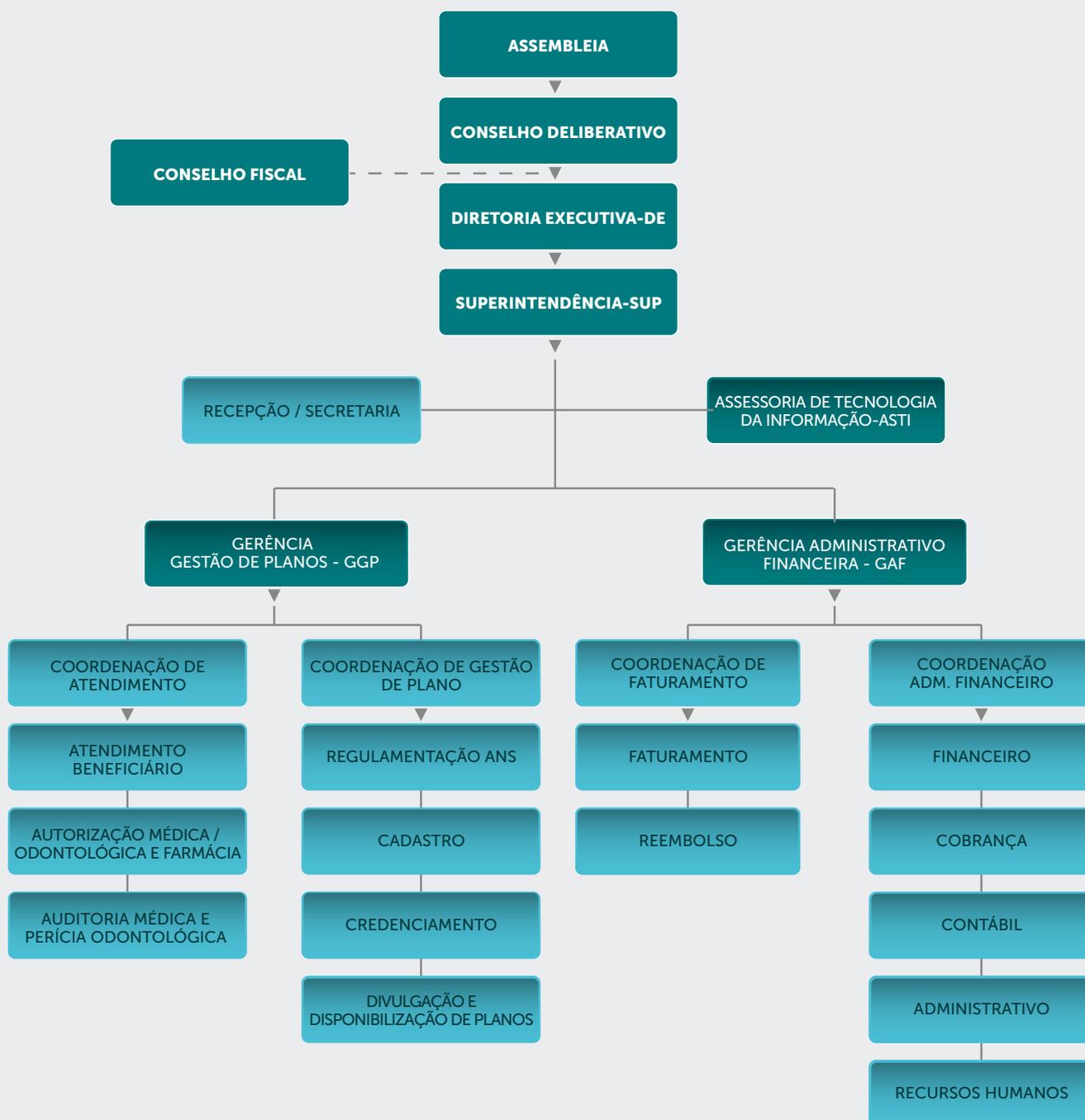
PRINCÍPIOS

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



ORGANOGRAMA

Partindo da Assembleia Geral, sua principal instância decisória e seu sustentáculo organizacional, a governança da ELOSAÚDE está organizada da seguinte maneira:



QUADRO DE EMPREGADOS

O crescimento experimentado em uma década de estruturação da ELOSAÚDE como entidade independente (de 5503 beneficiários em 01/2011 para 18.237 em 01/2021 (ou 231%) e 493% em produção assistencial) foi suportado por uma equipe enxuta (cresceu de 13 para 27 empregados no mesmo período), comprometida com a Missão, mobilizada em torno da Missão e alinhada aos Valores e Princípios da Entidade.

A ELOSAÚDE encerrou sua primeira década de atuação com o seguinte panorama funcional:

ESTRUTURA FUNCIONAL - EVOLUÇÃO DO QUADRO DE EMPREGADOS

| | 2019 | 2020 |
|--------------------|-----------|-----------|
| <i>Empregados</i> | 25 | 27 |
| <i>Temporários</i> | 01 | 01 |
| <i>Estagiários</i> | 05 | 04 |
| TOTAL | 31 | 32 |

O quadro de empregados comparado entre 2019 e 2020 se manteve relativamente estável, com a contratação de apenas um novo colaborador, con-

tratado para fazer frente ao aumento de demanda gerado pela migração do público da CGT Eletrosul.

ESTRUTURA FUNCIONAL - CARGOS

| | 2019 | 2020 |
|------------------------|-----------|-----------|
| <i>Superintendente</i> | 01 | 01 |
| <i>Gerentes</i> | 03 | 03 |
| <i>Coordenadores</i> | 03 | 03 |
| <i>Contador</i> | 01 | 01 |
| <i>Analistas</i> | 02 | 02 |
| <i>Assistentes</i> | 19 | 21 |
| <i>Auxiliares</i> | 01 | 00 |
| <i>Recepcionista</i> | 01 | 01 |
| TOTAL | 31 | 32 |

ESTRUTURA FUNCIONAL - ESCOLARIDADE

| | 2019 | 2020 |
|--------------------------------|-----------|-----------|
| <i>Mestrado</i> | 01 | 01 |
| <i>Pós-graduado</i> | 02 | 03 |
| <i>Pós-graduandos</i> | 00 | 00 |
| <i>Superior completo</i> | 11 | 12 |
| <i>Superior cursando</i> | 06 | 03 |
| <i>Ensino Médio Completo</i> | 11 | 13 |
| <i>Ensino Médio Incompleto</i> | 00 | 00 |
| TOTAL | 31 | 32 |

