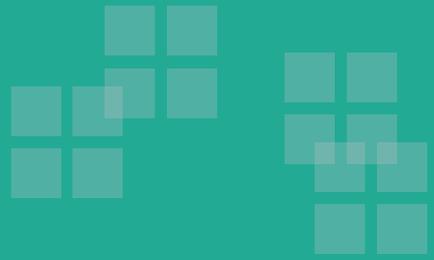


## Excelência.

A melhor maneira de  
fazer, é fazer bem feito!





# COMPOSIÇÃO DIRETIVA

## CONSELHO DELIBERATIVO

### Titulares

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

### Suplentes

Jeferson Nunes  
Tiago Lucimar da Silva  
Zeloir Andrade Guimarães  
Antonio Julio de Oliveira  
Élcio Nobrega Júnior  
Sergio Guerin Ribeiro da Silva  
Patricia Fernandes Regado  
Rogério Benjamin Schmitt

## CONSELHO FISCAL

### Titulares

Sandro Rodrigues da Silva – PRESIDENTE  
Fabiano Ferreira Braga  
Márcia de Fátima Zibeti Girardello

### Suplentes

Evandro Ricardo Faraco  
Solange da Silva  
Lucas Meirose

## DIRETORIA EXECUTIVA

José Augusto Schmidt Garcia – 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
ESTRUTURA FUNCIONAL	09
DADOS FINANCEIROS	13
INVESTIMENTOS	18
PLANOS DE SAÚDE	21
PRINCIPAIS CONQUISTAS DE 2021	24
DESAFIOS PARA 2022	30

# “TRABALHO, ESFORÇO E CORAGEM ENQUANTO PERDURA A INCERTEZA”

---

Algumas pessoas costumam dizer que “é na crise que se cresce” ou, ainda, que “crise” e “crie” têm apenas um “s” de diferença. Nós, da ELOSAÚDE, entendemos que essas máximas são verdadeiras, contudo, o segundo ano consecutivo de pandemia de COVID-19 testou os brios e as energias de todos. Foi outro ano muito intenso, para dizer pouco.

Aprender a conviver com a adversidade, contribuindo positivamente para que ela tenha o melhor desfecho possível, foi nosso grande aprendizado. Voltamos gradativamente às atividades presenciais adotando todos os cuidados necessários para a proteção de nossos colaboradores e beneficiários.

Essa diligência, esse zelo, fizeram com que fôssemos minimamente atingidos pela pandemia. Felizmente não houve baixas, nem casos com agravamento severo atingiram nossa equipe.

Não fosse pela consciência do nível de importância, impacto e gravidade que permearam e ainda permeiam esse cenário pandêmico, seria possível afirmar que a ELOSAÚDE tem razões para festejar o ano de 2021.

Diante disso, dos sentimentos de solidariedade e empatia por todas as pessoas gravemente atingidas pela pandemia, valorizamos silenciosamente as vitórias em mais esse ciclo, e as compartilhamos com Beneficiários, Patrocinadoras, Credenciados e Parceiros como forma de reafirmar nosso compromisso com o trabalho voltado à vida, ao bem-estar e à saúde de cada ser humano que assistimos.

De todas as lições que as crises possam trazer, a mais evidente delas é que não se pode parar. Foi isso o que fizemos, mantivemo-nos firmes e cautelosos, porém corajosos, entendendo que nosso trabalho contribui positivamente para a manutenção da saúde e da qualidade de vida de nossos beneficiários.

Compartilhamos, a seguir, o relatório de administração de 2021. Nele estão descritas as grandes batalhas vencidas em mais um ano de incertezas.

Itens como o saneamento do SIB, a implantação do Comitê de Segurança da Informação, voltado a atender às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, a revisão dos processos de trabalho e avaliação de capacidade produtiva da Empresa, os ciclos de Webinars para a Antiga CGTEE e CGTEletrosul, Previg, Fundação ELOS e Engie, as ações de modernização do portal de reembolso, o projeto de expansão de rede credenciada, a campanha de atração de novas vidas além, é claro, do crescimento da Entidade no período.

Não foi pouca coisa. O Conselho Deliberativo, a Diretoria e a equipe da ELOSAÚDE reconhecem, mas não se envaidecem disso, por entenderem que trabalhar incansavelmente em busca de melhoria contínua faz parte de nosso DNA.

Por fim, para coroar todo o trabalho realizado, obtivemos, pelo quarto ano consecutivo, a marca de excelência no IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, concedida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.

Na história da ELOSAÚDE, 2021 ficará marcado como mais um ano bravamente vencido.

Para os próximos doze meses só temos clareza de uma coisa: continuaremos trabalhando com esforço e coragem, porque as incertezas não nos paralisaram até agora e não o farão no futuro.

Fiquem com o Relatório de Administração 2021.

Boa Leitura!

**Conselho Deliberativo**  
**ELOSAÚDE**



# A ELOSAÚDE

A ELOSAÚDE é uma entidade autogestão patrocinada, assim definida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, criada em fevereiro de 2010.

Sua natureza empresarial é de associação sem fins lucrativos, cujo principal objeto estatutário é administrar planos de assistência à saúde (médicos e odontológicos) aos beneficiários vinculados às suas patrocinadoras.

Em 2021 a ELOSAÚDE terminou o ano com nove empresas patrocinadoras, sendo elas: 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.

Desde sua criação a Entidade oferece planos médicos e odontológicos aos empregados dessas patrocinadoras, aos seus respectivos dependentes elegíveis, além de outros destinados aos ex-empregados – aposentados e pensionistas – vinculados aos fundos de pensão por elas instituídos.

Embora esteja em curso o processo de reavaliação e atualização do Planejamento Estratégico, o alinhamento estratégico atual está posicionado, em relação aos seus stakeholders, 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

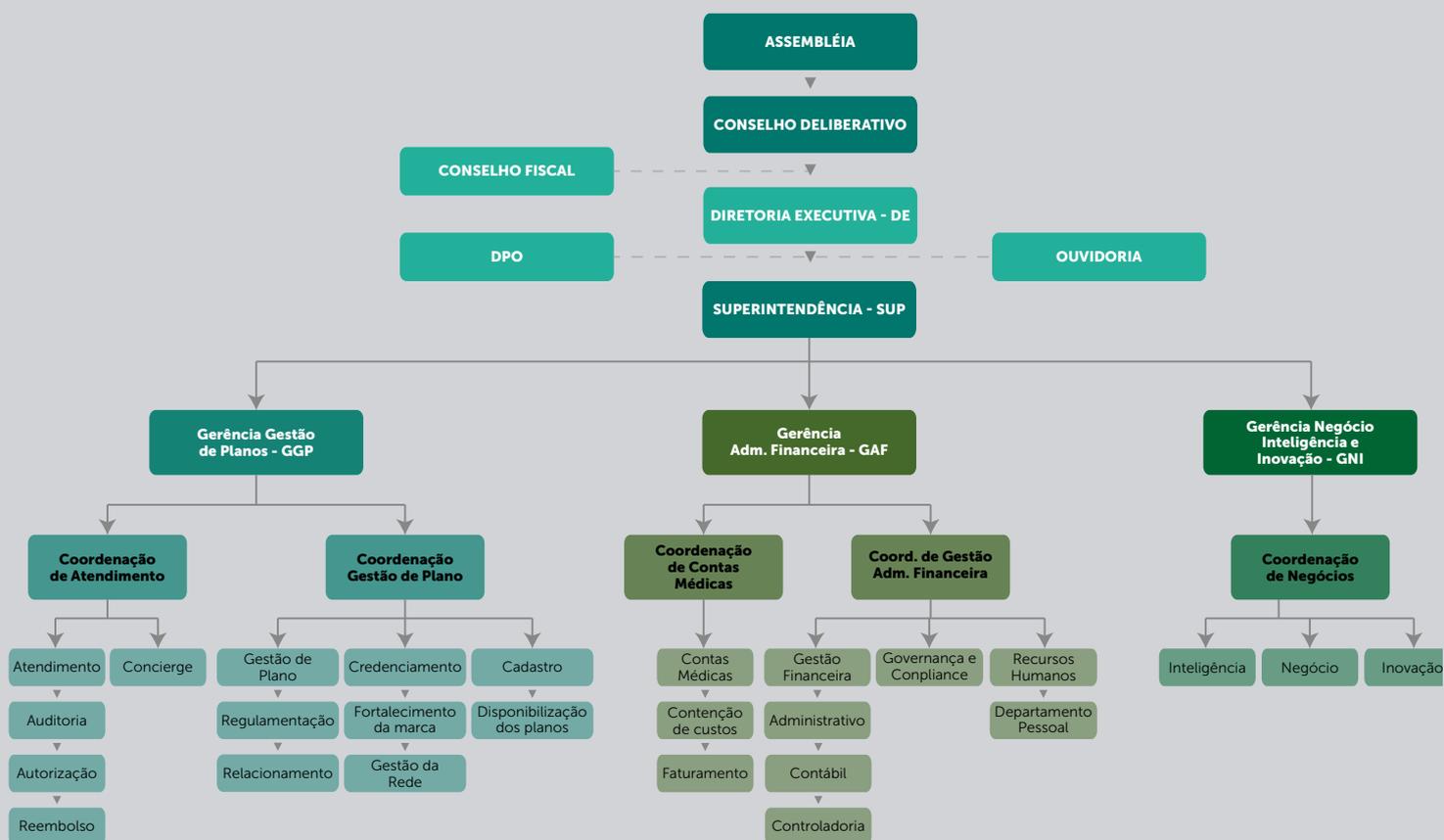
“Comprometimento, Efetividade, Responsabilidade e Valorização do Cliente”.

\* A VISÃO de futuro da ELOSAÚDE, bem como os demais temas de seu alinhamento estratégico, está passando por processo de revisão, que será finalizado ainda no primeiro semestre de 2022.



