

20
24

Relatório de Administração

2024

SUMÁRIO



03	Composição Diretiva
04	Mensagem do Conselho Deliberativo
06	A ELOSAÚDE
09	Estrutura interna
13	Planos de Saúde
15	Dados financeiros
19	Investimentos
21	Principais conquistas de 2024
26	IDSS – Desafios da excelência x Desafios do cotidiano
28	Desafios para 2025
31	Formalidades Regulatórias



Composição Diretiva

CONSELHO DELIBERATIVO

Presidente	Leonardo Germano Depiné
Suplente	André Pinheiro Ferreira
Titular	Bruna Borghezan Martins
Suplente	Heloísa Klee Vasconcellos
Titular	José Carlos Richter Júnior
Titular	Rafael Judar Vicchini
Suplente	Élcio Nobrega Júnior
Titular	José Carlos Dutra
Suplente	Letícia Paola Badano Pivetta Camisão
Titular	Mauro Batista Nunes
Suplente	Antônio Júlio de Oliveira
Titular	Deunézio Cornelian Júnior
Suplente	Davi Rutigliano
Titular	Luiz Roberto de Oliveira
Suplente	Sérgio Guerin Ribeiro da Silva

CONSELHO FISCAL

Titular	Fabíola Ribas Fachini
Suplente	Nelson Batista Prestes
Titular	Valter Luiz Barbieri Colombo
Suplente	Solange Silva
Titular	Marcos Antônio da Silva Todescato
Suplente	Márcia Fátima Zibetti

DIRETORIA

Diretor Presidente	Jeferson Nunes
Diretor Administrativo-financeiro	José Augusto S. Garcia
Superintendência	Alexandre José da Silva

Mensagem do Conselho Deliberativo

“A adversidade desperta em nós capacidades que, em circunstâncias favoráveis, teriam ficado adormecidas”

(Horácio)

TECNOLOGIA, PRODUTIVIDADE, HUMANIZAÇÃO E EMPATIA

A frase atribuída ao pensador romano Horácio (Quinto Horácio Flaco – 65 a.C. a 8 a.C.) traduz de forma muito acertada alguns dos reflexos do pós-Covid-19. Embora a pandemia tenha, felizmente, arrefecido há cerca de dois anos, os sistemas de saúde seguem sendo impactados pela diversidade de atribuições oriundas desse período.

Por outro lado – e é nesse aspecto que queremos nos concentrar – a adversidade mexeu com conceitos e com o pensamento em torno dos modelos de oferta dos serviços de saúde.

Frise-se: nada de positivo foi deixado pela pandemia! As perdas, o sofrimento e as demais consequências não podem – nem devem – ser relativizados.

No entanto, a mesma adversidade que nos assolou, contribuiu para que déssemos novos e importantes passos como sociedade e como gestores de serviços de saúde.

Dentre as lições desse conturbado período, alguns aprendizados devem ser realçados; dentre eles a constatação de que nenhum sistema é suficientemente estável frente a força da natureza e do desconhecido. Não obstante tal constatação, a capacidade humana de ressignificar conhecimentos, ferramentas, esforços e esperanças sobejou as dificuldades, deixando o importante legado sobre o qual nos detemos nessa mensagem.

Repensar os processos e as ferramentas; ampliar o alcance. Ganhar escala sem perder a empatia. Preservar a característica que melhor difere os serviços da ELOSAÚDE: o atendimento humanizado, a capacidade de atuar tecnicamente sem deixar de lado o sorriso acolhedor e a mão estendida, pronta a amparar.

Muito se tem falado em inteligência artificial (I.A.), modelos preditivos, “clusterização” e alternativas tecnológicas embarcadas nas soluções de gestão de saúde. E a ELOSAÚDE, nessa esteira, também tem discutido e explorado esse universo.

Ao longo de 2024, o Conselho Deliberativo, a Diretoria e a equipe técnica dedicaram esforços à consolidação das estratégias de evolução tecno-



lógica, sem perder de vista sua essência, estreitamente ligada às relações humanas.

Sob o prisma tecnológico, novas funcionalidades e ferramentas foram implementadas. Algumas delas evidentes, como é o caso do chatbot, do atendimento automatizado via Whatsapp, do fornecimento automático de documentos e do novo portal de reembolso, soluções que trouxeram agilidade e ganho de escala em atividades com pouca interação humana.

A parte menos perceptível ao nosso público, teve como objetivo a revisão e o ajuste nos sistemas, processos, padrões e regras automatizadas (motor de regras da operadora), a consolidação da jornada do beneficiário, por meio da implementação e uso do CRM (*gerenciamento do relacionamento com o cliente*, em tradução livre), além da preparação de todo o ambiente interno para o aporte das novas tecnologias que estão em esteira de implementação.

Quando se olha sob a lente humana, a criação de um núcleo de atenção, promoção de saúde e prevenção de riscos e agravamento de doenças, constitui-se como fator catalizador de tudo o que a Entidade espera para os próximos anos. As atividades e programas planejados para a área vão ao encontro do que há de mais representativo nas modernas estratégias de gestão do cuidado e de saúde populacional.

Com isso, ao término de 2024, dois conceitos aparentemente dissociados – humanização e

tecnologia – coexistem harmoniosamente, sedimentando os alicerces dos novos tempos.

A ELOSAÚDE entende que tecnologia é, sem sombra de dúvidas, um dos únicos caminhos sustentáveis para as operadoras de saúde. No entanto, considerando sua história e cultura organizacional, investe igualmente na capacitação de sua equipe – que é o ingrediente humano dessa equação – de modo que a automação não substitua o sorriso acolhedor, que a agilidade não suplante o olhar cuidadoso e que as soluções eletrônicas não nos distanciem de cada um de nossos beneficiários.

Esses novos tempos trouxeram – e exigiram – olhares e ações diferenciados. O futuro é tecnológico, é rápido, é *touchscreen*, é acessível e disponível, sem fronteiras espaço-temporais... O futuro é tudo isso e é, também, o lugar onde empatia e humanidade continuam sendo ferramentas indispensáveis, habilidades fundamentais no trato diário com o bem mais precioso de cada indivíduo: a saúde.

Apresentamos a seguir, o resumo de mais um ano de muito trabalho e dedicação.

Boa leitura.

Conselho Deliberativo.

ELOSAÚDE – 07 de fevereiro de 2025.



A ELOSAÚDE

A. A OPERADORA DE SAÚDE

A operadora: ELOSAÚDE – Associação de Assistência à Saúde, operadora de autogestão em saúde, classificada como sociedade civil sem fins lucrativos. Fundada em 2010 e registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS sob o número 41.729-7.

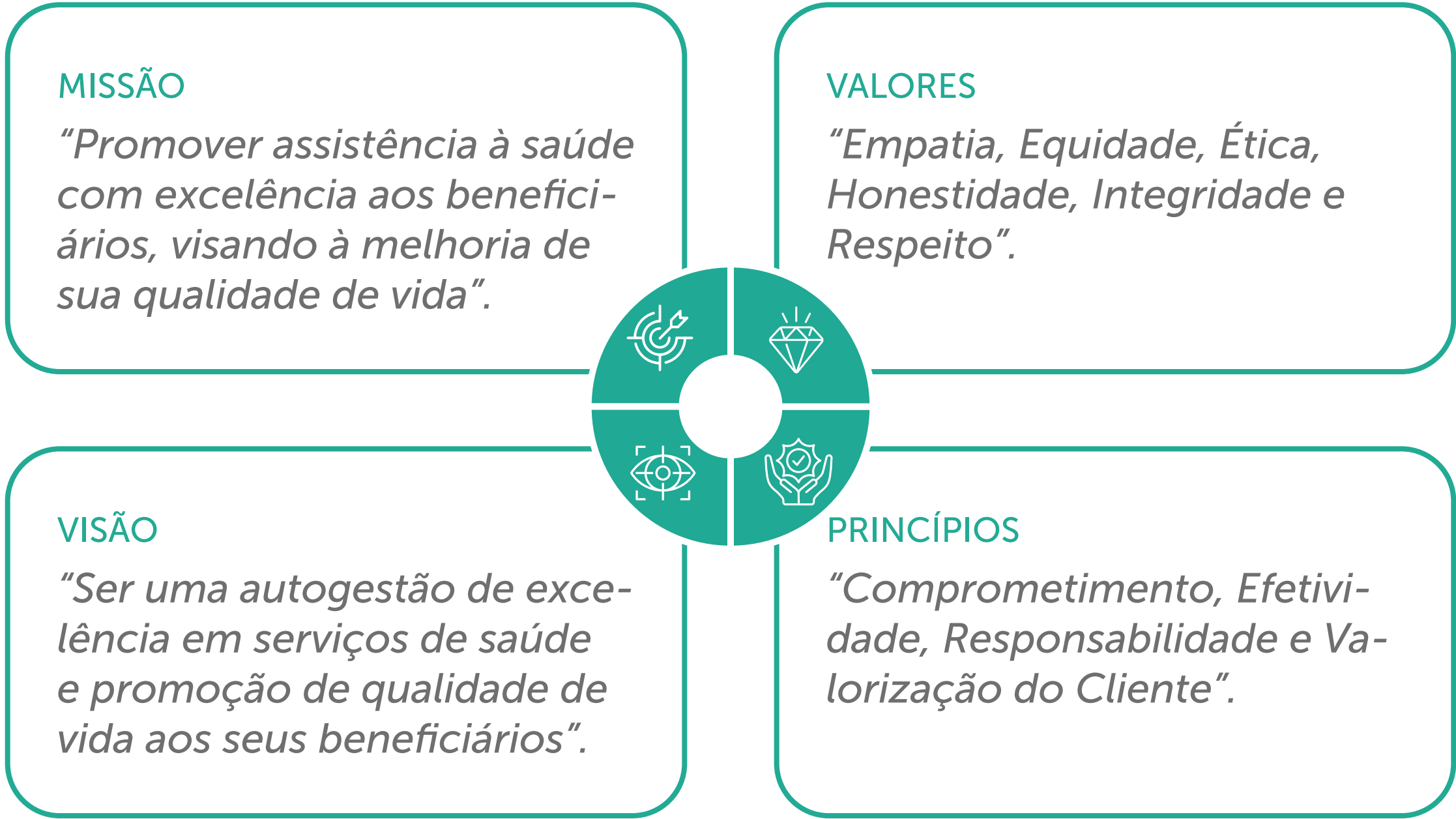
Patrocinadoras Instituidoras: CGT Eletrosul – Companhia de Geração e Transmissão de Energia Elétrica do Sul do Brasil, Engie Brasil Energia S.A, Fundação Eletrosul de Previdência e Assistência Social – ELOS e PREVIG Sociedade de Previdência.

Patrocinadoras: EBP – Engie Brasil Participações Ltda., Diamante Geração de Energia Ltda., Gra-lha Azul Transmissão de Energia S.A, Novo Esta-do Transmissora de Energia, Usina Termelétrica Pampa Sul S.A., Central Fotovoltaica Assu Sol 16 Ltda., Maracanã Geração de Energia e Participa-ções S.A, Asa Branca Transmissora de Energia S.A. e Engie Trading Comercializadora de Energia Ltda.

Objeto Social: administrar planos e programas de assistência à saúde aos beneficiários vincula-dos às suas patrocinadoras. Esse objeto é repre-sentado pela oferta de planos médicos, odonto-lógicos e programas de promoção de saúde e prevenção de doenças e agravos, aos empregados e ex-empregados elegíveis, bem como aos seus dependentes.

B. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO EMPRESARIAL

No segundo semestre de 2024 o grupo de gesto-res da ELOSAÚDE iniciou um amplo processo de revisão no alinhamento estratégico empresarial da Entidade. Esse trabalho possivelmente resul-tará em mudanças nos principais signos empre-sariais, contudo, até o término desse ciclo, serão mantidos os preceitos atuais:



C. ESTRUTURAÇÃO DA COORDENAÇÃO DE SAÚDE E BEM-ESTAR

No que diz respeito à estrutura organizacional, o ano de 2024 trouxe uma importante mudança na Entidade. Trata-se da criação da área de Saúde e Bem-estar.

Alocada sob a Gerência de Gestão do Plano, a nova área será responsável por conciliar, unificar e expandir as estratégias de promoção de saúde, prevenção de riscos e agravamento de doenças e gestão do cuidado.

Estruturada em setembro, a Coordenação de Saúde e Bem-estar conta com uma enfermeira coordenadora, uma profissional administrativa, que exercerá a função de *concierge* dos programas, e uma segunda enfermeira, responsável pelas atividades assistenciais e de navegação dos beneficiários assistidos.

Com a nova área, a ELOSAÚDE dá um decisivo passo em direção à modernidade, passando a integrar o rol das operadoras que investem em saúde preventiva, não apenas em intermediação de tratamentos e atuação terapêutica.

