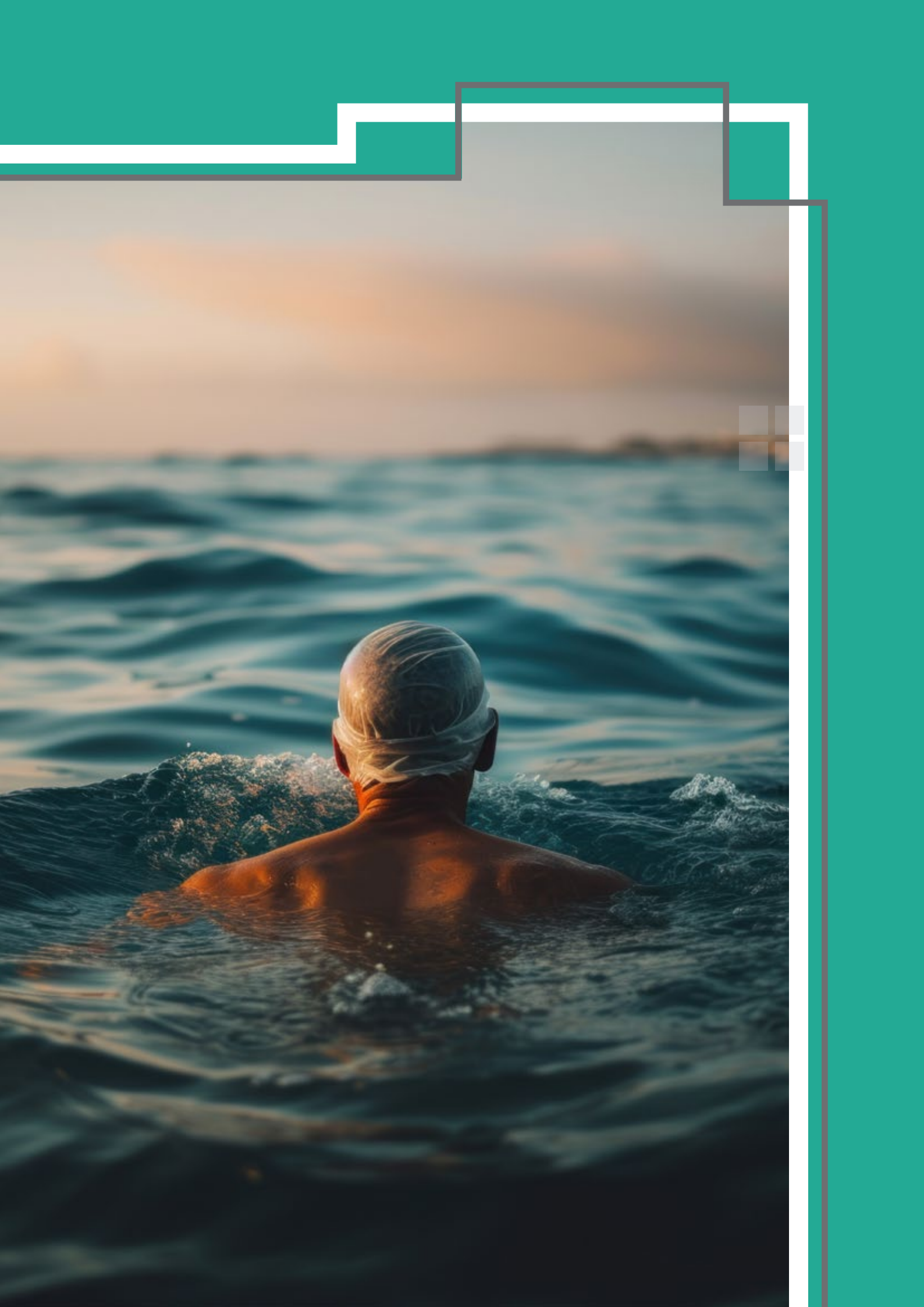


**Navegando para o futuro
com determinação,
inovação e harmonia.**



Este é o seu "guia de leitura" do Relatório de Administração 2023. Com ele você vai conseguir identificar rapidamente onde estão os temas de seu interesse.



A ELOSAÚDE

Conheça um pouco sobre a Instituição, sua estrutura de governança e a mensagem do Conselho Deliberativo sobre o ano de 2023.



ESTRUTURA INTERNA

Força de trabalho, ações de recursos humanos e capacitação estão descritos nesse segmento.



PLANOS DE SAÚDE

Composição da carteira, totalização de beneficiários e representatividade dos planos detalhadas graficamente.



DADOS FINANCEIROS

Nesse segmento estão demonstrados o resultado geral da Entidade, resultado financeiro dos planos, sinistralidade, grandes custos e carteira de investimentos.



PRINCIPAIS CONQUISTAS DE 2023

Acompanhe as principais realizações e entregas do ano, bem como o resultado do IDSS.



DESAFIOS PARA 2024

Planos, projetos e investimento de energia. Aqui o futuro é passado a limpo.

SUMÁRIO

MENSAGEM DO CONSELHO DELIBERATIVO	06
A ELOSAÚDE	08
ESTRUTURA INTERNA	10
PLANOS DE SAÚDE	13
DADOS FINANCEIROS	15
INVESTIMENTOS	20
PRINCIPAIS CONQUISTAS DE 2023	24
IDSS - O TOPO NÃO É UM LUGAR CONFORTÁVEL (MAS É MUITO BOM ESTAR LÁ)	27
DESAFIOS PARA 2024	29

COMPOSIÇÃO DIRETIVA

CONSELHO DELIBERATIVO

Titulares

Leonardo Germano Depiné – PRESIDENTE
Bruna Borghezan Martins – VICE-PRESIDENTE
José Carlos Richter Júnior
Rafael Judar Vicchini
José Carlos Dutra
Mauro Batista Nunes
Luis Roberto de Oliveira
Rogerio Benjamin Schmitt

Suplentes

André Pinheiro Ferreira
Heloisa Klee Vasconcellos
Patrícia Fernandes Regado
Élcio Nobrega Júnior
Zeloir Andrade Guimarães
Antônio Júlio de Oliveira
Sergio Guerin Ribeiro da Silva

CONSELHO FISCAL

Titulares

Fabiola Ribas Fachini
Valter Luiz Barbieri Colombo
Marcia de Fatima Zibeti Girardello

Suplentes

Nelson Batista Prestes
Solange Silva
Lucas Meirose

DIRETORIA EXECUTIVA

Jeferson Nunes – Diretor Presidente
José Augusto S. Garcia – Diretor Administrativo/Financeiro

SUPERINTENDÊNCIA

Alexandre José da Silva

GESTÃO PROFISSIONAL, AUSTERIDADE ADMINISTRATIVA E RESILIÊNCIA

Afirmar que o setor de saúde suplementar vem enfrentando uma década de desafios, que se sobrepõem e aumentam ano a ano, não chega a ser uma novidade; ao contrário, o que mais se disse nos últimos anos sobre o segmento esteve estreitamente ligado à crescente de custos, aos cenários de agravamento e aumento de casos de determinadas patologias – oncologia e TEA são alguns dos exemplos mais impactantes – e à recorrente necessidade de enfrentar essa conjuntura para garantir a entrega de serviços ao seu público e, obviamente, a sobrevivência das operadoras.

Na ELOSAÚDE a realidade não é diferente. Se há algo que a diferencie das demais é o perfil etário da população de beneficiários inscritos nos planos médicos de pré-pagamento.

Ao serem colocados em perspectiva os dados do setor, publicados em março de 2023 pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, os dados do mercado de autogestões e os dados da ELOSAÚDE, tem-se o seguinte resultado:

- No mercado de saúde como um todo, cerca de 15% da população tem 59 anos ou mais;
- No segmento das autogestões (no qual a ELOSAÚDE está inserida) esse percentual sobe para cerca de 28,5%;
- Já na ELOSAÚDE, o percentual de pessoas com 59 anos ou mais supera os 53%.

Essa condição peculiar é parte da essência da Entidade, que foi criada originalmente com enfoque nos aposentados, mas, sem dúvida, aumenta os desafios da Entidade, pois, em uma população mais envelhecida as necessidades de serviços de saúde são estatisticamente mais frequentes e mais graves.

Parte dos reflexos desse contexto tem se evidenciado nos reajustes anuais. Segundo publicações especializadas, os planos coletivos de mercado tiveram reajustes de até 25% em média em 2023.

Na ELOSAÚDE não foi diferente. Se considerados apenas os planos médicos, o reajuste médio foi superior a 27%. Quando se inclui também os planos odontológicos a média de reajuste cai para cerca de 16%.

Não obstante a recomposição feita em agosto de 2023, a sinistralidade anual superou os 102% em dezembro e o exercício só não foi fechado com déficit em razão dos resultados administrativos e financeiros.

O déficit dos planos E-2020 e Perfil, somados, totalizou R\$ 2,86 Milhões em 2023, no entanto o resultado final da Entidade foi um superávit de R\$ 5,53 Milhões.

Isso só foi possível graças a uma tríade de princípios: gestão profissionalizada, austeridade administrativa e resiliência diante dos desafios.

Os resultados oriundos das atividades administrativa e financeira vem reduzindo o impacto negativo da atividade operacional (plano de saúde) e possibilitando a recomposição do fundo de sobras da Entidade.

A eficiência administrativa da ELOSAÚDE é uma das mais altas do mercado. Em estudos realizados por uma consultoria independente, a ELOSAÚDE foi apontada como a mais eficiente nesse segmento dentre às autogestões congêneres (sistema elétrico vinculado à Eletrobras).

Além de manter o enfoque na racionalização dos recursos administrativos e de pessoal, o comprometimento com a excelência em processos e a gestão meticulosa dos investimentos, a Entidade mantém em constante evolução os controles operacionais, cujo objetivo é racionalizar o uso dos recursos assistenciais dos planos.

Não há perspectivas de que o ambiente de negócios deixe de ser exigente e desafiador. Ao contrário. Alguns estudos já apontam que os reajustes médios dos planos coletivos em 2024 girarão em torno dos 25% novamente.

Acostumados às adversidades, o Conselho Deliberativo, a Diretoria e a equipe técnica da ELOSAÚDE mantêm a marcha, cadenciada e constante, fazendo o melhor, da melhor maneira e com o que há disponível. Aumentam o foco em eficiência e racionalização e investem em aprimoramento de processos e eficiência operacional, entendendo que Beneficiários e Patrocinadoras esperam por isso.

Apresentamos a seguir o Relatório de Administração do ano de 2023, certos de que tudo o que havia de possível, foi realizado de forma diligente, responsável e com muita responsabilidade.

Boa Leitura.

Conselho Deliberativo ELOSAÚDE



1. A ELOSAÚDE

A ELOSAÚDE é uma operadora de saúde, classificada como entidade autogestão patrocinada, criada em fevereiro de 2010.

Suas Patrocinadoras Instituidoras são: 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.

Instituída como associação sem fins lucrativos, seu principal objetivo é administrar planos de assistência à saúde (médicos e odontológicos) aos beneficiários vinculados às suas patrocinadoras.

Ao final de 2023, além das quatro Patrocinadoras Instituidoras, contava outras sete patrocinadoras, sendo elas: Diamante Geração de Energia Ltda., Gralha Azul Transmissão de Energia S.A, Novo Estado Transmissora de Energia, Usina Termelétrica Pampa Sul S.A., Central Fotovoltaica Assu Sol 16 Ltda., Maracanã Geração de Energia e Participações S.A e Engie Brasil Participações Ltda.

Sua principal atividade é a oferta de 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.

