

“É hora de voltar
a mostrar o nosso
melhor sorriso”







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
Luís Roberto de Oliveira
José Carlos Ritcher Junior
Rogério Benjamin Schmitt

Suplentes

Tiago Lucimar da Silva
Zeloir Andrade Guimarães
Antônio Júlio de Oliviera
Élcio Nobrega Júnior
Sérgio Guerin Ribeiro da Silva
Patrícia Fernandes Regado

CONSELHO FISCAL

Titulares

Sandro Rodrigues da Silva – PRESIDENTE
Solange da Silva
Márcia de Fátima Zibeti Girardello

Suplentes

Evandro Ricardo Faraco
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 DE PESSOAL	10
PLANOS DE SAÚDE	13
DADOS FINANCEIROS	16
50 MAIORES CUSTOS INDIVIDUAIS	18
INVESTIMENTOS	21
PRINCIPAIS CONQUISTAS DE 2022	25
IDSS – ESTÁ TUDO IGUAL (MAS ESTÁ MELHOR!)	30
DESAFIOS PARA 2023	32

AUTOUIDADO, CIÊNCIA E ESPERANÇA – O PIOR FICOU PARA TRÁS

Os últimos dois anos deixaram um rastro de perdas irreparáveis e algumas certezas inconvenientes. A principal delas é o poder do inesperado.

Embora estejamos vivendo os tempos áureos do conhecimento e da tecnologia, nossa sociedade esteve à mercê de um organismo potencialmente letal, que impactou hábitos, crenças e nos alcançou de forma devastadoramente surpreendente.

Obrigou-nos a, primeiramente, retardarmos a marcha e adotarmos novos hábitos. Testou nossa esperança, resiliência. Por fim, fez-nos redescobrir o valor da ciência, instou-nos a novamente confiar nos séculos de civilização e de conhecimento que trouxeram a humanidade até esse ponto.

Felizmente o pior ficou para trás!

Voltamos a exibir sorrisos abertos, sem máscaras. Reacendemos a alegria e o entusiasmo que, por cerca de dois anos, dividiram lugar com a insegurança.

De todo esse contexto restam as lições:

A primeira delas diz respeito ao autocuidado, a assumir o controle de maneira consciente e responsável, agindo individualmente, mas buscando o bem e o interesse coletivos. Autocuidado, que também tem a ver com respeito. Respeito por si mesmo e, nesse caso específico, respeito pela humanidade.

Outro evidente aprendizado se relaciona a um dos sentimentos que tem impulsionado a humanidade nos momentos mais críticos de sua trajetória: a esperança. Essa, que é um farol para as noites sombrias, guiou-nos nesse período turbulento e nos preservou fortes, resilientes.

Por fim, talvez a mais importante lição tenha sido dada pela ciência. Diante do inesperado, do desconhecido, do imprevisível, a luz da pesquisa científica e do conhecimento acumulado pela humanidade permitiu que um escudo fosse erguido e detivesse o acelerado avanço da pandemia. Esse escudo se chama vacina e ele resulta de trabalho árduo, estudo, pesquisa, ensaios, método, dados e fatos.

Mas, por que tratar disso no Relatório Anual da ELOSAÚDE?

Por sermos uma empresa de saúde. Aliás, somos uma empresa de saúde com olhar e foco em pessoas, em seres humanos. Todos os aspectos da saúde dos indivíduos nos dizem respeito e nos afetam.

Além disso, o reflexo financeiro dos tratamentos não iniciados e/ou interrompidos por conta da pandemia vem sendo recebido pelas operadoras de saúde e ele é bastante acentuado.

Como poderá ser constatado adiante, os custos assistenciais vêm aumentando rapidamente (e isso não é uma particularidade da ELOSAÚDE) e não há sinais que evidenciem recuo em curto ou médio prazos.

O estado de pandemia já passou, mas os riscos da doença ainda não. Manter o autocuidado e o comportamento coletivamente adequado são fundamentais para não termos uma nova onda de adoecimentos e mortes.

Por outro lado, retomar os hábitos preventivos, o acompanhamento periódico da saúde, investir em mudanças positivas de estilo de vida e adotar práticas de uso racional dos serviços de saúde são atitudes consistentes que certamente contribuirão para o reequilíbrio econômico-financeiro dos planos, e é isso o que se espera dos Beneficiários.

No que diz respeito à ELOSAÚDE, o Conselho Deliberativo continua envidando esforços para oferecer aos seus Beneficiários e Patrocinadoras os melhores produtos, com ampla cobertura e custos acessíveis.

Adiante serão apresentados os principais indicadores de mais um ano de aprendizados e conquistas.

Os desafios continuam.

Felizmente, no tocante à pandemia, o pior ficou para trás, mas não podemos baixar a guarda.

Ciência e autocuidado! Responsabilidade, ações individuais e pensamento coletivo. O futuro espera por todos nós, com muita saúde!

Boa leitura!

**Conselho Deliberativo
ELOSAÚDE**



1. A ELOSAÚDE

A ELOSAÚDE é uma entidade de autogestão patrocinada, criada em fevereiro de 2010.

Tendo como Patrocinadoras Instituidoras: CGT Eletrosul – Companhia de Geração e Transmissão de Energia Elétrica do Sul do Brasil, Engie Brasil Energia S.A, Fundação Eletrosul de Previdência e Assistência Social – ELOS e PREVIG Sociedade de Previdência Complementar, a ELOSAÚDE é uma 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 2022, além das quatro Patrocinadoras Instituidoras, a Entidade contava outras cinco patrocinadoras, sendo elas: Diamante Geração de Energia Ltda., Engie Geração Solar Distribuída, Gralha Azul Transmissão de Energia S.A, Novo Estado Transmissora de Energia e Usina Termelétrica Pampa Sul S.A.

A ELOSAÚDE oferece planos médicos e odontológicos aos empregados de suas patrocinadoras, aos seus dependentes elegíveis, além de outros planos destinados aos ex-empregados – aposentados e pensionistas – vinculados aos fundos de pensão por elas instituídos.

Após a revisão e atualização do Planejamento Estratégico, ocorrida em maio de 2022, a Missão e os Princípios foram ratificados. Já a Visão e os Valores foram aprimorados de forma a representarem fielmente o atual momento e o que se pretende para o futuro.

A partir dessa mudança o alinhamento estratégico empresarial foi formalizado da seguinte maneira:

MISSÃO

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

VISÃO

“Ser uma autogestão de excelência em serviços de saúde e promoção de qualidade de vida aos seus beneficiários”.

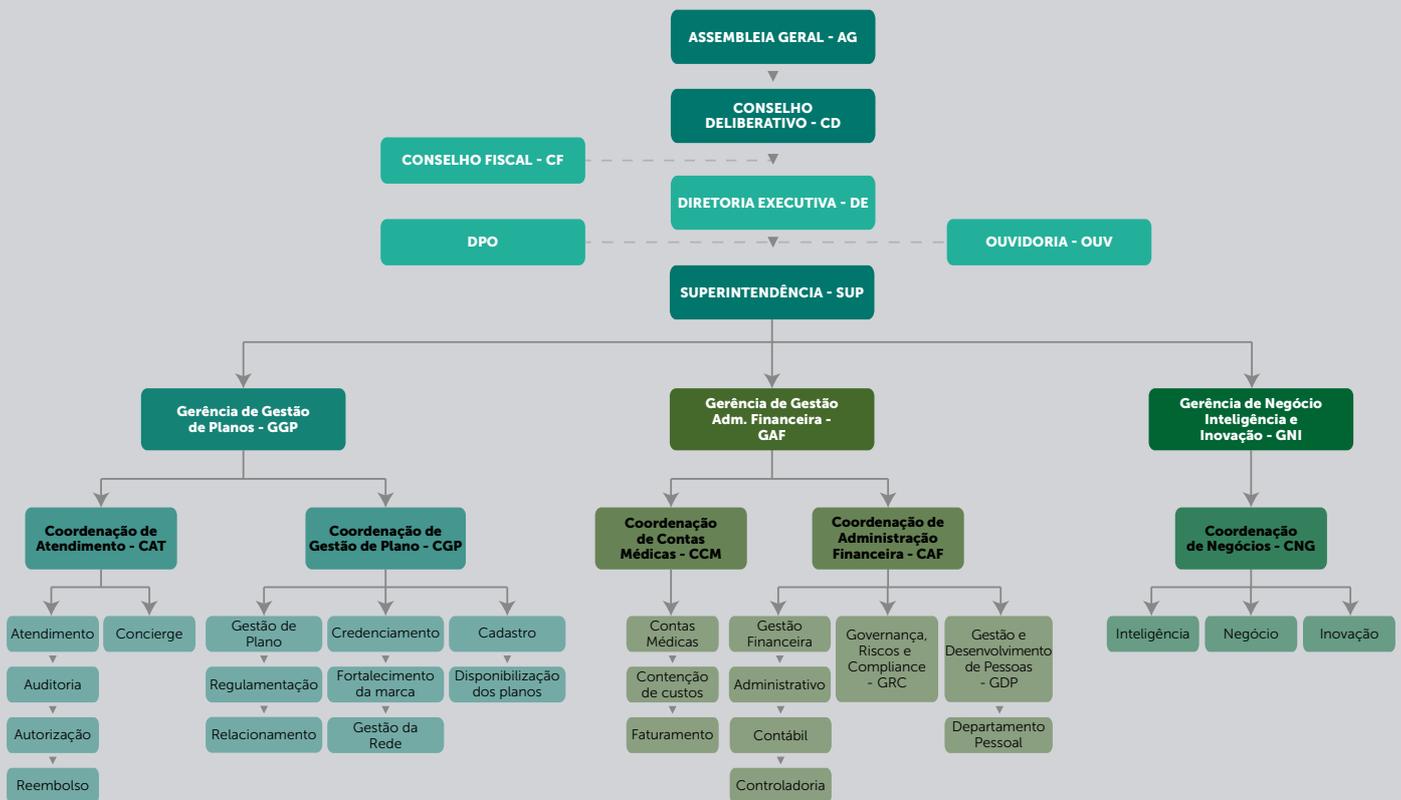
VALORES

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

PRINCÍPIOS

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

2. ORGANOGRAMA



**“O talento vence jogos, mas só o trabalho em equipe
ganha campeonatos”.**

Michael Jordan



3. ESTRUTURA DE PESSOAL

a. Diretoria - Prorrogação de mandatos

Considerando a previsão estatutária, que determina rotatividade entre a presidência do Conselho Deliberativo e a Presidência da Entidade, em 2022 deveria ter ocorrido tal alternância.