Os primeiros meses de trabalho da equipe foram exclusivamente voltados às análises técnicas da população de beneficiários. A partir de janeiro de 2025 as ações e programas começarão a ser aplicados.

No decorrer deste relatório descreveremos maiores detalhes sobre os objetivos e atividades desta nova área.



D. ELEIÇÕES 2024

Atendendo à previsão estatutária que determina a alternância periódica nos Conselhos, foi realizada a eleição para escolha de quatro novos conselheiros deliberativos e um novo conselheiro fiscal.

A votação ocorreu por meio eletrônico, em uma plataforma certificada (ElejaOnline), e todo o processo eleitoral ocorreu entre os dias dois de maio e onze de junho.

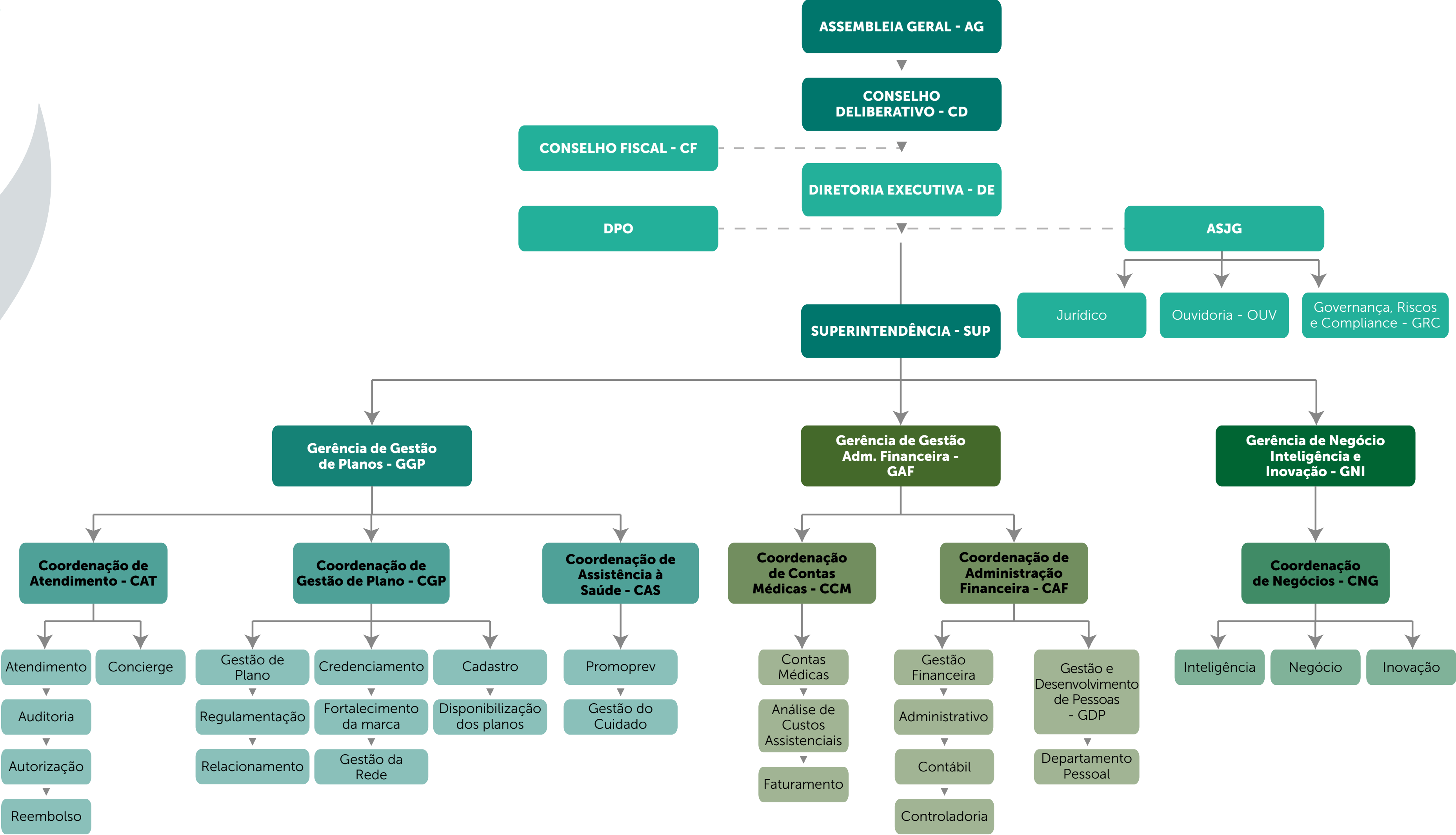
Foram eleitos:

CONSELHO DELIBERATIVO		
MASSA REPRESENTADA	TITULAR	SUPLENTE
Empregados Engie, Diamante, Pampa Sul e PREVIG	José Carlos Dutra	Letícia Paola Badano Pivetta Camisão
Aposentados e Pensionistas PREVIG	Mauro Batista Nunes	Antônio Júlio de Oliveira
Empregados CGT Eletrosul e ELOS	Deunézio Coneglian Junior	Davi Rutigliano
Aposentados e Pensionistas ELOS	Luis Roberto de Oliveira	Sergio Guerin Ribeiro da Silva

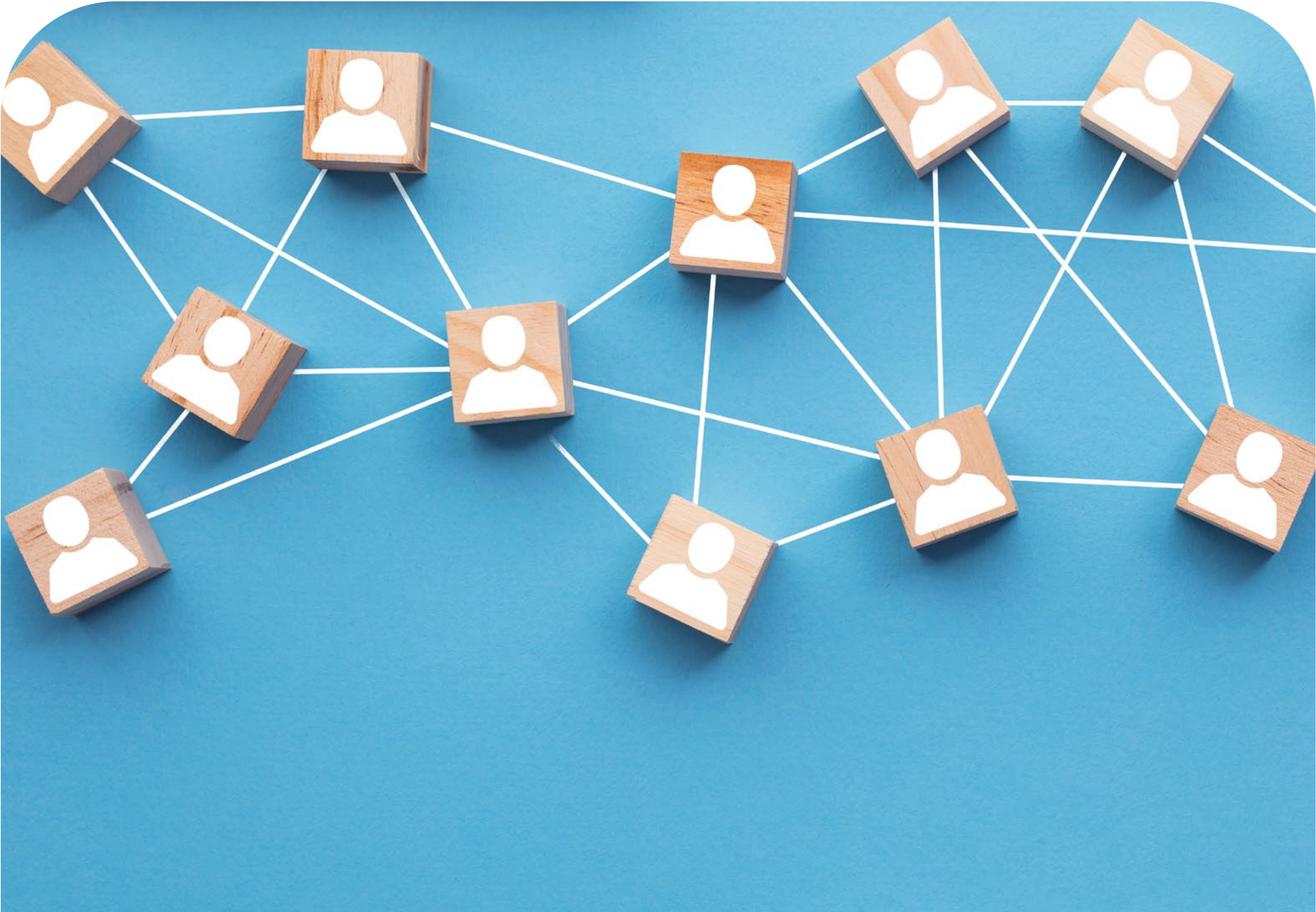
CONSELHO FISCAL		
MASSA REPRESENTADA	TITULAR	SUPLENTE
Todos os beneficiários	Marcos Antônio S. Todescato	Márcia Fátima Zibetti

Os novos conselheiros foram empossados pela Assembleia Geral, que se reuniu no dia 29.10.2024.

E. ORGANOGRAMA



Estrutura interna



A. COLABORADORES:

i. Quadro de colaboradores

COLABORADORES	2023	2024
Empregados	41	38
Estagiários	1	1
Contratos com Prazo Determinado	1	3
TOTAL	44	42

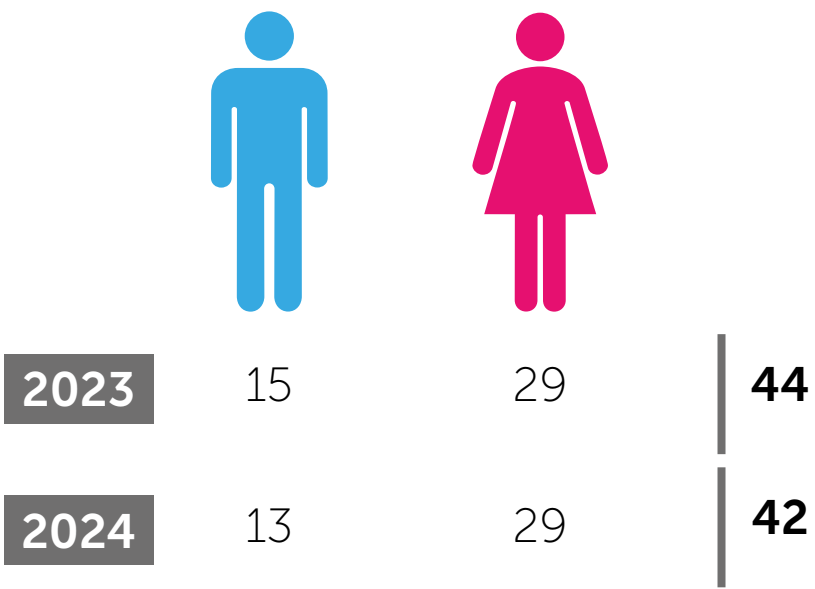
ii. Quadro funcional

ESTRUTURA DE CARGOS	2023	2024
Superintendente	1	1
Assessora Jurídica	0	1
Gerentes	3	3
Coordenadores	4	5
Contador	1	1
Analistas	6	6
Assistentes	26	23
Auxiliares	0	0
Recepcionista	1	1
Estagiários	1	1
TOTAL	44	42

iii. Escolaridade

ESCOLARIDADE	2023	2024
Mestrado	1	1
Pós-Graduado	9	9
Pós-Graduandos	1	1
Superior Completo	16	15
Superior Cursando	9	10
Ensino Médio Completo	8	6
TOTAL	44	42

iv. Sexo



B. AÇÕES E PROGRAMAS DE RH

Com o intuito de fortalecer a sinergia entre os colaboradores e as estratégias e objetivos da Entidade, ações e programas de RH foram desenvolvidos e apresentados ao longo do ano, destacando:

- Reestruturação e atualização Plano de Cargos e Salários;
- Implementação do projeto Viva Bem ELOSAÚDE;
- Desenvolvimento de parcerias estratégicas em programas de prática de exercícios físicos e mudanças de hábito (RadarFit e WellHub);
- Participação em congressos e eventos da área (networking e atualizações sobre as melhores práticas de RH);
- Desenvolvimento de ações de endomarketing (comunicação ativa, programa de treinamentos, estratégias de engajamento, programas de reconhecimento, eventos de integração, experiência do colaborador, qualidade de vida no trabalho etc.);
- Elaboração do calendário institucional;
- Aplicação da Pesquisa de Clima Organizacional;
- Análise de mercado em busca de aprimoramento das ferramentas de avaliação de desempenho e pesquisa de clima;
- Realização de campanhas de conscientização: “Outubro Rosa”, “Setembro Amarelo” e “Novembro Azul”;
- Suporte aos gestores em processos de recrutamento e seleção, estratégias de retenção, gestão de benefícios, orientações para tomada de decisões relativas às equipes etc.;
- Desenvolvimento da confraternização Final de Ano dos colaboradores.