# 1. ORGANOGRAMA

Em dezembro de 2021 o Conselho Deliberativo aprovou importantes mudanças estruturais na ELOSAÚDE, com isso o organograma da Entidade foi reestruturado. Abaixo o organograma, já com as alterações devidamente promovidas.



## 2. ESTRUTURA FUNCIONAL

A ELOSAÚDE está próxima de se tornar uma operadora de médio porte, assim classificadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, as operadoras com mais de 20 mil e até 100 mil vidas.

O objetivo da Diretoria e do Conselho Deliberativo é que isso ocorra num curto espaço de tempo, quiçá quem sabe até mesmo ao longo de 2022.

Ocorre que, com a mudança de classificação, novas obrigações passam a ser exigidas da operadora. Além disso, há o inegável impulso provocado pelo crescimento orgânico ocorrido na primeira década de existência da nova Entidade. Nesse período a ELOSAÚDE cresceu mais de 230% em número de beneficiários, 125% em patrocinadoras, mais que dobrou o número de planos e em produção assistencial teve incremento superior a 500%.

Tudo isso suportado pelo crescimento de cerca de 140% em número de empregados no mesmo período.

Os indicadores de crescimento estrutural e o ponto de maturidade atingidos, por si só já justificariam o aprimoramento da estrutura funcional. Aliado a esses fatores estão a regulação incidente sobre as

empresas, a partir de seu porte, e o cenário da saúde suplementar no país, que vem sendo gradativamente alterado, forçando as operadoras a evoluírem para novos patamares de controles, gestão de risco, segurança e compliance.

Diante dessa realidade e de novas exigências regulatórias que se avizinham a Empresa precisou remodelar seu organograma e criar novos cargos e postos de trabalho.

### 2.1. INDICAÇÃO E POSSE DE NOVOS DIRETORES

Atendendo às exigências de seu Estatuto Social, novos Diretores ingressaram na Entidade, indicados pelas Patrocinadoras CGT Eletrosul e Engie Brasil Energia.

Como Diretor-Presidente, indicado pela Patrocinadora Engie, assumiu o cargo em 14 de dezembro o advogado e profissional da área de gestão de pessoas daquela Patrocinadora, José Augusto S. Garcia.

Por parte da CGT Eletrosul foi indicado o também advogado e relações sindicais da Patrocinadora Jefferson Nunes, que assumiu o cargo de Diretor Administrativo e Financeiro.

As indicações ocorreram em períodos distintos em decorrência de questões internas e de governança da Patrocinadoras.



## 2.2. ALTERAÇÃO ESTRUTURAL – NOVAS ÁREAS E ATIVIDADES:

Dentre as principais alterações ocorridas no organograma, destacam-se:

- i. **Criação da GNII:** a até então chamada Gerência de Tecnologia da Informação passará a se chamar Gerência de Negócios Inteligência e Inovação e, além de atuar na área de sistemas, equipamentos e gestão do ambiente tecnológico da ELOSAÚDE, passará a assumir a responsabilidade de gerar inovações tecnológicas, alinhadas ao nosso tempo e voltadas às necessidades operacionais e de negócio da Entidade.

Para fazer frente aos novos desafios, especialmente a ampliação do escopo de atividades da área, a GNII passará a contar com as divisões de inovação e controles e parametrização sistêmica. A primeira responsável por analisar as necessidades internas e buscar soluções tecnológicas e automação que as atendam e a segunda volta ao controle, parametrizações e à regularidade sistêmica.

Com isso a empresa passará a ter, de um lado um olhar voltado à inovação e à automação e de outro um suporte contínuo ao atual sistema de gestão, por meio de processos de análise, controle, ajuste e parametrização sistêmica. Ambos os postos já estão ocupados e as atividades vem sendo realizadas desde o início desse ano.

- ii. **Criação das áreas de “recursos humanos” e “governança e compliance”:** a mesma esteira de crescimento que levou ao aperfeiçoamento do escopo de trabalho da área de tecnologia, motivou a criação de novas áreas, com oferta de atividades até então inexistentes ou, ainda, não particularizadas

Para fazer frente a novas exigências regulatórias da ANS foi criada a área de governança e compliance.

A área de recursos humanos (gente e gestão), por sua vez, se constituía com carência antiga, suprida na nova estrutura. As atividades inerentes ao RH eram suportadas pela gerência administrativa e financeira. Com a reestruturação a nova área ainda estará subordinada àquela gerência, contudo, terá

atuação focada especificamente nos assuntos relativos à estrutura de pessoal.

As novas áreas (RH e governança e compliance) foram aprovadas pelo Conselho Deliberativo no final de 2021, para contratação e estruturação em 2022.

- iii. **Criação das posições de analistas:** de autorizações, credenciamento e contas médicas: a dinâmica do mercado de saúde, a agilidade com que as mudanças ocorrem e, principalmente, a crescente irrefreável de custos que vem assolando o setor na última década foram fatores decisivos para que novas posições fossem criadas em áreas estratégicas como autorizações, credenciamento e contas médicas.

Também para essas novas atividades os profissionais serão selecionados a partir de 2022.

Por fim, novas posições de trabalho foram homologadas pelo Conselho Deliberativo, que aprovou sua incorporação ao organograma oficial da Entidade.

## 2.3. QUADRO DE PESSOAL:

Embora o Conselho Deliberativo tenha aprovado a nova estrutura, a maior parte das contratações ocorrerá em 2022. Com isso o quadro de empregados encerrou o ano de 2021 da seguinte forma:

### 2.3.1 Estrutura Funcional – Evolução do quadro de empregados:

TIPO DE CONTRATO	2020	2021
<i>Empregados</i>	27	27
<i>Estagiários</i>	4	4
<i>Prazo Determinado</i>	1	10
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>41</b>

\* Os contratos por prazo determinado estiveram ativos em 2021. As novas posições foram criadas e incorporadas ao funcionograma, contudo, algumas contratações ocorrerão apenas em 2022.

### 2.3.2. Estrutura Funcional – Cargos:

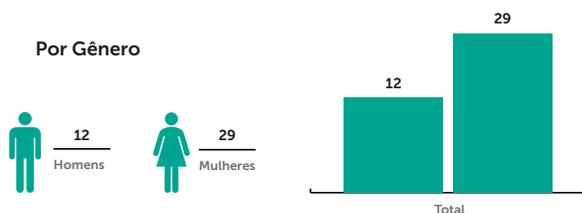
CARGOS	2020	2021
Superintendente	1	1
Gerentes	3	3
Coordenadores	3	4
Contador	1	1
Analistas	2	2
Assistentes	21	25
Auxiliares	0	0
Recepcionista	1	1
Estagiários	0	4
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>41</b>

### 2.3.4. Estrutura Funcional – Escolaridade dos empregados:

ESCOLARIDADE	2020	2021
Mestrado	1	1
Pós-graduado	3	4
Pós-graduandos	0	0
Superior completo	12	17
Superior cursando	3	8
Ensino Médio Completo	13	11
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>41</b>

### 2.3.5. Estrutura Funcional – por gênero:

SEXO	2020	2021
Masculino	12	12
Feminino	20	29
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>41</b>



### 2.3.6. Estrutura Funcional – por faixa etária:

FAIXA ETÁRIA	2020	2021
18 a 23 Anos	0	3
24 a 33 Anos	13	14
34 a 43 Anos	15	15
44 a 53 Anos	4	9
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>41</b>

## 2.4. TREINAMENTO E EVENTOS PARA OS COLABORADORES:

Embora o ano tenha sido menos propício, haja vista a continuidade da pandemia e as medidas restritivas de convívio, a ELOSAÚDE diversificou os meios de abordagem, mas continuou a investir em treinamentos e capacitação ao seu quadro de empregados.

Ao todos foram mais de 870 horas investidas nas mais diversas áreas do conhecimento, com claro enfoque em ampliar a expertise dos empregados nos temas voltados às suas atividades cotidianas ou, ainda, às estratégias de evolução e crescimento da Empresa.

Em perspectiva com o ano anterior houve aumento de quase 250% na carga horária total.

Abaixo destacam-se as principais atividades, quantidades de participantes e respectivas cargas horárias.



CURSO	Nº FUNC. TEINADOS	CARGA HORÁRIA	TOTAL CARGA HORÁRIA
<i>1º Congresso de inovação e tecnologias na auditoria em saúde</i>	1	14	14
<i>Atendimento ao Beneficiário e Intermediação: Como evitar NIPS e Conquistar a satisfação do Beneficiário</i>	2	8	16
<i>Como implementar a RN 452 e RN 440 na minha operadora?</i>	1	4	4
<i>Como promover o acesso à saúde bucal e garantir tratamentos odontológicos de qualidade para a população</i>	2	10	20
<i>Competências Profissionais, Emocionais e Tecnológicas para Tempos de Mudança</i>	1	4	4
<i>Curso de Excel Completo - Modalidade EAD</i>	5	40	200
<i>Gestão de Indicadores</i>	8	7	56
<i>Gestão Jurídica na Saúde Suplementar</i>	2	21	42
<i>Governança Corporativa e Compliance</i>	1	8	8
<i>Impactos do Novo Rol de Procedimentos aos Planos de Saúde</i>	2	2	4
<i>LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados e as Autogestões em Saúde. Uma visão jurídica</i>	1	8	8
<i>LGPD Aplicada à Saúde: Impactos Regulatórios, Cíveis e Trabalhistas</i>	2	10	20
<i>LGPD na prática: Entendendo a Adequação na Autogestão em Saúde</i>	2	8	16
<i>Módulo Faturamento/ Módulo TISS</i>	15	16	240
<i>Power BI Fundamentals</i>	1	2	2
<i>Reverendo e Repensando os Contratos de Credenciamento.</i>	3	8	24
<i>Seminário Internacional _ Regulação de medicamentos e Farmacovigilância</i>	1	9	9
<i>Transformação do Direito no Mundo Pós-Pandemia</i>	1	10	10
<i>Visão 360º Legislação ANS</i>	19	8	152
<i>Workshop: Gestão Atuarial Proativa em Saúde Suplementa</i>	3	8	24
<b>Total</b>	<b>73</b>		<b>873</b>

## 3. DADOS FINANCEIROS

### a. Resultado geral da Entidade

A ELOSAÚDE encerrou o ano de 2021 com superávit financeiro na ordem de R\$ 10,56 milhões.