Seu alinhamento estratégico empresarial consiste de:

MISSÃO

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

VALORES

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

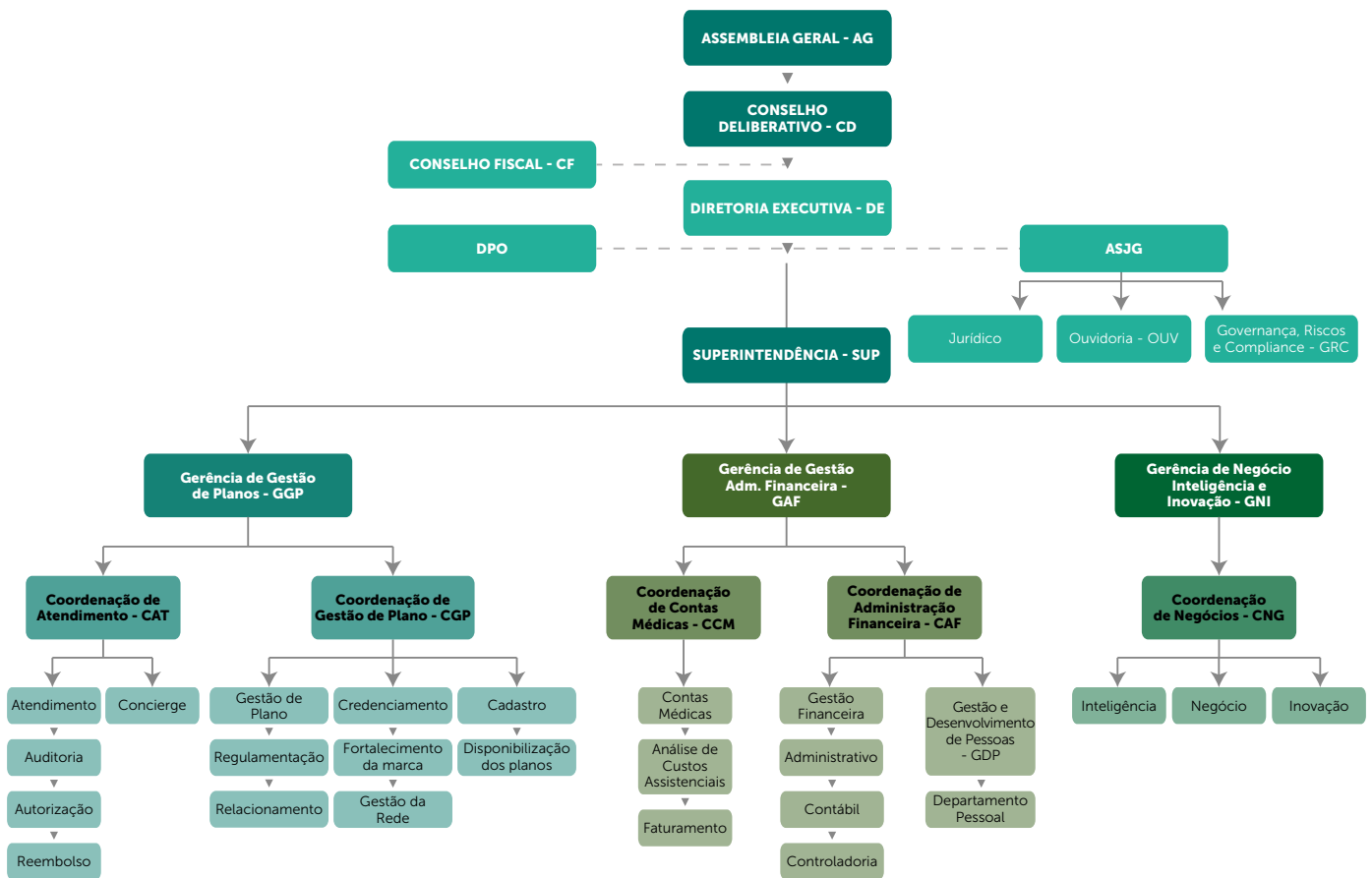
VISÃO

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

PRINCÍPIOS

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

A. ORGANOGRAMA



“Transportai um punhado de terra todos os dias e fareis uma montanha”.

Confúcio

2. ESTRUTURA INTERNA

A. COLABORADORES

O quadro de colaboradores apresentou uma pequena involução (4,55%) ao final de 2023 em razão do encerramento de três bolsas de estágio, sendo que uma dessas ausências foi suprida no quadro de colaboradores efetivos.

i. Quadro de colaboradores

A Entidade encerrou o ano com 44 colaboradores entre efetivos, estagiários e contratados por prazo determinado, dois a menos que em dezembro de 2022.

COLABORADORES	2022	2023
<i>Empregados</i>	41	42
<i>Estagiários</i>	4	1
<i>Contratos com Prazo Determinado</i>	1	1
Total	46	44

ii. Quadro funcional

No que diz respeito à estrutura de cargos, uma alteração importante ocorreu em razão da criação da Assessoria Jurídica e de Governança-ASJG. Embora a área e a função tenham sido recém-criadas, houve aproveitamento de recurso interno para ocupar a posição.

Importa destacar que a ASJG foi criada para fazer frente às exigências regulatórias relacionadas à Gestão de Riscos, Compliance e Governança Corporativa, definidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, por meio da Resolução Normativa nº 518, além da necessidade de um acompanhamento mais próximo das questões jurídicas e regulatórias.

ESTRUTURA DE CARGOS	2022	2023
<i>Superintendente</i>	1	1
<i>Gerentes</i>	3	3
<i>Coordenadores</i>	4	4
<i>Assessor Jurídico</i>	0	1
<i>Contador</i>	1	1
<i>Analistas</i>	7	6
<i>Assistentes</i>	25	26
<i>Auxiliares</i>	0	0
<i>Recepcionista</i>	1	1
<i>Estagiários</i>	4	1
Total	46	44

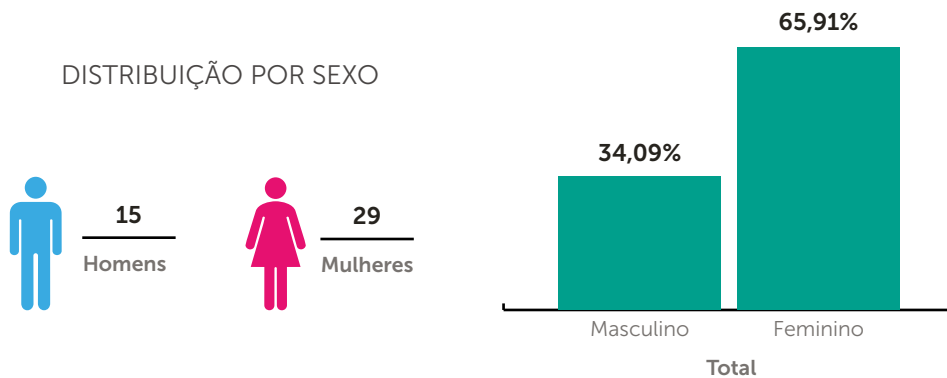
iii. Escolaridade

Quanto à formação e escolaridade, os colaboradores estão distribuídos conforme quadro a seguir:

ESCOLARIDADE	2022	2023
<i>Mestrado</i>	1	1
<i>Pós-Graduado</i>	9	9
<i>Pós-Graduandos</i>	2	1
<i>Superior Completo</i>	13	16
<i>Superior Cursando</i>	12	9
<i>Ensino Médio Completo</i>	9	8
Total	46	44

iv. Sexo

O recorte por sexo apresenta um predomínio do público feminino, que representa quase 66% do quadro de colaboradores.



B. AÇÕES E PROGRAMAS DE RH

Dentre as principais ações e programas voltados ao público interno, foram realizados:

- a. Pesquisa de clima organizacional;
- b. Ações de valorização e endomarketing;
- c. Palestras de promoção da saúde mental;
- d. Pesquisa relacionada à saúde mental;
- e. Palestras educativas sobre os riscos da automedicação e uso desordenado de medicamentos;
- f. Revisão e aprimoramento das normas internas vigentes;
- g. Eventos internos de integração;
- h. Workshop de disseminação planejamento estratégico.



C. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTOS

TREINAMENTO	PARTICIPANTES	CARGA HORÁRIA	C. HOR. TOTAL
<i>Formação Completa em Power BI</i>	1	60	60,0
<i>A Comunicação Eficaz - Um requisito para celebrar o desenvolvimento humano e organizacional.</i>	1	6	6,0
<i>O Direito e a Saúde: repensando a judicialização</i>	3	13	39,0
<i>143º Curso Online de Capacitação e 132º de Certificação em Ouvidoria/ Ombudsman</i>	1	19	19,0
<i>GPC - Gestão por competências</i>	1	60	60,0
<i>Gestão de Indicadores</i>	13	3	39,0
<i>VII Fórum Asap</i>	2	9	18,0
<i>Workshop Anual Plural 2023</i>	3	8	24,0
<i>Curso Gestão de Indicadores - Campus Unidas</i>	15	8	120,0
<i>Congresso ConcaRH</i>	1	20	20,0
<i>Curso: Conhecendo a CBHPM</i>	4	8	32,0
<i>Congresso ConaRH</i>	1	25	25,0
<i>Curso de Capacitação em Ouvidoria - Ombudsman</i>	1	18,5	18,5
<i>Curso: Oratória - O Desenvolvimento das Habilidades de Fala</i>	1	8	8,0
<i>Power BI para Saúde Suplementar - Campus Unidas</i>	4	20	80,0
<i>Congresso Nacional Unidas</i>	8	24	192,0
<i>Curso: Gestão em Credenciamento Médico e Hospitalar.</i>	4	8	32,0
<i>Curso: TISS e TUSS - Turma 2023</i>	4	8	32,0
<i>II Jornada de Saúde da Paraíba</i>	1	10	10,0
<i>Encontro de gestores e contadores de operadoras de planos de saúde</i>	1	16	16,0
TOTAL DE HORAS EM TREINAMENTOS			850,5

D. AÇÕES PLANEJADAS PARA O PRÓXIMO CICLO

Para 2024 os principais objetivos estão vinculados à atualização dos cargos e à revisão do funcionograma interno, e as atividades planejadas são:

- i. Revisão e reestruturação da matriz de cargos e salários;
- ii. Produção documental (manuais etc.) relacionados ao processo de cargos e salários;
- iii. Revisão dos procedimentos e normas internas;
- iv. Reestruturação do processo de saúde ocupacional;
- v. Reestruturação do processo de avaliação de desempenho;
- vi. Reestruturação do questionário de pesquisa de clima;
- vii. Implementação do projeto de promoção a saúde e bem estar do colaborador.

3. PLANOS DE SAÚDE

A. 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 decréscimo de 2,7% (525 planos) em 2023, encerrando o ano com 18.922 planos ativos.

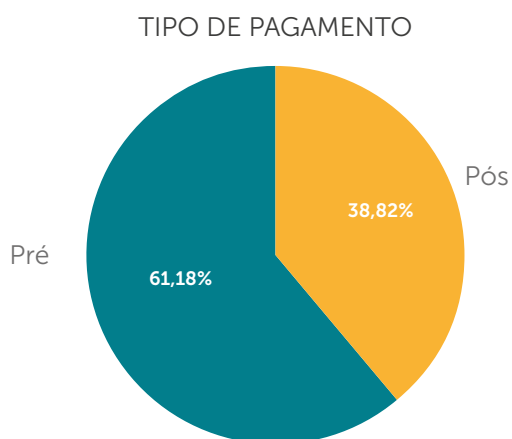
Esse recuo se deveu, principalmente, à redução na carteira da CGT Eletrosul. Parte do resultado se relaciona aos PDVs instituídos ao longo do ano, parte à venda da operação da cidade de Candiota e, por fim ao encerramento de planos PID, cujo término de benefício ocorreu também em 2023.