C. CAPACITAÇÃO E TREINAMENTOS

TREINAMENTO	Nº PESSOAS	C.H	CH TOTAL
15º Seminário Unidas - Autogestões e suas Contribuições para a Saúde Suplementar	9	24h	216h
Curso de Capacitação ANS 360	1	8h	8h
Palestra: Líder do Futuro	5	2h	10h
MV Experiente Fórum	2	40h	80h
Curso de Conformidade ao Padrão TISS e Práticas Para Melhorar o IDSS	1	6h	6h
Curso de Acreditação de Operadoras RN 507	1	26h	26h
Curso de Credenciamento e Negociação na Saúde	1	8h	8h
Curso de Fluxo de Caixa e Planejamento Financeiro	1	8h	8h
Curso de Gestão de Riscos Corporativos	1	20h	20h
Workshop Visão Panorâmica de Ações que impactam na Gestão Atuarial	2	8h	16h
ESA Start Fundamentos do Compliance	1	10h	10h
Curso de Cancelamento de Planos de Saúde: Legislação, Procedimento e Jurisprudência	1	8h	8h
SUMMIT Saúde 2024	10	14h	140h
Curso de Urgência, Emergência, Hierarquização e Acesso às Estruturas de Saúde	1	13h	13h
Congresso Internacional Unidas	20	30h	600h
Curso de Urgência Emergência Hierarquização	1	1,5h	1,5h
Curso de Modelos de Remuneração de prestadores de serviço de saúde	1	0,5h	0,5h
Keeps Sumit 2024	1	7h	7h
Curso de Organização da Rede Assistencial por Linhas de Cuidado	2	12h	24h
FisWeek - FSWK 2024	4	20h	80h
CARGA HORÁRIA TOTAL		266H	1.282H

D. PRINCIPAIS ATIVIDADES PLANEJADAS PARA 2025

Em continuidade às ações e objetivos definidos e aplicados em 2024, as principais atividades planejadas para 2025 são:

- Conclusão do projeto de reestruturação do Plano de Cargos e Salários;
- Aprimoramentos do Programa Viva Bem ELOSAÚDE (Programa de saúde e bem-estar para os colaboradores);
- Implementação do projeto de cuidados com a saúde mental;
- Estruturação da Escola de Liderança;
- Atualização das políticas de gestão de pessoas;
- Reestruturação metodológica do processo de Avaliação de Desempenho;
- Aprimoramento e expansão das parcerias estratégicas em programas de prática de exercícios físicos e mudanças de hábito (RadarFit e WellHub);
- Aprimoramento da ferramenta de publicação do Calendário Institucional;
- Aprimoramento da ferramenta e metodologia da Pesquisa de Clima;
- Aplicação da Pesquisa da Felicidade;
- Realização de Campanhas educativas e de conscientização.





Planos de Saúde

A carteira de planos de saúde apresentou redução de 8,75% (1.656 beneficiários) no período. Com isso, a ELOSAÚDE encerrou o ano com um total de 17.266 planos ativos.

A decisão da Eletrobras de centralizar a gestão do plano de saúde e transferir seus empregados para operadoras de mercado impactou nesse recuo, com isso, pelo segundo ano consecutivo, o plano destinado aos beneficiários vinculados à CGT Eletrosul foi decisivo no recuo do número total de beneficiários.

O plano ESUL-EBRAS (destinado aos empregados de dependentes da CGT Eletrosul), que encerrou o ano de 2023 com 3054 beneficiários ativos, ao final da transição dos beneficiários (ocorrida em 31.12.2024 e 02.01.2025), contava com apenas 415 ativos

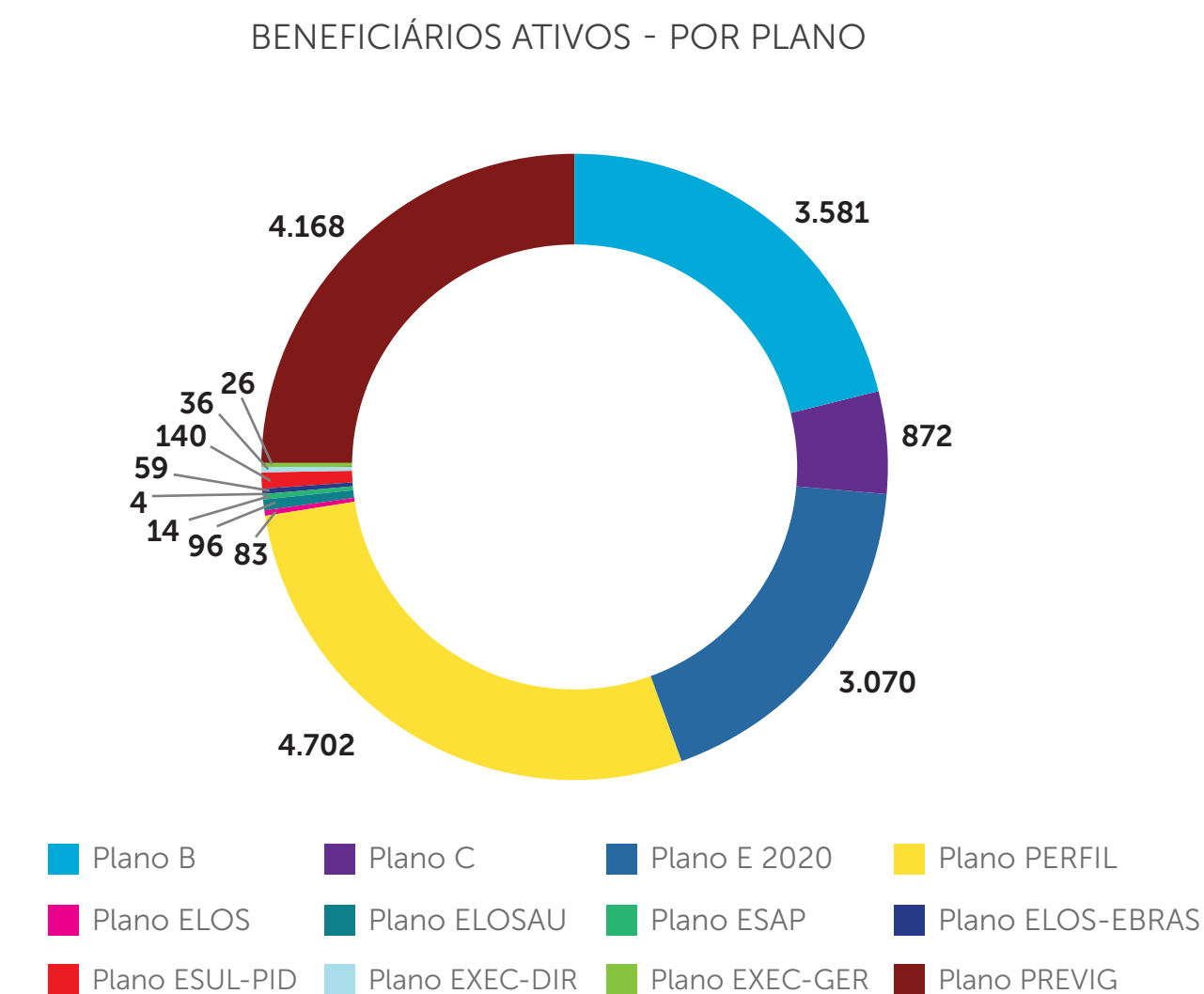
Embora parte desses beneficiários (763) tenha sido incluída no Plano B, houve uma perda real de 1.876 beneficiários de um ano para outro apenas nesse plano.

Considerando que a redução geral, em número de beneficiários, foi de 1.656 planos, não fosse pela saída do público vinculado à CGT Eletrosul, a carteira teria crescido, acompanhando o desempenho da série histórica.

A. COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA

i. Por plano

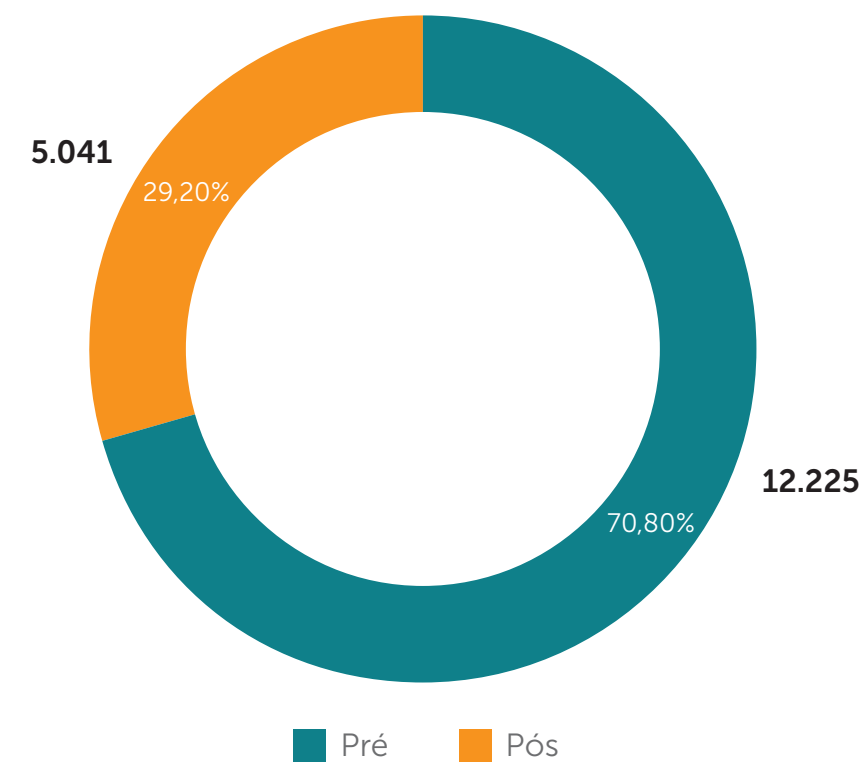
No fechamento do exercício de 2024 – a carteira de planos era a seguinte:



ii. Por tipo de pagamento

Considerando os tipos de pagamento (pré e pós-pagamento), o fechamento anual foi o seguinte:

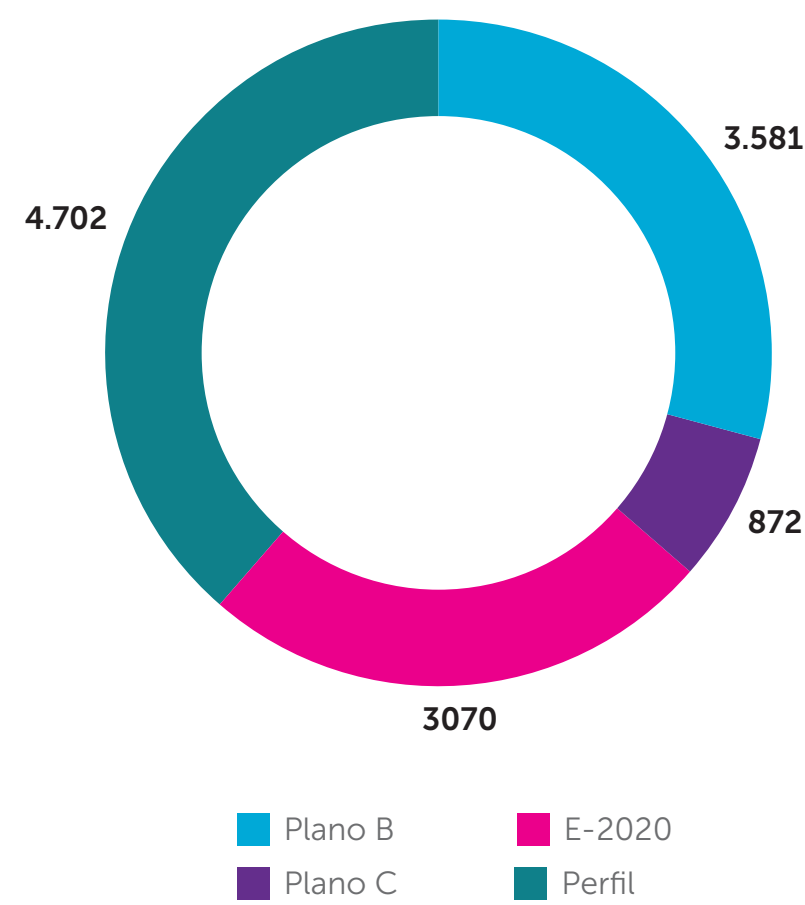
PLANOS - POR TIPO DE PAGAMENTO



• Pré-pagamento

No fechamento do exercício, a modalidade de pré-pagamento totalizava 12.225 planos, o que representa crescimento de 5,60% (648 planos) em número de planos ativos. Nesse segmento, o maior incremento ocorreu no Plano B, com crescimento de 28,40%, e aumento real de 792 planos no ano.