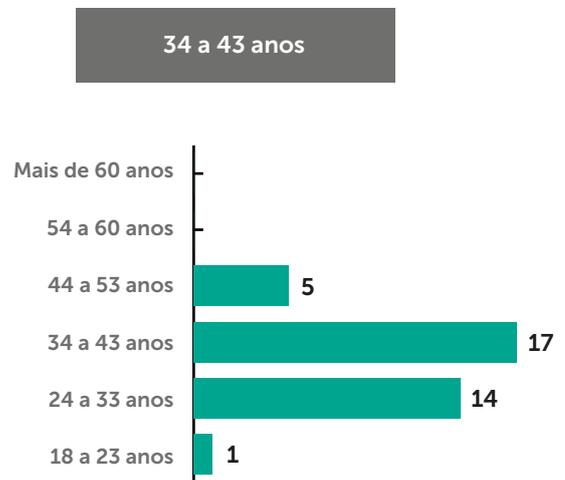


POR DENTRO DO QUADRO DE EMPREGADOS

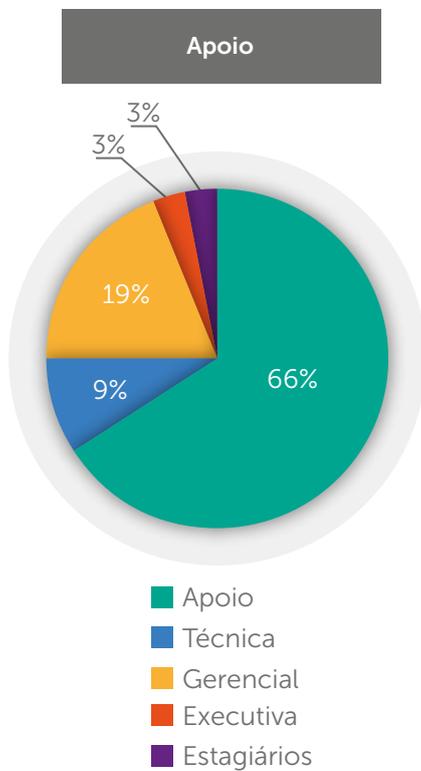
Por Gênero



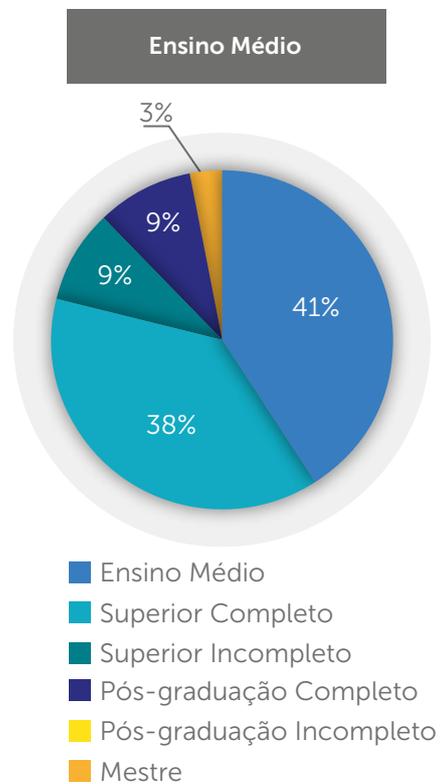
Faixa etária mais recorrente



Tipo de cargo mais recorrente



Nível de escolaridade mais recorrente

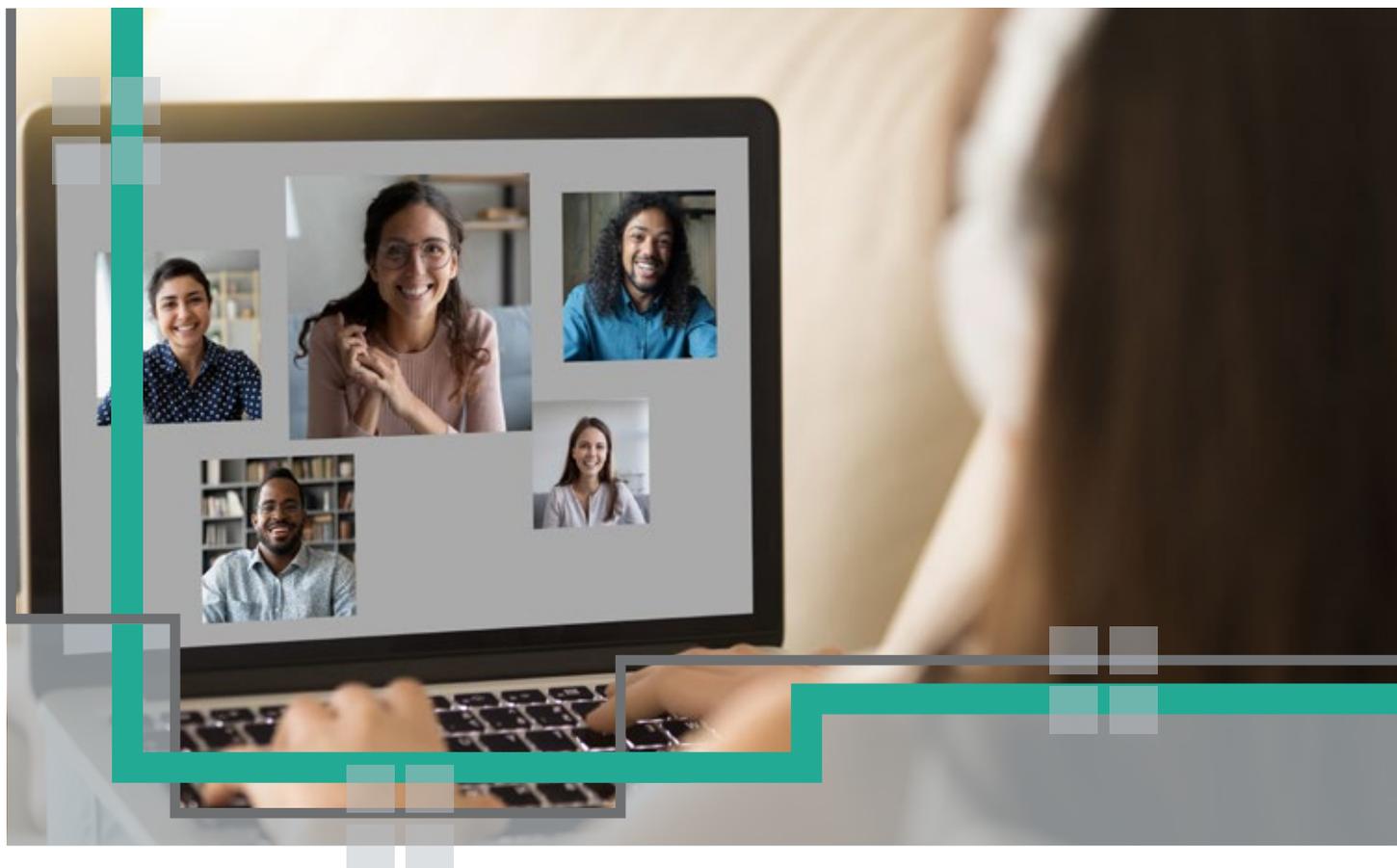


QUALIFICAÇÃO E QUALIDADE

Os cursos e treinamentos, como forma de aprimorar a qualificação profissional de quadro, continuam sendo oferecidos, sempre levando em consideração dois aspectos fundamentais: a relação entre a atividade desenvolvida pelo empregado e o tema abordado no treinamento e a aplicabilidade prática do conhecimento nas atividades diárias da ELOSAÚDE.

Em 2020 os empregados da ELOSAÚDE participaram dos seguintes eventos:

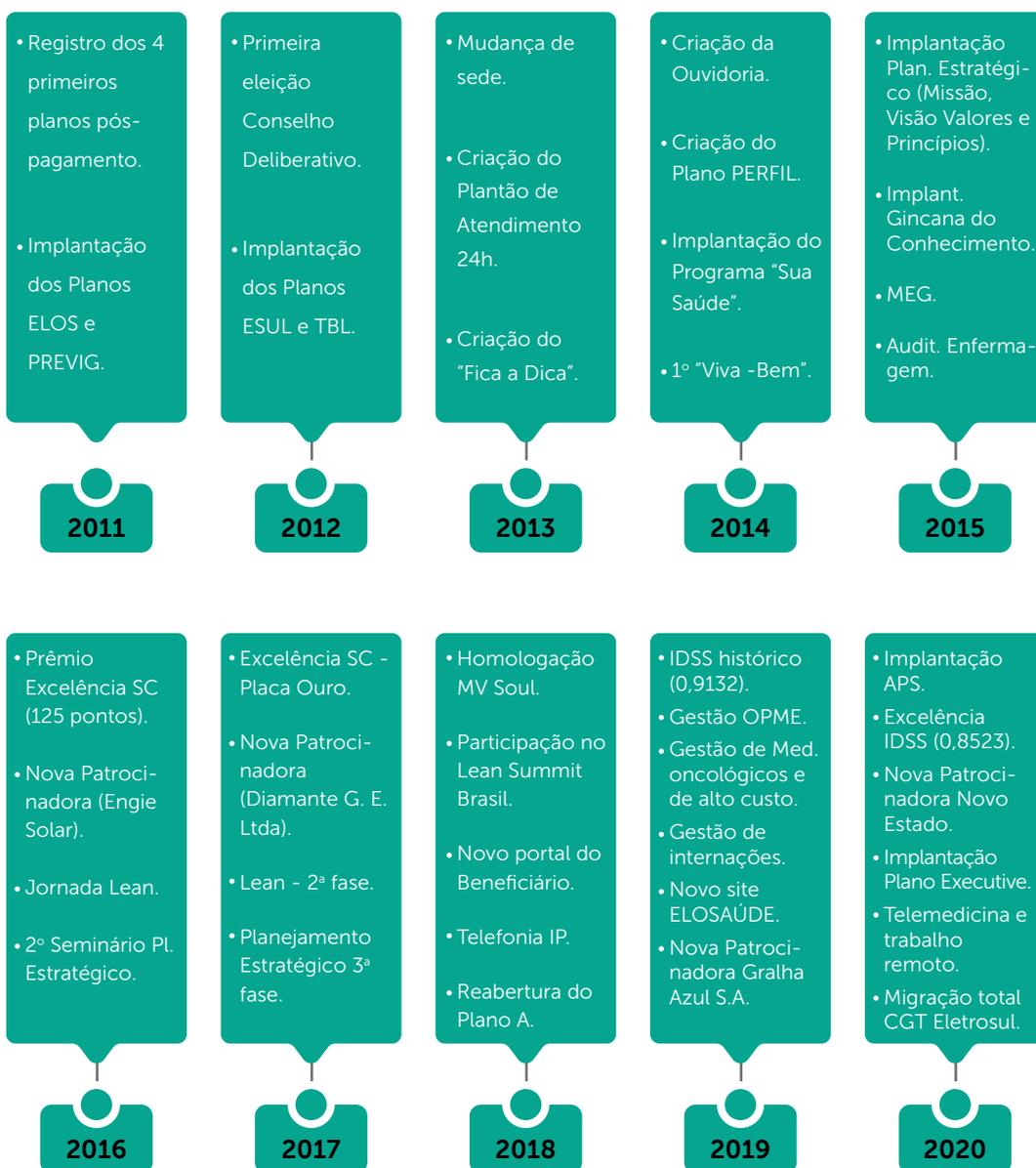
| EVENTO | CARGA HORÁRIA | NÚMERO DE PARTICIPANTES | TOTAL DE HORAS |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|----------------|
| <i>Diagnóstico guiado do Modelo de Excelência da Gestão – Nível III</i> | 16 | 11 | 176 |
| <i>Diagnóstico guiado do Modelo de Excelência da Gestão – Nível III</i> | 8 | 1 | 8 |
| <i>8º Encontro de Ouvidores UNIDAS - ENCONTRO DEBATE OUIDORIA COMO FERRAMENTA PARA MELHORIA DO AMBIENTE DE TRABALHO</i> | 4 | 2 | 8 |
| <i>Treinamento de Avaliadores PCE 2020</i> | 8 | 4 | 32 |
| <i>D2SMART - Treinamento ao comitê LGPD</i> | 5 | 4 | 20 |
| <i>Fundamentos do Sistema de Informação de Beneficiários - SIB/ANS</i> | 7 | 2 | 14 |
| <i>11º Seminário UNIDAS - Atenção Integral à Saúde.</i> | 10 | 8 | 80 |
| <i>Encontro de contadores e gestores de operadora de plano de saúde - Grunitzky</i> | 20 | 1 | 20 |
| TOTAIS EM HORAS (considerando o número de pessoas por evento) | | | 358 |