Contudo, a pedido da Patrocinadora CGT Eletrosul – devidamente homologado pela instância competente – os mandatos foram prorrogados na forma como estavam definidos, ou seja, o representante indicado por aquela Patrocinadora permaneceu na Presidência do Conselho Deliberativo, enquanto que o representante indicado pela Patrocinadora Engie continuou como Presidente da ELOSAÚDE.

A solicitação foi motivada por questões internas, de governança e elegibilidade, observadas pela CGT Eletrosul.

b. Colaboradores

Quanto ao número de colaboradores, houve evolução de 12% no quadro, cujo resultado no final de 2022 era o seguinte:

COLABORADORES	2021	2022
<i>Empregados</i>	27	41
<i>Estagiários</i>	4	4
<i>Contratos com Prazo Determinado</i>	10	1
Total	41	46

No tocante aos cargos e funções, a Entidade mantém a seguinte estrutura:

ESTRUTURA DE CARGOS	2021	2022
<i>Superintendente</i>	1	1
<i>Gerentes</i>	3	3
<i>Coordenadores</i>	4	4
<i>Contador</i>	1	1
<i>Analistas</i>	2	7
<i>Assistentes</i>	25	25
<i>Auxiliares</i>	0	0
<i>Recepcionista</i>	1	1
<i>Estagiários</i>	4	4
Total	41	46

O nível de escolaridade também evoluiu de um ano para o outro, tendo aumentado em 23% o número de empregados com escolaridade acima do "nível superior" (entre formados e formandos).

ESCOLARIDADE	2021	2022
<i>Mestrado</i>	1	1
<i>Pós-Graduado</i>	4	9
<i>Pós-Graduandos</i>	0	2
<i>Superior Completo</i>	17	13
<i>Superior Cursando</i>	8	12
<i>Ensino Médio Completo</i>	11	9
Total	41	46

No recorte por sexo, a equipe está dividida da seguinte maneira:

SEXO	2021	2022
<i>Masculino</i>	12	15
<i>Feminino</i>	29	31
Total	41	46

c. Ações e Programas de RH

A nova estrutura funcional da ELOSAÚDE, aprovada em 2021 pelo Conselho Deliberativo, foi implementada com o objetivo de suprir antigas necessidades da Entidade.

Uma delas estava diretamente relacionada à equipe interna. Desde a criação da Entidade, as atividades de recursos humanos vinham sendo desempenhadas pelo gestor Administrativo e Financeiro, contudo, diante do crescimento do time, a vinda de um profissional especialmente dedicado à essa área configurou-se como necessidade premente.

A chegada de um profissional de Recursos Humanos possibilitou o desdobramento de diversos programas, atividades e estratégias voltados aos profissionais internos.

Dentre as principais realizações de 2022 destacam-se:

- i. Revisão e ajuste das normas internas relativas aos processos seletivos (seleções internas, externas e processo seletivo misto);
- ii. Implementação de novos processos de acompanhamento aos recém-contratados (avaliações do período de experiência);
- iii. Realização de monitoria dos PDIs em todos os níveis;

- iv. Implementação das entrevistas de desligamento;
- v. Implantação do projeto "Café com o Superintendente";
- vi. Realização de ações de saúde, conscientização e palestras alusivas ao Outubro Rosa e ao Novembro Azul;
- vii. Implementação dos "Momentos de Escuta RH";
- viii. Remodelamento do processo de endomarketing e comunicação interna;

d. Treinamentos

A busca por melhoria contínua envolve, como item decisivo, a capacitação e a reciclagem de conhecimento de todo o corpo funcional da Entidade.

Nesse sentido, no ano de 2022 houve significativo reforço nas ações de desenvolvimento de pessoal. Quer seja por meio de treinamentos técnicos, quer pela participação em eventos e seminários, 100% da equipe passou por ao menos uma ação de capacitação e/ou reciclagem.

Quando são comparadas as cargas horárias, constata-se um aumento de mais de 110% em 2022, em perspectiva com o ano anterior.



EVENTO/TREINAMENTO	Nº PESSOAS	C.H.	C.H. TOTAL
EXCELL AVANÇADO	1	6	6
TÉCNICA DE COBRANÇA HUMANIZADA PARA AUTOGESTÃO EM SAÚDE	1	16	16
TREINAMENTO AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E PDI - GESTÃO	7	5	35
2º WORKSHOP ELOSAÚDE	40	17	680
CURSO: GOVERNANÇA CORPORATIVA E COMPLIANCE	1	8	8
13 SEMINÁRIO UNIDAS - BH	6	19	114
GESTÃO DE INDICADORES,	4	8	32
CURSO ATUALIZAÇÃO DE DIOPS/PPAS/PLANO DE CONTAS PARA OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE	1	4	4
WEBINAR MV - GESTÃO À VISTA: COMO A PREVISIBILIDADE IMPULSIONA RESULTADOS NAS OPERADORAS DE SAÚDE	1	1	1
ANS - OFICINAS SOBRE O PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE OPERADORAS (PQO/IDSS)	1	2	2
CBHPM - DESVENDANDO NA PRÁTICA SEUS SEGREDOS PARA COBRANÇAS E PAGAMENTOS ADEQUADOS.	1	8	8
PLANO DE AÇÃO - COMO FAZER?	8	4	32
GOVERNANÇA CORPORATIVA NA PRÁTICA EM OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE	5	8	40
WEBINAR BLENDUS - VERSÃO 4.0 DO PADRÃO TISS - ADEQUAÇÕES ENTRE PRESTADOR E OPERADORA E ENVIO PARA ANS	1	1	1
GOVERNANÇA CORPORATIVA E COMPLIANCE NA SAÚDE SUPLEMENTAR RN 518/22 (443/19)	1	40	40
FUNDAMENTOS LGPD LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS	48	1	48
CONGRESSO NACIONAL DE GESTÃO DE PESSOAS	1	10	10
CURSO: PREVENÇÃO E COMBATE À CORRUPÇÃO	3	10	30
CURSO: CONSTRUÇÃO DE UMA APS DA TEORIA À PRÁTICA	2	40	80
CURSO: ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE	2	12	24
EDIÇÃO 2022 - ENCONTRO DE CONTADORES E GESTORES DE OPS	1	16	
25 CONGRESSO UNIDAS - OS DESAFIOS DA SUSTENTABILIDADE DAS AUTOGESTÕES	20	25	500
WORKSHOP PLURAL: DESAFIOS NA SAÚDE SUPLEMENTAR	1	4	4
TREINAMENTO ANEXO IV DA RN 518/2022	3	7	21
POWER BI PARA SAÚDE SUPLEMENTAR	1	20	20
MICROSOFT POWER BI PARA DATA SCIENCE, VERSÃO 2.0	1	72	72
CARGA HORÁRIA TOTAL			1828



4. PLANOS DE SAÚDE

4.1 COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA DE BENEFICIÁRIOS

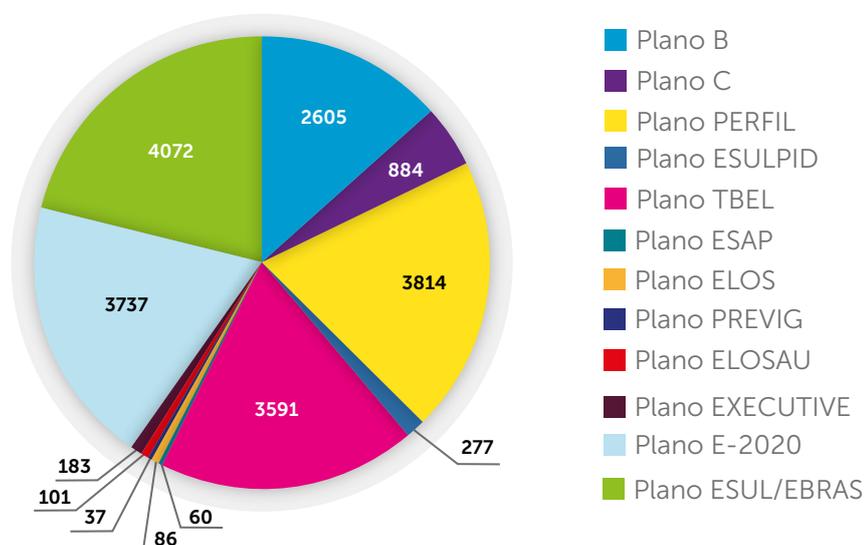
Considerando os planos médico-hospitalares e odontológicos nas duas modalidades de pagamento (pré e pós-pagamento) a carteira de planos apresentou crescimento real de 1,23% em 2022, encerrando o ano com 19.447 planos ativos.

O crescimento real leva em consideração não somente as inclusões havidas no ano, mas o total após o desconto das exclusões do mesmo período.