PRÉ-PAGAMENTO



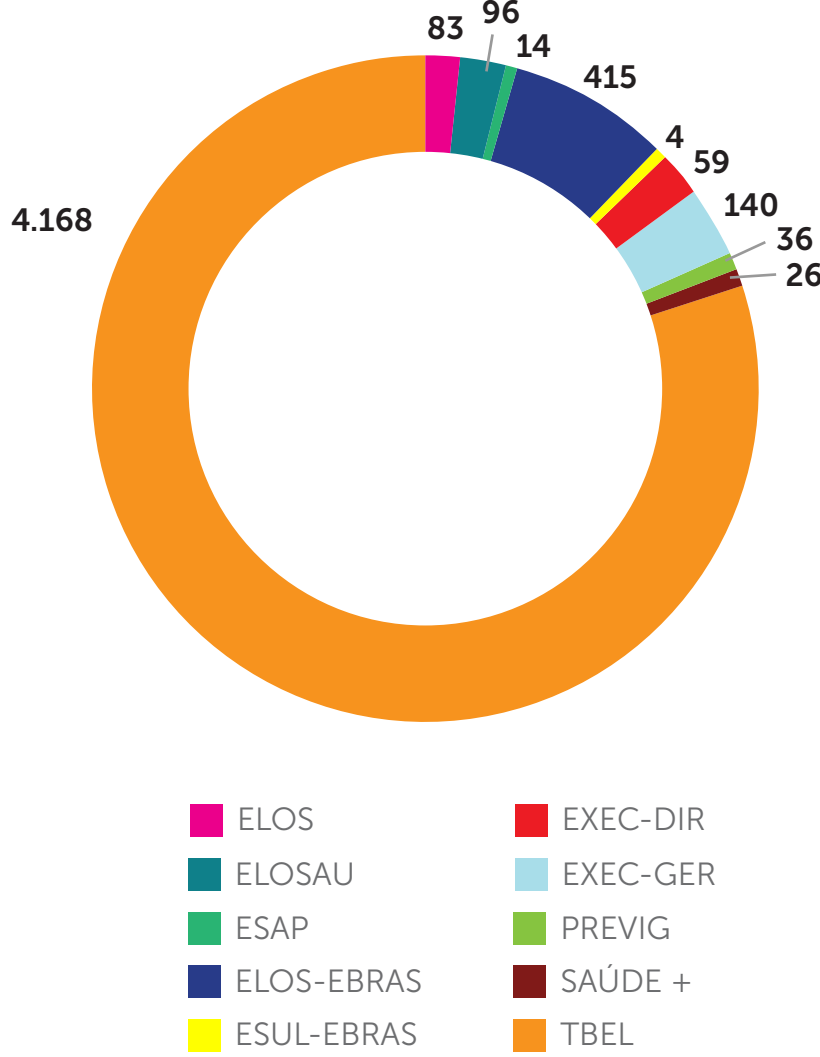
• Pós-pagamento

A carteira de pós-estabelecidos encerrou o período com 5.041 planos. A redução de mais de 30% (2304 planos) diz respeito à migração dos beneficiários da CGT Eletrosul que, em razão dos programas de reestruturação e organização internos deflagrados pela Eletrobras, reduziu sua massa em 86,41%, ou 2639 beneficiários.

Não fosse o impacto da decisão adotada pela CGT Eletrosul, o crescimento real da carteira teria sido 7,20%.

No segmento de planos pós-estabelecidos, o Plano TBEL foi o que mais cresceu (8,01%), com aumento real de 309 vidas.

PÓS-PAGAMENTO



Dados financeiros

A. RESULTADO GERAL DA ENTIDADE

A ELOSAÚDE encerrou o exercício de 2024 com superávit de R\$ 8,12 milhões, o que representou crescimento de 46,74% em relação ao resultado apurado no ano anterior.

Receitas e despesas apresentaram performances semelhantes, no que diz respeito à variação percentual de um ano para o outro, tendo a receita variado positivamente em 11,60% (R\$ 17,41 Mi) e as despesas em 10,25% (R\$ 14,82 Mi).

2024			
ORIGEM	RECEITA - R\$	DESPESAS - R\$	DIFERENÇA - R\$
Operacional	141.346.921,32	145.317.458,33	-3.970.537,01
Administrativa	20.405.390,36	10.748.386,88	9.657.003,48
Financeira	5.715.077,94	3.275.354,37	2.439.723,57
TOTAL	167.467.386,62	159.341.199,63	8.126.189,99

Embora o déficit operacional tenha recuado R\$ 1,39 Milhões em relação a 2023 (de R\$ 5,36 Mi para R\$ 3,97 Mi), esse recuo não foi suficiente para equilibrar receitas e despesas. Com isso, o período foi encerrado com R\$ 3,97 milhões em déficit.

O resultado obtido no período – R\$ 8,12 Mi de superávit – além de ter sido positivamente impactado pela redução do período de produção (e, conseqüentemente, das despesas assistenciais), ocorreu principalmente em razão do crescimento de 7,65% na receita com taxa administrativa e da eficiência na contenção dos custos administrativos, que não cresceram no mesmo patamar (6,16%).

Outro aspecto positivo foi o recuo de 15,51% nas despesas financeiras. Não obstante o fato de as receitas financeiras também terem recuado de um ano para o outro (-3,99%), o resultado contribui positivamente para os números finais.



B. EVOLUÇÃO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

Os custos assistenciais totais variaram positivamente em 11,33%, se comparados ao exercício anterior (R\$ 148,89 Mi).

Os planos de pré-pagamento foram responsáveis por mais de 67% dos custos totais (R\$ 100,25 Mi), tendo crescido 20,45% em 12 meses. Já os planos de pós-pagamento apresentaram custo total de R\$ 48,63 Milhões, o que significou recuo de 3,70% no mesmo período.

CUSTO ASSISTENCIAL TOTAL (ANTES DA COPARTICIPAÇÃO)			
TIPO DE PLANO	R\$ (EM MI)	REPRESENTAÇÃO %	VARIAÇÃO NO ANO
Pós-pagamento	48.635.946,09	33%	-3,70%
Pré-pagamento	100.254.383,36	67%	20,45%
TOTAL GERAL	148.890.329,45	100%	11,33%

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

Os planos de pré-pagamento apresentaram déficit acumulado – considerando os quatro produtos – de R\$ 1,92 Milhões.

O principal ofensor dos custos foi o Plano Perfil, cuja sinistralidade foi de 112,62% (ou R\$ 4,97 Mi de déficit).

O Plano E-2020, por sua vez, apresentou sensível melhora em relação ao período anterior, com recuo de 5,71% e sobra de R\$ 2,29 Milhões.

2024						
PLANO	RECEITA R\$	DESPESA R\$	COPARTICIPAÇÃO R\$	CUSTO PURO R\$	RESULTADO R\$	SINISTRALIDADE (%)
Plano E-2020	49.212.708,26	49.886.784,27	2.966.926,72	46.919.857,55	2.292.850,71	95,34%
Plano Perfil	39.420.216,09	47.951.547,99	3.555.493,96	44.396.054,03	-4.975.837,94	112,62%
Plano B	925.740,86	996.765,99	161.743,88	835.022,11	90.718,75	90,20%
Plano C	1.738.826,59	1.289.921,03	215.613,74	1.074.307,29	664.519,30	61,78%
TOTAIS	91.297.491,80	100.125.019,28	6.899.778,30	93.225.240,98	-1.927.749,18	102,11%

D. SINISTRALIDADE DOS PLANOS

A sinistralidade geral dos planos de pré-pagamento apresentou pequena redução, tendo sido fechada em 102,11% no ano.

Sinistralidade geral | 102,11%

Sinistralidade Plano E-2020 | 95,34%

Sinistralidade Plano PERFIL | 112,62%

Obs.: SINISTRALIDADE = DESPESA ASSISTENCIAL LÍQUIDA [Custo operacional total (total de despesas com atendimentos), deduzidas glosas e coparticipações] dividida pela RECEITA ASSISTENCIAL (receita com mensalidade, sem taxa de administração).

[S = Desp/Rec]

E. 50 MAIORES CUSTOS INDIVIDUAIS

Considerados os planos médico-hospitalares em pré-pagamento (Planos E-2020 e Perfil), os 50 maiores consumos individuais foram:

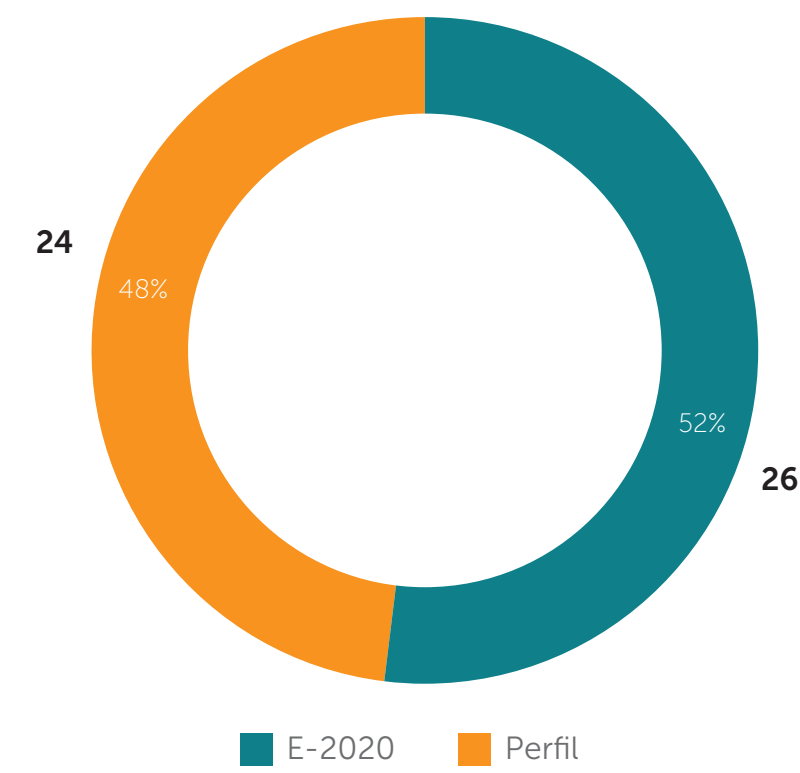
POSIÇÃO	PLANO	VALOR INDIVIDUAL	POSIÇÃO	PLANO	VALOR INDIVIDUAL
1º	E - 2020	R\$ 1.495.251,67	1º	PERFIL	R\$ 1.126.775,54
2º	E - 2020	R\$ 1.352.688,00	2º	PERFIL	R\$ 1.094.367,64
3º	E - 2020	R\$ 1.067.237,41	3º	PERFIL	R\$ 909.095,59
4º	E - 2020	R\$ 862.089,64	4º	PERFIL	R\$ 825.656,82
5º	E - 2020	R\$ 722.105,63	5º	PERFIL	R\$ 761.122,51
6º	E - 2020	R\$ 654.512,28	6º	PERFIL	R\$ 668.018,89
7º	E - 2020	R\$ 556.148,41	7º	PERFIL	R\$ 648.596,49
8º	E - 2020	R\$ 445.508,60	8º	PERFIL	R\$ 606.464,87
9º	E - 2020	R\$ 414.203,24	9º	PERFIL	R\$ 542.698,49
10º	E - 2020	R\$ 398.584,41	10º	PERFIL	R\$ 535.542,30
11º	E - 2020	R\$ 385.149,04	11º	PERFIL	R\$ 522.398,27
12º	E - 2020	R\$ 372.951,11	12º	PERFIL	R\$ 515.528,65
13º	E - 2020	R\$ 348.031,83	13º	PERFIL	R\$ 453.697,04
14º	E - 2020	R\$ 328.309,78	14º	PERFIL	R\$ 419.348,14
15º	E - 2020	R\$ 316.579,18	15º	PERFIL	R\$ 395.619,31
16º	E - 2020	R\$ 315.995,89	16º	PERFIL	R\$ 380.694,42
17º	E - 2020	R\$ 288.756,81	17º	PERFIL	R\$ 379.862,21
18º	E - 2020	R\$ 280.110,95	18º	PERFIL	R\$ 373.507,00
19º	E - 2020	R\$ 265.289,10	19º	PERFIL	R\$ 356.023,92
20º	E - 2020	R\$ 261.374,35	20º	PERFIL	R\$ 352.506,48
21º	E - 2020	R\$ 257.488,65	21º	PERFIL	R\$ 347.401,52
22º	E - 2020	R\$ 254.322,05	22º	PERFIL	R\$ 337.793,01
23º	E - 2020	R\$ 253.223,33	23º	PERFIL	R\$ 294.146,23
24º	E - 2020	R\$ 252.883,79	24º	PERFIL	R\$ 275.097,74
25º	E - 2020	R\$ 248.110,55	TOTAL		R\$ 13.121.963,08
26º	E - 2020	R\$ 243.412,26			
TOTAL		R\$ 12.640.317,96			

i. Classificação e impactos

A soma dos custos dos 50 maiores usuários de serviços totalizou R\$ 25,76 Milhões, dos quais R\$ 13,12 Milhões foram utilizados no Plano Perfil e R\$ 12,64 Milhões no Plano E-2020.