Ao todo essa Patrocinadora teve um recuo de 1.285 beneficiários no período.

A carteira de planos em pré-pagamento obteve crescimento real nominal de 537 planos, que significou 4,86% de aumento em relação ao ano anterior.

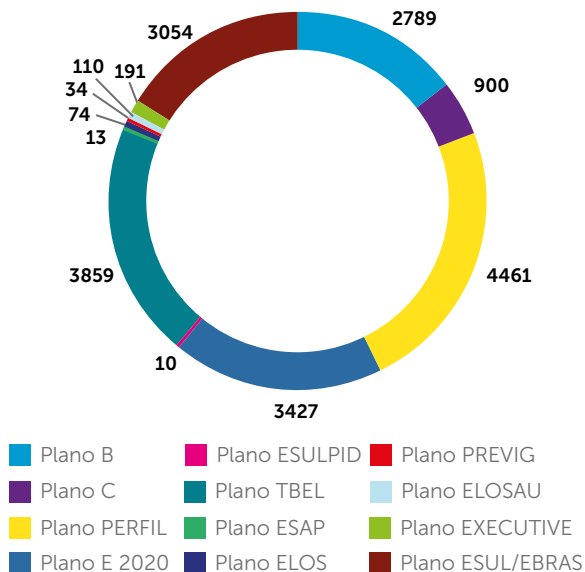
Com 61,18% dos beneficiários na carteira de pré-pagamento e 38,82% na de pós-pagamento, o ano foi fechado com a seguinte distribuição:

i. Carteira total – Recorte “por tipo de pagamento”



ii. Carteira total – Recorte “por plano”

BENEFICIÁRIOS ATIVOS - POR PLANO



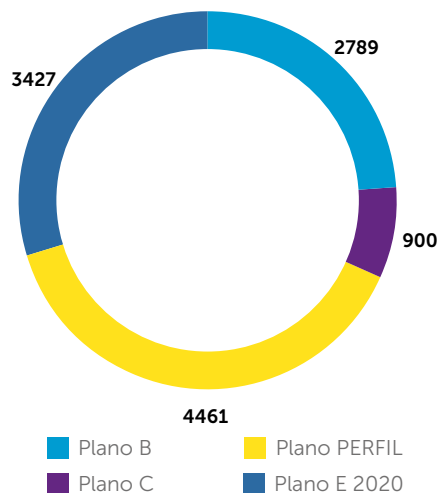
iii. Por tipo de pagamento - Pré-pagamento

O Plano Perfil apresentou maior crescimento no período, tendo aumentado 647 beneficiários (16,96%) em relação ao ano anterior. Parte desse crescimento decorreu de migrações entre planos (do Plano E-2020 – que apresentou redução 8,30% - para o Plano Perfil).

Os planos odontológicos (Plano B e Plano C) apresentaram crescimento de 7,06% e 1,81% respectivamente.

O recorte em pré-pagamento apresenta a seguinte composição:

BENEFICIÁRIOS ATIVOS POR PLANO - PRÉ-PAGAMENTO



iv. Por tipo de pagamento - Pós-pagamento

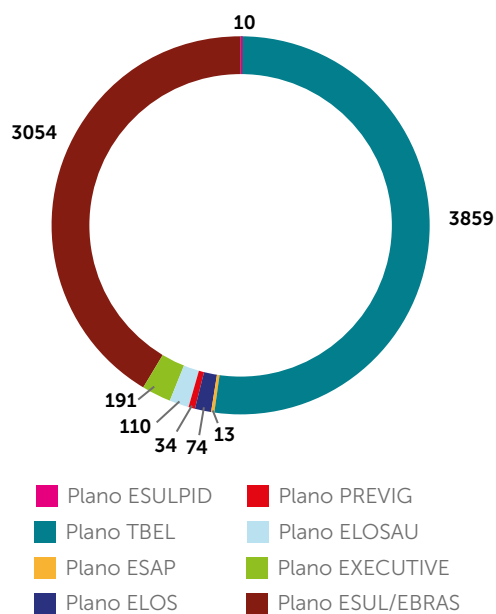
Nos planos de pós-pagamento o maior crescimento real nominal ocorreu no plano TBEL, que atende às Patrocinadoras do grupo Engie, além da Diamante e da Pampa Sul (268 beneficiários no período).

No entanto, houve redução na carteira total dessa modalidade de pagamento, que encerrou o período com 1.062 beneficiários a menos.

O maior recuo ocorreu na CGT Eletrosul, que excluiu 1.285 beneficiários no ano.

Ao término de 2023, a carteira de planos de pós-pagamento contava com a seguinte composição:

BENEFICIÁRIOS ATIVOS POR PLANO - PÓS-PAGAMENTO



4. DADOS FINANCEIROS

A. RESULTADO GERAL DA ENTIDADE

Conforme demonstrado a seguir, a ELOSAÚDE encerrou o ano de 2023 com superávit de R\$ 5,53 Milhões.

Esse superávit resulta das sobras da atividade administrativa (R\$ 8,83 Mi) e dos rendimentos das aplicações financeiras (R\$ 2,07 Mi).

A atividade operacional, por sua vez, manteve a tendência da série pós-pandemia e fechou o ano com déficit de R\$ 5,36 Milhões.

ORIGEM	RECEITA	DESPESAS	DIFERENÇA
<i>Operacional</i>	125.193.624,24	130.561.822,37	-5.368.198,13
<i>Administrativa</i>	18.955.361,08	10.124.862,33	8.830.498,75
<i>Financeira</i>	5.952.210,61	3.876.823,64	2.075.386,97
TOTAL	150.101.195,93	144.563.508,34	5.537.687,59

Embora tenha havido um crescimento de 20,97% na receita operacional, que foi de R\$ 103,49 Mi em 2022 e R\$ 125,19 Mi em 2023, o aumento das despesas operacionais (assistenciais) impactou negativamente em R\$ 5,36 Mi o resultado geral. Isto porque houve aumento de 12,7% nas despesas, cujo valor partiu de R\$ 115,84 milhões em 2022 para R\$ 130,56 milhões em 2023.

Considerados os fechamentos anuais de 2022 e 2023, a Entidade saiu de um déficit de R\$ 3,16 Mi para um superávit de R\$ 5,53 num espaço de 12 meses.

B. EVOLUÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

O custo assistencial total, apurado antes da aplicação da coparticipação devida pelos beneficiários, teve aumento de 10,6% (R\$ 12,82 Mi) no ano.

TIPO DE PLANO	CUSTO ASSISTENCIAL TOTAL (ANTES DA COPARTICIPAÇÃO)	
	R\$ (EM MI)	REPRESENTAÇÃO %
<i>Pré-pagamento</i>	83.233.570,68	62%
<i>Pós-pagamento</i>	50.506.796,78	38%
TOTAL GERAL	133.740.367,46	100%

A proporção de custos entre os planos se manteve estável de um ano para outro, sendo 62% e 38% para os planos pré e pós-pagamento respectivamente.

Nos planos pré houve crescimento nominal de R\$ 6,93 Mi (correspondente a 9,09%), enquanto que nos planos pós o incremento foi de R\$ 5,89 Mi (ou 13,19%) em relação ao ano anterior.

C. DESEMPENHO ECONÔMICO-FINANCEIRO DOS PLANOS DE PRÉ-PAGAMENTO

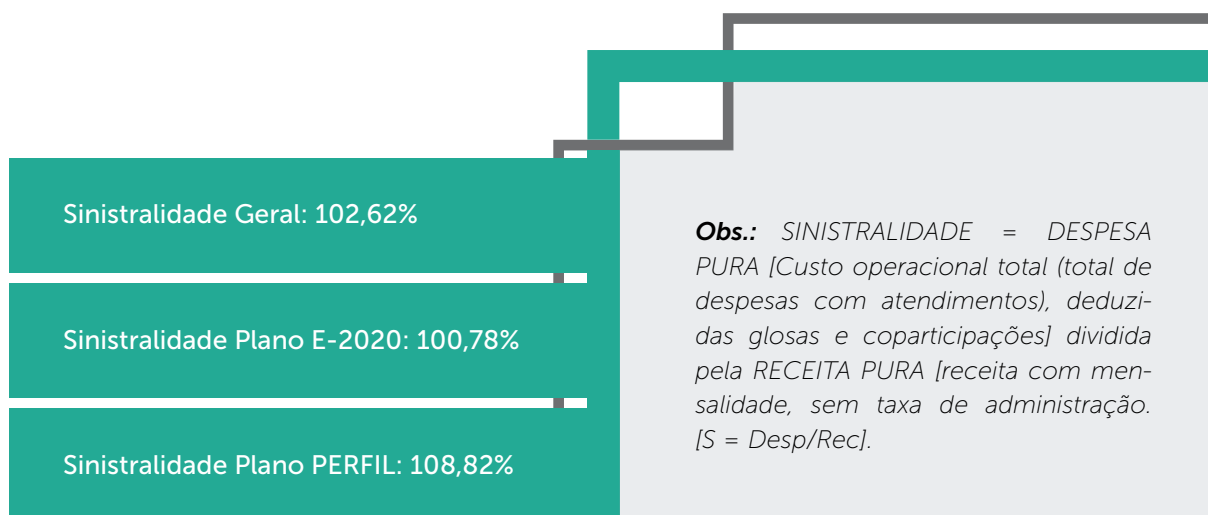
Os planos médicos (Plano E-2020 e Plano Perfil) foram responsáveis por um déficit somado de R\$ 2,8 Mi. Os planos odontológicos, por sua vez, acumularam superávit de R\$ 833 Mil.

O resultado final, considerados os planos médicos e odontológicos, foi um déficit de 1,96 Mi em 2023.

PLANO	RECEITA R\$	DESPESA R\$	COPARTICIPAÇÃO R\$	CUSTO PURO R\$	RESULTADO R\$	SINISTRALIDADE (%)
Plano E-2020	44.652.172,63	47.945.740,42	2.946.583,45	44.999.156,97	-346.984,34	100,78
Plano Perfil	27.827.666,88	33.087.920,15	2.806.164,80	30.281.755,35	-2.454.088,47	108,82
Plano B	845.722,00	829.287,37	148.403,77	680.883,60	164.838,40	80,51
Plano C	1.752.711,89	1.301.076,58	217.219,15	1.083.857,43	668.854,46	61,84
TOTAIS	75.078.273,40	83.164.024,52	6.118.371,17	77.045.653,35	-1.967.379,95	102,62

D. SINISTRALIDADE DOS PLANOS;

A sinistralidade geral dos planos de pré-pagamento foi fechada em 102,62% em 2023, com destaque para o desequilíbrio do plano Perfil, que teve sua sinistralidade na casa dos 108%.



E. OS 50 MAIORES CUSTOS INDIVIDUAIS

O custo dos serviços utilizados pelos cinquenta beneficiários com maior utilização em 2023 totalizou R\$ 19,67 Mi.

Esses cinquenta beneficiários, distribuídos nos planos E-2020 (35) e Perfil (15), somados representam menos de 1% (0,63%) do total de ativos, no entanto, foram responsáveis por cerca de 25% dos custos totais desses planos.

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).