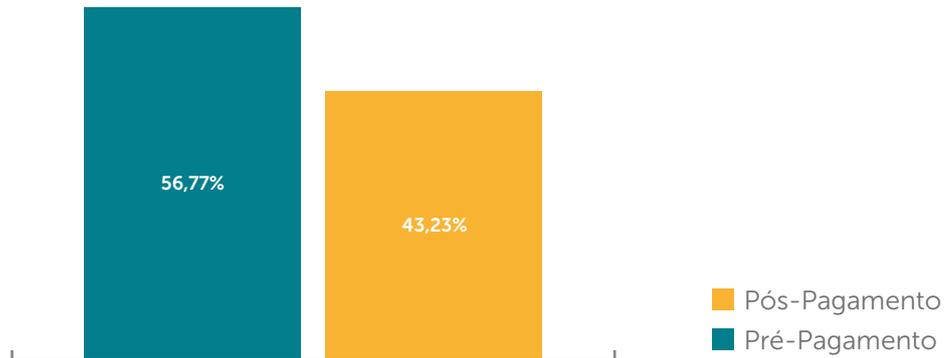
Com 56,77% dos beneficiários na carteira de pré-pagamento e 43,23% na de pós-pagamento, o ano foi fechado com a seguinte distribuição:

a. Carteira total – Recorte “Por plano” e “Por modalidade de pagamento”

DISTRIBUIÇÃO POR PLANO



MODALIDADE DE PAGAMENTO



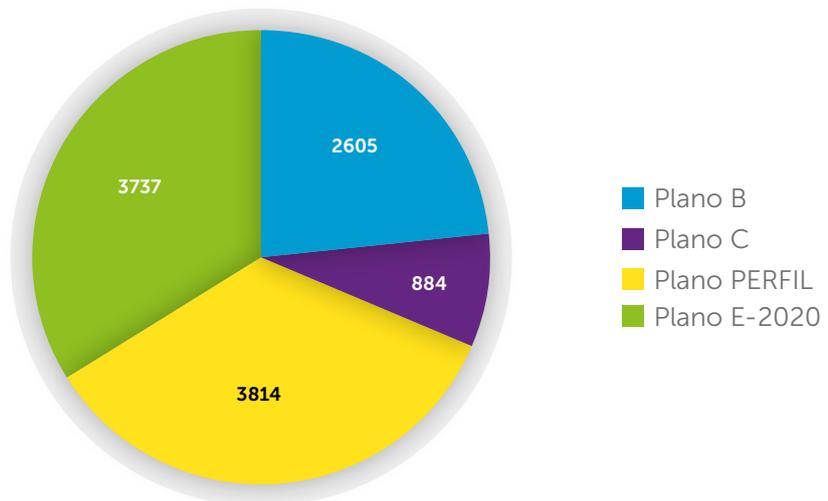
b. Por modalidade de pagamento - Pré-pagamento

A carteira de planos em pré-pagamento obteve crescimento real nominal de 895 planos, o que significa 8,82% de aumento em relação ao ano anterior.

Nominalmente o Plano Perfil foi aquele que mais cresceu, tendo aumento 477 beneficiários (14,29%), contudo, em termos percentuais o Plano C (odontológico) obteve a melhor marca, crescendo 26,29% (ou 184 beneficiários).

O recorte em pré-pagamento apresenta a seguinte composição:

PRÉ-PAGAMENTO

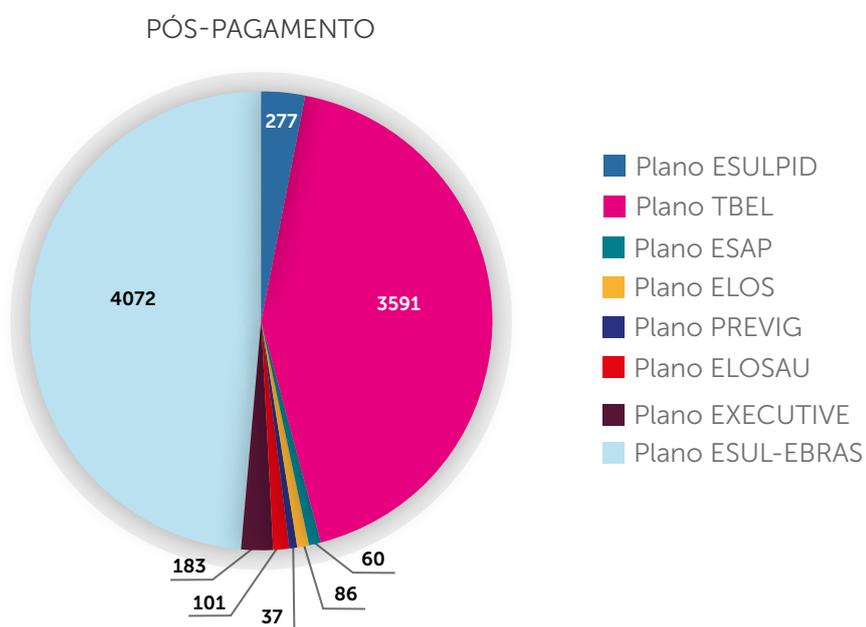


c. Por modalidade de pagamento - Pós-pagamento:

Nos planos de pós-pagamento o maior crescimento real nominal ocorreu na Engie (136 beneficiários no plano TBEL). Percentualmente a Fundação ELOS apresentou maior crescimento (13,16% ou 10 beneficiários).

No entanto, considerando a carteira total dessa modalidade de pagamento, houve recuo de 658 beneficiários em relação ao ano anterior. Esse resultado se deve, principalmente, ao encerramento do prazo de elegibilidade para a maior parte (567) dos beneficiários do plano ESUL-PID, plano este com prazo de vigência pré-definido pela Patrocinadora.

Dada a involução no número de beneficiários, a carteira de planos de pós-pagamento encerrou o ano com seguinte composição:



5. DADOS FINANCEIROS

5.1 RESULTADO GERAL DA ENTIDADE

A ELOSAÚDE encerrou o exercício com déficit de R\$ 3,18 Mi.

Parte desse resultado (R\$ 2,95 Mi) diz respeito às despesas residuais do plano de pré-pagamento da CGT Eletrosul, que esteve ativo de outubro a dezembro de 2021.

Considerando os prazos de recebimento e pagamento das faturas referentes aos serviços utilizados pelos beneficiários junto à rede credenciada, boa parte dos custos realizados ao longo dos últimos três meses de 2021 naquele plano, só foram apresentados para cobrança a partir do início de 2022, o que contribuiu para o resultado final negativo.

Não fossem essas despesas o resultado ainda seria negativo, contudo, o déficit seria de apenas R\$ 224 mil.

Observa-se, porém, que as despesas assistenciais apresentaram déficit acumulado de pouco mais de R\$ 12 Mi, o que demonstra um aumento considerável da utilização dos serviços médicos-hospitalares, fruto de demanda reprimida e do agravamento de doenças não identificadas precocemente em razão da pandemia.

Os investimentos, por sua vez, reagiram e contribuíram para minimizar o resultado operacional negativo. O resultado da operação financeira no ano foi superavitário em R\$ 1,95 Mi.

Por fim, a receita decorrente da atividade administrativa gerou resultado positivo de R\$ 7,23 Mi, consolidando-se com o melhor resultado geral do ano.

ORIGEM	RECEITAS (R\$)	DESPESAS R\$	DIFERENÇA R\$
<i>Operacional</i>	103.494.207,20	115.866.435,07	12.372.227,87
<i>Administrativa</i>	15.794.269,65	8.556.624,68	7.237.644,97
<i>Financeira</i>	5.567.203,14	3.615.826,61	1.951.376,53
TOTAL	124.855.679,99	128.020.364,76	-3.183.206,37



5.2 EVOLUÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

O custo assistencial total cresceu 7,93% (ou R\$ 8,91 Mi) em relação a 2021. O crescimento se concentrou nos planos de pré-pagamento, que tiveram incremento de 31,28% (R\$ 18,18 Mi) ao longo do ano.

Já os custos dos planos de pós-pagamento (custo operacional) recuaram 17,20% (R\$ 9,27 Mi).

Nesse segmento está claramente demonstrada e interferência do plano de pré-pagamento da CGT Eletrosul, que esteve ativo nos últimos três meses em 2021. Considerando que seus custos recaíram

sobre a ELOSAÚDE apenas em 2022, tem-se, de um lado esse plano contribuindo para o incremento dos custos dos planos pré e, de outro, para a redução de custos dos planos pós.

CUSTO ASSISTENCIAL TOTAL (ANTES DA INCIDÊNCIA DE COPARTICIPAÇÃO)		
TIPO DE PLANO	R\$ (EM MI)	REPRESENTAÇÃO %
Pós-pagamento	44,62	37%
Pré-pagamento	76,3	63%
TOTAL GERAL	120,92	100%

5.3 DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS PLANOS DE PRÉ-PAGAMENTO

Os planos em pré-pagamento (desconsiderando-se o plano da CGT Eletrosul) arracadaram, ao todo, R\$ 59,12 Mi, os quais foram destinados a custear uma despesa líquida de R\$ 64,81 Mi. Com isso, o resultado apurado ao final do exercício foi um déficit de R\$ 5,69 Mi.

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

Já os planos médicos "E-2020" e "PERFIL" apresentaram déficit de R\$ 3,01 Mi e R\$ 3,21 Mi respectivamente, contribuindo decisivamente para que a sinistralidade geral da entidade superasse os 100%.

PLANO	RECEITA R\$	DESPESA R\$	COPARTICIPAÇÃO R\$	CUSTO PURO R\$	RESULTADO R\$	SINISTRALIDADE (%)
Plano E-2020	38.089.873,06	43.470.449,46	2.349.298,12	41.121.151,34	- 3.031.278,28	107,96%
Plano Perfil	18.979.877,63	24.327.951,80	2.134.867,77	22.193.084,03	- 3.213.206,40	116,93%
Plano B	721.896,67	689.913,40	126.969,75	562.943,65	158.953,02	77,98%
Plano C	1.328.642,33	1.148.619,56	206.304,05	942.315,51	386.326,82	70,92%
TOTAIS	59.120.289,69	69.636.934,22	4.817.439,69	64.819.494,53	-5.699.204,84	109,64%

5.4 SINISTRALIDADE DOS PLANOS

A sinistralidade geral dos planos de pré-pagamento ativos, fechou o ano em 109,64%.