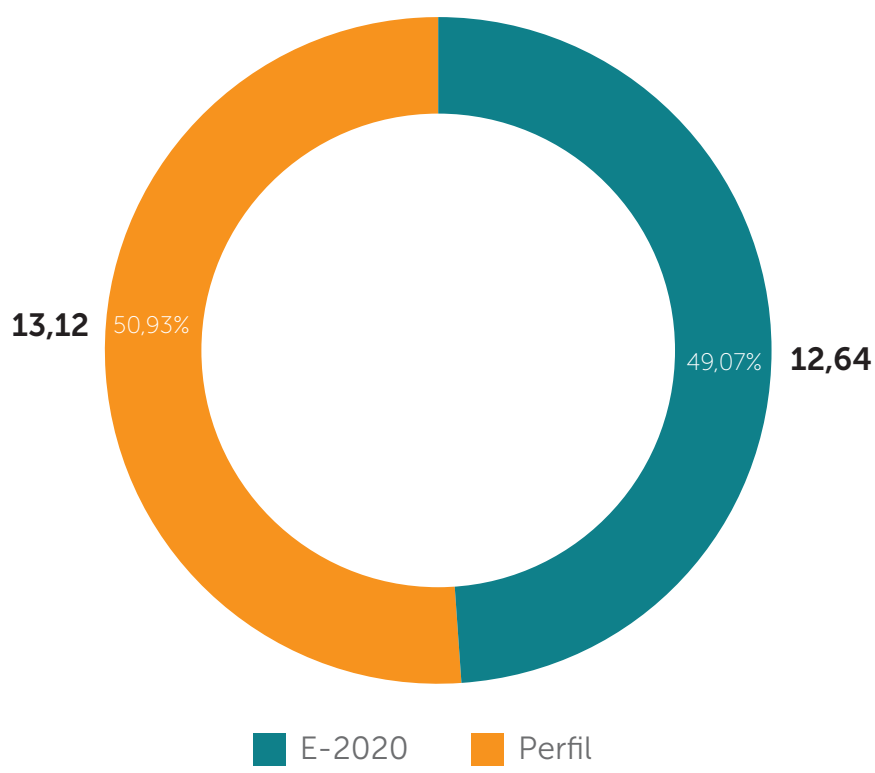
Em se tratando da quantidade de beneficiários de cada plano, a proporção se inverte, uma vez que 48% dos usuários desse recorte de despesas estão no Plano Perfil, enquanto a maioria (52%) está no Plano E-2020.

POR PLANO - QUANTIDADE E REPRESENTAÇÃO %



O total de beneficiários ativos nesses planos em 31.12.2024 era 7.772, o que significa que os 50 maiores utilizadores correspondem a 0,64% do número de ativos. Proporcionalmente às despesas, os custos somados desses 50 beneficiários (R\$ 25.762.281,04) representam 28,21% de todos os custos apurados nos dois planos ao longo do ano.

POR PLANO - CUSTO TOTAL (EM R\$ MI) E REPRESENTAÇÃO %



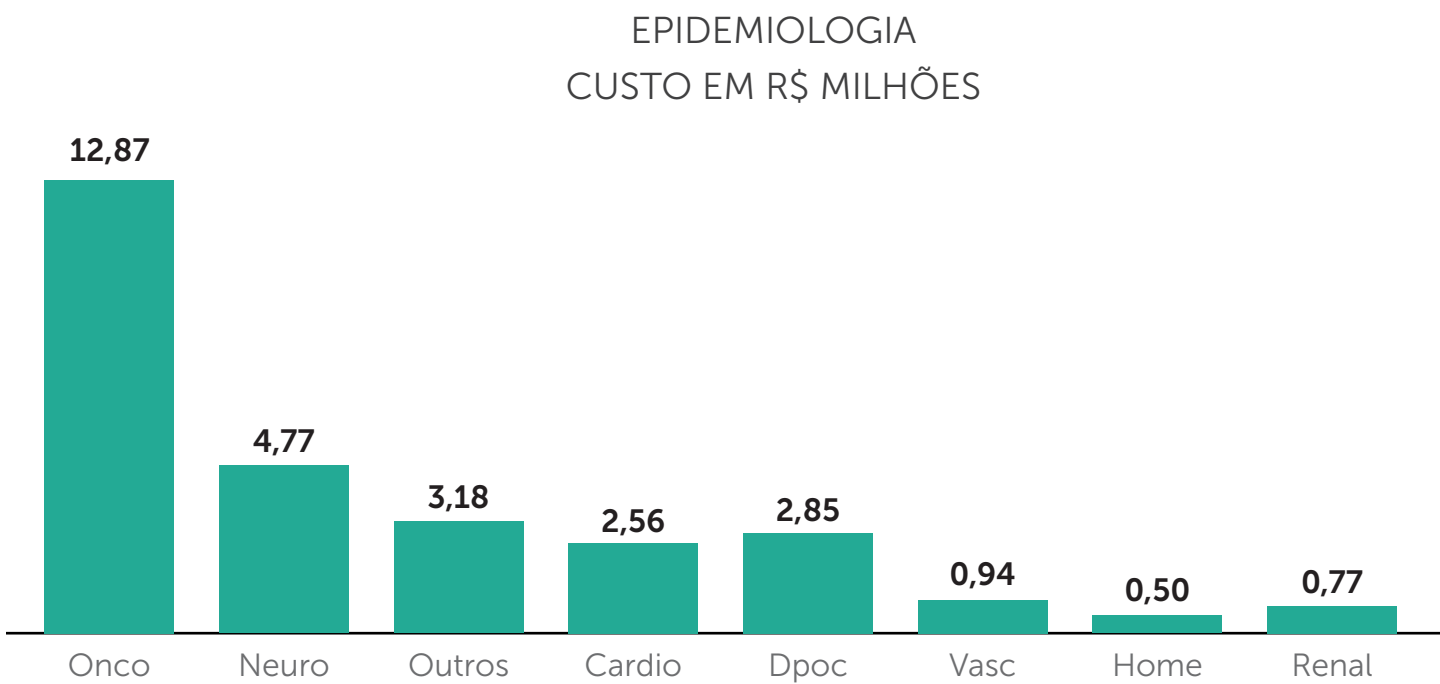
Em síntese, pouco mais de meio por cento dos beneficiários foram responsável por quase trinta por cento dos custos e, nesse grupo, cinco pessoas realizaram quase sete por cento de todas as despesas dos planos.

Cinco beneficiários dos planos apresentaram gastos individuais superiores a R\$ 1 milhão.

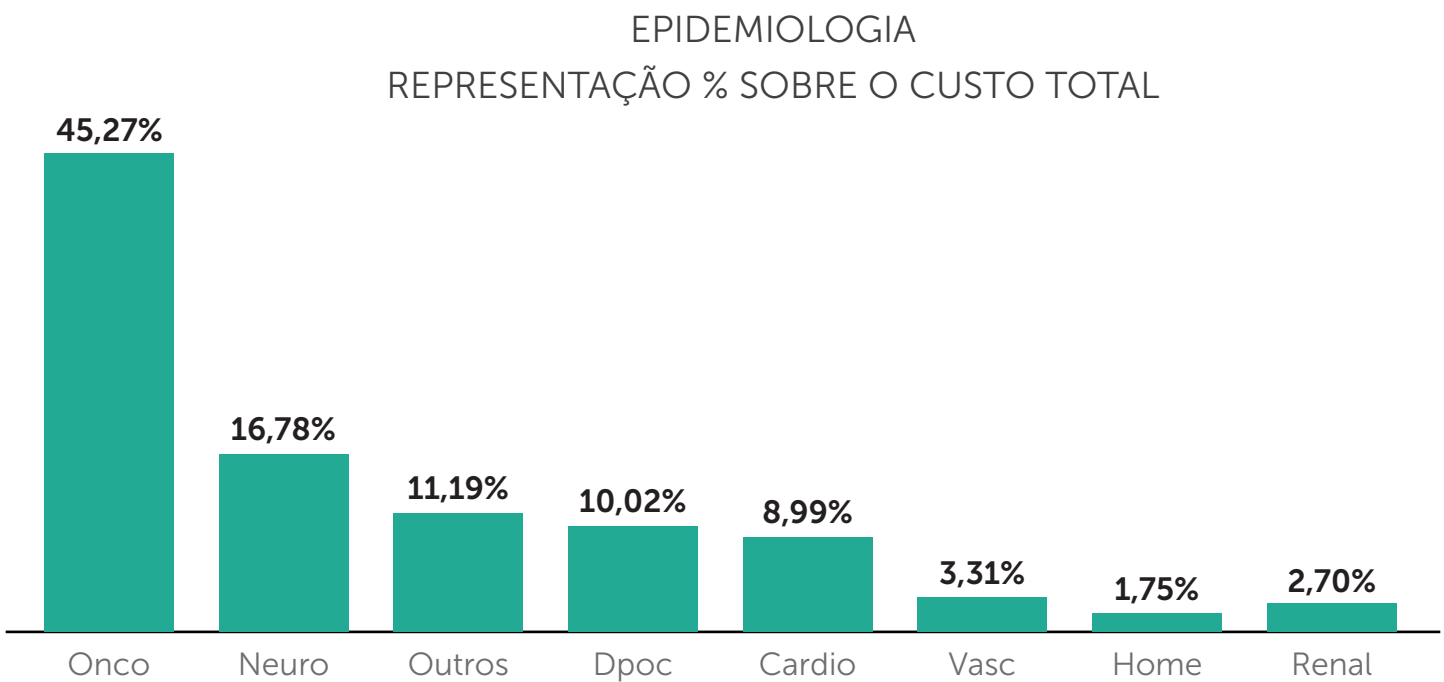
ii. Epidemiologia

Dentre as principais patologias das quais são acometidos os beneficiários do grupo em questão, a oncologia foi a que gerou maior impacto, tendo sido responsável por R\$ 12,87 Milhões (45,27% do total) em gastos, apenas nesse grupo de 50 indivíduos.

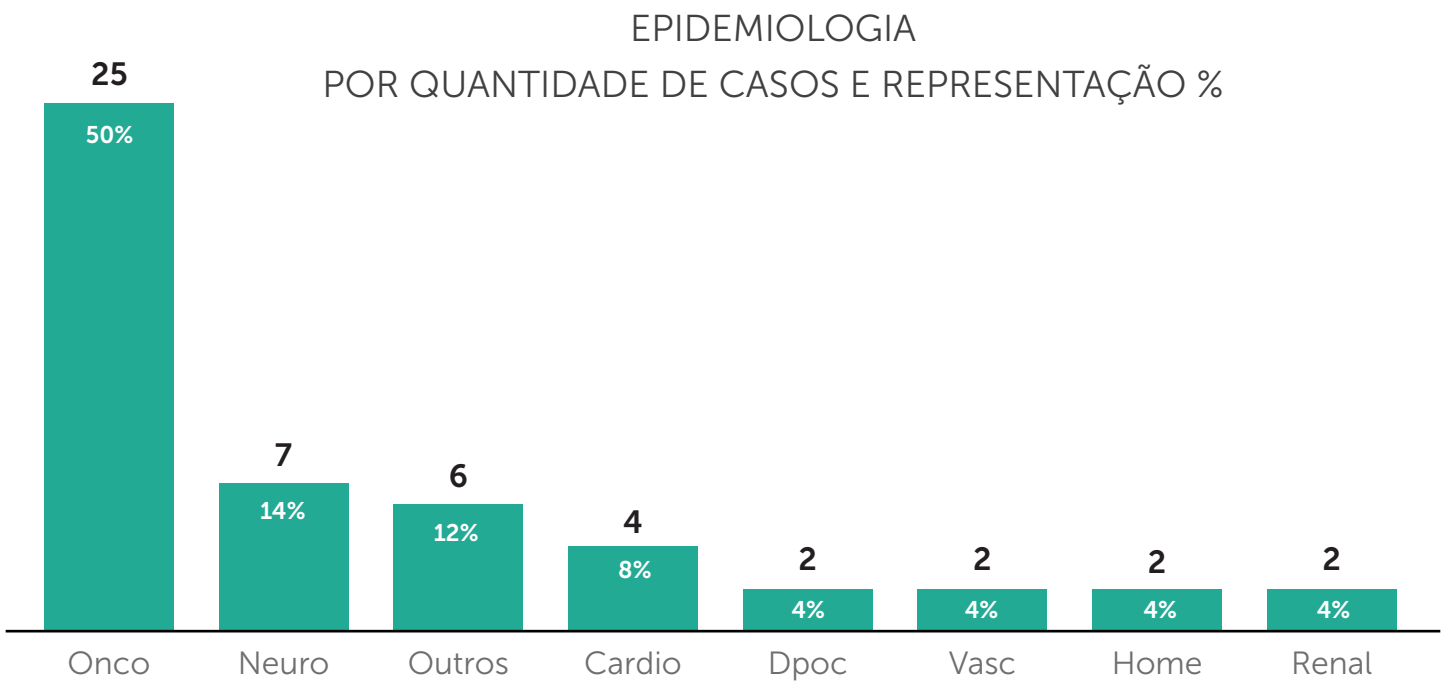
Patologias neurológicas, pulmonares e cardiológicas também tiveram importante impacto nesse contexto, sendo responsáveis por R\$ 10,18 milhões em despesas.