O crescimento (39,13% ou R\$ 2,97 Mi relativamente a 2020) foi novamente encabeçado pelo resultado da atividade administrativa, que representou 70,72% do superávit total. O resultado da atividade operacional, decorrente da operação dos planos de saúde, contribuiu com outros 24,42% desse superávit.

Por fim, diferente do que ocorreu no ano de 2020, as receitas de origem financeira tiveram uma pequena reação. Embora ainda distantes de suas melhores séries históricas, os investimentos da Operadora geraram resultado líquido de R\$ 513 Mil, o que representou 4,86% do resultado positivo obtido ao longo do ano, conforme se demonstra a seguir:

EVENTO	RECEITA	DESPEASAS	DIFERENÇA	%
<i>Operacional</i>	114.594.139,07	112.013.655,50	2.580.483,57	24,42%
<i>Administrativa</i>	14.578.997,22	7.105.158,91	7.473.838,31	70,72%
<i>Financeira</i>	1.904.345,78	1.391.299,94	513.045,84	4,86%
<b>TOTAL</b>	<b>131.077.482,07</b>	<b>120.510.114,35</b>	<b>10.567.367,72</b>	<b>100,00%</b>

### b. Evolução dos custos assistenciais gerais;

No tocante à produção assistencial total, fechou o ano com R\$ 112,01 Mi, sendo 51,89%, ou R\$ 58,12 Mi representados pelos planos de pré-pagamento e 48,11%, ou 53,89 Mi, pelos planos pós-estabelecidos, em custo operacional.

O total representa um crescimento nominal de R\$ 23 Mi em relação a 2020, ou 25,8% a mais nos custos assistenciais que, em perspectiva com a inflação do mercado de saúde (VCMH de 18,02% fechado até 06/2021) demonstra que o resultado da Entidade está alinhado ao seu perfil populacional (mais envelhecido que a média do setor) e, em consequência, quase sete pontos percentuais acima do mercado como um todo.

TIPO DE PLANO	TOTAL EM MI R\$	REPRESENTAÇÃO %
<i>PRÉ-PAGAMENTO</i>	58,12	51,89
<i>CUSTO OPERACIONAL</i>	53,89	48,11
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>R\$ 112,01</b>	<b>100%</b>

### c. Desempenho econômico-financeiro dos planos de pré-pagamento;

Os planos em pré-pagamento arrecadaram, ao todo, R\$ 58,99 Mi, para fazer frente a uma despesa líquida de R\$ 53,96 Mi, o que gerou R\$ 5,03 Mi de resultado positivo no exercício.

Os planos odontológicos "Plano B" e "Plano C" mantiveram a regularidade histórica, ficando abaixo dos 80% de sinistralidade.

No que diz respeito aos planos médicos, o “Plano E-2020” fechou o ano com 95,48% de gastos em relação ao total arrecadado e o “Plano Perfil” apresentou desequilíbrio financeiro de 11,80%.

A novidade no cenário dos planos de pré-pagamento foi o plano Eletrobras-Eletrosul, destinado aos empregados da Patrocinadora CGT Eletrosul. Por questões internas inerentes à Patrocinadora, o plano esteve ativo por apenas 90 dias, de primeiro de outubro a 31 de dezembro de 2021.

O resultado apresentado por este plano diz respeito exclusivamente às despesas conhecidas e contabilizadas até 31.12.2021, ou seja, pela própria dinâmica de cobrança dos prestadores de serviços, esse resultado pode vir a ser afetado por despesas já ocorridas e ainda não apresentadas à ELOSAÚDE.

O plano Eletrobras-Eletrosul foi descontinuado em 31.12.2021, oportunidade em que os beneficiários migraram para um novo plano de custo operacional, na modalidade “rateio”.

PLANOS	RECEITA R\$	DESPESA R\$	COPARTICIPAÇÃO R\$	CUSTO PURO R\$	SINISTRALIDADE %
Plano E-2020	34.994.809,71	35.401.416,48	1.987.660,44	<b>33.413.756,04</b>	95,48%
Plano Perfil	14.755.818,09	17.983.896,82	1.487.212,63	<b>16.496.684,19</b>	111,80%
Plano B	637.668,72	621.267,32	112.506,80	<b>508.760,52</b>	79,78%
Plano C	1.033.482,36	954.872,95	154.520,48	<b>800.352,47</b>	77,44%
* Plano Eletrobras-Esul	7.577.748,12	3.159.574,85	412.727,55	<b>2.746.847,30</b>	36,25%
	<b>58.999.527,00</b>	<b>58.121.028,42</b>	<b>4.154.627,90</b>	<b>53.966.400,52</b>	<b>91,47%</b>

\* O Plano Eletrobras-Eletrosul esteve ativo até 31.12.2021. As despesas realizadas nesse plano serão conhecidas e pagas predominantemente em 2022, o que gerará impacto no resultado demonstrado acima.

#### d. Sinistralidade dos Planos;

A sinistralidade geral da entidade fechou o ano em 91,47%, apoiada pelo resultado do plano Eletrobras-Eletrosul, já extinto.



**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.  $S = \text{Desp}/\text{Rec}$ ].

#### e. Relação e análise dos maiores custos (50 MAIORES);

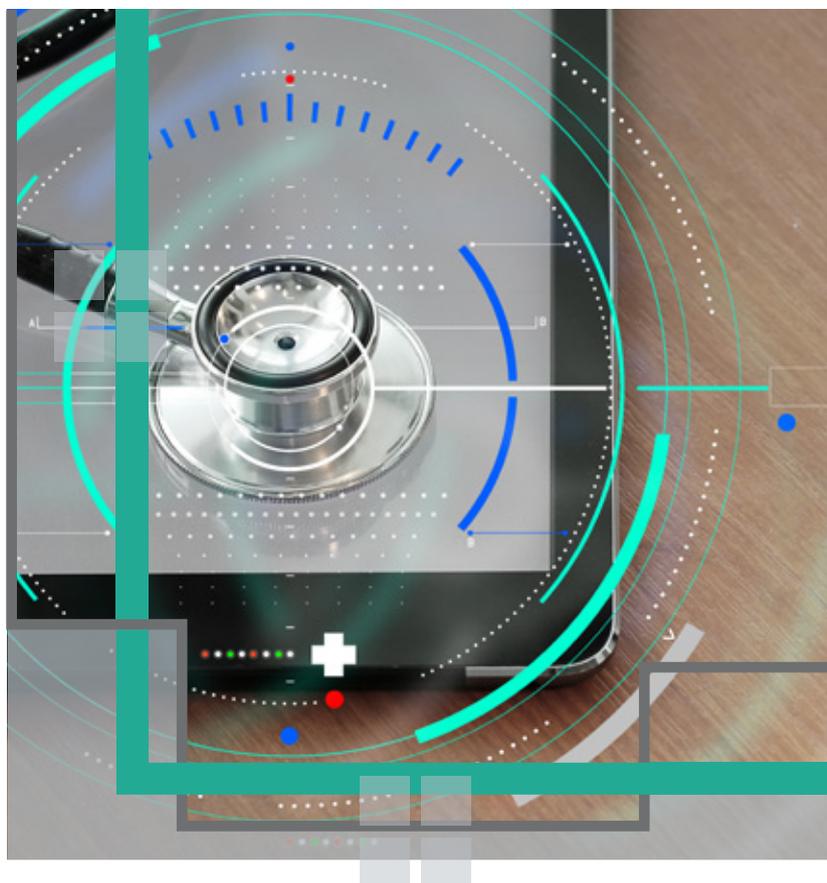
Embora o período de pandemia tenha contribuído para que parte do mercado de saúde experimentasse uma pequena retração em seus custos, no que diz respeito às patologias crônicas e aos eventos agravados (cirurgias, internações de longos períodos etc.) esse cenário externo não exerceu influência a ponto de contribuir

para a redução ou mesmo retenção de custos, como se pode observar nos números e análises que seguem:

BENEFICIÁRIO	PLANO	VALOR GASTO R\$
2	Plano E-2020	R\$ 250.845,60
3	Plano E-2020	R\$ 222.203,21
4	Plano E-2020	R\$ 210.341,85
5	Plano E-2020	R\$ 199.610,60
6	Plano E-2020	R\$ 199.609,65
7	Plano E-2020	R\$ 194.616,66
9	Plano E-2020	R\$ 179.793,40
11	Plano E-2020	R\$ 175.015,73
12	Plano E-2020	R\$ 164.799,34
14	Plano E-2020	R\$ 152.795,61
15	Plano E-2020	R\$ 151.290,44
16	Plano E-2020	R\$ 147.949,95
17	Plano E-2020	R\$ 144.418,00
18	Plano E-2020	R\$ 143.669,93
20	Plano E-2020	R\$ 130.798,32
22	Plano E-2020	R\$ 129.380,47
23	Plano E-2020	R\$ 127.015,30
24	Plano E-2020	R\$ 123.323,17
25	Plano E-2020	R\$ 120.843,29
26	Plano E-2020	R\$ 117.493,09
29	Plano E-2020	R\$ 114.702,77
31	Plano E-2020	R\$ 114.054,63
32	Plano E-2020	R\$ 113.369,56
34	Plano E-2020	R\$ 108.540,84
35	Plano E-2020	R\$ 107.148,21
38	Plano E-2020	R\$ 104.816,04
39	Plano E-2020	R\$ 103.603,39
40	Plano E-2020	R\$ 103.394,80
41	Plano E-2020	R\$ 98.156,05
43	Plano E-2020	R\$ 95.948,07
44	Plano E-2020	R\$ 94.635,87
45	Plano E-2020	R\$ 94.406,02
46	Plano E-2020	R\$ 93.721,62
47	Plano E-2020	R\$ 91.303,97
49	Plano E-2020	R\$ 88.232,54
		<b>R\$ 4.811.847,99</b>