Sinistralidade Geral - 109,64%

Sinistralidade Plano E-2020 - 107,96%

Sinistralidade Plano Perfil - 116,93%

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

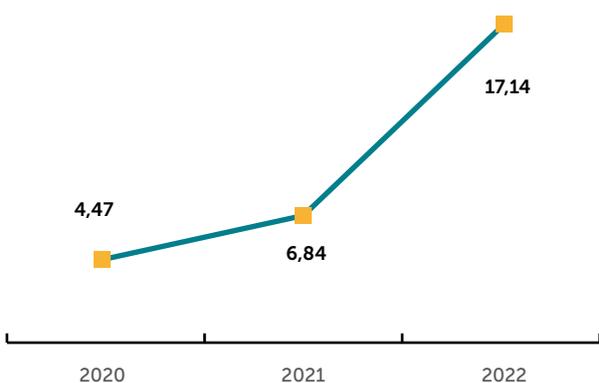
6. 50 MAIORES CUSTOS INDIVIDUAIS

a. Evolução dos custos

Parte do efeito de “represamento” que o mercado de saúde percebeu desde o início da pandemia de Covid-19, no que diz respeito aos custos e à utilização de serviços de saúde, passou a ser sentido de forma agressiva em 2022.

Esse efeito pode ser constatado na análise evolutiva dos 50 maiores custos dos planos E-2020 e PERFIL.

SÉRIE COMPARADA - 50 MAIORES CUSTOS INDIVIDUAIS - PLANOS E-2020 E PERFIL - EM R\$ (MI)



Em apenas um ano o custo somado dos 50 maiores consumidores individuais teve um salto de 150,58%, partindo de R\$ 6,84 Mi em 2021 para R\$ 17,14 Mi em 2022.

Há que se considerar, naturalmente, que não estão sendo comparados os custos para exatamente os mesmos indivíduos. Trata-se de um recorte que bem evidencia a agressividade com que os custos vêm aumentando ao longo dos anos (nos últimos dois anos (de 2020 a 2022) esse aumento foi de 283,45%).

b. Maiores custos individuais

Esse recorte considera os maiores custos individuais até o limite de 50 indivíduos, independentemente de qual o seu plano (E-2020 ou PERFIL), e não os 25 maiores custos de cada plano.

Por questão de sigilo e respeito aos beneficiários, a identificação foi suprimida e a ordem de apresentação dos dados leva em consideração os valores gastos (do maior para o menor)

POSIÇÃO	PLANO	VALOR GASTO R\$
1º	E - 2020	R\$ 1.006.631,75
2º	E - 2020	R\$ 858.633,06
3º	E - 2020	R\$ 798.024,27
4º	E - 2020	R\$ 578.765,27
5º	E - 2020	R\$ 522.784,75
6º	E - 2020	R\$ 498.461,16
7º	E - 2020	R\$ 465.059,83
8º	E - 2020	R\$ 430.441,61
9º	E - 2020	R\$ 428.522,55
10º	E - 2020	R\$ 345.413,57
11º	E - 2020	R\$ 334.063,79
12º	E - 2020	R\$ 327.874,37
13º	E - 2020	R\$ 313.034,16
14º	E - 2020	R\$ 311.881,31
15º	E - 2020	R\$ 311.086,07
16º	E - 2020	R\$ 307.743,59
17º	E - 2020	R\$ 307.416,73
18º	E - 2020	R\$ 297.084,85
19º	E - 2020	R\$ 287.620,99
20º	E - 2020	R\$ 271.708,76
21º	E - 2020	R\$ 266.031,82
22º	E - 2020	R\$ 265.267,85
23º	E - 2020	R\$ 258.315,20
24º	E - 2020	R\$ 255.570,73
25º	E - 2020	R\$ 254.349,23
26º	E - 2020	R\$ 250.542,06
27º	E - 2020	R\$ 247.265,00
28º	E - 2020	R\$ 236.320,89
29º	E - 2020	R\$ 235.308,01
30º	E - 2020	R\$ 217.944,08
31º	E - 2020	R\$ 209.887,64
32º	E - 2020	R\$ 209.769,72
33º	E - 2020	R\$ 197.061,13
34º	E - 2020	R\$ 194.595,52
35º	E - 2020	R\$ 185.690,23
36º	E - 2020	R\$ 184.279,39
37º	E - 2020	R\$ 179.561,53
38º	E - 2020	R\$ 178.271,89
39º	E - 2020	R\$ 175.282,63
		R\$ 13.203.567,00

POSIÇÃO	PLANO	VALOR GASTO R\$
1º	PERFIL	R\$ 1.004.962,38
2º	PERFIL	R\$ 513.442,27
3º	PERFIL	R\$ 442.287,89
4º	PERFIL	R\$ 383.252,39
5º	PERFIL	R\$ 347.459,94
6º	PERFIL	R\$ 309.865,53
7º	PERFIL	R\$ 201.472,23
8º	PERFIL	R\$ 191.573,79
9º	PERFIL	R\$ 187.897,05
10º	PERFIL	R\$ 184.513,71
11º	PERFIL	R\$ 176.180,72
		R\$ 3.942.907,89

Dos 50 beneficiários analisados, 12 já não permaneciam ativos na ELOSAÚDE em 31.12.2022

c. Recorte "por plano"

Os planos E-2020 e PERFIL, somados, totalizavam 7551 beneficiários ativos em dezembro de 2022. Os 50 beneficiários aqui destacados representam 0,66% da massa total inscrita nesses planos.

Embora, em número de beneficiários, esse percentual seja inexpressivo, quando a mesma comparação diz respeito aos custos, o resultado é impactante, pois demonstra que menos de 1% dos beneficiários foram responsáveis por 25% dos custos totais dos dois planos.

COMPARAÇÃO ENTRE OS 50 MAIORES CUSTOS E A CARTEIRA TOTAL DE PLANOS (PLANOS E-2020 E PERFIL)

PLANOS	EM N. DE BENEFICIÁRIOS			EM CUSTO R\$		
	50 MAIORES	TOTAL BENEF	%	50 MAIORES	TOTAL BENEF	%
<i>Plano E-2020</i>	39	3737	0,51%	13.203.567,00	43.470.449,46	30,37%
<i>Plano PERFIL</i>	11	3814	0,15%	3.942.907,89	24.327.951,80	16,21%
TOTAIS	50	7551	0,66%	17.146.474,89	67.798.401,26	25,29%

O Plano E-2020 foi o mais afetado por essa realidade, vez que comporta 39 beneficiários entre os 50 maiores custos, e esse pequeno grupo (0,51% do total) utilizou 30,37% das despesas totais do plano (R\$ 13,2 Mi). Já no Plano PERFIL, 11 beneficiários (0,15% do total) utilizaram 16,21% dos recursos totais do plano, perfazendo R\$ 3,94 Mi no espaço de um ano.

No tocante aos custos médios, o conjunto dos beneficiários desses planos utiliza, em média, R\$ 8.978,73 por ano. Retornando ao grupo dos 50 maiores custos individuais, essa média sobe para R\$ 324.929,50 (a diferença corresponde a mais de 3.700%).

d. Contexto epidemiológico

Do ponto de vista epidemiológico, a patologia que gera os maiores custos coletivos é a oncologia, com 24 beneficiários em tratamento ao longo do ano.

Em seguida as doenças neurológicas, com 6 beneficiários assistidos em 2022.

As doenças degenerativas também impactam severamente nos custos. Nesse caso, o impacto decorre não da quantidade de pessoas em tratamento (apenas 3 beneficiários), mas sim dos expressivos valores dos tratamentos empregados.

A composição geral dos 50 maiores custos individuais, bem como a significância de cada tipo de patologia em relação ao custo total, é a seguinte :

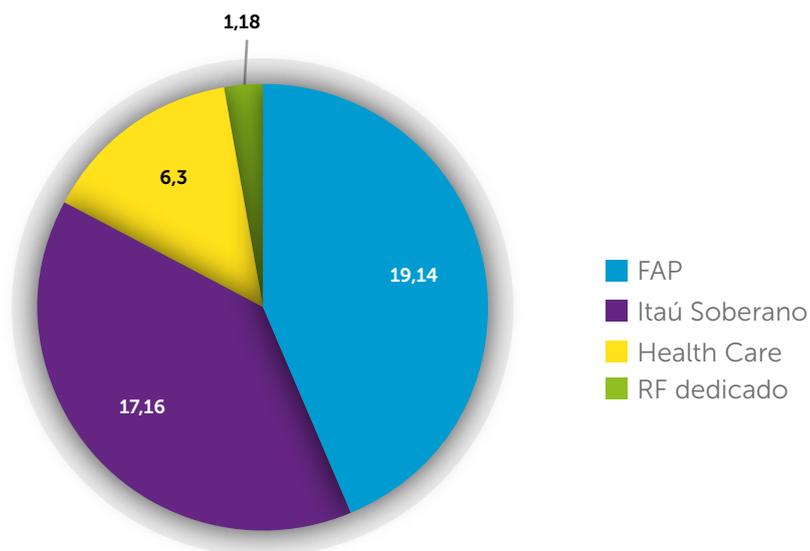
PATOLOGIA	BENEFICIÁRIOS	VALOR	% CUSTO
<i>Oncológica</i>	24	9.194.908,33	53,63%
<i>Neurológica</i>	6	1.706.512,79	9,95%
<i>Outras</i>	6	1.548.101,11	9,03%
<i>Degenerativa</i>	3	1.527.487,54	8,91%
<i>Nefrológica</i>	3	1.334.280,07	7,78%
<i>Pneumológica</i>	3	810.363,56	4,73%
<i>Cardíaca</i>	4	806.877,41	4,71%
<i>Covid-19</i>	1	217.944,08	1,27%
TOTAIS	50	17.146.474,89	100,00%

7. INVESTIMENTOS

A ELOSAÚDE encerrou o ano com R\$ 43,8 milhões distribuídos em quatro aplicações distintas, que compõem sua carteira de investimentos.