Doenças vasculares, renais e internações domiciliares (Home Care) representaram, respectivamente 3,31%, 2,70% e 1,75% do total dos 50 maiores custos. Outras patologias (representadas por seis casos distintos) corresponderam a 11,19% desses custos.



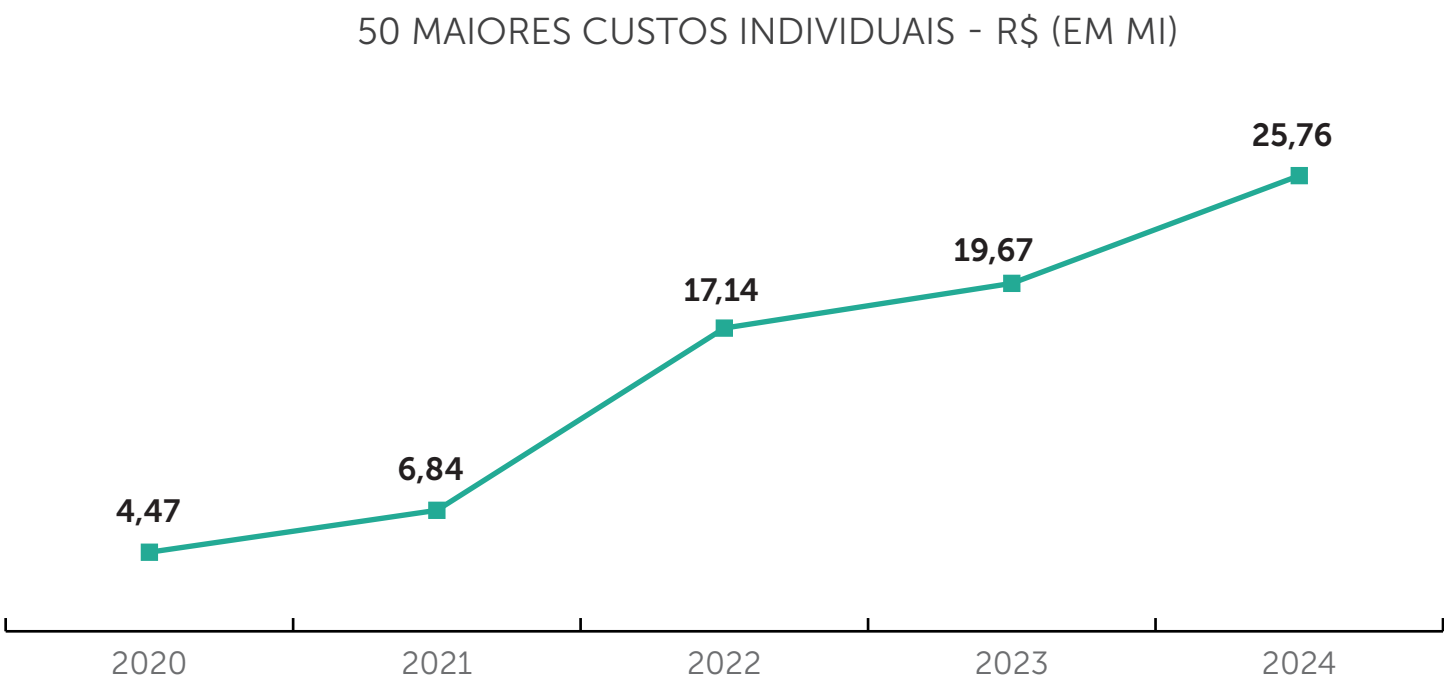
Tanto em custo quanto em quantidade de casos, a oncologia é, sem dúvida alguma, o grande ofensor dos grandes custos assistenciais.



• *Série histórica*

Considerando o recorte dos 50 maiores custos, que vêm sendo acompanhados na série histórica, a variação anual foi de 30,96% ou R\$ 6,09 Milhões.

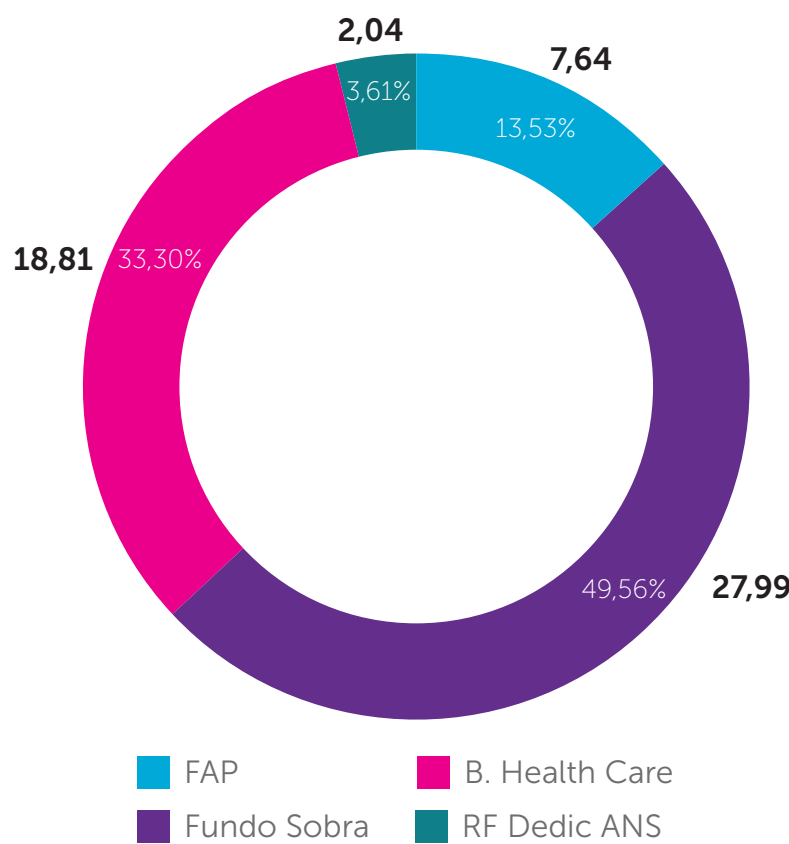
O crescimento percentual de um ano para outro inspira atenção e preocupação, pois foi superior a qualquer indicador do segmento de saúde do mesmo período.



Investimentos

A carteira de investimentos apresentou crescimento real líquido de 26,03% e encerrou o exercício com R\$ 56.508.024,80 em aplicações financeiras, divididas em quatro fundos distintos:

INVESTIMENTOS - FUNDOS E RESPECTIVOS VALORES (EM R\$ MI)



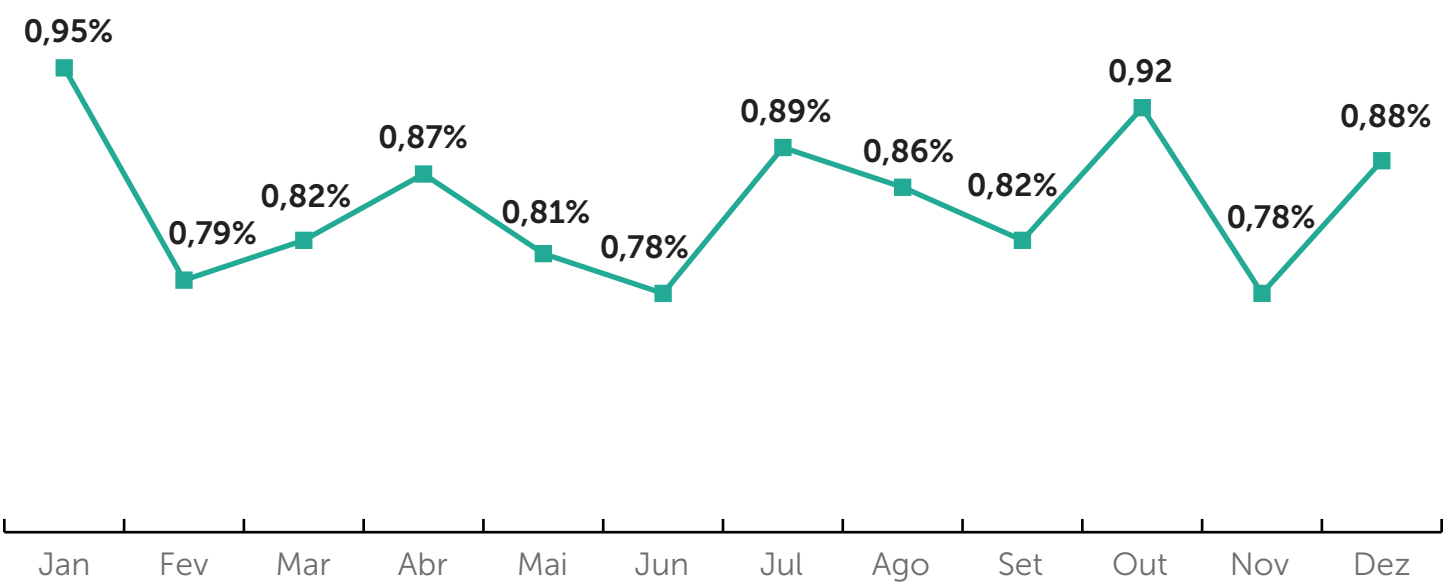
O expressivo crescimento se deu, principalmente, no Fundo de Soبرا (Itaú Soberano RFS FICF), que teve incremento de 55,41% no período.

A. FAP (BB INST FED FICRF LP)

O FAP apresentou o comportamento esperado – vez que parte desse fundo é mensalmente utilizada no custeio de parte da mensalidade dos titulares elegíveis – tendo redução de 1,88% e encerrando o ano com saldo líquido R\$ 18,81 Mi, o que corresponde a 33,30% do total de recursos da Entidade.