UMA DÉCADA DE DESAFIOS E CONQUISTAS

Não se pode dizer que uma década seja tempo suficiente para se construir uma história, contudo, considerados os desafios, a evolução e o aprendizado, pode-se dizer que em uma década como Entidade independente, a ELOSAÚDE consolida um virtuoso caminho, com intensas, marcantes realizações que a levaram ao topo do prestigiado ranking do IDSS, como melhor autogestão do país e duas vezes a melhor catarinense.

Nesses dez anos, completados em fevereiro de 2020, muita coisa importante aconteceu. No gráfico a seguir encontram-se as principais delas:



“Para navegar contra a corrente são necessárias condições raras: espírito de aventura, coragem, perseverança e paixão”.

Nise da Silveira



PRINCIPAIS DESAFIOS E CONQUISTAS EM 2020

A. IDSS – O DESAFIO DE PERMANECER NO TOPO

Pelo segundo ano consecutivo a ELOSAÚDE figurou entre as melhores operadoras de autogestão do país, mantendo-se na **faixa de excelência do IDSS** – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, referente ao ano de 2019 (ano base 2018).

Conforme pontuação divulgada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em seu portal de internet, a Entidade alcançou expressivos **0,8523** pontos – em uma escala cuja pontuação máxima é 1 – e se manteve na faixa de excelência do indicador (que vai de 0,81 a 1,00).

Com essa pontuação a ELOSAÚDE se sagra, pelo segundo ano consecutivo, como a **melhor operadora de autogestão de Santa Catarina** e oitava melhor do país, de acordo com os conceitos de qualidade e excelência atribuídos pela agência reguladora do setor.

O IDSS é representado por uma pontuação, que resulta da soma de diversos indicadores. As notas variam de zero a um (0 a 1), divididas em escalas de vinte décimos. A faixa final (que vai de 0,81 a 1,00) representa o nível mais alto de pontuação e atesta o estado de excelência da empresa.

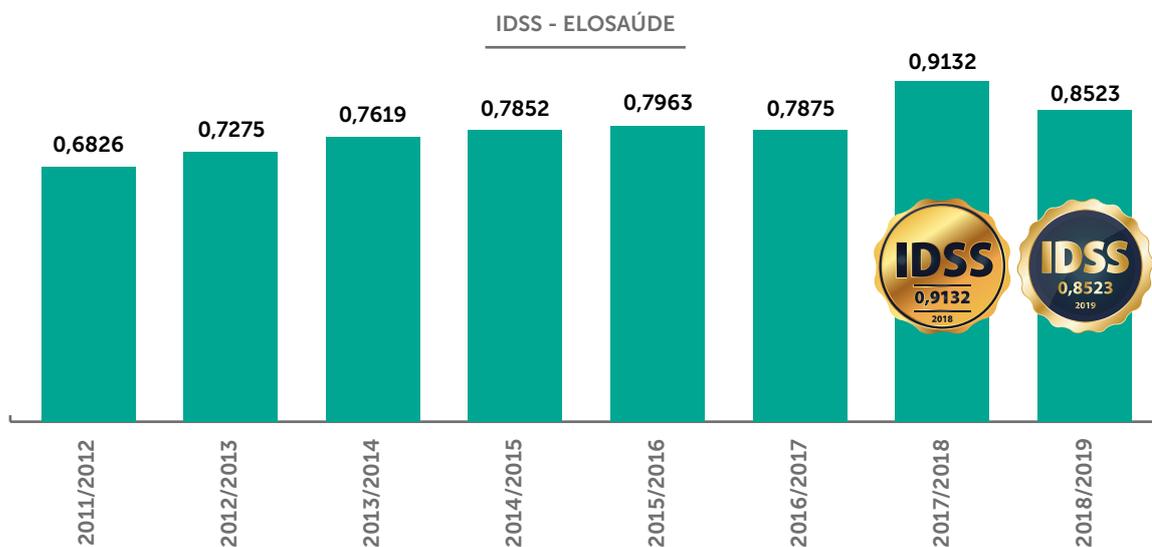
Alcançar – e, principalmente, se manter – na faixa de excelência, evidencia que a operadora adota as melhores práticas financeiras, de governança, atendimento e relacionamento com seu público e com o mercado, garantindo, com isso, segurança, respeito, confiabilidade, solidez, qualidade em produtos e serviços aos seus clientes.

Escala evolutiva

O processo evolutivo da Entidade demonstra maturidade de gestão e compromisso com as melhores práticas do segmento.

Embora tenha havido um pequeno recuo na pontuação em relação ao ano base anterior (de 0,9132 para 0,8523), o escore ainda é expressivo e digno de comemoração, pois foi obtido ao longo de um ano em que a Entidade passou por importantes transformações.

A permanência na faixa de excelência do indicador, mesmo em um cenário de mudança sistêmica e inovação, ratifica que o planejamento estratégico, as práticas de governança e os padrões de qualidade implementados vêm alcançando os objetivos esperados pela gestão da Entidade.

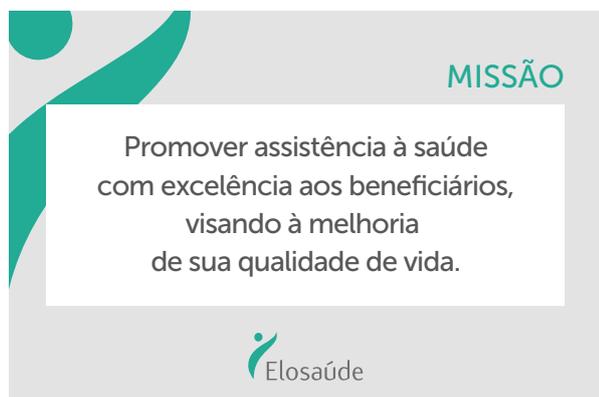


Consolidação da visão de futuro

Manter-se posicionada entre as melhores autogestões do país e, especialmente, com uma marca expressiva na faixa de excelência do IDSS, traz um certo conforto aliado à uma enorme responsabilidade.

Conforto, pois, mesmo diante de critérios técnicos rígidos de qualidade e controle, a ELOSAÚDE mantém um desempenho exemplar, superior ao de operadoras gigantes do mercado de saúde suplementar.

Já a responsabilidade, essa advém da necessidade de preservar indicadores tão expressivos e favoráveis. A manutenção da conquista – como bem diz a sabedoria popular: “É mais fácil alcançar o topo da montanha do que lá permanecer” – é fator estreitamente atrelado a toda e qualquer estratégia da Entidade e está no DNA de sua visão de futuro.



Muito acima da média

Mais uma vez, o resultado alcançado pela ELOSAÚDE supera com folga a pontuação média de mercado, que foi 0,7691.

Em perspectiva com autogestões que possuem carteiras com centenas de milhares de beneficiários a ELOSAÚDE – operadora considerada de pequeno porte – se destaca em um contexto no qual os rigores de avaliação não diferenciam as operadoras por quantidade de beneficiários, expressão de sua marca comercial ou volume financeiro movimentado.

Esse posicionamento em relação ao mercado gera valor às suas Patrocinadoras e beneficiários, uma vez que atesta – partindo do crivo da Agência Nacional de Saúde Suplementar – que a ELOSAÚDE entrega, com excelência, aquilo que é esperado por seu público.

*O que é e como é calculado o IDSS?

A ANS avalia anualmente o desempenho das operadoras de planos de saúde por meio do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

O objetivo deste programa é estimular a qualidade no setor e reduzir a discrepância de informação, promover maior poder de escolha para o beneficiário e oferecer subsídios para a melhoria da gestão das operadoras e das ações regulatórias da ANS.

Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que é a ferramenta utilizada pela agência para atestar a qualidade dos produtos e serviços oferecidos pelas operadoras.

Essa avaliação é retroativa, referente ao ano anterior ao da divulgação, isto é, os resultados que estão sendo apresentados em 2019 são relativos à avaliação do ano-base 2018. O IDSS pode ser traduzido como um score composto, cuja pontuação varia de zero a um, e é calculada a partir de um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões. Os dados que subsidiam o cálculo são extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

O resultado do IDSS permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação ou troca de um plano de saúde e a ampliação da concorrência baseada em valor no setor.

A partir 2017 uma nova fonte de dados para processamento dos indicadores do IDSS foi introduzida pela ANS. Trata-se do Padrão de Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) que possibilitou a ampliação do escopo e permitiu a introdução de novos indicadores e ajustes de outros. Dessa forma, segundo a ANS a nova metodologia do IDSS – TISS apresenta indicadores que melhor discriminam o desempenho das operadoras, especialmente quanto a seus aspectos assistenciais.

Dimensões do IDSS:

- Qualidade em Atenção à Saúde: avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem

para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada;

- Garantia de Acesso: condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores;
- Sustentabilidade no Mercado: monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando o equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores;
- Gestão de Processos e Regulação: essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

* [Fonte: site da ANS. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>, com edições pontuais]

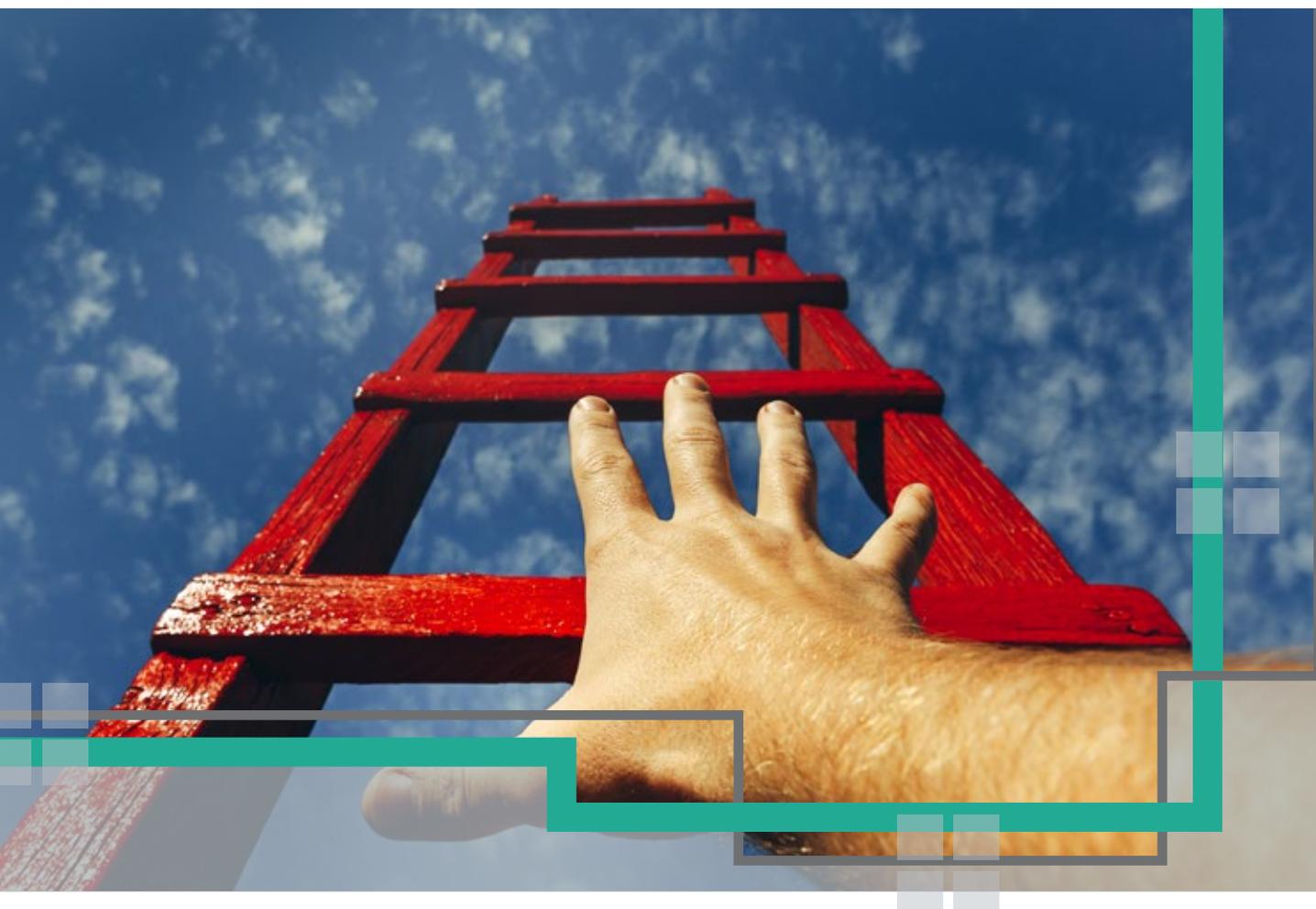
** Qual sua importância?

Para a Agência reguladora ele é importante porque permite avaliar o desempenho das operadoras de planos de saúde com base em dados concretos, informados pelo setor.

Já para o beneficiário o IDSS é fundamental, pois permite acompanhar anualmente a avaliação de sua operadora. O IDSS também pode auxiliá-lo na escolha de uma operadora ou na portabilidade de carência com base na avaliação de desempenho de cada uma delas.

Para as operadoras o índice se torna um balizador de qualidade e um objetivo a ser perseguido, capaz de mobilizar a entidade em busca aperfeiçoamento de suas práticas de gestão, pois se caracteriza como o principal reconhecimento atribuído pelo órgão regulador.

** [Fonte: site da ANS. Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Perfil_setor/idss/ids-s-perguntas-e-respostas.pdf, com edições pontuais]



B. NOVA PATROCINADORA

As expansões frequentes ocorridas no grupo Engie têm sido positivas e contribuído para o crescimento orgânico da ELOSAÚDE.

Como vem acontecendo com relativa frequência, em 2020 não foi diferente: a Patrocinadora adquiriu uma nova empresa e a trouxe para se integrar o rol de Patrocinadoras da ELOSAÚDE.

Desta feita foi a Novo Estado Transmissora de Energia S.A., cujo convênio de patrocínio foi assinado em maio e as operações do plano iniciadas em junho.

C. NOVO PLANO (EXECUTIVE)

Atendendo a um pedido da Patrocinadora Engie a ELOSAÚDE realizou, ao longo de 2019, uma série de estudos de viabilidade econômica para a criação de um plano exclusivamente destinado aos executivos da Empresa (Gerentes de nível I e Diretores).

Os estudos levaram cerca de um ano para serem concluídos, considerada a parte de ajustes e negociações e em novembro do mesmo ano a ELOSAÚDE recebeu o aval da Patrocinadora para seguir com o processo de registro do plano.

Vencidas as questões técnicas e regulatórias, o plano foi registrado e a partir de 2020 passou a atender aos executivos (e respectivos grupos familiares elegíveis) que, até então, mantinham esse plano junto à Bradesco Seguros.

O plano Executive foi customizado para atender às particularidades desse público e conta com serviços até então inéditos na ELOSAÚDE.

i. Serviços de Concierge

Além da amplitude de coberturas e de trazer para o plano itens que o seguro anterior não oferecia, o Plano *Executive* trouxe para esse público o exclusivo serviço de *Concierge*.

Com ele, os beneficiários inscritos no plano têm assistência 24h por dia, prestada por profissional exclusivamente designado para esse fim. O *Concierge* ELOSAÚDE atua, entre outras coisas, na disponibilização de agendamentos médicos, na regularização de processos de reembolso e na intermediação de atendimentos de grande porte,

realizados fora de Florianópolis.

Esse serviço é exclusivamente dedicado aos beneficiários do Plano *Executive*.

D. IMPLANTAÇÃO DA CLÍNICA DE APS

Considerada parte fundamental das estratégias de racionalização de recursos, incremento de qualidade e viabilização de novos modelos de assistência à saúde, foi implantada em setembro de 2020 a clínica de APS ELOSAÚDE.

A clínica é fruto de uma parceria realizada junto à empresa AsQ Saúde, e nela são oferecidos: consultas médicas e de enfermagem, acompanhamento com psicólogos e nutricionistas, rastreamento, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas crônicos mais comuns como: asma e doenças pulmonares, hipertensão arterial sistêmica, diabetes, dislipidemia, excesso de peso e obesidade, doenças urológicas, hepatológicas e gastrointestinais, osteoporose, problemas ortopédicos e reumatológicos, além da adequada abordagem e acompanhamento nas dependências de álcool, drogas e tabagismo.

Na clínica também serão realizados os rastreamentos dos tipos mais comuns de câncer, como: mama, colo do útero, pele, cólon e próstata, dentre outros.