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

FUNDOS ELOSAÚDE - COMPOSIÇÃO (R\$ - EM MI)



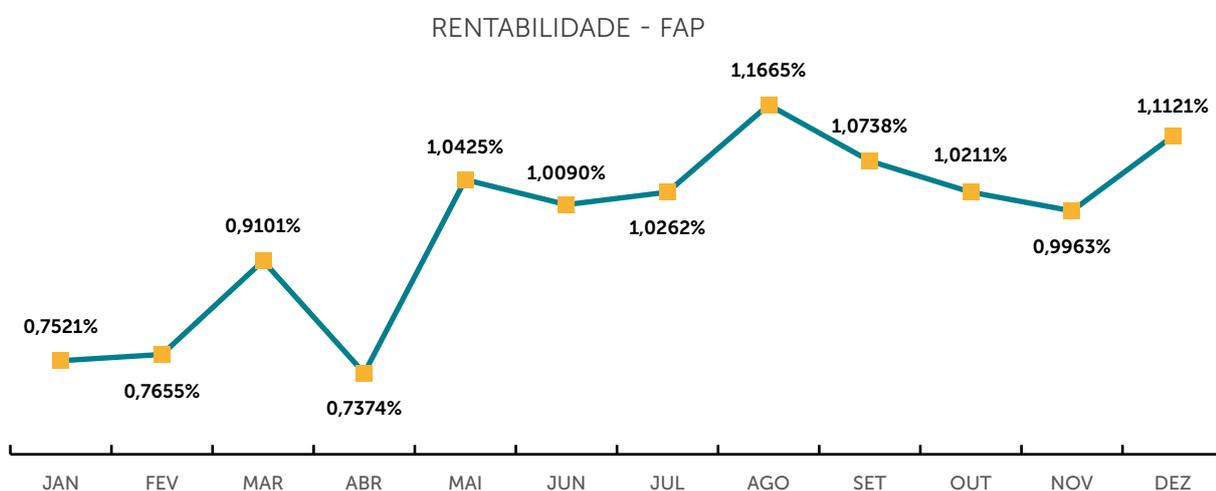
7.1 – FAP

O fundo onde estão depositados os recursos do FAP encerrou o ano com rendimento médio mensal de 0,9668%.

Consideradas as regras de utilização do recurso (custear parte da mensalidade dos titulares elegíveis a recebê-lo), ao longo de 2022 foram utilizados R\$ 1,63 milhões deste fundo.

Computando-se os saques e o rendimento obtido em aplicações financeiras, em 31.12.2022 o FAP contava com valor nominal de R\$ 19,14 Milhões.

a. Rendimentos mensais - FAP

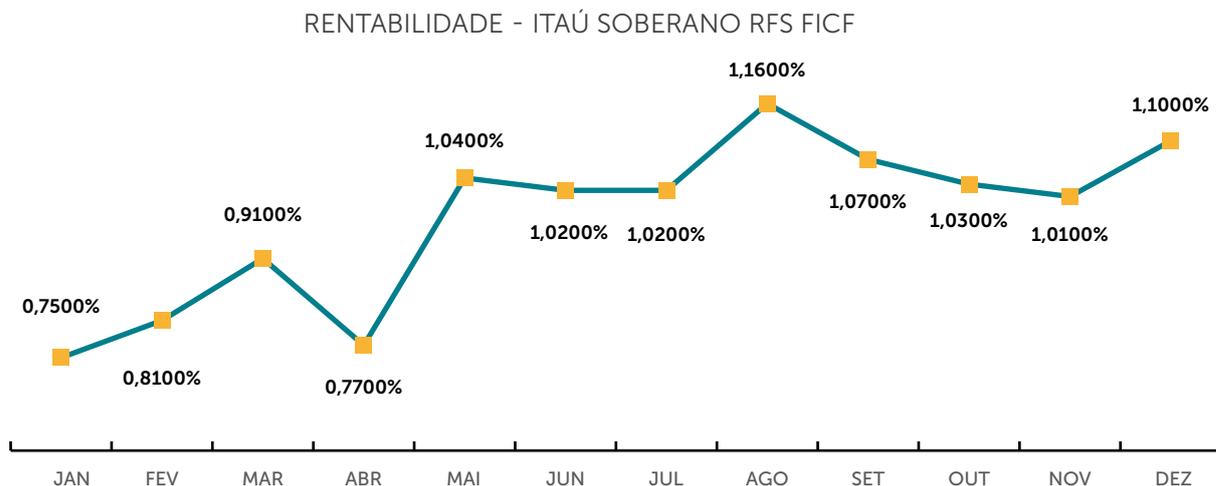


7.2 – FUNDO ITAÚ SOBERANO

O fundo Soberano, aplicado junto ao banco Itaú S.A. obteve rendimento médio mensal de 0,9849%.

Em 31.12.2022 este fundo contava com valor nominal de R\$ 17,16 Milhões.

a. Rendimentos mensais – Fundo ITAÚ Soberano

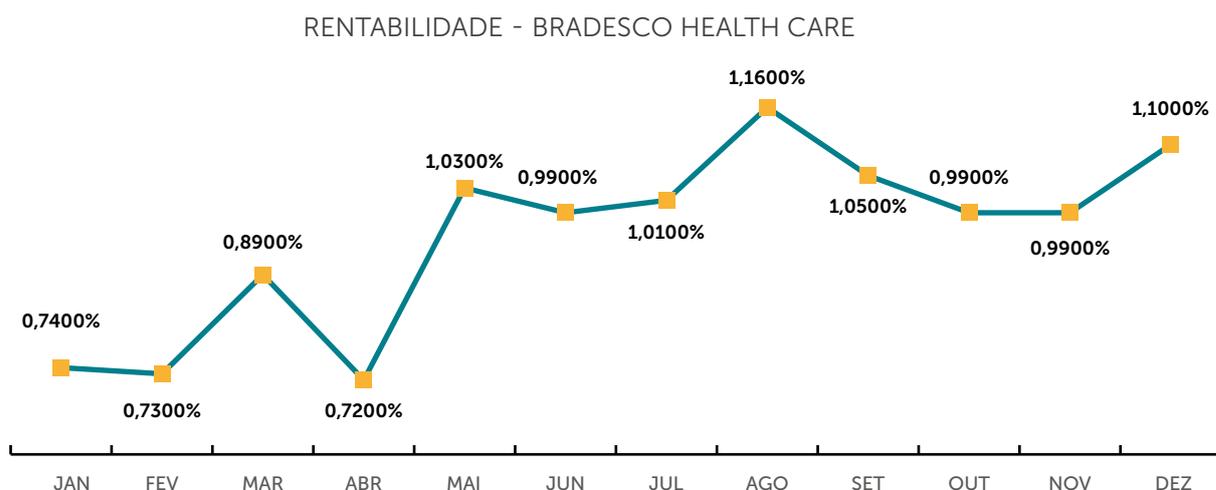


7.3 – FUNDOS LIGADOS À ANS

O fundo Health Care, aplicado junto ao Banco Bradesco S.A. obteve rendimento médio mensal de 0,9491%.

Em 31.12.2022 o fundo Health Care contava com valor nominal de R\$ 6,3 Milhões.

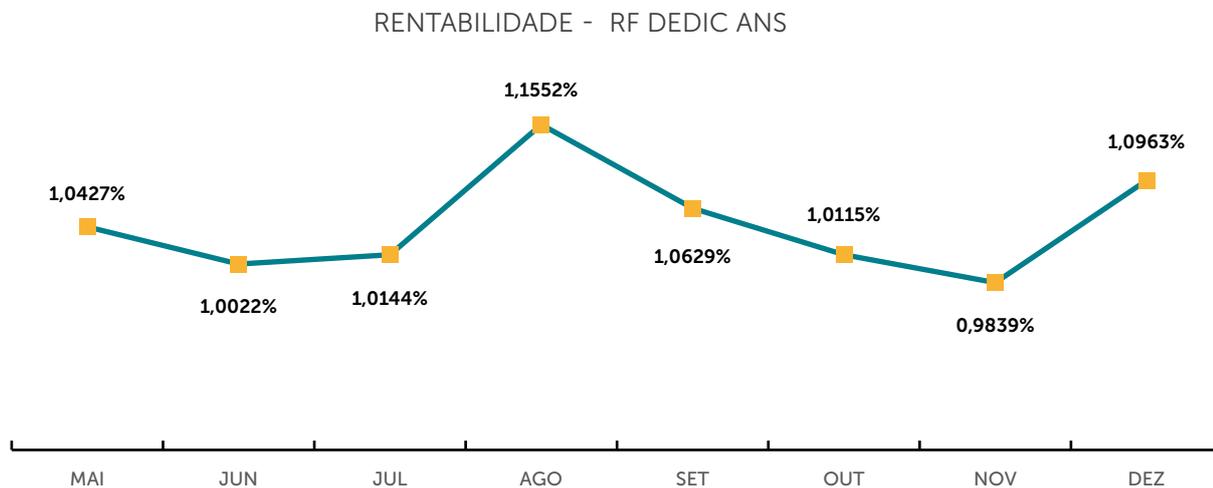
a. Rendimentos mensais – Bradesco Health Care



Para fazer frente às necessidades regulatório, em maio de 2022 foi aberto um novo fundo, RF Dedicado ANS, junto ao Banco do Brasil.