O FAP apresentou a seguinte rentabilidade ao longo do ano:

EVOLUÇÃO DO RENDIMENTO - FAP

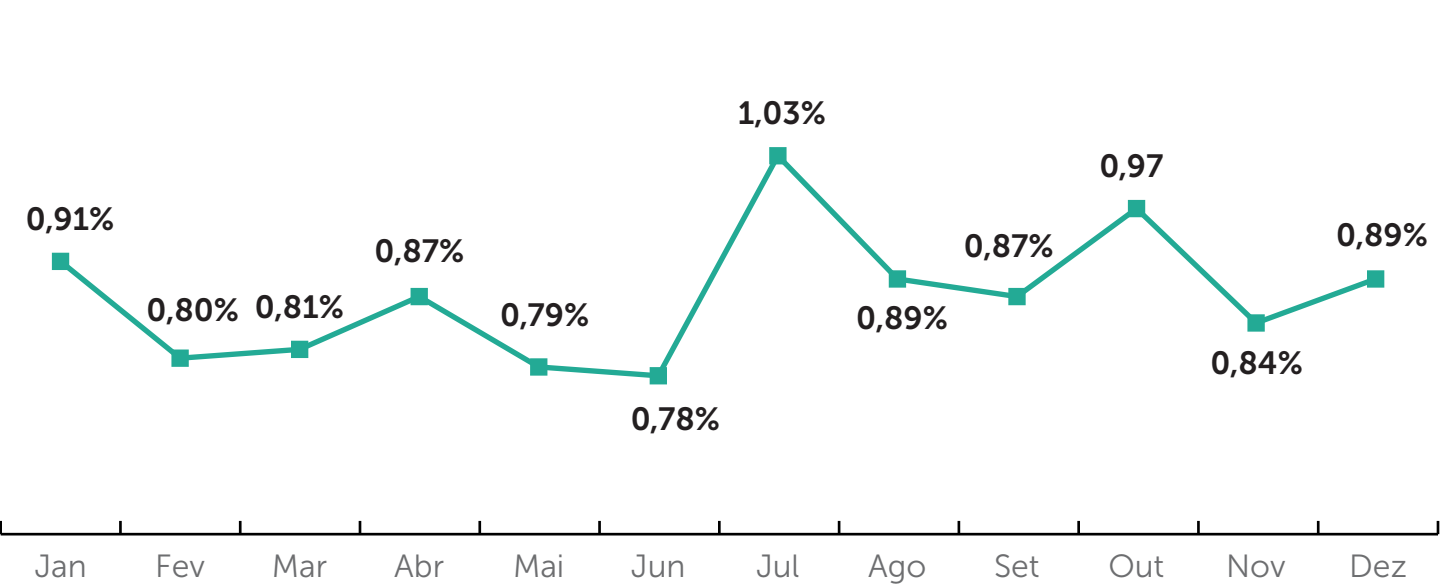


B. FUNDO ITAÚ SOBERANO (IT SOBERANO RFS FICF)

O Fundo Itaú Soberano, que concentra o fundo de sobras da ELOSAÚDE, aumentou em 55,41% o valor investido. Parte desse aumento se deveu, naturalmente, aos rendimentos do período, contudo, a maior parte está relacionada à aplicação de novos recursos, decorrentes das sobras do ano anterior.

O Fundo de Sobra apresentou a seguinte rentabilidade ao longo do ano:

EVOLUÇÃO DO RENDIMENTO - FUNDO DE SOBRA

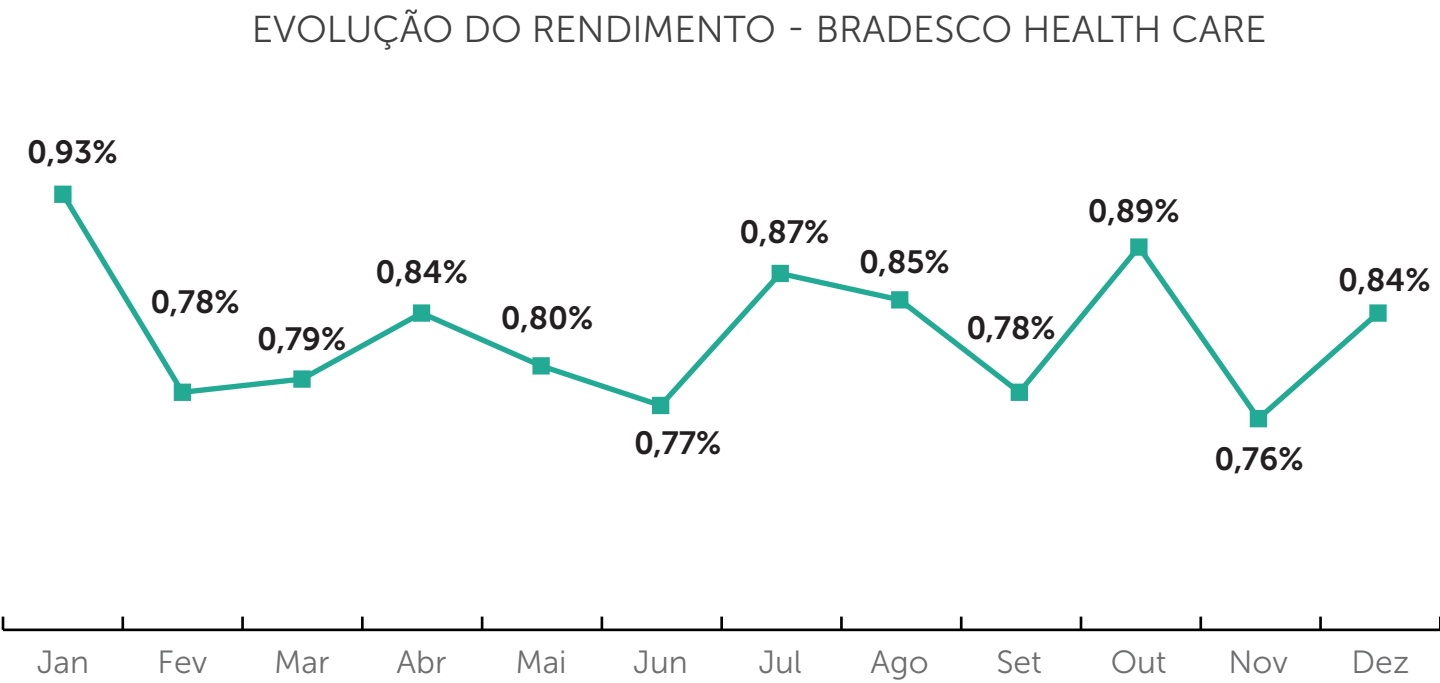


C. FUNDOS LIGADOS À ANS

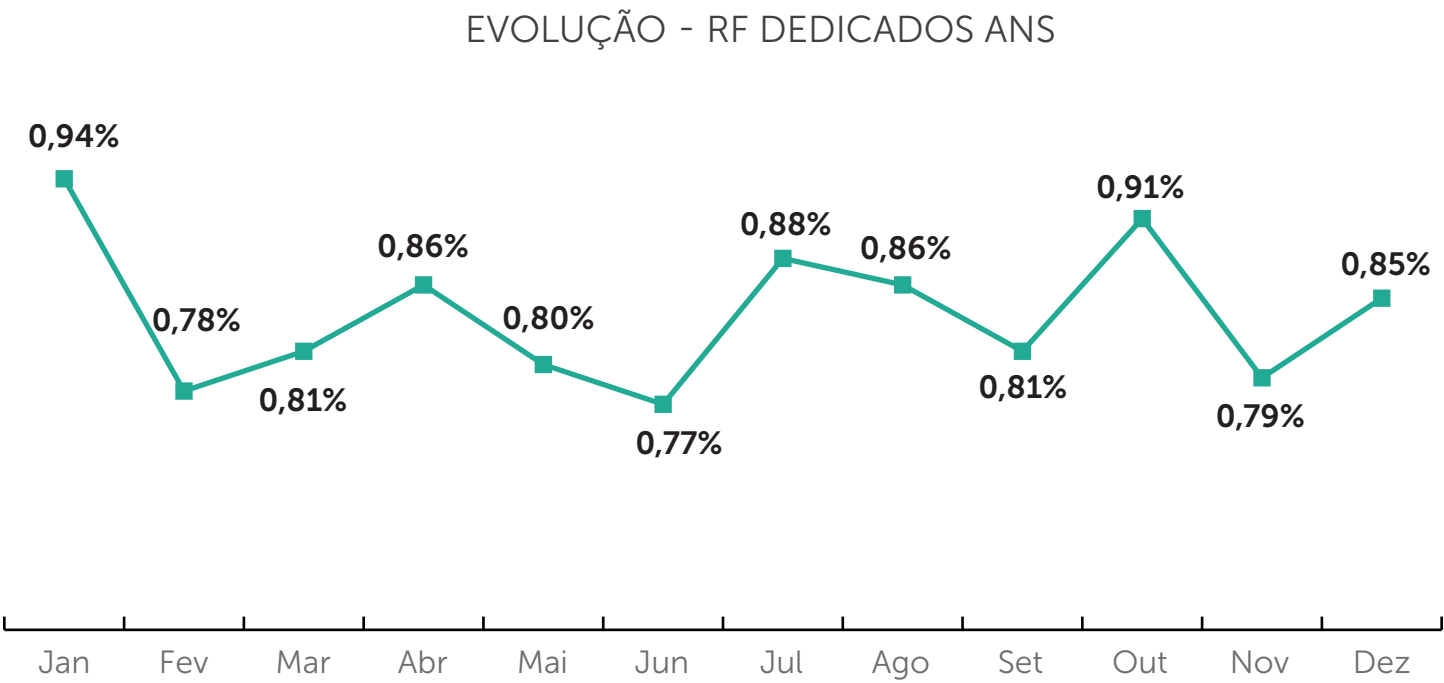
Formada pelos Fundos “Bradesco Health Care e RF Dedicados ANS”, os fundos que atendem às exigências regulatórias acumularam saldo líquido de R\$ 9,68 Milhões e correspondem a 17,14% das reservas financeiras da Entidade.

Esses fundos apresentaram a seguinte rentabilidade ao longo do ano:

i. Bradesco Health Care (REF DI HEALTH CARE)



ii. RF Dedicados ANS (BB RENDA FIXA LP FI)



Principais conquistas de 2024



Se há algo que se possa dizer sobre o ano de 2024 é que foi, certamente, um dos mais intensos da última década. Em meio às turbulências do setor de saúde suplementar, à crescente de custos – que deixou de ser novidade há tempos – e à evolução das tecnologias relacionadas à gestão operacional e estratégica, a ELOSAÚDE apresenta suas principais conquistas.

A. CERTIFICAÇÃO DE GESTORES

A cultura de aprendizado e melhoria contínuos permeia todos os níveis hierárquicos da Entidade, que estimula e investe para que todos os colaboradores busquem atingir seu melhor potencial em termos de conhecimentos relacionados à sua atividade.

Com os gestores não poderia ser diferente. A soma de experiência, habilidades comportamentais e capacidade técnica gera resultados positivos para as equipes e, consequentemente, para a Entidade.

Em 2024 algumas das principais lideranças da ELOSAÚDE conquistaram um importante reconhecimento: a certificação Unidas/ICSS. Voltado para conselheiros, diretores e gestores executivos, a certificação reconhece profissionais do segmento de saúde suplementar que se destacam por seu nível de conhecimento, preparo, experiência e excelência em gestão de operadoras de autogestão.

A certificação é concedida pela UNIDAS – União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde, em parceria com o ICSS – Instituto de Certificação Institucional e dos Profissionais de Seguridade Social, duas das mais prestigiadas instituições em atuação no país.

Na ELOSAÚDE foram certificados o Presidente, Jeferson Nunes, o Superintendente, Alexandre José da Silva e o Gerente de Gestão do Plano, Agnaldo Tonhon. Todos receberam a certificação no segmento de Gestão de Saúde e Operação.

O Gerente Administrativo-financeiro, Adilom Inácio Santos Júnior, também foi certificado; no seu caso, a certificação foi em Administração e Finanças.

A certificação concedida aos gestores e dirigentes é expressiva e constitui-se como prestigioso reconhecimento de competência profissional e excelência na gestão da Entidade, o que gera maior confiabilidade e prestígio junto aos beneficiários.

B. NOVA PATROCINADORA

Uma nova Patrocinadora firmou convênio e passou a fazer parte do rol de patrocinadoras da Entidade. Trata-se da Engie Trading Comercializadora de Energia Ltda, empresa vinculada ao grupo Engie.

A partir de seu ingresso, a ELOSAÚDE passou a contar com quatro instituidoras e nove patrocinadoras.

O convênio foi assinado no segundo semestre de 2024 e os primeiros beneficiários serão inscritos a partir de janeiro de 2025.

C. NOVO PRODUTO

Para atender ao público vinculado à Engie Brasil Participações-EBP, foi registrado junto à ANS um novo plano de saúde. Chamado de Saúde+ (saúde mais) o plano foi constituído na modalidade pós-estabelecido (custo operacional), com cobertura médico-hospitalar com obstetria.