PLANO E-2020		
POR ORDEM DE MAIOR CUSTO	TOTAL	PATOLOG.*
Beneficiário # 1	R\$ 1.501.685,17	NEURO
Beneficiário # 2	R\$ 1.049.486,01	NEURO
Beneficiário # 3	R\$ 560.251,90	ONCO
Beneficiário # 4	R\$ 485.084,53	CARDIO
Beneficiário # 5	R\$ 480.183,63	ONCO
Beneficiário # 6	R\$ 467.171,24	ONCO
Beneficiário # 7	R\$ 464.721,56	ONCO
Beneficiário # 8	R\$ 410.918,93	OUTROS
Beneficiário # 9	R\$ 369.833,53	ONCO
Beneficiário # 10	R\$ 368.287,05	DPOC
Beneficiário # 11	R\$ 349.857,65	ONCO
Beneficiário # 12	R\$ 343.874,36	ONCO
Beneficiário # 13	R\$ 339.772,41	DPOC
Beneficiário # 14	R\$ 322.370,20	ONCO
Beneficiário # 15	R\$ 312.638,51	H.CARE
Beneficiário # 16	R\$ 302.724,41	H.CARE
Beneficiário # 17	R\$ 299.530,51	ONCO
Beneficiário # 18	R\$ 296.012,78	ONCO
Beneficiário # 19	R\$ 278.397,30	H.CARE
Beneficiário # 20	R\$ 273.200,75	ONCO
Beneficiário # 21	R\$ 270.047,15	ONCO
Beneficiário # 22	R\$ 257.425,78	H.CARE
Beneficiário # 23	R\$ 256.973,30	ONCO
Beneficiário # 24	R\$ 248.247,13	NEURO
Beneficiário # 25	R\$ 245.595,56	CARDIO
Beneficiário # 26	R\$ 242.309,80	ONCO
Beneficiário # 27	R\$ 240.729,61	ONCO
Beneficiário # 28	R\$ 237.178,15	ONCO
Beneficiário # 29	R\$ 237.077,34	ONCO
Beneficiário # 30	R\$ 237.036,13	DPOC
Beneficiário # 31	R\$ 228.357,81	CARDIO
Beneficiário # 32	R\$ 225.804,20	ONCO
Beneficiário # 33	R\$ 225.469,82	NEURO
Beneficiário # 34	R\$ 222.950,59	ONCO
Beneficiário # 35	R\$ 222.489,23	ONCO
R\$ 12.873.694,03		

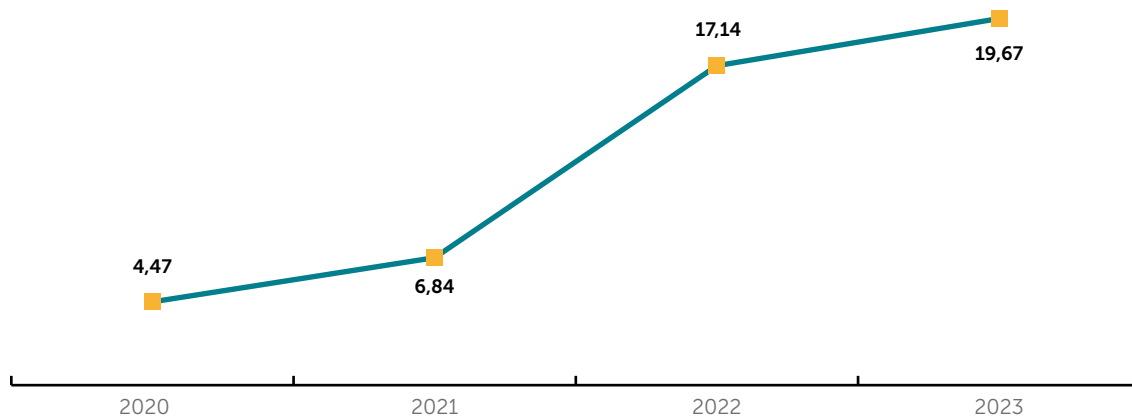
PLANO PERFIL		
POR ORDEM DE MAIOR CUSTO	TOTAL	PATOLOG.*
Beneficiário # 1	R\$ 867.600,08	ONCO
Beneficiário # 2	R\$ 724.967,99	ONCO
Beneficiário # 3	R\$ 717.618,11	ONCO
Beneficiário # 4	R\$ 612.178,41	ONCO
Beneficiário # 5	R\$ 530.227,63	ONCO
Beneficiário # 6	R\$ 486.607,36	OUTROS
Beneficiário # 7	R\$ 432.016,87	CARDIO
Beneficiário # 8	R\$ 394.594,36	ONCO
Beneficiário # 9	R\$ 374.812,15	OUTROS
Beneficiário # 10	R\$ 344.842,66	ONCO
Beneficiário # 11	R\$ 343.724,32	ONCO
Beneficiário # 12	R\$ 255.499,10	ONCO
Beneficiário # 13	R\$ 250.226,13	ONCO
Beneficiário # 14	R\$ 245.664,48	ONCO
Beneficiário # 15	R\$ 224.953,44	ONCO
R\$ 6.805.533,08		

* A patologia destacada diz respeito ao principal diagnóstico, não necessariamente ao único diagnóstico do paciente.

i. Série histórica

Considerada a série histórica, os custos observados nesse recorte (50 maiores utilizadores do período, nos planos E-2020 e Perfil) subiu 14,76% de 2022 para 2023.

SÉRIE HISTÓRICA - 50 MAIORES CUSTOS INDIVIDUAIS - EM R\$ (MI)

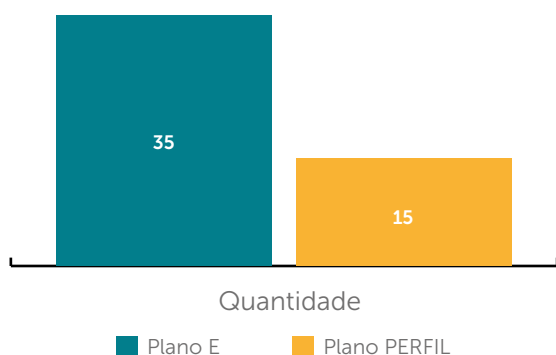


ii. Recorte por plano

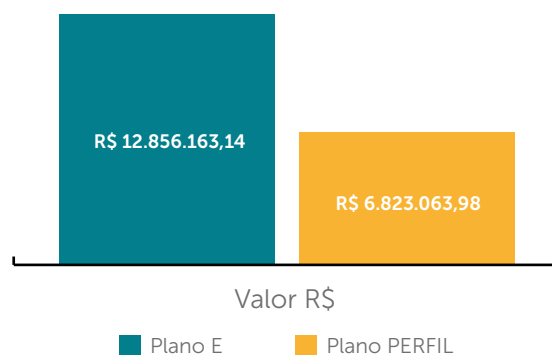
Quando são analisados os planos, observa-se que os 35 beneficiários do Plano E-2020 consumiram R\$ 12,85 Mi, o que representa 26,81% do custo total desse plano.

Já no Plano Perfil, 15 beneficiários utilizaram o correspondente a 20,62% dos recursos totais do plano, ou R\$ 6,82 Mi.

50 MAIORES CUSTOS - RECORTE POR PLANO



50 MAIORES CUSTOS - RECORTE POR VALOR E PLANO



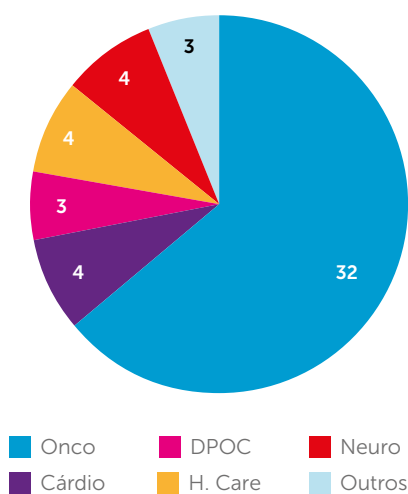
iii. Recorte por patologia

Ao serem analisados os maiores ofensores, em termos de patologias, os custos com tratamentos oncológicos representam o maior valor nominal, além de acometer quase 61% dos beneficiários analisados, o que totaliza 32 indivíduos.

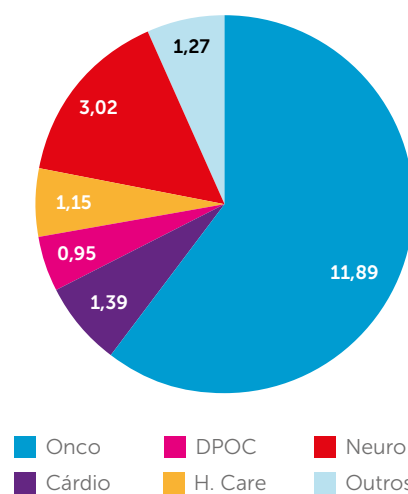
Em se tratando de custos, o segundo maior grupo é representado pelas patologias neurológicas, com enfoque nas degenerativas que, apesar de acometerem apenas 4 beneficiários (8% do total), representam quase 16% dos custos.

Os demais casos estão distribuídos em patologias cardiológicas (4 casos), assistência em home care (4 casos) patologias pulmonares (3 casos) e outras patologias (3 casos).

50 MAIORES CUSTOS -
RECORTE POR PATOLOGIA

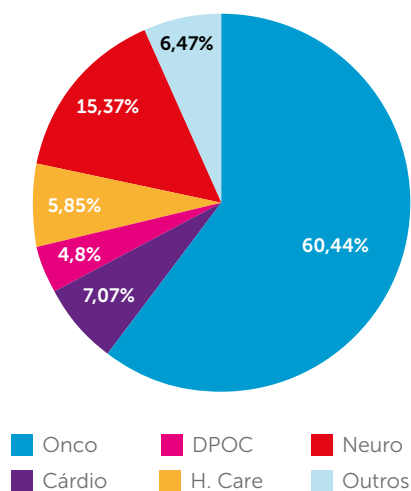


50 MAIORES CUSTOS -RECORTE POR
PATOLOGIA E VALOR - EM R\$ MI



Especialmente no que diz respeito às patologias, os custos com oncologia são sobremaneira preocupantes, pois cresceram quase 10 pontos percentuais de um ano para outro.

50 MAIORES CUSTOS -RECORTE POR
PATOLOGIA E REPRESENTAÇÃO %



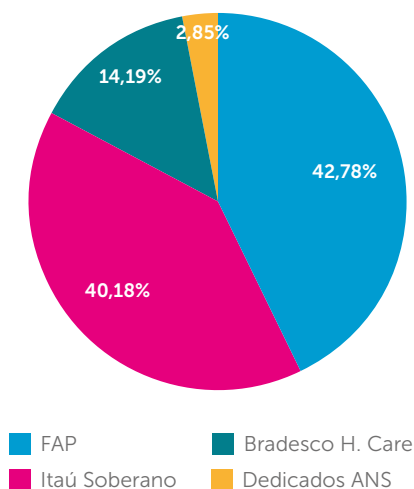


5. INVESTIMENTOS

A carteira de investimentos registrou saldo final líquido de R\$ 44,83 Mi em 31.12.2023, distribuídos em quatro fundos distintos.

O resultado representa uma involução de 0,20%, em relação a 2022, em um cenário em que recursos do FAP, conforme previsto no regulamento do Fundo, foram utilizados ao longo do ano para subsidiar parte do valor da mensalidade dos beneficiários elegíveis.