A seleção dos beneficiários realizada com base em critérios técnicos e nos serviços utilizados nos últimos 12 meses como, por exemplo: o número de consultas realizadas, o número de entradas em pronto-socorro, eventuais internações hospitalares dentre outros.

Desde o início dos serviços os beneficiários elegíveis vêm recebendo convites e contatos da clínica e o objetivo da ELOSAÚDE é atingir um ponto de equilíbrio com 700 beneficiários regularmente assistidos.



E. REGISTRO DO PROGRAMA “SUA SAÚDE” JUNTO À ANS

Depois de cinco anos de evolução, ajustes e resultados positivos, o Programa Sua Saúde se tornou o primeiro PROMOPREV (programa de promoção à saúde e prevenção aos riscos e ao agravamento de doenças) efetivamente registrado pela ELOSAÚDE junto à ANS.

Focado no acompanhamento e na gestão de pacientes com doenças crônicas conhecidas (com destaque para hipertensão e diabetes), o programa vem acompanhando uma população variável de cerca de 2800 beneficiários que, de acordo com o nível de agravamento de sua patologia, contam com linhas de cuidado diferenciadas, que vão desde o telemonitoramento periódico até a visita domiciliar, realizada por profissionais de saúde.

O registro do programa trará benefícios regulatórios à ELOSAÚDE, que poderá ser impactada positivamente em seu IDSS e em suas reservas financeiras.

F. A PANDEMIA DE COVID-19 E A NECESSIDADE DE REAPRENDER

Se há algo no qual definitivamente o ano 2020 foi muito bom, com certeza foi no verbo “ensinar”. Por mais que se tenha enfrentado desafios dos mais diversos tipos e severidades na última década, nenhum ano foi tão intensamente agressivo como este.

Sobraram os aprendizados, que não foram poucos!

Para fazer frente aos desafios impostos pela pandemia – no sentido de proteger seus empregados, beneficiários, prestadores e demais parceiros – a ELOSAÚDE também precisou reinventar sua forma de atuação.

Embora o desafio tenha sido gigantesco, um dia depois de o Estado de Santa Catarina ter imposto medidas emergências de combate ao contágio do COVID-19, a Entidade já estava com suas equipes trabalhando em *home office*, sem qualquer impacto nos prazos, obrigações, entregas e qualidade de atendimento.

Os dias se passaram e aquilo que se pretendia transitório, tornou-se constante e habitual. Um novo e

adverso cenário se instaurou no mercado e nas empresas, com necessidades de ajustes em suas operações.

Na ELOSAÚDE não foi diferente:

• **Normatização do trabalho remoto**

A primeira providência foi garantir que a operação não parasse. Diante disso, todos os empregados foram reunidos e orientados sobre as normas e condições de trabalho remoto.

• **Implantação de barreiras físicas de segurança na sede**

Quando se tornou possível a retomada das atividades presenciais a sede da Entidade passou por um processo de transformação, com instalação de barreiras físicas de segurança, kits de higienização de mãos e objetos, aferidores de temperatura e cartazes com orientações voltadas à prevenção do contágio.

• **Normatização e regulação do trabalho presencial em regime de revezamento**

Além disso, a volta dos empregados ao trabalho presencial ocorreu em sistema de revezamento, formado por três equipes distintas, trabalhando em semanas intercaladas e sem contato físico entre si.

• **Medidas de segurança alinhadas às boas práticas recomendadas pelas autoridades**

Aferição de temperatura de todos os empregados, higienização especializada da sede, uso constante de máscaras, disponibilização de álcool em gel 70° em todos os ambientes, além preservação do distanciamento mínimo permitido entre as pessoas foram algumas das práticas de proteção adotadas desde a reabertura da sede.

• **Normatização de acesso: beneficiários e terceiros**

Por fim, o acesso passou a ser controlado e monitorado, de forma a garantir que todas as medidas de segurança fossem rigorosamente cumpridas, sob pena de a entrada na Instituição não ser permitida.

G. IMPLANTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TELEMEDICINA

As medidas de afastamento social tornaram restritos os atendimentos médicos presenciais. Diante disso,

foi necessária a viabilização de novas modalidades de atendimento médico eletivo (não emergencial).

Para fazer frente a essa nova demanda a ELOSAÚDE buscou parcerias e passou a disponibilizar serviços de telemedicina e teleatendimento médico.

Os serviços, que obedecem à regulação vigente, foram disponibilizados a todos os beneficiários.

H. ELEIÇÃO E POSSE DOS CONSELHOS DELIBERATIVO E FISCAL

Como parte do processo democrático de renovação da gestão, ocorreu também em 2020, a eleição e posse dos Conselhos Deliberativo e Fiscal.

Na ocasião foram renovados apenas os cargos eletivos, uma vez que os cargos nomeados pelas Patrocinadoras se mantiveram inalterados.

I. COMITÊ PARA CONFORMIDADE RELATIVA À LGPD

O advento da Lei 13.079 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)) provocou mudanças no mercado em geral. Com a ELOSAÚDE não poderia ser diferente.

Com o objetivo de estudar, analisar eventuais impactos, encontrar caminhos e propor soluções de aderência à referida legislação, a ELOSAÚDE montou um comitê interno – formado por empregados de diversas áreas – que tem a tarefa de transpor para a Entidade as exigências trazidas pela nova Lei.

O que é a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)?

A Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709 de 08/2018), também conhecida como LGPD é a lei que, em resumo, tem como objetivo regular o modo como as empresas devem tratar os dados pessoais que coleta e mantém em seu poder.

E isso vale para os dados pessoais (nome, RG, CPF, CNH, e-mail, entre outros) de clientes, empregados, fornecedores e parceiros comerciais.

Além disso, no âmbito dos dados pessoais, existem também os dados sensíveis, que são aqueles que podem levar à individualização e, consequentemen-

te, à discriminação do indivíduo. Esses, por tal motivo, devem ser considerados e tratados com mais segurança. Exemplos como raça, religião, orientação sexual, opinião política e ainda dados de saúde (área de atuação da ELOSAÚDE) estão entre os dados considerados sensíveis.

A LGPD não protege apenas os dados de pessoas físicas, mas também os dados que identificam as pessoas jurídicas como CNPJ, razão social, endereço comercial, entre outros.

Impactos sobre a ELOSAÚDE

No que diz respeito à ELOSAÚDE, a LGPD a impacta em amplo aspecto, vez que exerce influência sobre as relações mantidas com beneficiários, patrocinadoras, credenciados e demais parceiros, em menor ou maior escala.

Para se adaptar às exigências legais a ELOSAÚDE tem trabalhado incessantemente na adequação de seus contratos, convênios, formulários e na produção de relatórios e normas internas e externas de relacionamento e trânsito de informações.

Ao longo de 2020 a equipe, que é assistida por consultoria legal especializada, realizou a implantação do comitê interno de segurança da informação, adequação do código de ética e condutas, normas e procedimentos internos, desenvolveu a Política de Privacidade e a Cartilha LGPD para acesso público (disponibilizada de forma impressa e online, no site da ELOSAÚDE).

Além da documentação inicial, capacitou gestores e empregados para compreenderem o novo cenário de segurança e atuou no aprimoramento dos contratos de serviços e respectivos anexos, promovendo a convergência às exigências da lei.

A LGPD se constitui como marco fundamental para as relações das empresas com seu público e a ELOSAÚDE está envidando todos os esforços necessários para sua completa adaptação a ela.

J. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS INTERNOS

A reestruturação dos processos e fluxos de trabalho, bem como a revisitação aos fluxos de valor produzidos pela equipe ELOSAÚDE foi outro importante

tema tratado ao longo do ano.

Com a assistência de consultoria especializada, as equipes tática e técnica terminaram o ano fazendo um minucioso levantamento dos processos e fluxos de trabalho atuais para, com isso, definirem o “as is” ou a “fotografia atual” de cada fluxo.

Para 2021 o desafio será a coleta de indicadores e a reformulação dos fluxos, já com proposta de melhorias e otimização da força de trabalho.

K. PROJETO ELETROBRAS

Com a publicação da Resolução CGPAR-23, que veio normatizar a oferta de planos de saúde por parte de empresas estatais federais, o sistema Eletrobras iniciou, ainda em 2019, um projeto de revisão dos benefícios de saúde e assistenciais oferecidos aos seus empregados.

Considerando que a CGT Eletrosul – Patrocinadora da ELOSAÚDE – é uma das empresas integrantes do grupo e, portanto, afetadas pela referida legislação, a equipe da ELOSAÚDE foi convidada a participar das discussões e planejamento da transição.

Durante o ano de 2020 a superintendência e a gerência de gestão de plano da Entidade estiveram diretamente envolvidas no processo de discussão e viabilização de planos e alternativas que façam frente às necessidades do grupo Eletrobras.