BENEFICIÁRIO	PLANO	VALOR GASTO R\$
1	Plano PERFIL	R\$ 307.401,64
8	Plano PERFIL	R\$ 184.931,88
10	Plano PERFIL	R\$ 177.563,79
13	Plano PERFIL	R\$ 160.148,29
19	Plano PERFIL	R\$ 133.299,05
21	Plano PERFIL	R\$ 129.611,89
27	Plano PERFIL	R\$ 117.276,54
28	Plano PERFIL	R\$ 114.868,11
30	Plano PERFIL	R\$ 114.347,95
33	Plano PERFIL	R\$ 109.151,39
36	Plano PERFIL	R\$ 105.955,99
37	Plano PERFIL	R\$ 105.636,92
42	Plano PERFIL	R\$ 97.528,85
48	Plano PERFIL	R\$ 88.802,81
50	Plano PERFIL	R\$ 87.560,37
		<b>R\$ 2.034.085,47</b>

**TOTAL GERAL (50 beneficiários) R\$ 6.845.933,46**



### **i. Financeira**

Analisando do ponto de vista meramente financeiro, 50 beneficiários dos planos de pré-pagamento representam 0,71% (menos de 1% da massa) dos 7028 ativos nesses dois planos. Considerando o custo somado dos planos E-2020 e PERFIL constata-se que 50 beneficiários foram responsáveis por 13,72% do montante de despesas desses planos.

O custo médio desses 50 beneficiários, em 2021, foi R\$ 136.918,67 por indivíduo. Excluindo-se esse público, bem como seus custos, da população e dos custos finais dos planos E-2020 e PERFIL no mesmo período, a média de custo dos demais indivíduos foi de R\$ 6.171,47 ao ano.

Dados os números, o Plano E-2020 foi duplamente impactado. Primeiro por ter a maioria de beneficiários (35) entre os maiores consumidores e, além disso, por seu custo médio ter sido superior ao do plano PERFIL (R\$ 137,48 Mil/beneficiário/ano).

Do Plano PERFIL apenas 15 beneficiários integraram a massa dos 50 maiores consumidores de 2021.

### **ii. Demográfica**

Quando a abordagem é direcionada ao cenário demográfico, a população masculina predomina, com 62% (31 indivíduos) de participação nominal e 63,18% (4,32 Milhões) dos custos totais.

A população feminina responde por 38% dos indivíduos com maiores gastos em 2021, tendo acumulado R\$ 2,52 Milhões entre as 19 beneficiárias listadas.

A distribuição entre o público masculino e feminino reflete os principais indicadores e estatísticas relacionados à prevenção e ao cuidado. Nesse sentido, o menor número está certamente atrelado ao fato de essa população, historicamente, é mais voltada à prevenção do que o público masculino.

Isso se reflete também no custo médio. No caso da amostra em tela, o custo médio do público feminino é quase 6% menor que o do público masculino.

Em termos de pulverização territorial, assim como ocorre na distribuição geral dos beneficiários, a

maioria dos 50 maiores consumidores também residem no Estado de Santa Catarina (36 beneficiários ou 72% da massa). Rio Grande do Sul e Paraná vêm em seguida, com 5 e 4 beneficiários respectivamente, em São Paulo residem outros 3 beneficiários e os dois últimos em Mato Grosso do Sul e no Rio de Janeiro.

### **iii. Epidemiológica**

Sob o aspecto epidemiológico a oncologia foi a grande ofensora desse corte (50 maiores) de custos de 2021. Com 42% dos pacientes (21 indivíduos) em tratamentos diversos, contra diversos tipos de câncer, o impacto dessa patologia nos 50 maiores custos foi proporcional ao número de beneficiários, encerrando o ano em 41,97%.

Os processos cirúrgicos de grande porte constituíram o segundo maior ofensor nessa análise de custos, representando 20,5% dos custos totais. A principal conta dessa natureza é também a maior conta entre os 50 casos analisados (R\$ 307 Mil), e trata-se de um implante coclear, realizado em um beneficiário de menos de um ano.

Ao todo 10 pacientes se submeteram a cirurgias, com custos que variaram entre R\$ 94 Mil e R\$ 307 mil.

Embora também abrigue eventos cirúrgicos, o segmento de cardiologia foi analisado à parte. O objetivo, neste caso, foi conhecer os custos específicos das patologias cardiológicas (em separado, a exemplo da oncologia) e estabelecer qual seu percentual de significância para esse corte analítico.

Com 6 pacientes portadores de cardiopatias tendo sido atendidos ao longo do ano, a cardiologia contribuiu com 10,94% dos custos totais dos 50 maiores consumidores.

Outros 6 pacientes estiveram internados para tratamentos decorrentes do Corona Vírus e suas complicações, respondendo por 11,65% dos custos.

Os demais pacientes apresentaram situações diversas (acidente vascular cerebral, doença renal, esclerose lateral amiotrófica e esclerose múltipla), além de tratamentos continuados e de longa duração.

---

**“O futuro não é um lugar onde estamos indo, mas um lugar que estamos criando. O caminho para ele não é encontrado, mas construído e o ato de fazê-lo muda tanto o realizador quanto o destino”.**

ANTOINE DE SAINT-EXUPÉRY

---



## 4. INVESTIMENTOS

A ELOSAÚDE encerrou o ano com R\$ 44,30 Milhões distribuídos em três aplicações distintas, que compõem sua carteira de investimentos. Acompanhe, a seguir, o desempenho e a evolução dos investimentos ao longo do ano:

### 4.1 – BB INST FED FICRF LP (FAP)

O fundo onde estão depositados os recursos do FAP encerrou o ano com rendimento médio mensal de 0,3480%.

Consideradas as regras de utilização do recurso (custear parte da mensalidade dos titulares elegíveis a recebê-lo), ao longo de 2021 foram utilizados R\$ 1,53 Milhões deste fundo.

Computando-se os saques e o rendimento obtido em aplicações financeiras, em 31.12.2021 o FAP contava com valor nominal de R\$ 18,94 Milhões.



REFERÊNCIA	SALDO INICIAL	RESGATE	RENDIMENTO BRUTO	% REND. REAL	FUNDO FAP (BB) RENTABILIDADE
Jan	19.801.406	127.340	31.437	0,16%	0,16%
Fev	19.705.430	126.890	14.360	0,07%	0,07%
Mar	19.592.815	125.859	33.331	0,17%	0,17%
Abr	19.500.171	126.444	26.198	0,13%	0,13%
Mai	19.399.786	126.477	53.867	0,28%	0,28%
Jun	19.297.085	127.584	58.118	0,30%	0,30%
Jul	19.227.565	125.780	71.354	0,37%	0,37%
Ago	19.173.021	125.709	80.945	0,42%	0,42%
Set	19.124.053	131.912	85.445	0,45%	0,45%
Out	19.077.284	130.460	97.211	0,51%	0,51%
Nov	19.043.637	130.628	108.569	0,57%	0,57%
Dez	19.947.408	130.703	140.539	0,74%	0,74%

### 4.2 – ITAÚ SOBERANO RFS FICF

O fundo IT SOBERANO RFS FICF, aplicado junto ao banco Itaú S.A. obteve rendimento médio mensal de 0,3833%.

Em 31.12.2021 este fundo contava com valor nominal de R\$ R\$ 19,61 Milhões.

## RENTABILIDADE - ITAÚ



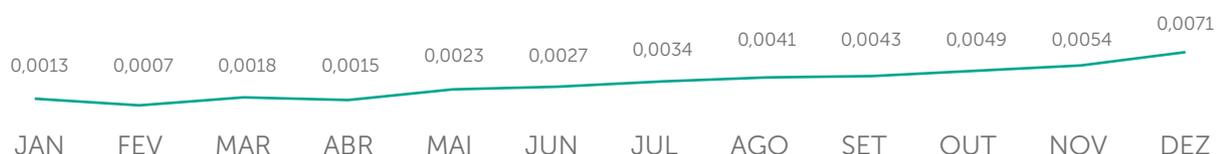
REFERÊNCIA	SALDO INICIAL	RESGATE	APLICAÇÃO	RENDIMENTO BRUTO	NET	SOBRA NOVO (ITAÚ)	
						% REND. REAL	RENTABILIDADE
Jan	8.486.268	1.691.603	-	13.302	1.691.603	0,16%	0,17%
Fev	6.807.967	1.741.918	7.286.890	9.415	5.544.972	0,14%	0,09%
Mar	12.362.354	490.672	3.025.859	19.904	2.535.188	0,16%	0,16%
Abr	14.917.446	2.914.878	1.776.444	18.920	1.138.433	0,13%	0,13%
Mai	13.797.933	1.138.003	2.876.477	38.851	1.738.475	0,28%	0,29%
Jun	15.575.259	2.782.984	127.584	47.217	2.655.400	0,30%	0,31%
Jul	12.967.075	3.696.554	5.625.780	53.308	1.929.226	0,41%	0,38%
Ago	14.949.610	2.475.676	1.329.709	56.023	1.145.967	0,37%	0,42%
Set	13.859.666	998.418	2.331.912	60.338	1.333.494	0,44%	0,45%
Out	15.253.537	2.048.694	1.130.460	73.741	918.234	0,48%	0,50%
Nov	14.409.044	3.286.135	7.880.628	91.498	4.494.492	0,64%	0,59%
Dez	19.615.034	3.618.831	5.023.703	143.645	1.404.872	0,73%	0,76%

### 4.3 – BRADESCO HEALTH CARE

O fundo BRADESCO HEALTH CARE, este aplicado junto ao banco Bradesco S.A. obteve rendimento médio mensal de 0,3290%.