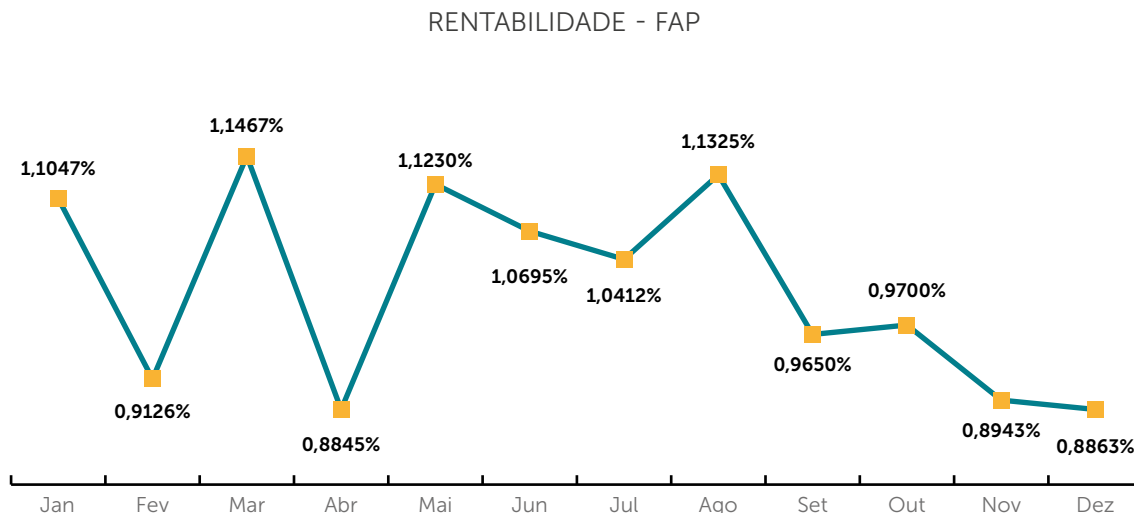
INVESTIMENTOS -
SALDO EM 31.12.2023



A. FAP – (BB INST FED FICRF LP DO BBTVM):

O saldo líquido do FAP no encerramento do exercício era de R\$ 19,17 Mi, correspondendo 42,78% do total.

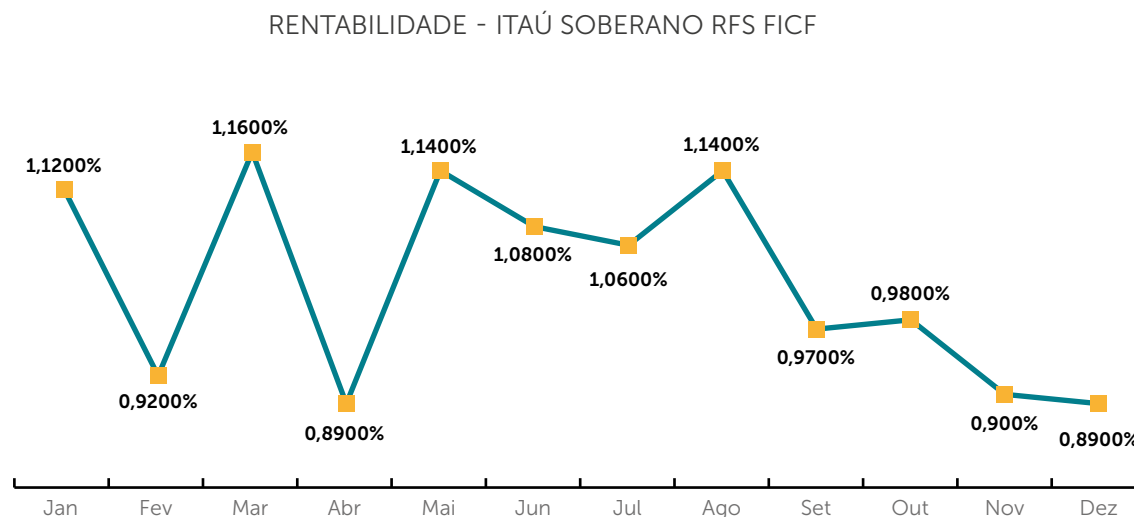
O FAP apresentou a seguinte rentabilidade ao longo do ano:



B. FUNDO ITAÚ SOBERANO – (IT SOBERANO RFS FICF DO ITAÚ)

Representando 40,18% do total da carteira, o saldo do fundo vinculado ao banco Itaú ao término do exercício 2023 foi de R\$ 18,01 Mi.

O Fundo Itaú Soberano apresentou a seguinte rentabilidade ao longo do ano:

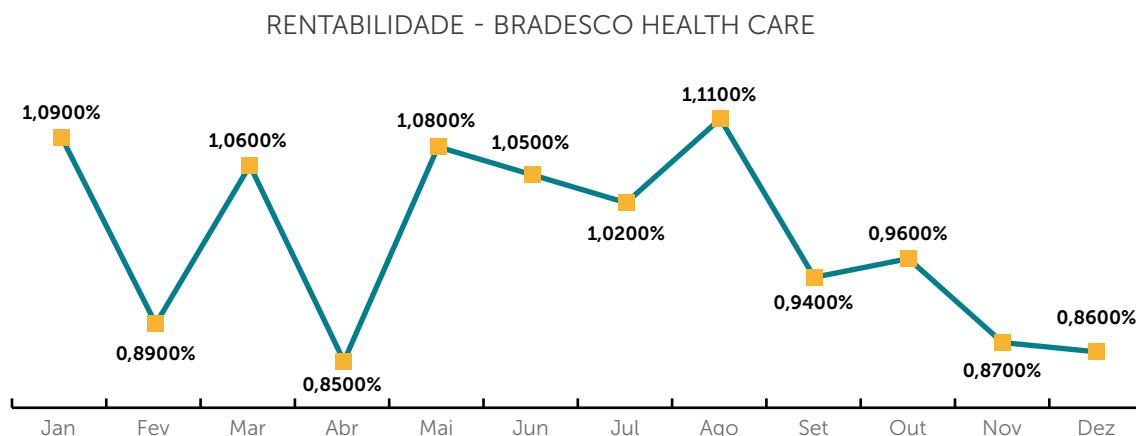


C. FUNDOS LIGADOS À ANS

Os fundos ligados à ANS atendem às exigências regulatórias no que diz respeito à vinculação de fundos específicos. Somados, esses fundos representam R\$ 7,61 Mi ou 17,04% do total da carteira de investimento.

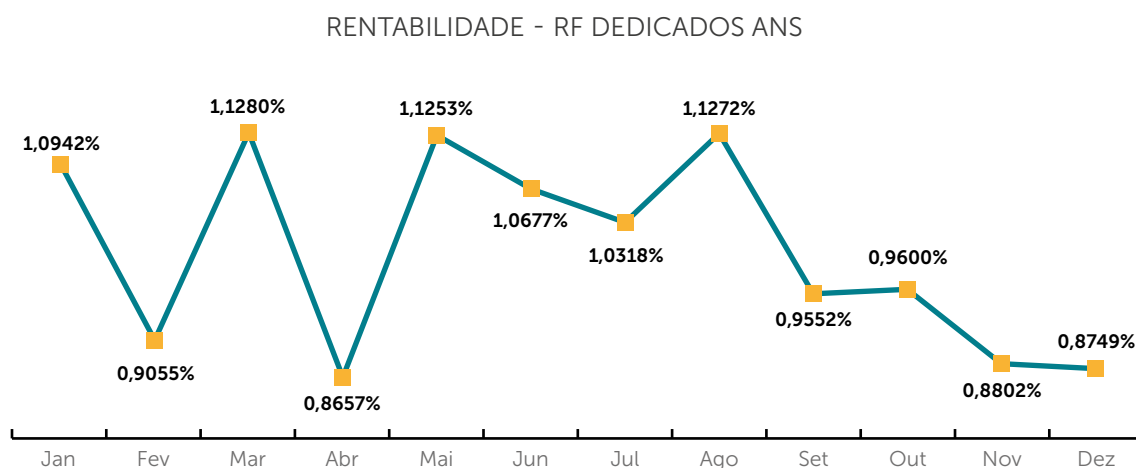
i. Bradesco Health Care (REF DI HEALTH CARE do BRADESCO)

O Fundo Bradesco Health Care apresentava R\$ 6,36 Mi de saldo líquido no encerramento do exercício, e obteve a seguinte rentabilidade ao longo do ano:



ii. RF Dedicados ANS (BB DEDICADO ANS 5MIL do BBTVM)

Já o RF Dedicado ANS contabilizou R\$ 1,27 Mi de saldo líquido no encerramento do exercício, e obteve a seguinte rentabilidade ao longo do ano:



“Comece fazendo o que é necessário, depois o que é possível, e de repente você estará fazendo o impossível”.

São Francisco de Assis



6. PRINCIPAIS CONQUISTAS DE 2023

A década iniciada em 2020 tem sido marcada por cenários inesperados e desafiadores.

O ano de 2023 não foi diferente: ambiente de negócios impactado pela crescente de custos, regulação incisiva sobre as operadoras, resquícios da pandemia, dentre outros. Não obstante a hostilidade externa, a ELOSAÚDE tem boas razões para celebrar.

A. IMPLANTAÇÃO DA NOVA SEDE:

Diversos foram os motivos que levaram a diretoria e o conselho deliberativo a decidirem pela mudança de sede física da ELOSAÚDE. Dentre eles, pode-se destacar:

- **Acessibilidade:** o prédio onde funcionava a antiga sede não possuía condições adequadas de acessibilidade. Durante algum tempo o tema foi discutido junto à administração do condomínio, contudo, não houve solução para tal necessidade.

- **Estrutura:** em razão da idade do imóvel, sua infraestrutura destinada a cabeamento lógico e de telecomunicações estava saturada, impossibilitando diversas melhorias na infraestrutura interna da ELOSAÚDE.
- **Espaço:** com mais de 10 anos de uso, o espaço interno passou por ajustes pontuais para fazer frente à estrutura interna e de pessoal, contudo, chegou um momento em que esse aspecto passou a impactar no conforto, na segurança e na produtividade da equipe.

Entendendo que não havia alternativa para contornar os principais problemas apurados, a melhor solução foi a mudança de sede.

Com a mudança, que foi planejada e executada em pouco mais de seis meses, as necessidades técnicas foram plenamente atendidas e, em termos de ambiente físico e de infraestrutura, a ELOSAÚDE está preparada para, no mínimo, os próximos dez anos.

B. NOVA PATROCINADORA;

Crescer constitui-se no principal objetivo da Entidade. Crescer organicamente é ainda melhor, pois significa que o resultado do trabalho está reverberando e gerando valor às Patrocinadoras.



Em 2023 a ELOSAÚDE contou com a adesão da Engie Brasil Participações-EBP, controladora do grupo Engie no Brasil.

O convênio de adesão de patrocinadora foi assinado no segundo semestre de 2023, quando a EBP se tornou a 13ª patrocinadora da Entidade.

C. PESQUISA DA SATISFAÇÃO DA PATROCINADORA

Conhecer as necessidades, entender as expectativas, ouvir as ponderações e explorar os subsídios que gestores de recursos humanos e diretores das Patrocinadoras têm a apresentar.

Partindo desses propósitos foi elaborada e aplicada a primeira pesquisa de satisfação da Patrocinadora. A oitiva foi realizada por meio de formulário eletrônico, com questões de múltipla escolha e de manifestação espontânea.

Os resultados consolidados, mas, principalmente as manifestações escritas, serão utilizados para substanciar o ciclo 2024 do Planejamento Estratégico da ELOSAÚDE.

D. SEMINÁRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

Conforme tem ocorrido nos últimos anos, o planejamento estratégico foi revisitado em 2023.

Em um evento de dois dias, que reuniu diretores, gestores e equipe técnica, foram discutidos os desafios e as estratégias de atuação sobre eles.

O evento também contou com um segmento especialmente voltado ao desenvolvimento dos colaboradores, com treinamento técnico-comportamental.

E. ADERÊNCIA À RN 518

Por meio da Resolução Normativa nº 518, que dispõe sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência das operadoras de planos de assistência à saúde, a ANS estabeleceu os padrões de gestão aplicáveis ao mercado de saúde suplementar.