Membros de um comitê, formado por representantes de outras quatro autogestões (E-vida, Eletros Saúde, Fachesf e Real Grandeza), os representantes da ELOSAÚDE têm contribuído para a conciliação dos interesses das Patrocinadoras, de seus respectivos empregados e das operadoras envolvidas.



PANORAMA ECONÔMICO- FINANCEIRO E ASSISTENCIAL

PLANOS DE SAÚDE

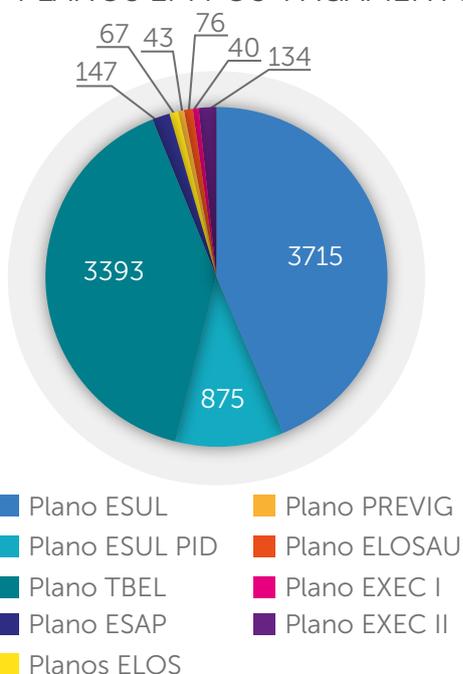
• Composição da carteira de beneficiários

A ELOSAÚDE encerrou o ano de 2020 com um total de 18.237 planos ativos, sendo 9.753 em pré-pagamento (53,48%) e 8.484 nos planos de pós-pagamento (46,52%).

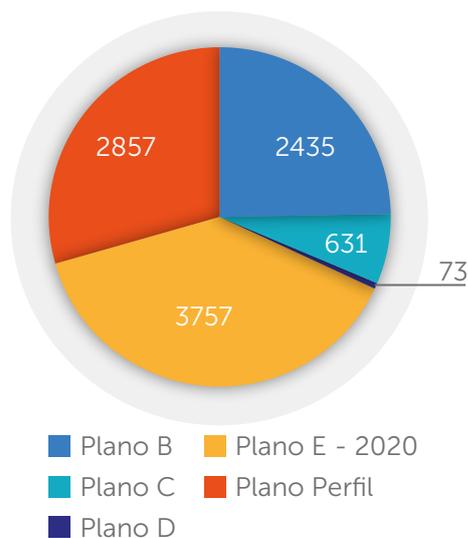
Ao longo de 2020 a carteira apresentou crescimento real de 696 beneficiários (considerando ingressos e saídas), o que representa aumento de 3,97% em planos ativos.

Considerando os planos, os beneficiários estão distribuídos da seguinte maneira:

PLANOS EM PÓS-PAGAMENTO



PLANOS EM PRÉ-PAGAMENTO



• Composição dos custos assistenciais

Os custos assistenciais dos planos de pré e pós-pagamento da ELOSAÚDE, no ano de 2020, movimentaram **R\$ 89,02 milhões** (incremento de 17,32% em relação a 2019).

Embora o ano de 2020 tenha sido atípico no que diz respeito à utilização de serviços médicos, principalmente em razão da pandemia de COVID-19, que fez com que as pessoas permanecessem mais em suas casas e reduzissem a utilização de serviços não emergenciais, o aumento da produção assistencial correspondeu às projeções iniciais para variação do VCMH (em 2019 as previsões orbitavam entre 15% e 17% para 2020).

Isso significa dizer que, não fosse o impacto da pandemia, restringindo o trânsito e a utilização de serviços, essa realidade seria bastante diferente, e para pior.

Embora o resultado econômico-financeiro da Entidade tenha sido positivo, à despeito do aumento da produção assistencial, a gestão da ELOSAÚDE acompanha atentamente a evolução das despesas, pois, a exemplo do que vem ocorrendo em todo o mercado de saúde, há uma evidente demanda reprimida que, em algum momento, poderá trazer forte impacto sobre as contas da Entidade.

• Análise Financeira Consolidada

| SEGMENTO | RECEITA | DESPESAS | DIFERENÇA |
|----------------|-----------------------|----------------------|---------------------|
| Operacional | 91.563.040,26 | 89.025.676,84 | 2.537.363,42 |
| Administrativa | 11.408.992,43 | 6.280.235,54 | 5.128.756,89 |
| Financeira | 847.022,22 | 919.061,08 | -72.038,86 |
| TOTAL | 103.819.054,91 | 96.224.973,46 | 7.594.081,45 |

Findo o exercício, a ELOSAÚDE encerra seu ano fiscal com R\$ 7,59 Mi de resultado positivo consolidado.

Parte disso se deve ao recuo das despesas dos planos de pré-pagamento, cuja sinistralidade média foi reduzida em 23,43 pontos percentuais em um ano (de 115,7% em 2019 para 92,27% em 2020).

A maior parte, entretanto, continua sendo representada pela receita administrativa, que engloba a parte paga pelas Patrocinadoras e a parte arrecadada nas mensalidades dos planos de pré-pagamento.

O segmento financeiro, por sua vez, como já era esperado, sofreu como todo o mercado, as seve-

ras variações desse ano atípico. Representada pela rentabilidade das aplicações, o resultado do ano foi negativo em R\$ 72 mil.

• Desempenho econômico-financeiro dos planos em pré-pagamento

Quanto ao desempenho econômico-financeiro os planos de pré-pagamento, pela primeira vez nos últimos 5 anos o resultado global desses planos foi positivo, sendo que a diferença entre o valor arrecadado com mensalidades (47,0 Mi) e os gastos com serviços médicos (43,37 Mi) chegou a R\$ 3,63 Mi.

Mais uma vez, é importante destacar que, não obstante o resultado financeiro ter sido favorável, ele ocorreu em período atípico, sob efeitos restritivos da pandemia, que afetou principalmente a população idosa e a manteve por mais tempo isolada.

O desafio para os próximos ciclos é intensificar as políticas de controle e utilização racional dos serviços, para evitar que o superávit obtido nesse ano seja consumido rapidamente após o término da pandemia.

• Sinistralidade dos Planos

| PLANO | RECEITA | DESPESA | COPARTICIPAÇÃO | CUSTO PURO | SINISTRALIDADE |
|---------------|----------------------|----------------------|---------------------|----------------------|----------------|
| Plano A | 6.405.738,10 | 5.916.595,62 | 297.991,43 | 5.618.604,19 | 87,71% |
| Plano E | 15.825.145,29 | 14.651.862,76 | 774.661,48 | 13.877.201,28 | 87,69% |
| Plano E-2020 | 11.692.108,90 | 12.044.613,70 | 706.157,88 | 11.338.455,82 | 96,98% |
| Plano PERFIL | 11.502.559,22 | 12.689.838,71 | 1.018.042,33 | 11.671.796,38 | 101,47% |
| Plano B | 562.079,36 | 442.440,40 | 85.356,15 | 357.084,25 | 63,53% |
| Plano C | 1.020.266,71 | 629.883,75 | 120.646,32 | 509.237,43 | 49,91% |
| TOTAIS | 47.007.897,58 | 46.375.234,94 | 3.002.855,59 | 43.372.379,35 | 92,27% |

De maneira geral o resultado de 2020 foi positivo, conforme constatado anteriormente.

A sinistralidade média da instituição ficou em 92,27%, com "pico" registrado pelo Plano PERFIL, que fechou o ano com 101,47% de sinistralidade.

O Plano E-2020, por sua vez, foi positivamente impactado pela decisão do Conselho Deliberativo, que o unificou com a população do extinto Plano A.

Dessa forma, consolidando-se receitas e despesas (Plano E + Plano E-2020 + Plano A), sua sinistralidade total foi de 90,89%, abaixo, portanto, da média da Entidade.

O resultado obtido na somatória dos planos que hoje compõem o Plano E-2020 ratifica que a decisão tomada pelo Conselho Deliberativo, no sentido de unificar os planos, foi acertada.



Obs.: SINISTRALIDADE = DESPESA PURA [Custo operacional total (total de despesas com atendimentos), deduzidas glosas e coparticipações] dividida pela RECEITA PURA [receita com mensalidade, sem taxa de administração. $S = \text{Desp}/\text{Rec}$].

AJUSTE NA CARTEIRA DOS PLANOS DE PRÉ-PAGAMENTO

Ao longo dos anos a carteira de planos em pré-pagamento (planos A, B, C, E e PERFIL) vem sendo monitorada de perto equipe técnica e atuários contratados pela ELOSAÚDE. Esse monitoramento levou o Conselho Deliberativo e determinar a unificação dos públicos dos planos A e E.

O "Plano A", em razão de ter permanecido um longo período sem adesão de novos beneficiários, teve a média etária de sua população superando os 66 anos. Considerando o fato de que, à medida em que a população envelhece, aumentam suas necessidades de serviços médicos, o plano veio encarecendo ao longo dos últimos anos.