Em 31.12.2021 o fundo BRADESCO HEALTH CARE contava com valor nominal de R\$ 5,74 Milhões.

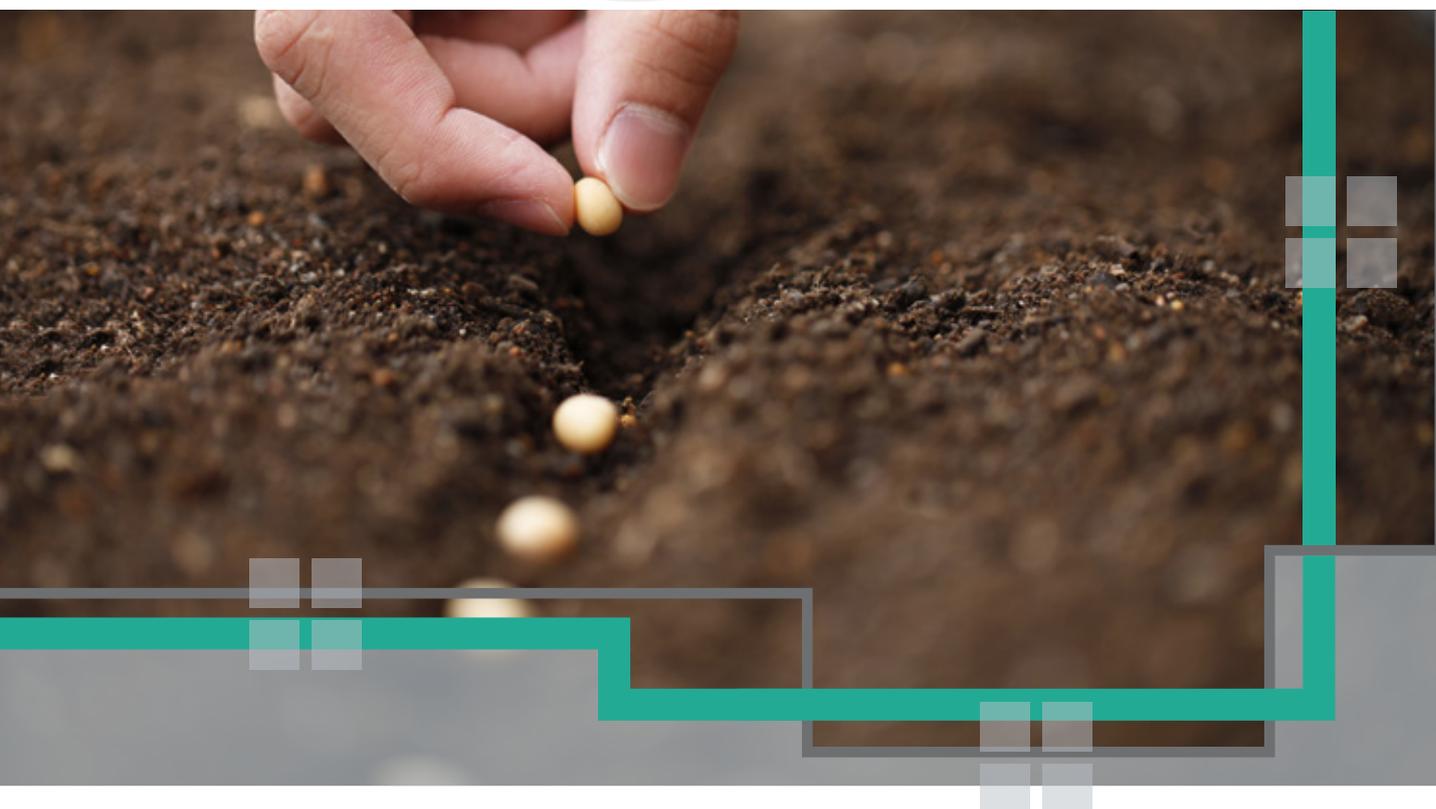
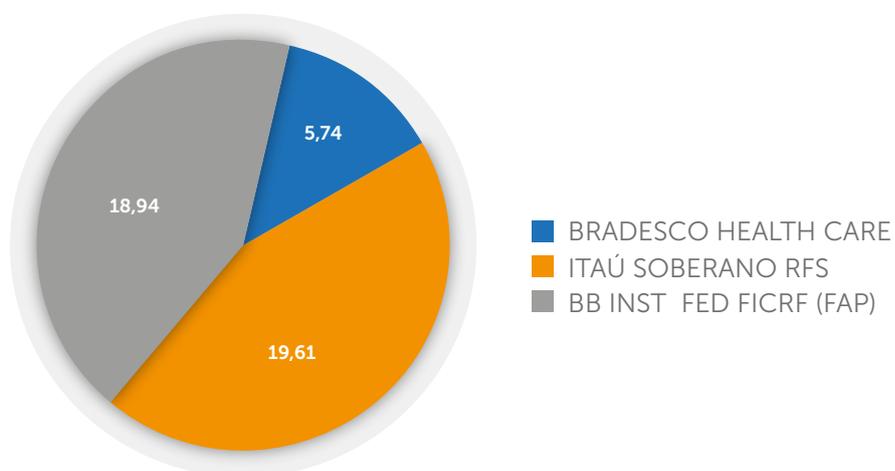
## RENTABILIDADE - BRADESCO



REFERÊNCIA	SALDO INICIAL	RESGATE	RENDIMENTO BRUTO	PEONA HEALTH CARE (BRADESCO)	
				% REND. REAL	RENTABILIDADE
Jan	5.587.739	-	7.326	0,13%	0,13%
Fev	5.595.064	-	4.030	0,07%	0,07%
Mar	5.599.095	-	10.208	0,18%	0,18%

<i>Abr</i>	5.609.302	-	8.302	0,15%	0,15%
<i>Mai</i>	5.617.604	-	12.742	0,23%	0,23%
<i>Jun</i>	5.622.580	-	15.416	0,27%	0,27%
<i>Jul</i>	5.637.996	-	19.211	0,34%	0,34%
<i>Ago</i>	5.657.207	-	23.077	0,41%	0,41%
<i>Set</i>	5.680.283	-	24.163	0,43%	0,43%
<i>Out</i>	5.704.446	-	27.790	0,49%	0,49%
<i>Nov</i>	5.732.235	-	30.931	0,54%	0,54%
<i>Dez</i>	5.742.079	-	40.920	0,71%	0,71%

#### 4.4 – DISTRIBUIÇÃO PROPORCIONAL DOS FUNDOS – EM R\$ (MI)



## 5. PLANOS DE SAÚDE:

### a. Composição da carteira de beneficiários

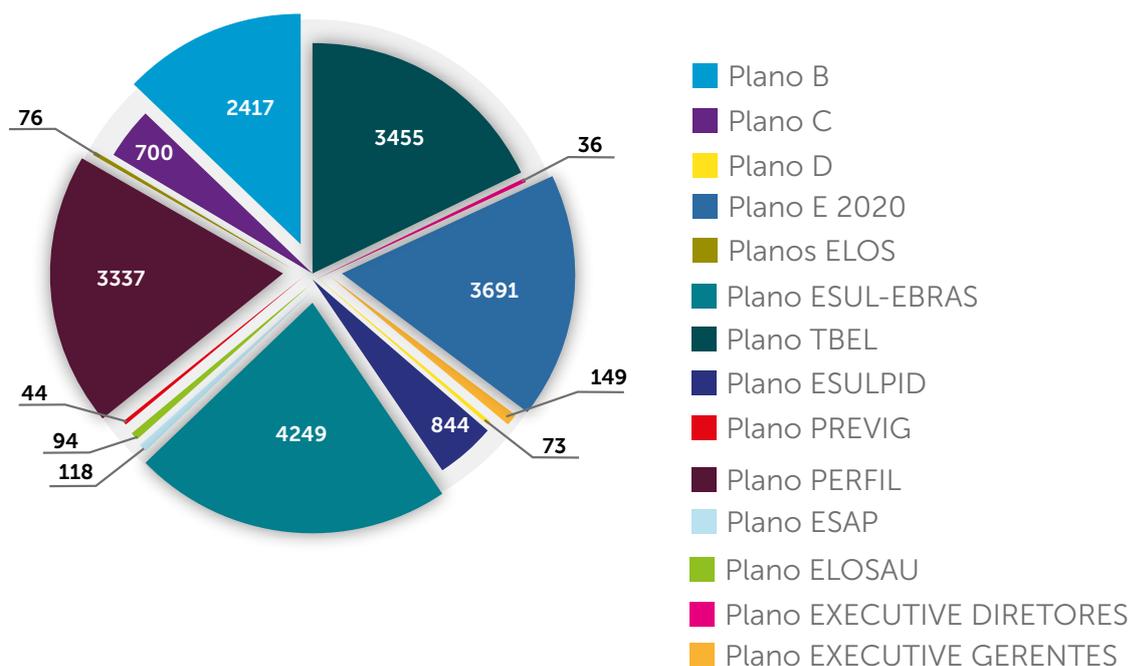
Com o ingresso dos empregados da CGT Eletrosul oriundos da antiga CGTEE somado ao crescimento orgânico das demais Patrocinadoras e dos planos de pré-pagamento, a ELOSAÚDE obteve crescimento anual 5,34% em número de planos ativos, em relação a 2020, o que significou crescimento real nominal de 1.046 beneficiários.

Importa destacar que o crescimento real leva em conta não somente as inclusões havidas no ano, mas o total após o desconto das exclusões do mesmo período.