O rendimento médio mensal obtido neste fundo foi de 0,9612% fechado o ano com R\$ 1,18 Milhões.

b. Rendimentos mensais – RF Dedicados ANS



**"As conquistas humanas compõem-se de 1% de
inspiração e 99% de transpiração".**

Thomas Edison



8. PRINCIPAIS CONQUISTAS DE 2022

a. Programas de otimização de custos – resultados

Fazer frente à crescente de custos sem comprometer a qualidade da entrega ou os direitos dos beneficiários. Esse é, sem dúvida, o mais importante desafio no que diz respeito à perenidade de qualquer operadora de planos de saúde, especialmente as de autogestão.

Para enfrentar esse desafio a ELOSAÚDE vem implementando medidas de racionalização de recursos, cujos resultados estão dispostos a seguir:

- **Gestão de compras de OPME** – que avalia pertinência, quantidades, especificações técnicas, aderência à medicina baseada em evidências e, além disso, negocia os OPME (órteses, próteses e materiais especiais) adquiridos pela ELOSAÚDE para utilização por seus beneficiários.

Ao longo de 2022 esse programa gerou economia de R\$ 253 Mil.

- **Gestão de compras de medicamentos de alto custo** – que tem por objetivo viabilizar a aquisição de medicamentos de alto custo, de uso contínuo ou prolongado, pelas melhores condições de compra.

Ao longo de 2022 esse programa gerou economia de R\$ 752 Mil.

- **Gestão de compras de oncológicos infusionais** – cujo objetivo é analisar as negociações mantidas junto às clínicas de infusão de medicamentos oncológicos, e propor modelos de racionalização de processos e custos.

Ao longo de 2022 esse programa gerou economia superior a R\$ 900 Mil.

b. Recuperação de crédito

Como parte das estratégias que visam ao equilíbrio econômico-financeiro dos planos de pré-pagamento, a ELOSAÚDE investiu fortemente na recuperação de créditos decorrentes de mensalidades e/ou participações não pagas.

Ao longo do ano 465 beneficiários foram contatados com propostas de renegociação que resultaram em 37% de sucesso (R\$ 375 Mil recuperados em 12 meses).

Essa atividade conta com um recurso dedicado, cujos objetivos não se restringem à recuperação de valores, mas também à manutenção do beneficiário no plano de saúde.

c. Implantação da comissão de gestão de custos e sinistralidade

Na mesma esteira de racionalização de recursos e gerenciamento detido dos custos assistenciais, foi criada a Comissão de Gestão de Custos e Sinistralidade.

Trata-se de um grupo multidisciplinar, formado por colaboradores de diversas áreas, cujos objetivos são:

- i. Acompanhar a sinistralidade dos planos de pré-pagamento e os custos e sinistros dos planos de pós-pagamento;
- ii. Analisar os dados e as informações inerentes ao tema;
- iii. Construir hipóteses e cenários baseados em dados e estudos;
- iv. Elaborar e propor alternativas para o enfrentamento de cenários adversos;
- v. Elaborar e propor alternativas de controle de agravamentos;
- vi. Elaborar e propor mecanismos de prevenção e atuação contenciosa;
- vii. Atuar e/ou acompanhar a implementação de planos, estratégias, projetos, ações e iniciativas, aprovados pelas instâncias competentes, para o enfrentamento da sinistralidade e suas consequências;

viii. Congregar as iniciativas isoladas – já existentes –, analisá-las, fortalecê-las, acompanhar e medir seus resultados, ajustando as estratégias e planos sempre que se fizer necessário;

ix. Acompanhar, aferir e divulgar os resultados dos planos, estratégias, projetos, ações e iniciativas aprovados e implementados.

A comissão foi implantada em novembro de 2022. Na ocasião, foi realizado um workshop de dois dias, conduzido por um consultor externo, para debater o cenário adverso de custos e os principais ofensores.

d. Implantação de auditoria de fármacos oncológicos

Outra iniciativa técnica voltada à gestão de custos, também deflagrada no final de 2022, foi a implantação da auditoria de fármacos oncológicos.

Essa atividade tem por objetivo atuar na gestão das contas médicas emitidas pelas clínicas oncológicas. Por meio de análises técnicas focadas em fracionamento, unitarização e dosagem baseada em posologia.

A execução da atividade é realizada por uma profissional farmacêutica, que atua em parceria com a área de contas médicas da ELOSAÚDE.

Por se tratar de atividade iniciada no último mês do ano, a economia decorrente do trabalho passará a ser auferida a partir de 2023.

e. Remodelamento da área assistencial – Incorporação do reembolso

A entrega principal de um plano de saúde se realiza no momento em que seu beneficiário utiliza os serviços médico-hospitalares e odontológicos por ele disponibilizados.

Nesse sentido, as áreas assistenciais (autorizações e reembolso) representam a concretização da entrega, ou seja, as principais áreas de interface do beneficiário junto à ELOSAÚDE.

Até o primeiro trimestre de 2022, por razões estruturais anteriormente definidas, essas duas áreas atuavam sob gestões distintas. Porém, o entendimento de que o objetivo final de ambas é idêntico, fez com que a Diretoria unificasse a operação, alocando a área de reembolso sob a coordenação de atendimento, ambas vinculadas à Gestão do Plano.

A unificação trará mais sinergia nas entregas e gerará ganho de escala nas atividades operacionais do dia a dia.



f. Representação institucional em nível nacional

A atuação colaborativa e associativa constitui-se como um dos principais signos de interação das autogestões, vez que, majoritariamente, não concorrem entre si em seu ramo de atividade.

Integrada a essa cultura, a ELOSAÚDE participa ativamente de entidades associativas que congregam as autogestões, sendo uma delas a UNIDAS – União Nacional de Instituições de Autogestão em Saúde.

Nessa entidade a ELOSAÚDE mantém representante no Conselho Deliberativo e em outras importantes comissões multisetoriais, sendo elas:

- **Comissão de Modelos de Atenção à Saúde**, cujo objetivo é tratar de assuntos relacionados às pessoas, de forma sistemática, por meio de uma visão integral do cuidado, observando os determinantes mais amplos de saúde. É responsável por discutir temas que envolvem Atenção Primária à Saúde, como promoção, proteção, prevenção, cura, reabilitação e cuidados paliativos;
- **Comissão de Inovação, Tecnologia e Gestão da Informação**, onde são analisados e debatidos os aspectos inerentes ao incremento tecnológico voltado ao mercado de operadoras de saúde.
- **Comissão Jurídica**, na qual o alvo dos trabalhos é a legislação incidente sobre o segmento, especialmente no que diz respeito à Lei 14.454.
- **Comissão de Modelo de Remuneração e Gestão de Rede**, criada para discutir sobre novas tendências de modelos de remuneração e gestão dos negócios voltados à saúde.
- **Comissão de Qualidade e Governança Corporativa**, que tem como objetivo contribuir com as melhores práticas no tocante da qualidade e governança, de forma a garantir melhor alinhamento estratégico e sustentabilidade das autogestões.
- **Comissão atuarial, contábil e de custos**, cujo objetivo é abordar metodologias, assuntos técnicos – demonstrando seus impactos – e assuntos cotidianos da área atuarial, permitindo a troca de informações e a apresentação das melhores práticas.
- **Comissão de Ouvidores**, que reúne os ouvidores das operadoras e tem por objetivo discutir as melhores práticas, além de trocar experiência entre operadores da área.

- **Comissão de RH**, que visa ao compartilhamento de conhecimento, apresentando e discutindo novas tendências de mercado, com o propósito de desenvolver as áreas de Recursos Humanos das operadoras.

A participação nas comissões favorece o intercâmbio de conhecimentos e experiências positivas, além de contribuir para o aprimoramento do grupo de líderes e gestores da Entidade.

g. Revisão do planejamento estratégico

Outra importante realização do ano de 2022 foi a revisão do planejamento estratégico da Entidade.

O processo foi realizado em duas etapas, sendo a primeira apenas no âmbito gerencial e a segunda contando com a participação do corpo de empregados.

Na primeira fase foram realizadas as análises técnicas mais complexas, que demandaram maior tempo, análise de dados e variáveis de impacto. A conclusão do trabalho se deu em um workshop que contou com a presença de empregados, diretores e membros do Conselho Deliberativo.

Ao longo de dois dias de evento foram traçadas as diretrizes mestras que conduzirão a ELOSAÚDE ao futuro pretendido pela alta administração da Entidade.

Além disso, o alinhamento estratégico – representado por missão, visão, valores e princípios – também foi revisto. A visão de futuro foi repactuada e aos “valores” foi acrescido um novo conceito: empatia.

i. Nova visão de futuro

Para o novo ciclo quinquenal, a visão de futuro ficou assim definida: **“Ser uma autogestão de excelência em serviços de saúde e promoção de qualidade de vida aos seus beneficiários”**.

A visão traduz um olhar renovado em direção à qualidade de vida do público assistido e preserva antigos compromissos relacionados à busca contínua por excelência em produtos e serviços.

h. Planejamento para implantação da nova sede

Aprovada pelo Conselho Deliberativo, também nos últimos meses de 2022, a proposta de implantação da nova sede administrativa da ELOSAÚDE vem ao encontro de uma necessidade observada havia algum tempo.

Com o crescimento da Entidade a atual sede já não comportava as necessidades físicas da equipe e de acessibilidade aos beneficiários (acesso para cadeirantes e pessoas com mobilidade reduzida, espaço, estrutura etc.) tampouco as necessidades técnicas e tecnológicas (cabeamento lógico, infraestrutura elétrica e telefonia).

A área administrativa-financeira, que está à frente do projeto, recebeu do Conselho a missão realizar um estudo que contemple aspectos importantes como localização, espaço físico, custos etc.

A mudança de sede está prevista para ocorrer ainda no primeiro semestre de 2023

i. Implantação do novo plano Eletrosul

Conforme planejado em 2021, para atender à necessidade da Patrocinadora CGT Eletrosul – necessidade esta decorrente de acordos coletivos de trabalho e negociações sindicais - em 1º de janeiro de 2022 a ELOSAÚDE implantou o novo plano de saúde desse grupo de beneficiários.