A referida resolução tem como premissas três aspectos fundamentais:

- Governança das operadoras, que trata de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa;
- Controles internos, cujo enfoque é assegurar a confiabilidade das informações, dados e relatórios, buscar a utilização eficiente dos recursos e atender à legislação e às normas internas aplicáveis à operadora; e
- Gestão de riscos, que apresenta como pressupostos: dar conhecimento aos administradores quanto aos principais riscos, conduzir tomadas de decisão que possam dar tratamento e monitoramento dos riscos, promover a garantia do cumprimento da missão da operadora.

Embora o envio do relatório de comprovação de aderência seja facultativo à ELOSAÚDE, a equipe técnica atuou para que, ao longo de 2023, os requisitos mínimos de aderência fossem 100% atingidos.

Aderindo aos requisitos aplicáveis, a ELOSAÚDE será positivamente impactada em suas necessidades de reservas técnicas.

F. MAPEAMENTO DE RISCO

Ainda em decorrência da RN 518, a gestão de risco constitui-se um dos grandes objetivos de governança para 2024.

Em 2023 foi realizado o mapeamento técnico de todos os riscos presentes na entidade – risco de conformidade, risco de crédito, risco operacional, risco financeiro, risco de reputação, risco de mercado, risco legal, risco ambiental, risco de segurança cibernética e risco de liquidez – bem como as análises de impacto e frequência.

Para o próximo ano, serão tratados os maiores riscos apontados no mapa de riscos, por meio dos devidos planos de atuação e contingência. A implementação da gestão de risco colocará a ELOSAÚDE no mesmo patamar de conformidade que as grandes operadoras do mercado de saúde suplementar.

G. MODERNIZAÇÃO E SERVIÇOS ELETRÔNICOS

As tecnologias de comunicação têm se consolidado como ferramentas essenciais à interação e ao relacionamento das empresas com seus clientes e parceiros, desempenhando importante papel em termos de automação, ganho de escala e agilidade.

Na ELOSAÚDE essas tecnologias vêm sendo implementadas gradativamente, de forma a agilizar as interações mais simples, sem perder a personalidade e a proximidade nas atividades mais complexas.

Em 2023 passaram a ser oferecidas duas importantes ferramentas:

i. WhatsApp e Chatbot

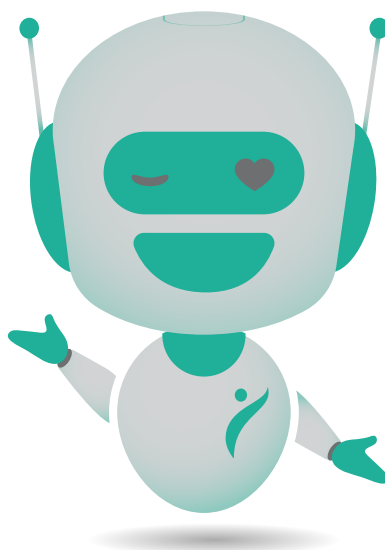
Por sua facilidade de uso e interação descomplicada, é uma das ferramentas mais utilizadas no mundo. No Brasil, vem sendo incorporada à rotina de pessoas de todas as idades e adotada por algumas empresas como principal canal de comunicação.

Dentre suas principais vantagens, destacam-se a comunicação direta, que permite abordagem individualizada, com visualização e interação mais ágeis, além da facilidade de uso, representada por sua interface simples, que torna a comunicação rápida e acessível.

Ancorado no site institucional, o chatbot, por sua vez, reproduz tecnologia e serviços semelhantes, podendo ser acessado a partir de outras ferramentas.

Nos canais eletrônicos (WhatsApp e chatbot) da ELOSAÚDE o beneficiário tem acesso a:

- Cartões virtuais;
- Extratos de pagamento e reembolsos (para fins de imposto de renda);
- Emissão de boletos de pagamento;
- Declaração para portabilidade de carências;
- Atualização de dados cadastrais;
- Informações sobre coparticipação e;
- Status das solicitações de autorização e reembolso.



7. IDSS - O TOPO NÃO É UM LUGAR CONFORTÁVEL (MAS É MUITO BOM ESTAR LÁ)

A busca pela excelência tem se tornado uma obsessão da equipe técnica, diretoria e conselho deliberativo da ELOSAÚDE. Esta máxima é tão verdadeira que pela **sexta vez consecutiva a ELOSAÚDE atinge a faixa de excelência** no IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, tendo obtido a nota 0,856.

O **IDSS** é uma ferramenta que avalia o desempenho das operadoras de saúde brasileiras e conta com um escore que varia de 0 a 1, sendo 1 a nota máxima e 0 a nota mínima. O nível de excelência é considerado a partir de 0,8 até a pontuação máxima.

Trata-se de instrumento fundamental para avaliar o desempenho do mercado e das operadoras de saúde brasileiras, que são minuciosamente examinadas com base em quatro dimensões: **Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação.**

A partir dos itens avaliados a agência reguladora acompanha os indicadores do mercado de saúde suplementar e coleta informações que contribuem para a elaboração das políticas regulatórias do setor.

Os resultados do IDSS 2023 (ano-base 2022) divulgados em dezembro de 2023 apontaram que a nota média do setor foi **0,7898**, portanto, com a pontuação obtida (**0,856**) a ELOSAÚDE se posiciona significativamente acima da média das demais operadoras. O feito é digno de comemoração, pois significa que a Entidade está alinhada aos mais altos padrões de qualidade exigidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.

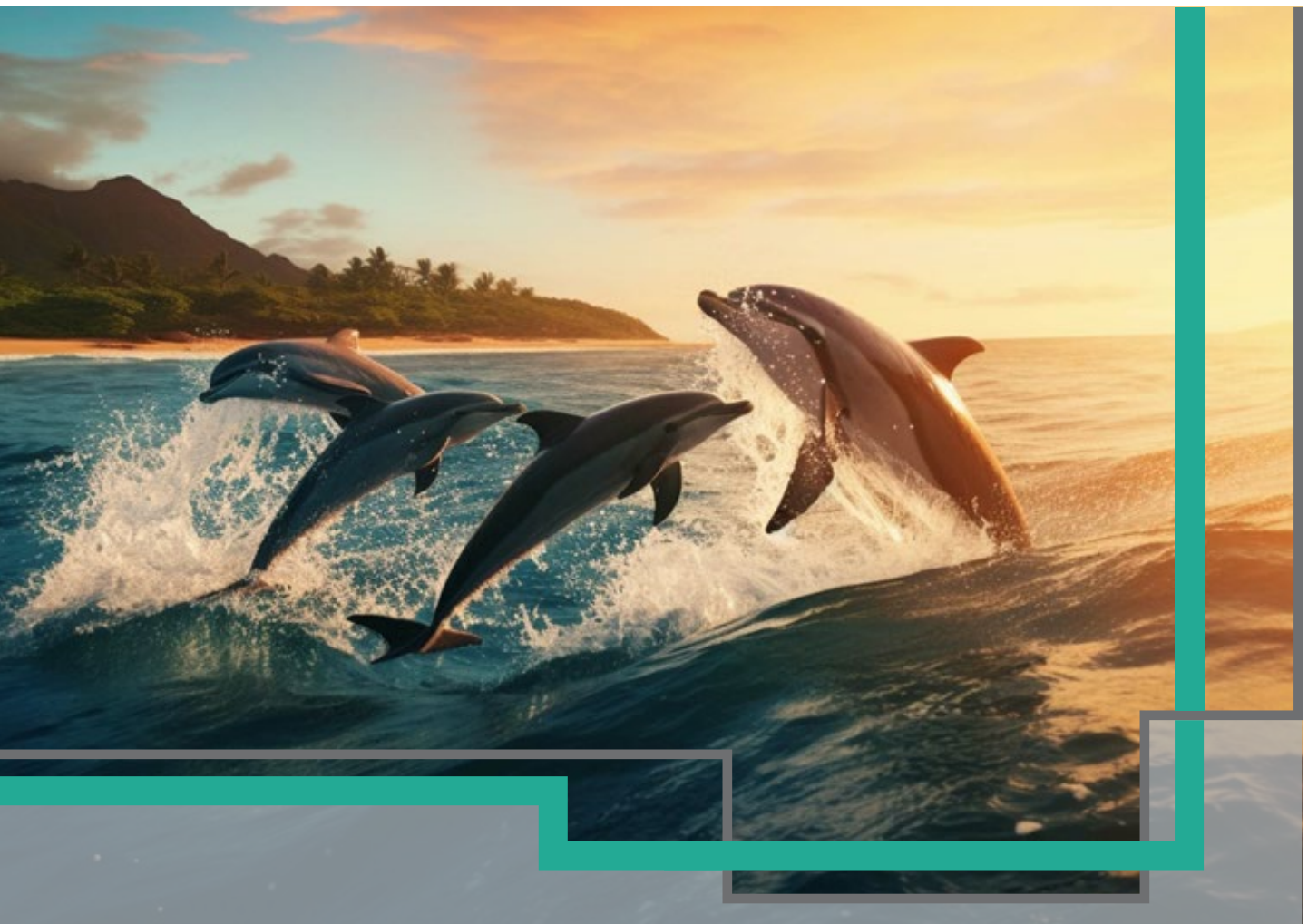
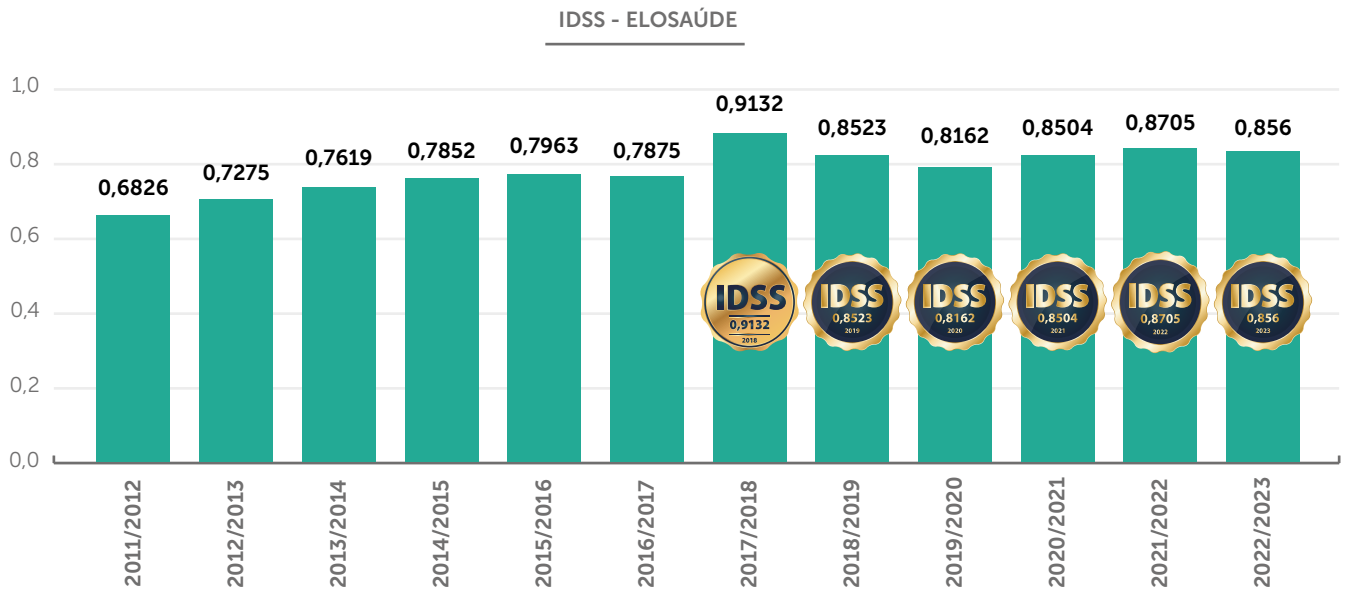
A nota alcançada (**0,856**) no IDSS faz com que a ELOSAÚDE permaneça na importante posição de operadora de saúde de excelência, pois não só atendeu, como superou os padrões de qualidade esperados para o segmento.