Com 10.218 beneficiários (52,99%) na carteira de pré-pagamento e 9.065 na de pós-pagamento (47,01%), a Entidade encerra o ano com 19.283 planos ativos, distribuídos conforme segue:

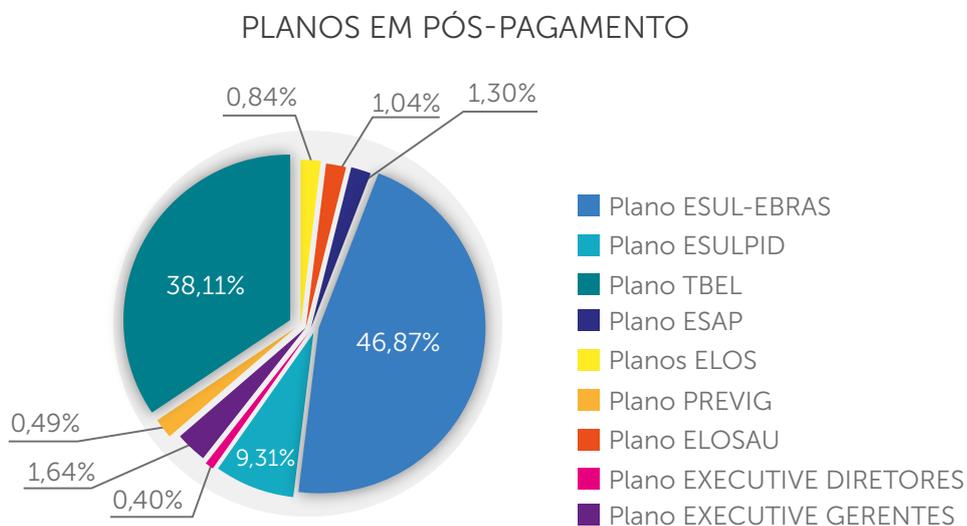
### b. Por plano

DISTRIBUIÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS EM 2021 - POR PLANO



**c. Planos em pós-pagamento (custo operacional):**

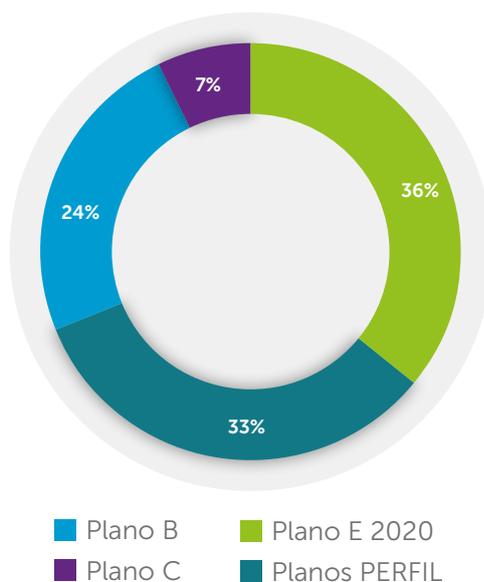
Nos planos de pós-pagamento o maior crescimento real ocorreu na Patrocinadora CGT Eletrosul, que teve incremento de 534 vidas.



**d. Planos em pré-pagamento:**

Nos planos de pré-pagamento o destaque ficou por conta do Plano Perfil, cujo crescimento nominal no ano foi de 480 vidas.

Considerados os 10.218 planos ativos, a carteira de pré-pagamento está percentualmente representada da seguinte maneira:



#### e. Novos planos CGT Eletrosul:

Ainda no contexto dos planos de saúde, o público da Patrocinadora CGT Eletrosul passou por duas mudanças nesse período.

A primeira foi ativação temporária do plano de pré-pagamento, que permaneceu ativo por 90 dias (entre 1º de outubro e 31 de dezembro de 2021). Essa alteração precisou ser feita por exigência das negociações sindicais e do acordo coletivo de trabalho, além do alinhamento da empresa com as definições emanadas pela Eletrobras.

Esse plano esteve ativo até 31 de dezembro de 2021, sendo substituído no dia seguinte pelo novo plano de pós-pagamento, esse com regras semelhantes ao antigo plano (que esteve ativo de 2013 até 30 de setembro de 2021) e custeio rateado entre empregados e Patrocinadora, na modalidade de custo operacional por rateio de despesas.

Ambos os processos de migração ocorreram de forma automática, sem que os beneficiários fossem mobilizados a agir.

#### f. Telemedicina – ampliação dos serviços:

Pelo segundo ano consecutivo de pandemia de COVID-19, a telemedicina se consolidou como importante via de acesso aos serviços médicos básicos (consultas), num cenário em que o afastamento social permaneceu como importante fator de prevenção.

Nesse contexto a ELOSAÚDE permaneceu com duas estratégias de atuação: a disponibilização dos serviços de um parceiro específico, direcionado aos planos pós-estabelecidos, e a viabilização de uma ferramenta de acesso, essa voltada aos planos de pré-pagamento.

Vale salientar que os serviços disponibilizados para os planos de pós-pagamento (em custo operacional) possuem custo fixo e são integralmente custeados pelas Patrocinadoras, o que não ocorreria no plano de pré-pagamento, cujo valor precisaria ser acrescido nas mensalidades.

A distinção entre as estratégias é que a primeira funciona como modelo independente, por meio de oferta de profissionais vinculados a uma plataforma independente de serviços médicos.

A segunda, por sua vez, é uma ferramenta, por meio da qual a rede atual, já credenciada à ELOSAÚDE, disponibiliza seus serviços, por teleatendimentos, aos beneficiários elegíveis. Nesse segundo caso há, ainda, a necessidade de intermediação da equipe ELOSAÚDE, para organizar o agendamento das consultas.

Em ambos os casos o objetivo foi preservar a oferta de serviços eletivos, de acompanhamento médico, de forma segura e confortável, sem exposição do beneficiário aos riscos decorrentes da interação social.

Considerando a aderência dos beneficiários, sobremaneira dos planos pós-estabelecidos, esses serviços deverão ser mantidos posteriormente ao término da pandemia.





## 6. PRINCIPAIS CONQUISTAS DE 2021

### 6.1. SANEAMENTO SIB

Em decorrência do processo de troca de sistema de gestão (do HC para o MV Soul) foram identificadas pela equipe de cadastro da ELOSAÚDE, inconsistências nas informações enviadas por meio do SIB – Sistema de Informação de Beneficiários à ANS.

O SIB é a principal e mais importante ferramenta cadastral que a Agência utiliza para averiguar e acompanhar as vinculações de beneficiários aos planos e às respectivas operadoras de saúde. Por meio do SIB a ANS acompanha a evolução do número de assistidos pela saúde suplementar no país, monitora a regularidade de vínculos e elegibilidade e tem como elaborar estudos e projeções acerca do comportamento dessas populações.

As inconsistências apuradas estavam relacionadas principalmente às informações pessoais dos beneficiários, bem como à sua vinculação a determinado produto.

Embora não tenha gerado qualquer problema de atendimento, assistência ou mesmo de exercício de seu direito ao beneficiário, o tema mobilizou esforço da equipe que, ao longo de quatro meses realizou uma detalhada varredura em toda a base

cadastral, sincronizando-a adequadamente com os registros da agência reguladora.

Com isso a ELOSAÚDE reestabeleceu sua sanidade cadastral, cumprindo adequadamente com as exigências regulatórias, evitando multas e/ou sanções cabíveis.

### 6.2. COMITÊ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

O advento da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, trouxe consigo novas exigências às empresas, no que diz respeito à recepção, armazenamento, tratamento, guarda e compartilhamento de dados de seus clientes e/ou outros indivíduos com os quais se relacionem.

Com as operadoras da saúde não poderia ser diferente. Nesse sentido a ELOSAÚDE também teve que se estruturar para atender às exigências legais e garantir que os dados decorrentes de suas relações – tanto com beneficiários, quanto com parceiros e contratados – tivessem o adequado tratamento, conforme demanda a autoridade competente.

Para fazer frente a mais esta exigência legal a Entidade precisou estruturar seu Comitê de Segurança da Informação, órgão colegiado, formado por empregados e consultores externos, cujo objetivo é analisar a aderência, apontar pontos de fragilidade e sugerir ações corretivas sempre em perspectiva com a LGPD.

Desde sua criação, o comitê vem atuando em diversas frentes. Suas atividades iniciais priorizaram as questões formais, primeiro por meio da criação da cartilha LGPD-ELOSAÚDE, depois pela atuação na parte documental, representada por contratos e convênios. Além disso, outros temas como site institucional e formulários também passaram pelo crivo e por processos de melhoria deflagrados por esse comitê.

### 6.3. REVISÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO E AVALIAÇÃO DE CAPACIDADE PRODUTIVA

Desde o início de 2018, quando houve a substituição do sistema de gestão, as equipes internas vêm trabalhando em busca de uniformização, automação, manualização de procedimentos operacionais, implementação de controles, SLAs e outras estratégias que tornem o dia a dia mais produtivo, com ganho de escala, segurança e qualidade nas atividades.

Parte desse desafio passa, inexoravelmente, pelo mapeamento e desenho dos processos de trabalho em sua condição inicial ou "as is" (assim como está). Partindo desse ponto é possível a elaboração de um diagnóstico que apreenda, por exemplo, gargalos, falhas de segurança, atividades repetidas ou desnecessárias, risco de erros dentre outros aspectos.

Partindo dessas premissas as equipes internas desenvolveram, em conjunto com uma empresa de consultoria especializada, o chamado "desenho dos fluxos de valor" da Entidade.

A este desenho foram aplicadas técnicas de aferição de tempo e capacidade produtiva, o que permitiu à Diretoria ter um panorama exato dos pontos de saturação e das necessidades alusivas à recursos humanos e tecnológicos.

Após o desenho inicial, os fluxos de valor e processos de trabalho a eles vinculados passaram por detalhada reanálise, a partir da qual foram expurgados os desperdícios e acrescentadas melhorias processuais

e/ou tecnológicas, com vistas ao ganho de tempo, segurança e produtividade.

O novo cenário para o fluxo de valor e para o processo são chamados de "estado futuro", que é o ponto onde se pretende chegar depois de implementadas as ações propostas.