O processo ocorreu de forma automatizada e harmônica, sem interrupções de atendimento e sem que o beneficiário precisasse realizar qualquer ação.

Com isso, o plano que a Patrocinadora oferece aos seus empregados e dependentes que, por três meses foi ofertado na modalidade de pré-pagamento, voltou a ser pós-estabelecido (custo operacional).

j. Expansão de rede nas áreas descentralizadas

O esforço para expansão da rede credenciada nas áreas descentralizadas (áreas distantes dos centros urbanos) onde as Patrocinadoras mantêm operação continua sendo realizada.

Em 2022 o conjunto eólico de Campo Largo (Umburanas/Ourolândia/Jacobina, no Estado da Bahia) passou a contar com autonomia e suficiência de rede.

Além dessas localidades, foram visitados pela equipe de ELOSAÚDE prestadores de serviços que atendem ao conjunto eólico de Trairi (Trairi, Itapipoca, São Gonçalo Do Amarante e Paraipaba, no Ceará), e às Companhias Energéticas Jaguará e Miranda (Sacramento, Rifaina, Uberaba e Uberlândia, nos Estados de São Paulo e Minas Gerais).

Ao todo, nessas ações, mais de 150 convites de credenciamento foram apresentados e as negociações seguirão sendo formalizadas ao longo de 2023.

k. Implantação do programa de gestão de crônicos – CGT Eletrosul

Com o objetivo de atender à demanda apresentada pela Patrocinadora CGT Eletrosul, no que diz respeito à realização de investimentos em saúde preventiva e qualidade de vida, foi implantado em 2022 um amplo programa de acompanhamento aos beneficiários portadores de patologias crônicas previamente conhecidas.

Voltado exclusivamente aos empregados da Patrocinadora, o programa apresenta os seguintes objetivos:

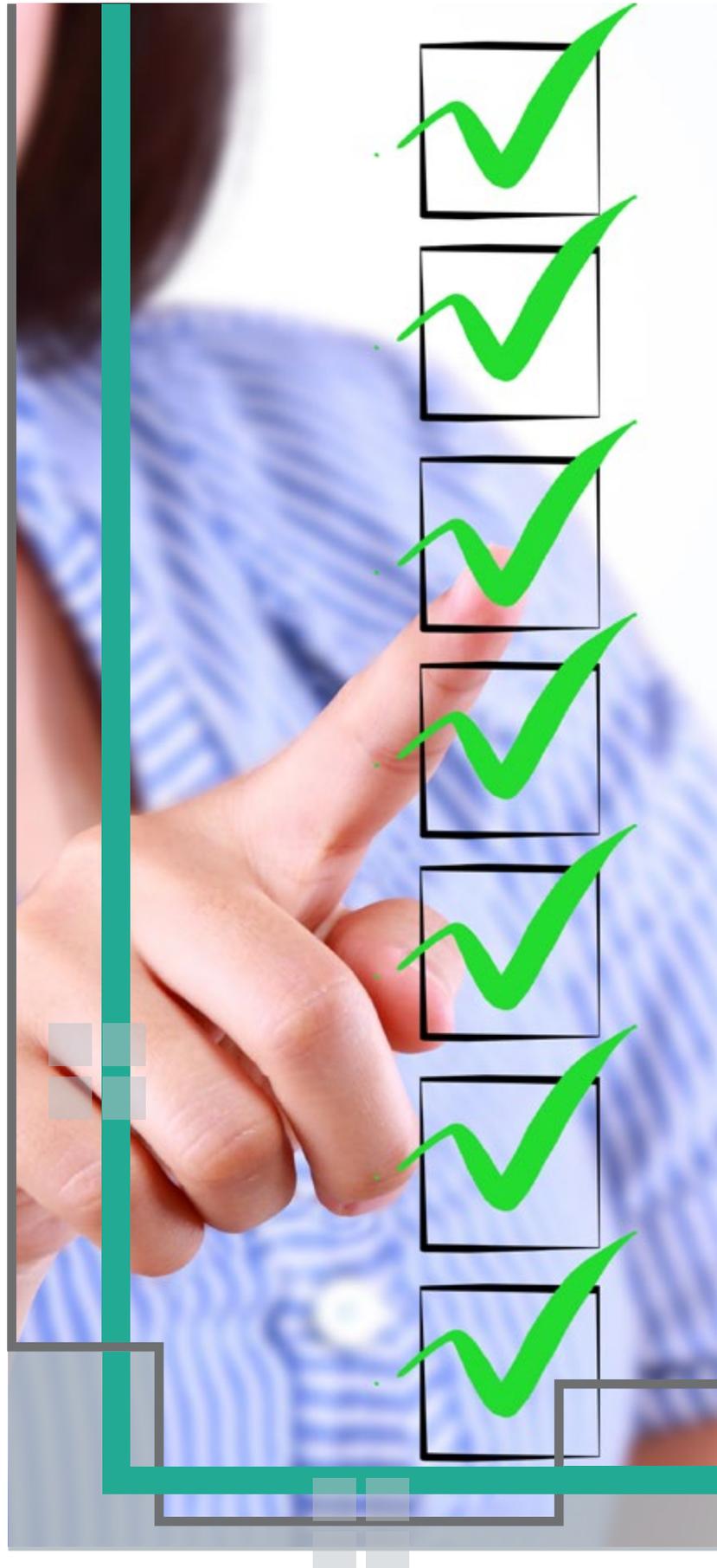
- i.* Impactar positivamente a saúde e a qualidade de vida dos assistidos;
- ii.* Estabilizar condições crônicas descompensadas;
- iii.* Reverter condições crônicas passíveis de atuação preventiva;
- iv.* Estimular o autocuidado;
- v.* Incentivar e contribuir para a adoção de hábitos de saúde positivos;
- vi.* Esclarecer e educar os assistidos sobre sua condição de saúde;
- vii.* Estimular a longevidade saudável e independente;
- viii.* Impactar positivamente a percepção de felicidade dos assistidos.

Implantado no quarto trimestre, o programa encerrou o ano com 91 beneficiários ativos e integrados a uma ou mais estratégias de gestão do cuidado e acompanhamento.

I. Estruturação da área de Governança, Riscos e Compliance

Fazer frente ao novo cenário regulatório e, principalmente, atuar junto à Diretoria e ao Conselho Deliberativo, contribuindo para conduzir a ELOSAÚDE a novos patamares de profissionalização no que diz respeito à sua governança interna e, principalmente, às regras e aos padrões exigidos pelo *compliance*. Foram essas as premissas sobre as quais foi estruturado a área de GRC – Governança, Risco e *Compliance*.

Os principais – e primeiros – desafios da área estão relacionados ao estabelecimento de padrões, regularidade, previsibilidade, além da identificação e mensuração dos riscos inerentes às atividades da Entidade, bem como a identificação e implementação de controles internos para a mitigação destes riscos.





9. IDSS – ESTÁ TUDO IGUAL (MAS ESTÁ MELHOR!)

Para a ELOSAÚDE, o ano de 2022 terminou exatamente da mesma forma como começou...

Parece ruim?

Não quando o assunto em pauta é Excelência! E Excelência com "E" maiúsculo.

Isso porque, pelo quinto ano consecutivo, a Entidade alcançou o nível de excelência no IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – principal indicador de qualidade que avalia as operadoras do mercado de saúde suplementar.

Definido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, o IDSS avalia quatro dimensões, por meio de trinta e dois indicadores distintos e de amplo espectro. Produtos, qualidade dos serviços e rede de atendimento, sanidade econômico-financeira, gestão por processos e controles, conformidade e transparência são os principais temas alusivos às entidades de saúde suplementar atuantes no país que a Agência avalia e acompanha por meio dessa ferramenta.

A soma dos pontos obtidos nos 32 indicadores resulta em uma nota final, que vai de zero a um, dividida em "cortes" de 20 centésimos cada. O nível de excelência é considerado a partir do resultado igual ou superior a 0,8.

Nos últimos cinco anos consecutivos a ELOSAÚDE alcançou resultados expressivos e se manteve na faixa de excelência.

Em 2022 (ano base 2021), cujo resultado foi divulgado pela ANS nos últimos dias de dezembro, a operadora mais uma vez se superou e conquistou marca que ultrapassou com folga a linha de excelência do IDSS, tendo obtido 0,8705.

Essa conquista é sobremaneira importante, porque o IDSS busca "nivelar por cima" o mercado de saúde. Nesse sentido, embora as empresas do setor se diferenciem por tipo (cooperativas, medicinas de grupo, autogestões etc.), capacidade econômica e porte, a "régua" de indicadores é exatamente a mesma para todas elas.

Ao atingir o nível de excelência (e permanecer nele, como é o caso da ELOSAÚDE), a Operadora de pequeno porte demonstra – proporcionalmente – maior capacidade técnica e operacional que as gigantes de seu mercado.

Para Beneficiários e Patrocinadoras isso se traduz em segurança e confiabilidade, pois materializa o resultado das ações de governança, o planejamento estratégico e a busca incessante por melhores

padrões de qualidade nas entregas quotidianas da operadora.

Já para o mercado de autogestões, a ELOSAÚDE se consolida como importante paradigma e fonte de referência em se tratando de excelência.

Entre as 332 Operadoras de planos médicos e/ou médico-odontológicos classificadas como de pequeno porte (até 19.999 beneficiários) a nota da ELOSAÚDE a colocou na vigésima primeira posição no ranking nacional.

Em comparação somente com as demais autogestões (mesmo tipo de Operadora), a classificação da Entidade é ainda mais importante, pois, entre as 91 empresas desse segmento e porte (autogestões com até 19.999 beneficiários), a ELOSAÚDE passou a ocupar a sexta posição em nível nacional.