Por conta do encarecimento a quantidade de beneficiários também diminuiu anualmente, tornando-o um plano vulnerável na linha do tempo. Com isso, reajustes cada vez maiores se tornaram necessários. Em agosto de 2018 novas adesões passaram a ser permitidas, contudo, não foram suficientes para equilibrar financeiramente o plano.

Contando com apenas 960 beneficiários ativos (até 07.2020) o plano se tornou financeiramente inviável, se comparado ao "Plano E", uma vez que o "Plano E", além de oferecer benefícios adicionais, veio a se tornar mais barato ao longo do tempo (em comparação ao Plano A).

Diante das evidências técnicas e possibilidade de união das massas para criação de um só plano, mais forte e seguro atuarialmente, uma vez que, quanto maior o número de beneficiários, menor é o risco atuarial, o Conselho Deliberativo optou por esse caminho.

Com isso o Plano E passou a ter quase 4 mil beneficiários, tornando-se o único plano de Apartamento na categoria pré-pagamento.

Com a unificação das massas foi possível reduzir o reajuste inicialmente proposto para o Plano E. Além disso, a ULM – que era concedida a um pequeno grupo de beneficiários, foi extinta também por decisão do Conselho Deliberativo.

Importa destacar que tais decisões foram embasadas nos estudos atuariais anuais. Esses, por sua vez, foram desenvolvidos por empresa especializada, registrada junto ao IBA – Instituto Brasileiro de Atuários, cumprindo fielmente as regras atuariais e os normativos estabelecidos pela ANS.

Além disso, os temas foram alvo de consulta e pareceres jurídicos prévios, de modo que cada ajuste proposto estivesse em sintonia com as necessidades da Entidade, sem expô-la a riscos legais e/ou regulatórios.

A unificação das massas dos dois planos ocorreu de forma automática, sem gerar qualquer impacto sobre os beneficiários. O plano PERFIL, por sua vez, não sofreu qualquer alteração.

MAIORES CUSTOS NOS PLANOS MÉDICOS DE PRÉ-PAGAMENTO

| MATRÍCULA | PLANO | VALOR R\$ | MATRÍCULA | PLANO | VALOR R\$ |
|-----------|--------|-------------------------|-----------|--------------|-------------------------|
| 08XXX03 | PERFIL | R\$ 207.487,40 | 01XXX27 | PLANO E-2020 | R\$ 200.356,94 |
| 08XXX71 | PERFIL | R\$ 142.977,68 | 00XXX10 | PLANO E-2020 | R\$ 163.356,04 |
| 60XXX63 | PERFIL | R\$ 121.264,45 | 08XXX47 | PLANO E-2020 | R\$ 156.227,61 |
| 09XXX45 | PERFIL | R\$ 112.563,07 | 00XXX33 | PLANO E-2020 | R\$ 122.222,02 |
| 01XXX16 | PERFIL | R\$ 110.235,71 | 00XXX93 | PLANO E-2020 | R\$ 121.726,56 |
| 23XXX63 | PERFIL | R\$ 104.675,52 | 01XXX26 | PLANO E-2020 | R\$ 118.028,57 |
| 00XXX68 | PERFIL | R\$ 96.933,00 | 00XXX53 | PLANO E-2020 | R\$ 113.685,82 |
| 08XXX81 | PERFIL | R\$ 89.145,62 | 08XXX31 | PLANO E-2020 | R\$ 112.791,61 |
| 07XXX62 | PERFIL | R\$ 86.373,61 | 07XXX72 | PLANO E-2020 | R\$ 104.575,87 |
| 07XXX32 | PERFIL | R\$ 85.816,06 | 01XXX45 | PLANO E-2020 | R\$ 98.935,19 |
| 08XXX54 | PERFIL | R\$ 83.216,57 | 00XXX44 | PLANO E-2020 | R\$ 95.304,15 |
| 07XXX59 | PERFIL | R\$ 65.516,31 | 08XXX39 | PLANO E-2020 | R\$ 91.827,76 |
| 00XXX13 | PERFIL | R\$ 60.714,91 | 01XXX86 | PLANO E-2020 | R\$ 91.732,88 |
| 08XXX26 | PERFIL | R\$ 56.560,21 | 00XXX54 | PLANO E-2020 | R\$ 90.389,47 |
| 01XXX68 | PERFIL | R\$ 56.551,92 | 07XXX34 | PLANO E-2020 | R\$ 90.089,93 |
| 08XXX68 | PERFIL | R\$ 55.222,73 | 01XXX34 | PLANO E-2020 | R\$ 86.546,88 |
| 00XXX30 | PERFIL | R\$ 52.726,54 | 07XXX19 | PLANO E-2020 | R\$ 83.186,64 |
| 07XXX53 | PERFIL | R\$ 46.270,70 | 00XXX94 | PLANO E-2020 | R\$ 80.356,21 |
| 63XXX11 | PERFIL | R\$ 44.803,64 | 07XXX59 | PLANO E-2020 | R\$ 72.391,80 |
| 08XXX53 | PERFIL | R\$ 44.651,60 | 07XXX39 | PLANO E-2020 | R\$ 71.261,47 |
| 00XXX97 | PERFIL | R\$ 43.075,42 | 07XXX26 | PLANO E-2020 | R\$ 69.262,47 |
| | | R\$ 1.766.782,67 | 00XXX84 | PLANO E-2020 | R\$ 68.082,43 |
| | | | 08XXX87 | PLANO E-2020 | R\$ 66.129,68 |
| | | | 07XXX90 | PLANO E-2020 | R\$ 60.187,05 |
| | | | 01XXX95 | PLANO E-2020 | R\$ 58.189,04 |
| | | | 07XXX76 | PLANO E-2020 | R\$ 57.481,12 |
| | | | 00XXX62 | PLANO E-2020 | R\$ 55.645,13 |
| | | | 00XXX84 | PLANO E-2020 | R\$ 52.385,80 |
| | | | 09XXX16 | PLANO E-2020 | R\$ 51.517,97 |
| | | | | | R\$ 2.703.874,11 |

Os 50 maiores custos dos planos médicos em pré-pagamento (Plano E-2020 e Plano PERFIL) se somados totalizam R\$ 4,47 Mi, o que significa 12,14% da despesa total dos planos de pré-pagamento.

No plano PERFIL 21 beneficiários utilizaram R\$ 1,76 Mi, representando 15,16% do custo total do plano. Já no Plano E-2020 foram 29 beneficiários os maiores utilizadores. Esses, por sua vez, tiveram o custo somado de R\$ 2,70 Mi, ou 10,71% do custo total do Plano E-2020.

Ampliando-se ainda mais a análise, teremos o seguinte:

- 50 pessoas representam 0,76% do total de beneficiários ativos nesses dois planos médicos;
- R\$ 4,47 Mi representam 12,14% da despesa total dos planos. Nesse sentido, conclui-se:
- 0,76% dos beneficiários foram responsáveis pela geração de 12,14% da despesa total;
- No Plano PERFIL o custo médio por beneficiário, nesse grupo, é de R\$ 84,13 Mil;
- Já no Plano E-2020 a média é um pouco maior, chegando a R\$ 93,23 mil;

f. A diferença média de consumo entre os maiores custos de ambos os planos é de 10,82% (maior no Plano E-2020);

g. Os casos de oncologia (tratamento de câncer) ainda são os responsáveis pela maior incidência de eventos (42,86% no Plano PERFIL e 34,48% no Plano E-2020);

h. Em segundo lugar está a cardiologia, com dos casos 9,52% no Plano PERFIL e 24,14% no Plano E-2020%;

i. Dados os 50 maiores custos, a oncologia foi responsável pelo consumo de R\$ 1,59 Mi (ou 35,10% do total) e a cardiologia, por sua vez, utilizou R\$ 907 Mil ou o equivalente a 20,29% do total das 50 maiores despesas médicas de 2020.

No que diz respeito à pandemia de COVID-19, dois casos aparecem entre os 50 maiores custos, totalizando gastos de R\$ 208 Mil ou 4,66% desse conjunto de despesas.

Para fins dessa análise foram considerados os 50 maiores custos gerais (em vez de os 25 maiores custos por plano). Os 20 casos não detalhados dizem respeito a diversos diagnósticos distintos.