A série histórica evidencia razões para celebração, contudo, o grande desafio da ELOSAÚDE não foi vencido no momento em que alcançou a posição de excelência; ele se renova diariamente, diante da evolução e mudanças pelas quais tem passado o setor de saúde suplementar, especialmente nos últimos 5 anos.

Isso significa dizer que **o topo não é, definitivamente, um lugar confortável.** Escalar é difícil; manter-se por lá é ainda mais desafiador. No entanto, embora as dificuldades e desafios sejam evidentes, estar nesse ponto e entender o que isso significa, o torna o local mais desejado para qualquer operadora de saúde séria e comprometida com a qualidade.

Ao receberem o resultado do IDSS 2023 (ano-base 2022) a equipe técnica, a diretoria e o Conselho Deliberativo da ELOSAÚDE comemoram o feito, sem perder de vista a responsabilidade de repeti-lo em 2024.

i. Gráfico da série histórica do IDSS;



8. DESAFIOS PARA 2024

A. INCREMENTO TECNOLÓGICO

Dentre os grandes desafios para 2024, um deles agrupa uma série de iniciativas e atividades. Trata-se de um amplo programa de desenvolvimento tecnológico, iniciado em 2023 e que contará com importantes entregas no próximo ano.

O **desenvolvimento tecnológico** é essencial para aprimorar a eficiência, a competitividade e promover a adaptação contínua aos cenários e desafios. As diversas frentes convergem em três grandes objetivos, que são:

- **Redução de custos:** a tecnologia contribui para o aumento da eficiência e otimização de recursos. Além disso, a automação de tarefas economiza tempo e dinheiro.
- **Aumento da produtividade:** Processos automatizados e padronizados melhoram a produtividade das pessoas, impactam na redução de erros e retrabalhos e possibilitam entregas mais rápidas e precisas.
- **Otimização e automação de processos:** o apoio tecnológico simplifica tarefas repetitivas, liberando os colaboradores para atividades analíticas e estratégicas.
- **Aumento na satisfação do beneficiário:** com processos automatizados o atendimento ao beneficiário se torna mais ágil e direcionada às suas necessidades.

A abordagem técnica mediada por tecnologia tende a impulsionar a eficiência, a inovação e a competitividade, e preparará a ELOSAÚDE para um salto em direção a um futuro mais ágil e dinâmico.

i. Implantação do CRM:

A missão da ELOSAÚDE é satisfazer e surpreender seus beneficiários, oferecendo soluções que combinem simplicidade e funcionalidade, que gerem experiências positivas e maior comodidade em sua interação cotidiana.

As ferramentas de **CRM (Customer Relationship Management** ou “gerenciamento da relação com o cliente”) podem contribuir positivamente para o sucesso de empresas de todos os portes.

Alinhada à sua política de modernização das rotinas, ampliação dos serviços eletrônicos inteligentes e investimento na satisfação de seu público, a implantação do CRM da Entidade pode ser considerado o “grande” projeto de 2024.

A ferramenta tem como desafios contribuir para:

- **Visão abrangente do cliente:** pois permite registrar e organizar todas as suas interações junto à ELOSAÚDE. Além disso, irá agrupar e permitir o acesso facilitado às informações relacionadas à sua jornada como beneficiário da Entidade. Com esses dados os colaboradores poderão abordá-lo de forma mais eficaz, conhecendo suas necessidades e desafios específicos e realizando interações mais efetivas.
- **Tomada de decisões baseada em dados:** dados são cruciais para o sucesso das relações. O CRM torna possível o agrupamento e a obtenção de informações sobre o comportamento do público-alvo, permitindo que a empresa tome decisões embasadas.
- **Melhoria no atendimento e no relacionamento:** Por meio do CRM será possível compreender os interesses dos diversos públicos da ELOSAÚDE, otimizando as ofertas e fortalecendo os laços com esses públicos.
- **Automatização e ampliação da prospecção:** o CRM também contribui para a análise e automação de rotinas, além de facilitar a identificação de padrões e oportunidades de crescimento.

Além de ser um repositório de dados e registros, o CRM é uma ferramenta estratégica que centralizará informações, estimulará a melhoria no relacionamento com os beneficiários e impulsionará a Entidade na obtenção de seus objetivos.

ii. Cadastro eletrônico

Considerado como um dos setores vitais ao bom andamento da operação, a área de cadastro impacta decisivamente nas atividades de toda a instituição.

Analisados os processos e sistemas existentes, a maior parte das atividades executadas atualmente são manuais, o que torna o processo moroso, aumenta a necessidade de mecanismos de controle e amplia os riscos incidentes, decorrentes da atuação “mecanizada”.

Iniciado em 2023, com mapeamento e ajustes no fluxo, eliminação de lacunas e implementação de novas etapas, o processo de cadastro eletrônico será uma das prioridades da área de gestão do plano para o ano de 2024, pois sua implementação dará maior dinamismo à atividade, refletindo em qualidade e maior escala produtiva.

iii. Portal eletrônico para solicitação de reembolsos

Na esteira de aprimoramento das ferramentas existentes, o portal de reembolsos passará por um processo de modernização, cujos principais objetivos são:

- **Usabilidade:** melhorar sua usabilidade, tornando-o mais prático e ágil;
- **Facilidade:** priorizar a interação descomplicada, com interface mais amigável e fluída;
- **Automações:** realizar vínculos automáticos e diretos, baseados nos planos, coberturas, serviços e tabelas;
- **Integração:** viabilizar a integração da nova ferramenta com o sistema de gestão da operadora, de forma a agilizar o trabalho interno e evitar retrabalho.

A entrega da nova ferramenta está prevista para o primeiro trimestre de 2024.

iv. Painéis de acompanhamento de indicadores

Os painéis de indicadores e as informações qualificadas permitem gerir as áreas com base em dados e informações relevantes, buscando a excelência e a satisfação dos clientes, melhorando os processos e a qualidade das entregas, promovendo a liderança e o apoio mútuos, facilitando a integração e a comunicação e transformando a operação com base em princípios de excelência.

A equipe da ELOSAÚDE planeja ainda para o primeiro semestre de 2024 o desenvolvimento de painéis de indicadores, por meio dos quais se espera impactar a gestão e a tomada de decisões.

Os principais objetivos da criação dos painéis estão relacionados à obtenção de:

- **Visão abrangente e ágil:** Com acesso rápido aos principais números e gráficos em uma única tela é possível realizar o monitoramento de serviços, projetos, estratégias e até mesmo o desempenho de pessoas dentro da organização. Conseguir acompanhar de forma abrangente e rápida os indicadores é fundamental para a tomada de decisões mais acertadas.
- **Análise temporal:** Os painéis permitem a investigação do passado como elemento para entender o estado atual e projetar o futuro da empresa.
- **Informações seguras para navegação:** Assim como um piloto de avião utiliza o painel de controle para realizar um voo seguro, um gestor utiliza o painel de indicadores para conduzir suas atividades e gerenciar as entregas de sua equipe.
- **Decisões embasadas e alinhadas:** Dados organizados e interativos contribuem para que os gestores tomem decisões embasadas. Os indicadores também ajudam a comunicar os objetivos e metas da empresa, alinhando todos os envolvidos na mesma direção.

Bons painéis de indicadores são bússolas para a gestão, fornecendo informações cruciais para navegar com sucesso pelos desafios de seu mercado.

B. REVISÃO DO “MOTOR DE REGRAS” DA OPERADORA

O incremento tecnológico planejado para 2024 passa, inevitavelmente, pela revisão do “motor de regras” da operadora.

O chamado “motor de regras” é o conjunto de diretrizes que, reproduzidas no sistema interno de gestão (ERP), possibilita que a operação da ELOSAÚDE funcione adequadamente, de forma segura, previsi-

vel e aderente às exigências legais, regulamentares e operacionais.

A revisão se faz necessária para garantir que a ELO-SAÚDE continue aderente ao padrão TISS e consiga acompanhar adequadamente as mudanças constantes da legislação e da própria evolução do sistema de gestão.

Naturalmente, é realizado acompanhamento contínuo das atividades, de modo que alterações pontuais não comprometam a segurança das entregas, no entanto, ao revisitar todo o “motor de regras” e testar sua conformidade, a equipe técnica da ELO-SAÚDE também estará facilitando a integração das novas ferramentas que serão implementadas ao longo do ano.

Em 2024 serão revisitados os segmentos de produtos (planos de saúde) e beneficiários.

i. Gestão de riscos

A gestão de riscos é um dos importantes pilares do modelo de gestão preconizado pela ANS por meio da Resolução Normativa 518. Ela aumenta a previsibilidade e a segurança no mercado de saúde

suplementar, evitando instabilidades e prejuízos às partes integrantes da cadeia de relacionamento das operadoras.

Em razão das exigências da RN 518, as operadoras de saúde devem apresentar um Plano de Práticas de Governança que demonstre como elas gerenciam os riscos que podem afetar seus objetivos e atividades. O processo de gestão de riscos deve seguir as seguintes etapas:

- Identificação dos riscos que podem comprometer a estratégia, a tática e a operação da operadora;
- Análise dos riscos quanto à sua probabilidade e impacto de acontecerem;
- Avaliação dos riscos e definição de quais são os mais importantes e urgentes de serem tratados;
- Tratamento dos riscos com ações de prevenção, mitigação, transferência ou aceitação, dependendo do caso;
- Monitoramento dos riscos e verificação se as ações tomadas foram eficazes e se há necessidade de mudanças.



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-Exupery

Na ELOSAÚDE esta atividade está a cargo da recém-criada Assessoria Jurídica e de Governança, que irá liderar a implantação da gestão de riscos, bem como das demais exigências da RN 518.

ii. Formação do comitê TISS

A Troca de Informações na Saúde Suplementar – TISS foi instituída pela ANS como padrão obrigatório para as trocas eletrônicas de dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos, entre os diversos agentes integrantes da cadeia da Saúde Suplementar.

Seu objetivo, segundo a própria ANS é “padronizar as ações administrativas, subsidiar as ações de avaliação e acompanhamento econômico, financeiro e assistencial das operadoras e compor o Registro Eletrônico de Saúde”.

Criado em 2003 e implementado em 2005, define um modelo uniforme para a troca de dados referentes à atenção à saúde de beneficiários dos planos, garantindo comunicação eficiente entre os estabelecimentos de saúde (clínicas, consultórios, laboratórios, hospitais), os planos de saúde, a ANS e Ministério da Saúde.

Antes do padrão TISS as operadoras possuíam modelos próprios, o que comprometia a integração ampla dos dados de saúde, além de dificultar as operações de pagamento, auditorias etc.

Por meio da resolução RN 305, de 10/2012, o padrão TISS tornou-se obrigatório e as operadoras vêm remetendo periodicamente à ANS o chamado “monitoramento TISS”.

Como os processos relacionados à TISS permeiam diversos aspectos e áreas de uma operadora de saúde, a ELOSAÚDE decidiu formar um comitê de acompanhamento dessa importante atividade.

O objetivo é descentralizar as atividades relacionadas à melhoria do processo, gerar maior conformidade e impactar positivamente os indicadores acompanhados pela ANS.

C. SEMINÁRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024

Revisar periodicamente seu planejamento estratégico é tarefa fundamental para o sucesso e a adaptação contínua de uma empresa às mudanças – cada vez mais ágeis – de seu ambiente de negócios.