Todas essas etapas foram vencidas ao longo de 2021. A elas se sucedeu a criação dos planos de ação, onde estão detalhadas as fases de cada um dos projetos, prazos de execução, recursos necessários e responsáveis pelas entregas.

Nos primeiros meses de 2022 todos os planos de ação serão homologados e a direção da empresa irá definir a ordem de prioridade dos projetos.

### 6.4. WEBINARES: NOVOS CANAIS EM TEMPOS DE PANDEMIA

Em tempos de distanciamento social a comunicação nos meios digitais se tornou a grande aliada das empresas.

Fazer com que o maior número de pessoas possível seja atingido, simultaneamente, por determinado conteúdo, sem a necessidade de reuniões presenciais, é o desafio dos webinares ou reuniões em ambiente virtual.

O modelo de trabalho presencial sempre foi muito valorizado pelo time ELOSAÚDE, especialmente se considerado o tipo de atividade exercida pela Entidade. Nesse sentido, a interação presencial favorece as relações, o estabelecimento de empatia e a construção de confiança recíproca.

No entanto, o advento da pandemia e a obrigação de estar aderente aos processos de cuidado, impulsionaram a busca de canais alternativos, sendo os webinares a principal escolha.

Ao longo do ano foram realizados webinares para os empregados da antiga CGTEE, para tratar de seu ingresso na ELOSAÚDE, da CGT Eletrosul, para expor o processo de alteração em seu plano de saúde, para os empregados Engie elegíveis aos programas de desligamento voluntário, tratando da transição para o plano de aposentados, e para os empregados da Fundação ELOS e da PREVIG, ambos abordando direitos, coberturas e canais de acesso aos planos no período de pandemia.

Diante do sucesso dos eventos e do alcance do canal ele deve continuar a ser utilizado como alternativa de comunicação, integrando-se a outros canais utilizados rotineiramente.

## 6.5. PROJETO DE EXPANSÃO DE REDE

A oferta de rede credenciada nas áreas descentralizadas (distantes das grandes regiões metropolitanas) onde as Patrocinadoras mantêm unidades e, conseqüentemente, empregados atuando, vem se constituindo como um dos principais desafios dos últimos anos.

De um lado tem-se a necessidade de serviços por parte dos beneficiários, de outro a escassez (por vezes a inexistência) de recursos de saúde disponíveis para contratação.

Tendo essa realidade como ponto de partida a equipe de Credenciamento da ELOSAÚDE elaborou um plano de atuação cujo objetivo é expandir a contratação direta em áreas como: Umburanas-BA, Trairi-CE, Assu-RN, Estreito-MA, Candiota-RS, Sacramento-MG, dentre outras.

O trabalho consiste em levantamento dos fornecedores do mercado local, abordagem prévia (realizada por telefone e e-mail), organização de agendas e realização de visitas personalizadas, negociações e contratação de serviços.

Consideradas as particularidades locais, muitas vezes é necessário investir em cidades vizinhas (com mais recursos de saúde disponíveis) para tornar possível a disponibilização de uma rede credenciada consistente e aderente às necessidades da população local.

Em razão das restrições de viagem impostas pela pandemia, em 2021 a equipe da ELOSAÚDE visitou apenas a unidade de Umburanas, onde está instalada uma estrutura da Patrocinadora Engie. Os beneficiários daquela localidade são atendidos prioritariamente na cidade de Jacobina, onde foram celebradas diversas contratações.

No início de 2022, com o avanço da vacinação e o relaxamento das regras sanitárias, as viagens serão retomadas e até o final do ano todas as áreas propostas serão visitadas.

## 6.6. CAMPANHA DE ATRAÇÃO DE NOVAS VIDAS

Atingir o patamar de 20 mil vidas. Com esse propósito em mente a equipe técnica da área de gestão do plano desenvolveu e apresentou ao Conselho Deliberativo uma proposta de campanha para atração de novos beneficiários elegíveis.

Considerando que, por razões regulatórias, a ELOSAÚDE não "vende planos", mas os disponibiliza ao seu público elegível, a campanha não poderia ter apelo comercial. Nesse sentido foi desenvolvida uma estratégia baseada na antecipação da oferta dos serviços (redução das carências), mediante o atendimento a determinados pré-requisitos.

O objetivo da campanha foi fazer com que houvesse adesão de mais de um beneficiário em cada grupo familiar. Por essa razão, quanto mais beneficiários aderissem em uma mesma família, maior seria a isenção oferecida.

A campanha foi extremamente bem recebida pelos beneficiários elegíveis que, por qualquer razão, ainda não haviam aderido a um plano ELOSAÚDE. Fez



sucesso, também, entre aqueles que pretendiam incluir novos dependentes em planos já ativos.

Como resultado houve um incremento superior a 1100 novas vidas ao longo do ano.

## 6.7. RECUPERAÇÃO DE CRÉDITO

Outra ação inovadora, que ganhou corpo em 2021 foi o processo de negociação ativa de débitos em atraso.

Implementado com o objetivo de dar ao beneficiário alternativas de pagamento e permanência no plano ou, ainda, de quitação de débitos antigos, essa atividade gerou a recuperação, ao longo de 2021, de R\$ 412 Mil.

Capiteado pela área administrativa-financeira, esse trabalho pretende reduzir os níveis de inadimplência e permitir que os beneficiários renegociem suas dívidas antes de terem seus planos cancelados.

## 6.8. IDSS – EXCELÊNCIA PELO QUARTO ANO CONSECUTIVO

Pelo quarto ano consecutivo a ELOSAÚDE atinge o nível de excelência no IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – principal indicador de qualidade das operadoras de saúde, definido pelo órgão regulador do setor, a Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.

Por meio do IDSS a Agência avalia quatro dimensões e trinta e dois indicadores de qualidade distintos, que vão desde os produtos e rede de atendimento, até a sanidade econômico-financeira das entidades de saúde suplementar atuantes no país.

A soma das pontuações recebidas nos 32 indicadores resulta em uma nota final, sobre a qual é aplicada uma escala qualitativa que vai de zero a um, dividida em “cortes” de 20 centésimos cada. O nível de excelência é atingido por todas as operadoras cujo escore seja igual ou superior a 0,8.

Desde 2017 a ELOSAÚDE vem obtendo excelentes resultados e se mantendo no nível máximo desejado, que é a faixa de excelência. Em 2021 (ano base 2020) a operadora novamente se supera e conquista marca que ultrapassa com folga a linha de excelência do IDSS, tendo obtido 0,8504.

Embora as empresas do setor se diferenciem em características e porte (cooperativas, medicinas de grupo, autogestões etc.), a “régua” de indicadores é exatamente a mesma para todas elas, o que faz com que as conquistas das empresas de menor porte sejam sobremaneira significativas e dignas de nota.

Nesse sentido, para uma autogestão de pequeno porte como é o caso da ELOSAÚDE, atingir o nível de excelência e permanecer nele por quatro anos consecutivos reforça aos seus Beneficiários e Patrocinadoras que as ações diárias de planejamento e governança, voltadas à melhoria contínua de produtos e serviços, vêm contribuindo para a conquista dos objetivos almejados.

A posição da ELOSAÚDE é digna de destaque, pois entre 98 empresas do mesmo porte e segmento (autogestões com até 20 mil beneficiários), em nível nacional, conquistou a 8ª melhor nota. Quando se expande a análise, englobando todo o segmento de autogestões atuante no país, o feito é ainda mais significativo, uma vez que a Entidade passa a ocupar a 13ª posição em um universo de 139 empresas.

Outro dado importante é o fato de que essa nova conquista se deu no período mais controverso, desafiador e imprevisível para o mercado de saúde, que foi o primeiro ano da pandemia de Covid-19 no Brasil. Mesmo nesse cenário turbulento e instável a ELOSAÚDE se manteve firme em seu planejamento, compromissos, valores e objetivos.

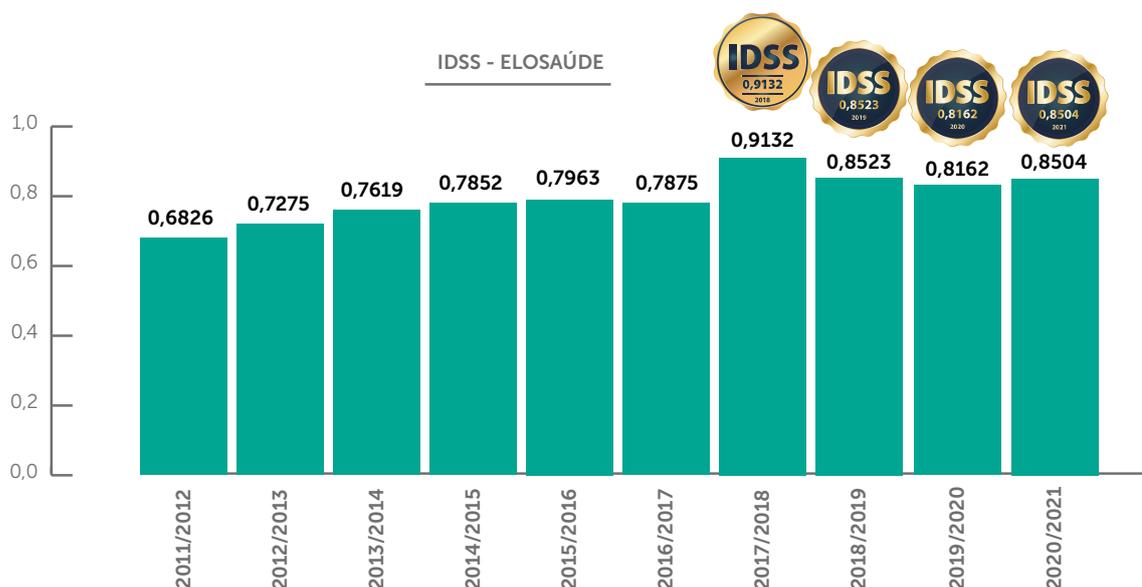
Embora a nota do IDSS seja motivo de comemoração, esse não é seu único nem principal significado. O IDSS traduz em indicadores ricos e de elevado nível de exigência, todas as melhores práticas que a Agência reguladora espera do mercado de saúde.