Na classificação geral, que considera todas as 844 operadoras avaliadas – independentemente do porte, capacidade econômica e do tipo – a posição de da ELOSAÚDE é a de número 129.

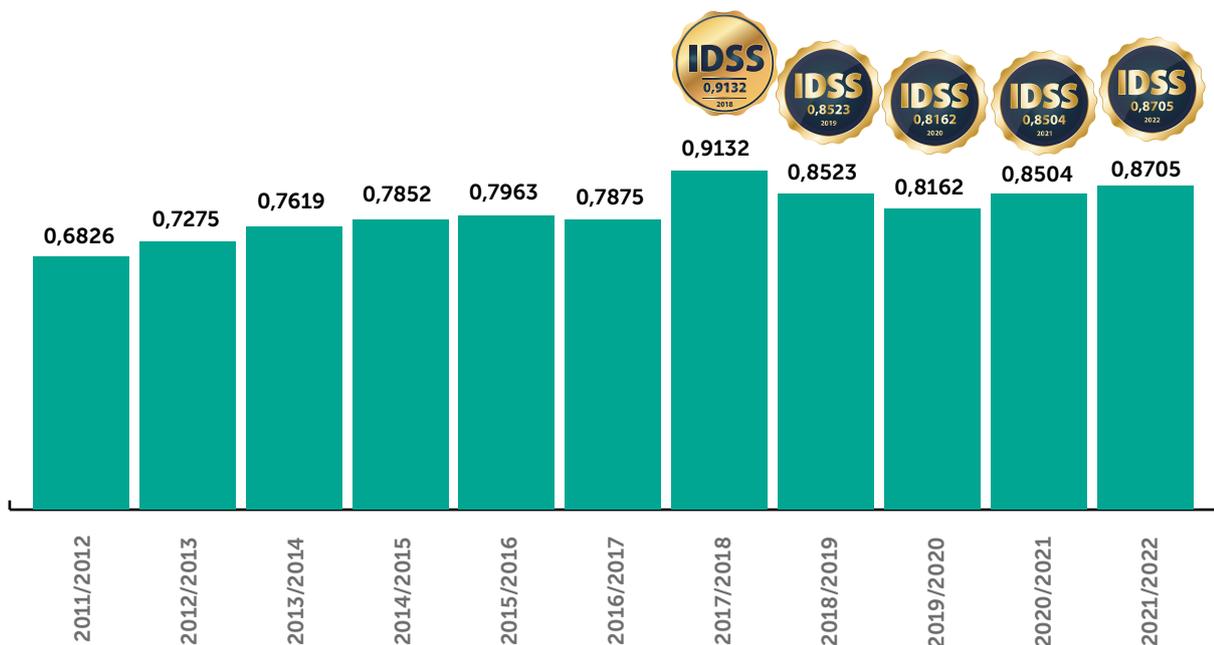
Ainda sob os efeitos da pandemia de COVID-19, que impôs desafios ainda maiores que os já conhecidos pelo mercado de saúde, a ELOSAÚDE não só se manteve na faixa de excelência, como aumentou sua pontuação em relação à avaliação anterior, fato que é digno de nota e celebração.

O IDSS materializa, por meio de indicadores ricos e de elevado nível de exigência, as melhores práticas que a Agência reguladora espera do mercado de saúde e a permanência da ELOSAÚDE no nível de excelência traz a chancela da ANS à qualidade dos produtos e serviços oferecidos pela operadora.

Por outro lado, coroa a dedicação, o respeito e o cuidado que sua equipe entrega diariamente ao seu público, representado por Patrocinadoras e por Beneficiários.

Entra ano e sai ano e as coisas não mudam, e isso é Excelente!

IDSS - ELOSAÚDE



**“O futuro tem muitos nomes:
Para os fracos é o inalcançável.
Para os temerosos, o desconhecido.
Para os valentes é a oportunidade”.**

Victor Hugo



10. DESAFIOS PARA 2023

a. Nova sede

Mudar é necessário. Especialmente quando a mudança significa evolução.

A mudança de sede, além de gerar maior conforto, facilidade de acesso aos beneficiários e melhores condições de trabalho à equipe, também possibilita que as estratégias de trabalho voltadas à tecnologia e à automação de algumas entregas possam ser deflagradas, o que não é possível atualmente, dadas as condições estruturais da sede atual.

Aprovada pelo Conselho Deliberativo e capitaneada pela Diretoria, o espaço físico foi escolhido e passará por uma reforma para receber a ELOSAÚDE. Isso deve ocorrer ainda no primeiro semestre de 2023.

b. Implantação da gestão de risco

Dando continuidade às ações e estratégias de governança e *compliance*, o grande desafio de 2023 é a implantação do programa de Gestão de Risco.

Trata-se de instrumento vital para a operadora, que permitirá um direcionamento mais preciso das ações de controle e mitigação dos riscos mapeados, como também impactará positivamente a constituição das reservas técnicas legalmente exigidas.

No final de 2022 foi realizado um minucioso mapeamento de todos os riscos possíveis e potenciais. Para 2023 serão planejadas e executadas as ações apropriadas a cada caso.

c. Implantação do chatbot e ferramentas de comunicação automatizadas;

A modernidade exige que as empresas sejam ágeis. A cultura organizacional e os valores internos fazem com que a ELOSAÚDE mantenha à frente de qualquer estratégia, o atendimento empático, interessado e personalizado.

Entendendo essas duas variáveis, aparentemente antagônicas, começou a ser desenvolvido em 2022 e será finalizado em 2023 o projeto de comunicação inteligente e automatizado.

Por meio dele uma série de atividades “mecânicas”, que não geram valor percebido ao beneficiário, passarão a ser oferecidas por meio de ferramentas eletrônicas, com a mínima interação humana possível.

Serviços como 2as. vias de boletos, cartões de identificação, emissão de declarações e informações básicas (cadastrais etc.) passarão a ser oferecidos por meio de *chatbot* e/ou outras rotinas automatizadas de interação.

O objetivo é agilizar as entregas mais simples e qualificar ainda mais as entregas mais complexas, que demandem interação pessoal.

Algumas das funcionalidades (como cartão virtual, por exemplo) estão disponíveis desde 2022. Para 2023 está sendo planejada a evolução do processo e a entrega final da primeira fase das automações pretendidas.

d. Implementação de ferramenta SIB-FLEX;

O atendimento às obrigações regulatórias é fator primordial nas atividades operacionais da Entidade.

O SIB, sistema de informação do beneficiário, constitui-se como principal ferramenta utilizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, para acompanhar a evolução dos beneficiários vinculados às operadoras de saúde.

A ELOSAÚDE encerrou o ano de 2022 com quase 100% de conformidade e qualidade em seu SIB, contudo, o objetivo é alcançar o padrão de excelência.

Para que isso ocorra será contratada em caráter temporário, uma ferramenta exclusivamente voltada para essa finalidade. Além da resolução das eventuais – e pouquíssimas – pendências, que não podem ser resolvidas “manualmente” pela equipe interna, haverá transferência de conhecimento e tecnologia, para que haja autonomia da equipe na linha do tempo.

e. Comissão de gestão de custos e sinistralidade (evolução);

Implantado em novembro de 2022, a comissão de gestão de custos e sinistralidade realizará, ainda no primeiro semestre de 2023, um estudo técnico sobre os principais ofensores dos custos.

Com base nos resultados desse estudo serão planejadas e propostas as ações de gerenciamento e contingência que serão implementadas ao longo do ano.

f. Tecnologia - Cadastro eletrônico e Aplicativo reembolso;

Na esteira da inovação e das novas tecnologias, estão planejados para o primeiro semestre do próximo ano a implementação do cadastro eletrônico e do aplicativo de reembolso.

O primeiro tem por objetivo agilizar e dinamizar o processo de inclusão, exclusão e gestão cadastral dos beneficiários inscritos, reduzindo a manualização de tarefas, gerando ganho de escala e propiciando maior agilidade no relacionamento diário com os beneficiários e patrocinadoras.

O aplicativo de reembolso, por sua vez, visa a dar maior agilidade aos pedidos e a permitir que todo o processo seja realizado em ambiente eletrônico, sem necessidade de apresentação de documentos físicos.

Ambos os projetos serão desenvolvidos observando os padrões de segurança e conformidade legal, premissas de qualquer atividade desenvolvida na ELOSAÚDE.

g. Incremento, suficiência e ampliação de rede

As ações de aprimoramento da rede credenciada continuam na linha prioritária da gestão. Contudo, quantidade não quer dizer qualidade, quantidade não quer dizer suficiência, quantidade não quer dizer satisfação.

Entendendo plenamente tais conceitos, a área de credenciamento está preparando para 2023 um estudo de expansão, cujo objetivo não é simplesmente aumentar o número de credenciados, mas sim

aumentar a satisfação do beneficiário com relação à rede credenciada.

O cerne do trabalho é a compreensão das complexidades que envolvem a gestão de rede credenciada e, principalmente, o entendimento de que a entrega ao beneficiário passa pela oferta de rede adequada às suas necessidades, sem deixar de lado o fato de que necessidade e disponibilidade nem sempre dialogam.

Para 2023 o objetivo é priorizar as áreas com escassez de recursos, de forma a priorizar a oferta àqueles que encontram dificuldades no dia a dia.

h. Revisão dos convênios de Patrocínio e Regulamentos dos planos

Por fim, com o objetivo de atualizar às mudanças recentes da legislação incidente os documentos que regem as relações da ELOSAÚDE com seus beneficiários e patrocinadoras, está planejado para o segundo semestre do próximo ano a revisão dos convênios de patrocínio e dos regulamentos dos planos.

Essa atividade havia sido programada para 2022, porém, por razões estratégicas (e por não representar riscos consideráveis), foi reprogramada e será executada em 2023.



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