Por meio do acompanhamento e da revisão periódica é possível alcançar diversos resultados, dentre eles:

- 1. Medir a saúde financeira, a posição e a rota da organização:** O planejamento estratégico serve como um guia para o futuro de qualquer empresa. Revisá-lo permite avaliar se a organização está no caminho certo e se seus valores e objetivos fundamentais ainda permanecem alinhados às suas prioridades.
- 2. Atualização de metas e prioridades:** Com a evolução e as mudanças incidentes sobre o ambiente de negócios, é mais do que natural que as metas e prioridades também tenham que evoluir. A revisão periódica permite que o plano estratégico seja calibrado para contemplar os efeitos dessas mudanças e garantir que a instituição esteja focada nas áreas certas.
- 3. Redução de erros, aprendizado e aprendizado contínuo:** Acompanhar atentamente e revisar periodicamente. Isso ajuda a identificar erros e obsolescências no plano original. As lições aprendidas contribuem para que sejam realizados ajustes e melhorias, evitando a perpetuação dos erros.
- 4. Acompanhamento do desempenho:** Permite avaliar o progresso em direção aos objetivos anteriormente estabelecidos e a adequada alocação de recursos.

Com esses objetivos em mente diretoria, gestores e equipe técnica se reunirão ainda no primeiro trimestre do próximo ano para o seminário de revisão do planejamento estratégico da ELOSAÚDE.

D. PROGRAMA DE GESTÃO DO CUIDADO PARA O PÚBLICO INTERNO

Cuidar de quem cuida. Essa é a premissa que vai levar à elaboração e implementação de um programa de gestão do cuidado para os colaboradores da ELOSAÚDE.

Com enfoque preventivo e associado aos programas de saúde ocupacional, a gestão do cuidado aos colaboradores será um programa de amplo espectro, baseado nos "oito tipos de saúde" (assim definidos pela OMS), cujos objetivos serão:

- Ampliar a compreensão do colaborador sobre os diversos aspectos que se relacionam à manutenção de saúde e qualidade de vida;
- Promover sua saúde e bem-estar;
- Ampliar sua longevidade útil;
- Prevenir doenças e agravos à saúde;
- Estimular a adoção de hábitos saudáveis;
- Impactar positivamente na realidade de custos com saúde.

Os estudos relacionados aos oito tipos de saúde e às abordagens desejadas, foram iniciados em 2023, para que o programa fosse implementado em 2024.

E. PESQUISA DE SATISFAÇÃO PADRÃO ANS

Por meio da Instrução Normativa ANS nº 10/2022 (e suas alterações posteriores) a ANS estabeleceu as diretrizes para a realização das Pesquisas de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde, a serem realizadas pelas operadoras que desejassem adotar o modelo.

Conforme a Agência, essa pesquisa tem como objetivo aumentar a participação dos beneficiários na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos pelas operadoras. Ela também é um dos critérios considerados no Programa de Qualificação das Operadoras (PQO).

Com ampla abrangência, o questionário investiga temas como atenção à saúde, canais de atendimento e avaliação geral das operadoras.

Ao término da aplicação as operadoras submetem o relatório de resultados, que é analisado pela ANS. A agência, por sua vez, envia ofícios às operadoras com deferimento ou indeferimento da pesquisa, para fins de pontuação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Em 2024 a ELOSAÚDE, que anualmente realiza sua pesquisa de satisfação, pretende adotar o modelo definido pela ANS para aferir o nível de satisfação de seu público.



14. FORMALIDADES REGULATÓRIAS

a. Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto:

A ELOSAÚDE não promoveu incorporações, reorganizações e /ou alterações societárias durante o exercício de 2023.

b. Resumo dos acordos de acionistas:

A ELOSAÚDE é uma autogestão e, portanto, não possui acionistas, sendo regida por seus órgãos estatutários.

c. Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento:

A ELOSAÚDE declara não possuir títulos e valores mobiliários classificados como mantidos até o vencimento.

d. Emissão de debêntures:

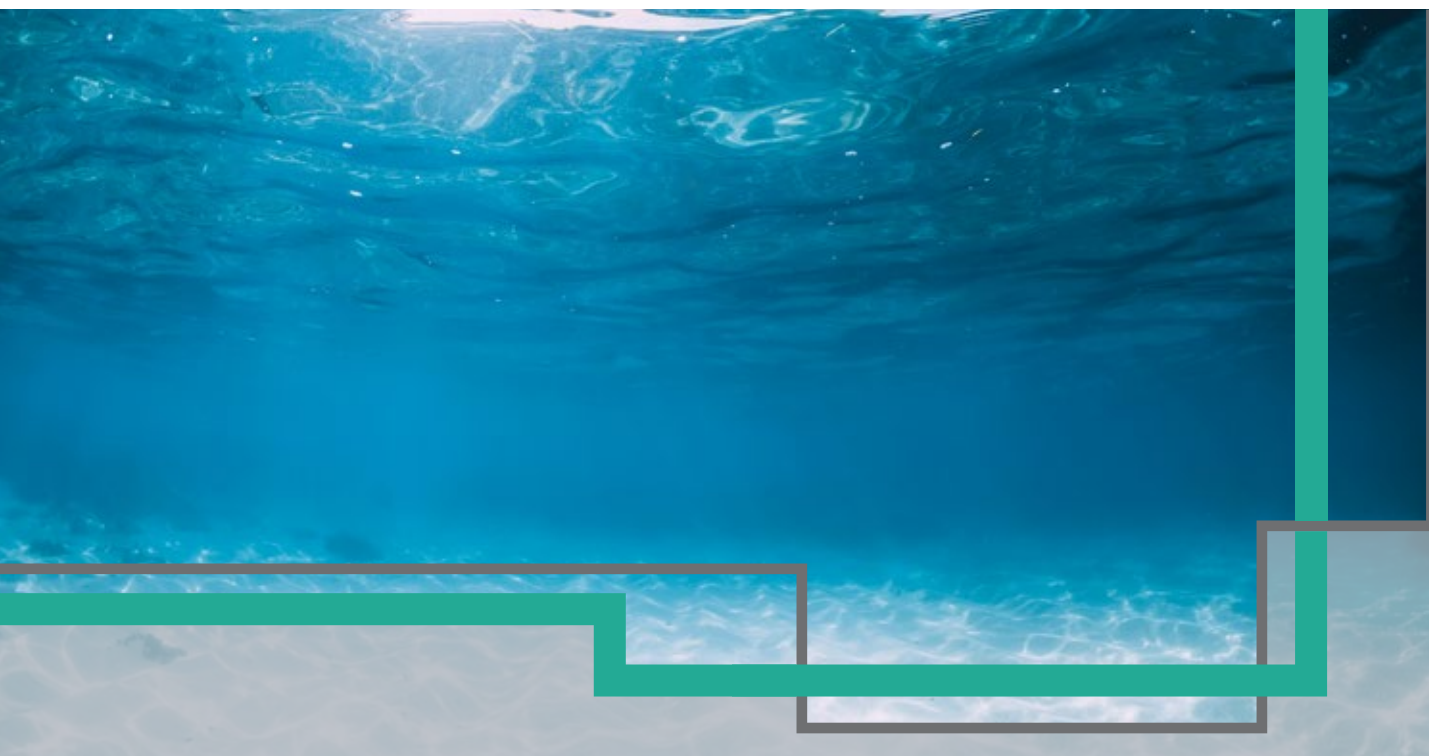
A ELOSAÚDE não emite debêntures por não se tratar de uma Sociedade Anônima.

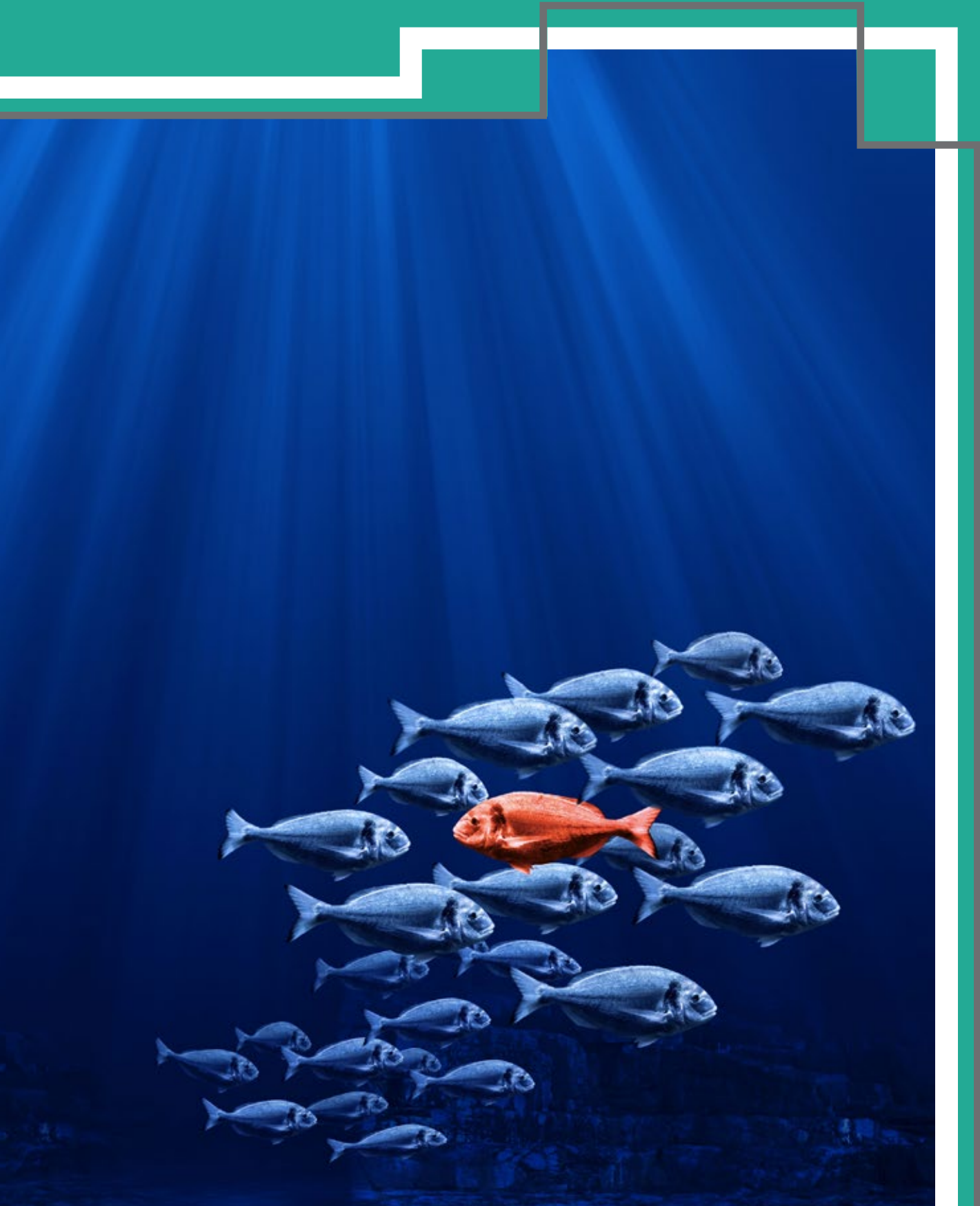
e. Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas:

A ELOSAÚDE não possui investimentos em sociedades coligadas e/ou controladas.

f. Declaração de não ocorrência de operações suspeitas:

A ELOSAÚDE comunica, para os fins do disposto no inciso III do art. 11 da Lei no 9.613, de 3 de março de 1998, a não ocorrência, no exercício de 2023, de propostas, transações ou operações passíveis de serem comunicadas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras - COAF.





www.elosaude.com.br

ELOSAÚDE - Associação de Assistência à Saúde

Rua Pres. Nereu Ramos, 146 – 1º andar – Centro – Florianópolis – SC - CEP 88015-010

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