Isso significa que a permanência no nível de excelência traz a chancela da ANS à qualidade dos produtos e serviços e vem premiar a dedicação e o carinho que a equipe da ELOSAÚDE busca entregar diariamente ao seu público, representado por Patrocinadoras e por Beneficiários finais.

### **A ELOSAÚDE é tetra! Celebremos!**

*Saúde a todos!*

## CONFIRA A SÉRIE HISTÓRICA DA ELOSAÚDE:



### \*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 informações, 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 por essas empresas.

Essa avaliação é retroativa, referente ao ano anterior ao da divulgação, isto é, os resultados que estão sendo publicados agora, em 2022 são relativos à avaliação de 2021 que, por sua vez, corresponde ao ano-base 2020.

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 32 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.



## 7. DESAFIOS PARA 2022:

### A. REVISÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA ENTIDADE.

A evolução do mercado e os novos desafios decorrentes do ambiente externo impulsionam as empresas a manterem sempre atualizados seus planejamentos estratégicos.

Não raro se constata que o caminho do sucesso, que levou determinada empresa a atingir o patamar de excelência em sua atividade não é o mesmo que deverá ser percorrido para mantê-la nessa posição.

Com a ELOSAÚDE não é diferente. A Entidade tem caminhado em consonância com as mudanças de seu mercado e evoluído a partir dos altos padrões almejados pelas Patrocinadoras.

Quatro anos consecutivos na faixa de excelência do IDSS da Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, dois prêmios obtidos no "Excelência Santa Catarina", crescimento orgânico de 70% (em número de planos ativos) num período de 5 anos são fatos dignos de comemoração, mas não significam que a ELOSAÚDE esteja em posição confortável.

Ao contrário, as conquistas precisam gerar o desconforto sadio que mobiliza pessoas e empresas em busca da melhoria contínua.



Entendendo essa realidade e as necessidades dela advindas, a Entidade irá realizar uma revisão completa em seu planejamento estratégico, com objetivo de se manter na vanguarda das transformações que serão exigidas no futuro.

A partir de janeiro de 2022 a equipe gerencial iniciará o processo de análise de ambiente e revisão de sua matriz "SWOT", além de discutir, analisar e documentar os principais aspectos mercadológicos (externo e interno) que deverão ser considerados no planejamento das estratégias para o próximo quinquênio.

Vencida a etapa preparatória, os principais stakeholders serão consultados, por meio de pesquisa dirigida, cujo objetivo é medir o alinhamento estratégico da Entidade em perspectiva aos seus principais clientes.

Por fim, empregados, gestores, diretores e conselheiros serão reunidos em um workshop, conduzido por consultoria externa especializada, para debater, planejar e documentar o que e como se pretende atingir o futuro ideal para a ELOSAÚDE.

Dentre outros itens, a visão de futuro certamente será alterada, uma vez que a atual "Ser referência nacional em excelência, no segmento de autogestão em saúde, até 2020", foi atingida com sucesso. Uma eventual nova visão deverá traduzir tudo o que se busca com a revisão do planejamento estratégico e, obviamente, estará alinhada aos objetivos estratégicos definidos pelo Conselho Deliberativo.

Os resultados desse trabalho serão publicados ainda no primeiro semestre de 2022.

## **B. INOVAÇÃO TECNOLÓGICA E APRIMORAMENTO SISTÊMICO**

Se de um lado a evolução do mercado exige estudos e mudanças de rota cada vez mais ágeis, de outro lado (mas não em oposição) a tecnologia, a cada dia que passa, sedimenta-se como aspecto quase que elementar, imprescindível às organizações.

Fazer mais, melhor e por menos. Essa espécie de "mantra" do mundo corporativo permite que as empresas automatizem as atividades com baixo valor percebido pelo cliente e direcionem seus esforços para aquelas que geram fidelização, resultados positivos e encantamento.

Para o ano de 2022 a ELOSAÚDE pretende investir mais fortemente em tecnologia e soluções digitais. A primeira grande entrega está relacionada à ferramenta de comunicação "WhatsApp", por meio da qual pretende criar novos canais aos seus beneficiários.

Os primeiros testes foram realizados com sucesso em 2021, por meio do fornecimento automatizado (sem interação humana) dos cartões ELOSAÚDE, Unimed e Uniodonto, mas as soluções não param por aí. Ainda em 2022 estarão disponíveis a consulta de rede credenciada, busca de boletos de pagamento, extratos de coparticipação e outras atividades informativas de caráter ativo.

Além disso o sistema de gestão integrada da operadora passará por um processo de checagem minuciosa dos parâmetros negociais e operacionais, de forma a assegurar maior confiabilidade às atividades atuais e a prepará-lo para fazer frente aos ajustes de fluxos de trabalho demandados ao longo do ano.

## **C. ELABORAÇÃO DOS PLANOS DE AÇÃO PARA EVOLUÇÃO DOS PROCESSOS DE TRABALHO**

Encerrada a primeira etapa do projeto de revisão e melhoramento dos fluxos de trabalho e fluxos de valor, ocorrida em outubro de 2021, a equipe técnica e gerencial iniciou a segunda e decisiva fase dessa atividade.

Ainda em 2021 os diagnósticos e o "as is" (estado atual de cada fluxo) foram analisados e homologados pelas áreas envolvidas.

Para 2022 a tarefa consiste em validar ou ajustar o "estado futuro" proposto, identificar e mapear no fluxo de valor as potenciais melhorias que demandem tempo e investimento e, por fim, elaborar os planos de ação que permitirão acompanhamento, controle, ajustes e entrega de cada um dos projetos de melhoria propostos pelas áreas.

Os planos de ação serão desenvolvidos pelas lideranças em conjunto com as equipes técnicas. Já o acompanhamento e a execução – naquilo que cabe a cada time – serão realizados diretamente pelas equipes, contando apenas com o suporte dos gestores.

## D. IMPLANTAÇÃO DO NOVO PLANO ELETROSUL

Atendendo à demanda específica da Patrocinadora CGT Eletrosul, decorrente de acordos coletivos de trabalho e negociações sindicais, em 1º de janeiro de 2022 os beneficiários da Patrocinadora serão migrados para um novo plano.

Esse plano é fruto de quase um ano de tratativas e espelha os principais acordos firmados entre a Patrocinadora e seus empregados.

A ELOSAÚDE executará todo o processo automaticamente, sem que o beneficiário seja instado a realizar qualquer ação ou seja impactado em seus atendimentos.

## E. EXPANSÃO DE REDE NAS ÁREAS DESCENTRALIZADAS

Um dos principais desafios de qualquer operadora de saúde é a manutenção de uma rede credenciada em conformidade com as expectativas de seus beneficiários.

Quando o tema é colocado em perspectiva com as estruturas de saúde disponíveis nas pequenas cidades e nas regiões interioranas dos Estados, esse desafio ganha dimensões exponenciais, haja vista que não se pode credenciar um serviço que simplesmente não existe no local desejado.

Do outro lado dessa equação estão as chamadas “áreas descentralizadas” das Patrocinadoras, constituídas basicamente por áreas remotas onde residem parte de seus empregados, juntos dos respectivos familiares.

Para fazer frente à necessidade de oferta mínima de serviços de saúde nessas localidades a equipe de credenciamento iniciou, em setembro de 2021, um amplo projeto que prevê exploração do potencial de cada localidade (ou cidades circunvizinhas), prospecção de parceiros, visitas de aproximação, negociação e credenciamento.

O objetivo é que, ao fim do ciclo de visitas, os prestadores disponíveis nas localidades, que atendam às condições técnicas mínimas exigidas para credenciamento passem a integrar a rede ELOSAÚDE.

A primeira visita foi feita à área de Umburanas-BA, onde uma das Patrocinadoras mantém unidade de

negócios. Nessa visita o foco da equipe foi o município de Jacobina. A cidade, com cerca de 80 mil habitantes, tem boa disponibilidade de serviços médicos e resultou na contratação de diversos serviços médicos e de apoio diagnóstico.

O acirramento da pandemia interrompeu as viagens, que serão retomadas ainda no primeiro semestre de 2022. Nesse ciclo estão previstas visitas às áreas de: Estreito-MA, Minaçu-GO, Paranã-TO, Trairi-CE, Assu-RN, Sacramento-MG e Candiota-RS.

## F. REVISÃO DOS CONVÊNIOS DE PATROCÍNIO E DOS REGULAMENTOS DOS PLANOS DE SAÚDE

Importantes mudanças no âmbito das Patrocinadoras ocorreram em 2021. A incorporação da Eletrosul pela CGTEE e a desvinculação da Diamante em relação ao grupo Engie são as mais expressivas desse contexto.

Outras mudanças importantes vêm acontecendo no âmbito da própria ELOSAÚDE, que pretende ampliar o escopo de serviços e o alcance das atividades de saúde oferecidas às suas Patrocinadoras.

Para que isso seja viabilizado, um passo importante precisa ser dado. Trata-se da revisão dos convênios de adesão de Patrocinadoras.

Os documentos firmados com as primeiras Patrocinadoras (instituidoras) estão completando quase uma década e sua revisão formal se faz necessária, adicionalmente, para atualizá-las à legislação vigente, que pode ter sofrido alteração no passar dos anos.

Essa atividade integra um grande projeto de aprimoramento documental, que albergará, também, os regulamentos de todos os planos ativos na operadora.

---

“Há homens que lutam um dia, e são bons; há outros que lutam um ano, e são melhores; há aqueles que lutam muitos anos, e são muito bons. Porém, há os que lutam toda a vida. Estes são os imprescindíveis”.

BERTOLT BRECHT

---





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

**ELOSAÚDE - Associação de Assistência à Saúde**

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

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

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

ANS - N.º 41729-7