INVESTIMENTOS

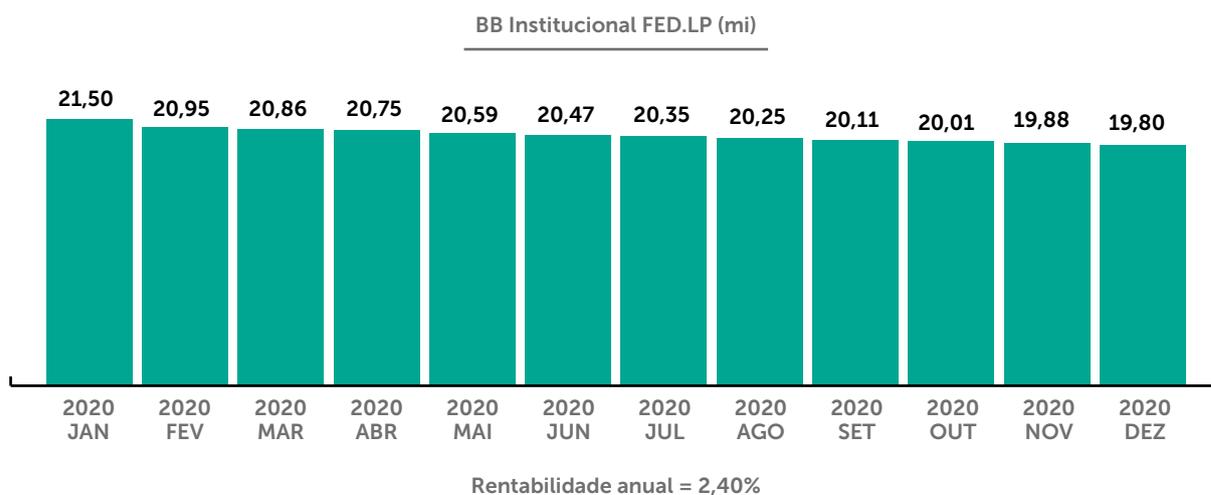
A ELOSAÚDE encerrou o ano com R\$ 33.875.412,97 aplicados em fundos de investimento, distribuídos em três fundos.

Acompanhe, a seguir, a evolução dos investimentos ao longo do ano:

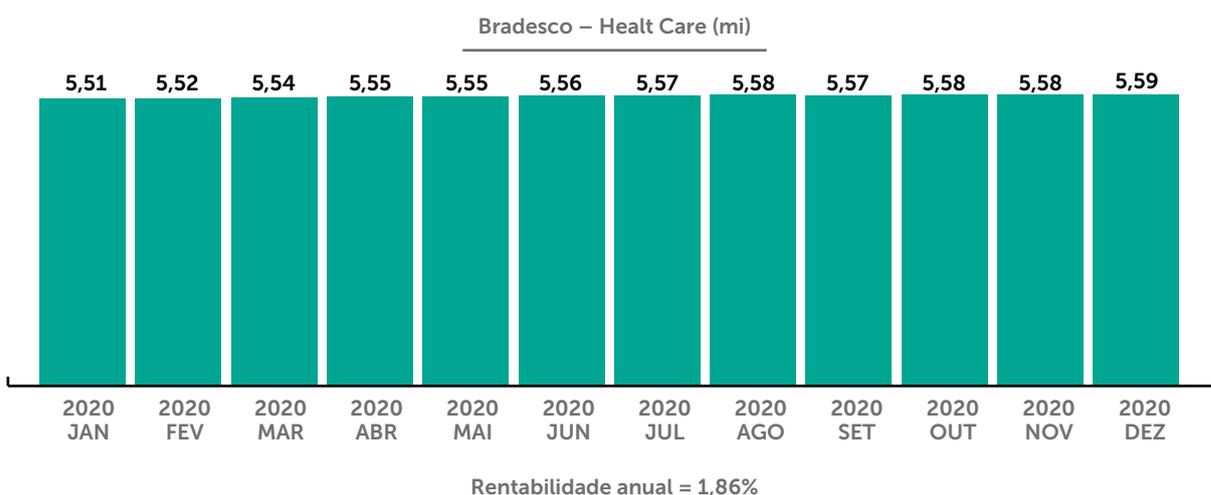
ITAÚ INSTITUCIONAL – FP (Fundo de sobras ou Reservas Técnicas).



BB INSTITUCIONAL FED.LP (FAP – Fundo de Assistência ao Participante)



BRDESCO – HEALT CARE – (PEONA e Demais provisões que requerem ativos garantidores)



AÇÃO CONTRA A RECEITA FEDERAL TEM DESFECHO POSITIVO

Em 2020 a ELOSAÚDE obteve êxito em uma ação judicial impetrada contra a Receita Federal do Brasil, cujo objeto era o reconhecimento da inexistência de relação jurídico-tributária que a obrigasse recolher a contribuição previdenciária sobre serviços prestados por autônomos, matéria consubstanciada no inciso II do art. 22 da Lei nº 8.212/91, com redação dada pela Lei nº 9.876/99.

Com a decisão da justiça, que se manifestou favoravelmente à Entidade, a ELOSAÚDE deixou de ser obrigada ao recolhimento da referida contribuição previdenciária. De igual forma, a mesma decisão determinou o ressarcimento pelo indébito, referente aos últimos cinco anos de recolhimento (contados anteriormente à data de ajuizamento da ação).

A ação já transitou em julgado e a União não impôs objeção aos cálculos apresentados pela Entidade. Com isso a ELOSAÚDE faz jus ao recebimento de R\$ 406.549,01, bastando, para isso, a expedição do precatório federal para que o recurso esteja disponível para resgate.



PLANOS E PROJETOS PARA 2021

Para 2021 os principais projetos estão atrelados à atividades iniciadas em 2020 ou anteriormente, uma vez que alguns destes passam por longos períodos de estudo, preparação, desenvolvimento e implementação.

A. MAPEAMENTO DOS PROCESSOS

O trabalho de análise e aprimoramento dos processos internos chega à sua fase final, que consiste no mapeamento dos fluxos já melhorados e/ou redesenhados.

B. AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE PRODUTIVA

Uma vez que o mapeamento dos processos esteja concluído, suportado por dados e estatísticas, será possível avaliar a alocação de pessoal necessária à cada fluxo e, principalmente, estabelecer com maior clareza a capacidade produtiva de cada área e em cada segmento. Com isso, será produzido um melhor desenho das áreas e/ou processos que vierem a necessitar de incremento de pessoal.

C. ESTRATÉGIAS PARA AUMENTO DA CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS

Outro importante desafio para 2021 é a elaboração de estratégias para atração de novos beneficiários e busca de novos públicos (e Patrocinadoras) para a ELOSAÚDE.

O objetivo desse projeto é crescer organicamente, fortalecendo a entidade e, conseqüentemente, al-

cançando a perenidade desejada, além de superar a marca de 20 mil planos, condição importante para a manutenção da CGT Eletrosul como Patrocinadora.

D. IMPLANTAÇÃO DO NOVO PLANO CGT ELETROSUL – ADEQUAÇÃO A CGPAR-23

Dando continuidade aos trabalhos que vêm sendo realizados pelo grupo de operadoras que atendem ao sistema Eletrobras, o ano de 2021 é capital no que diz respeito às entregas.

Até outubro desse ano será implantado o novo modelo de plano escolhido pelas empresas do grupo (inclusive a CGT Eletrosul) e já aderente às determinações da CGPAR-23. Dentre as mudanças trazidas pelo novo plano, a principal delas será a unificação nacional dos benefícios de saúde oferecidos aos empregados das empresas e a seus dependentes elegíveis.

E. IMPLANTAÇÃO DAS NORMAS DE GOVERNANÇA ALUSIVAS À LGPD

Em 2021, o comitê criado para implementar na ELOSAÚDE novas políticas de governança alusivas à LGPD, tendo finalizado o processo de estudos e avaliações internas, iniciará a implementação das normas e a alteração das atividades impactadas pela LGPD.

Formado por empregados de diversas áreas, o objetivo do comitê é lançar um olhar amplo e sistêmico sobre toda a empresa e implementar não só mecanismos de proteção de dados, mas sim processos mais amplos de gestão segura das informações.

F. CELEBRAÇÃO DE UMA DÉCADA DA ELOSAÚDE

O isolamento social imposto pela pandemia de COVID-19 mobilizou a energia de todos o corpo funcional da ELOSAÚDE em torno das operações básicas diárias. Se, por um lado, essa grande mobilização manteve a Entidade funcionando adequadamente, como se esperava, por outro lado, coibiu o desenvolvimento de atividades “não vitais”.

Foi exatamente por essa razão que as celebrações alusivas a uma década de ELOSAÚDE como Entidade independente foram colocadas em segundo plano.

Com a perspectiva de vacinas para 2021 e, consequentemente, a estabilização desse cenário de exceção, as ações alusivas à data devem ficar para o segundo semestre desse novo ano.

G. SANEAMENTO CADASTRAL

Ainda como grande aprendizado decorrente da COVID-19 e do isolamento social, restou claro que os meios de comunicação são vitais em períodos de crise.

Diante disso, em análise interna minuciosa, a equipe técnica da Entidade constatou a necessidade de uma grande atualização de dados cadastrais dos beneficiários. Felizmente, a defasagem existente diz respeito apenas aos dados básicos de contato, como telefones, celulares e e-mails, sendo que os dados pessoais e de endereçamento contam com a conformidade necessária.

O mecanismo de captação e atualização desses dados deverá ser avaliado ainda no primeiro semestre, para que seja apresentada uma proposta de trabalho e orçamento para aprovação da Diretoria.

“Volta teu rosto sempre na direção do sol,
e então, as sombras ficarão para trás”.

Sabedoria oriental





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