D. OPERAÇÃO

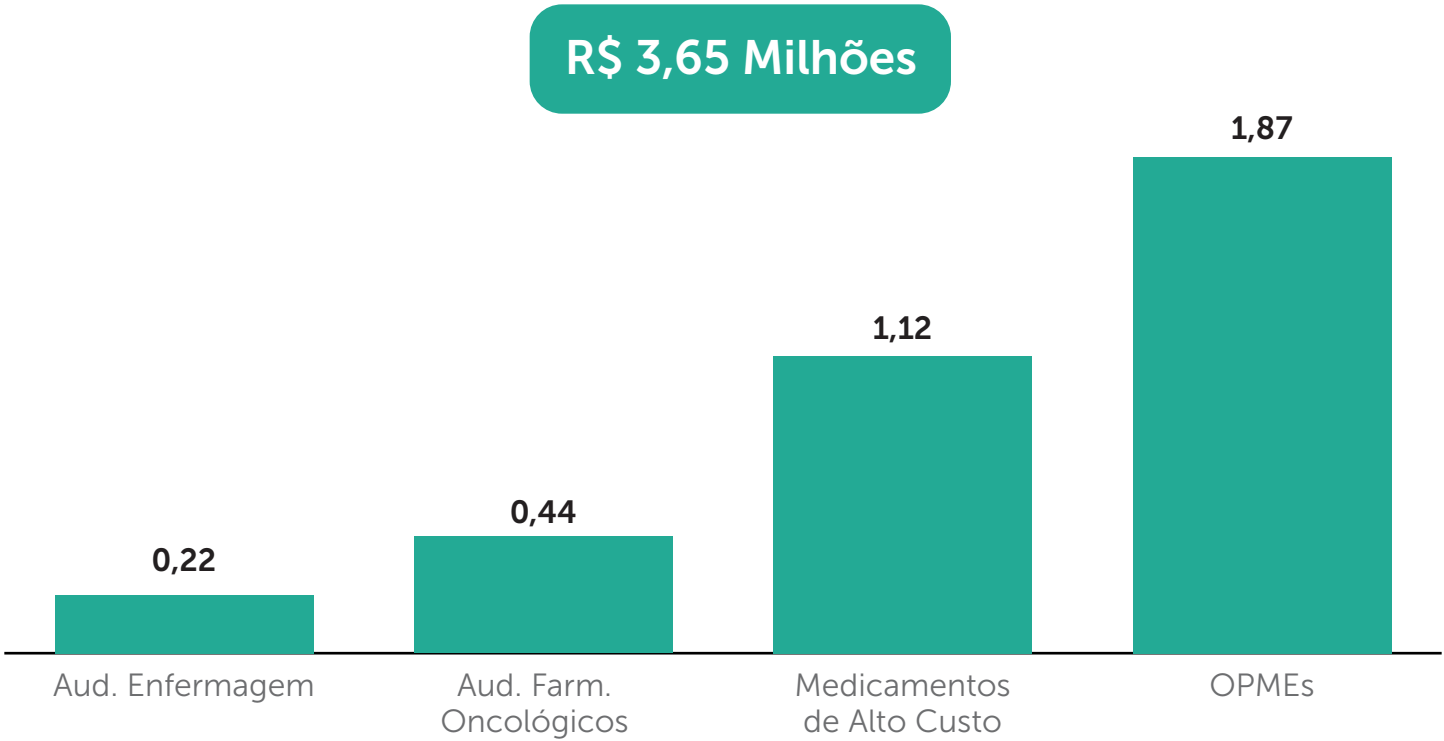
i. Resultados das ações de gestão de custos

Dando continuidade às ações e estratégias voltadas à racionalização de recursos, a economia obtida ao longo do ano totalizou **R\$ 3.650.442,35**, sendo os segmentos de gestão de compra de OPMEs – órteses, próteses e materiais especiais – (R\$ 1,87 Mi) e gestão de compras de medicamentos de alto custo (R\$ 1,11 Mi) os principais responsáveis por este resultado.

Consideradas os quatro principais segmentos de atuação, os resultados foram:

- Gestão de compras de OPME (que atua em negociações de produtos e insumos, consensos e juntas médicas): **R\$ 1.872.404,26**;
- Gestão de compras de medicamentos de alto custo (oncológicos, imunobiológicos e outros de uso não hospitalar): **R\$ 1.118.846,70**;
- Auditoria de fármacos oncológicos: **R\$ 439.207,71**;
- Auditoria de enfermagem em contas médicas: **R\$ 219.983,68**.

GESTÃO DE CUSTOS - EM R\$ MILHÕES



ii. Incremento tecnológico:

O esforço de trabalho voltado à operação e ao negócio da ELOSAÚDE, no ano de 2024, foi desdobrado em torno de duas estratégias principais: incremento tecnológico e desenvolvimento de ações de gerenciamento de saúde.

No que se refere ao incremento tecnológico, as maiores entregas foram:

1. Implantação do CRM

Implantação de ferramenta e processos de gestão do relacionamento com beneficiários e credenciados.

Por meio de um sistema eletrônico que interliga todas as áreas, as interações são registradas e categorizadas, gerando dados e informações gerenciais importantes

para a condução das atividades diárias, possibilitando um atendimento mais rápido e personalizado aos beneficiários.

2. Novo portal de reembolso

O portal destinado às solicitações de reembolso foi integralmente remodelado, gerando aos beneficiários maior facilidade e rastreabilidade das suas solicitações.

Com interfaces novas e de fácil manuseio, permite a aplicação de processos mais seguros de troca e gestão de informações. Além disso, a melhor usabilidade permitiu que a ELOSAÚDE migrasse do papel para o ambiente 100% eletrônico.

3. Painéis financeiros e contábeis

A gestão financeira e contábil passou a contar com painéis direcionados às necessidades e entregas da área, principalmente no que diz respeito às exigências legais, consoantes da Resolução Normativa n. 518 da Agência Nacional de Saúde-ANS.

4. Revisão do “Motor de Regras” da operadora

Para que a esteira de melhorias pudesse seguir seu curso, foi necessário que um esforço extra ocorresse na origem, ou seja, no “motor de regras” da operadora, que foi integralmente revisado e – quando houve necessidade – ajustado.

Em linhas gerais, o “motor de regras” constitui-se como o conjunto de regras, padrões e processos que conci-

liam questões legais, regulatórias e regulamentares e as traduzem em linguagem processual eletrônica, aplicada no sistema informatizado da Entidade.

Foram investidas mais de 580 de trabalho coletivo e colaborativo e a primeira etapa, voltada aos “produtos”, será finalizada nos primeiros meses de 2025. Uma vez padronizados e parametrizados os produtos, a tarefa se estenderá ao segmento de beneficiários, oportunidade em que serão revistas as regras cadastrais, de elegibilidade e a aderência dos sistemas às exigências documentais.

E. IMPLEMENTAÇÃO DA ÁREA DE SAÚDE E BEM-ESTAR

O componente de gestão de saúde, outro vetor decisivo do direcionamento estratégico de 2024, passou por mudanças significativas ao longo do período, contudo, nenhuma foi – e ainda mais o será – tão expressiva quanto a criação de uma nova área, dedicada à gestão do cuidado, à atenção à saúde, ao bem-estar e à prevenção ao risco e ao agravamento de doenças.

A área foi estruturada com dois objetivos distintos, porém entrelaçados: Impactar positivamente na saúde, qualidade de vida e longevidade dos beneficiários assistidos e contribuir para a redução dos custos assistenciais.

Preparada para atuar em um contexto de alta sinistralidade, envelhecimento populacional acentuado, com um sistema de saúde atrelado a modelos convencionais de atuação que, algumas vezes, entrega baixa resolutividade, a área busca unificar as estratégias de contenção de custos, enfrentar os potenciais desperdícios e implementar jornadas de saúde que sejam decisivas na qualidade de vida dos beneficiários e na perenidade da ELOSAÚDE.

Reunidos sob a coordenação da área de saúde e bem-estar estão os programas de PROMOPREV e atenção primária à saúde-APS, as ações de gestão do cuidado – tanto coletivas quanto individuais – e todas as atividades que envolvam jornadas de acompanhamento e atenção à saúde dos beneficiários.

F. FORMAÇÃO DA COMISSÃO TISS

O processo de **Troca de Informações na Saúde Suplementar-TISS** é um padrão estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, para normatizar a troca de dados entre operadoras e sua rede prestadora de serviços de saúde.

Seu principal objetivo é garantir a interoperabilidade entre os sistemas de informação em saúde, facilitar o fluxo de comunicação e o compartilhamento de dados essenciais oriundos das relações entre operadoras e rede prestadora.

O **Monitoramento TISS**, por outro lado, é um documento essencial usado pelas áreas de faturamento das operadoras. Ele faz parte da **Resolução Normativa 305** da ANS e seu objetivo é garantir que os documentos das instituições de saúde estejam em conformidade com as regras definidas pela Agência.

Para garantir a conformidade regulatória e, principalmente, segurança e regularidade nas atividades internas, foi formada uma comissão multisetorial, cuja responsabilidade é acompanhar as trocas de informações junto à rede credenciada e atuar pontualmente nas situações que requeiram ajustes e/ou correções.

A comissão conta com membros de diversas áreas e atua continuamente para cumprir os requisitos legais necessários.



G. ASSESSORIA JURÍDICA

A assessoria jurídica interna trabalha em conjunto com profissionais externos, atuando no contencioso e defendendo os interesses da ELOSAÚDE. Em 2024 a área conseguiu a cassação de três liminares, obteve uma vitória em primeira instância e realizou uma importante conciliação.

Considerando o porte da Entidade e, principalmente, a segurança e regularidade de seus serviços, a ELOSAÚDE recebe uma quantidade de demandas inferior à média do mercado de operadoras, contudo, é indispensável que haja acompanhamento e atuação constantes para que os direitos da coletividade sempre sejam priorizados em detrimento dos desejos individuais.

H. GOVERNANÇA E COMPLIANCE – OS PRIMEIROS PASSOS

i. Estruturação da área

A continuidade do processo de estruturação da área de governança e *compliance* teve como principal enfoque a concentração de esforços nos processos essenciais, dentre eles o suporte às demandas jurídicas, regulatórias, de governança e riscos, bem como a manutenção do canal de Ouvidoria.

No ano de 2024 a estratégia foi consolidar a operação em seus vários segmentos de atuação, preparando-a para a evolução pretendida para o próximo ano.

ii. Processos de conformidade

Foram implementadas ações de acompanhamento às demandas oriundas de canais externos (como o “Reclame Aqui”) e, no ambiente interno, às interações junto à Ouvidoria. O trabalho incluiu a avaliação detalhada de cada demanda, o direcionamento para a área responsável e a solicitação de melhorias nos processos, com o objetivo de evitar recorrências.

Além disso, foram mapeados e descritos os processos operacionais de todas as áreas, permitindo a vinculação desses processos à gestão de riscos. Essas ações têm como objetivo estratégico garantir conformidade e alinhamento ao Plano Plurianual de Governança (PPG), fortalecendo a governança corporativa e a eficiência operacional.

iii. Padronização da avaliação de fornecedores

O questionário de Due Diligence para novos fornecedores foi aprimorado e a avaliação dos fornecedores já contratados passou a ser realizada e acompanhada em sistema especializado (ProvaSafe). Essa mudança trouxe maior agilidade, armazenamento seguro e padronizado dos dados, além de possibilitar a obtenção de informações ágeis e claras, que auxiliam os gestores na tomada de decisão quanto à manutenção dos contratos.

iv. Implementação da gestão de risco

A avaliação do mapeamento de riscos elaborado pela consultoria externa foi priorizada e os esforços foram direcionados para as áreas críticas identificadas no relatório. A partir desse trabalho, foram implementadas as ações

para estabelecer controles efetivos e mitigar os riscos não aceitáveis (apontados no documento da consultoria).

O objetivo das ações executadas é assegurar a conformidade, por meio da implementação das melhores práticas de gestão de riscos, promovendo maior segurança e eficiência nos processos organizacionais.

I. CONFORMIDADE CADASTRAL – SIB-ANS

O Sistema de Informações de Beneficiários-SIB é uma ferramenta informatizada por meio da qual as operadoras compartilham com a ANS os dados cadastrais de seus beneficiários, bem como os vínculos com seus respectivos planos.

Seu principal objetivo é coletar, armazenar e gerenciar os dados cadastrais dos beneficiários, de forma organizada e padronizada. Com isso, a ANS consegue monitorar e regular o setor de saúde suplementar com mais eficiência.

A partir de um grande esforço da área de cadastro, foi possível atingir, em 2024, 99,99% de conformidade cadastral no SIB, o que colocou a ELOSAÚDE em uma posição confortável junto à Agência e praticamente eliminou quaisquer riscos de multas e/ou sanções do órgão regulador.

J. REVISÃO DA REDE PRESTADORA DE SERVIÇOS

Na mesma esteira do SIB, a revisão e atualização periódica da rede prestadora de serviços também se constitui como exigência regulatória.

Visando preservar a conformidade da rede junto à ANS, a ELOSAÚDE contratou uma consultoria especializada, que tem auxiliado a equipe de credenciamento a atuar nos ajustes necessários.

Até o final de 2024 os processos de análise estavam todos concluídos e os ajustes iniciais já haviam sido solicitados e processados.

A atividade está prevista para ser concluída em 2025.

K. SEMINÁRIO DE PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2024

A exemplo do que vem ocorrendo nos últimos anos, uma nova rodada de revisão e ajustes do planejamento estratégico foi realizada.

Na oportunidade, toda a equipe debateu cenários, desafios, oportunidades e apresentou sugestões de melhorias técnicas, processuais e dos entregáveis relacionados às atividades de cada área.

A elaboração coletiva vem se consolidando como importante pilar para a construção de uma cultura organizacional forte, a partir da qual os colaboradores desenvolvem e aguçam sua percepção do todo e se sentem estimulados a contribuir quotidianamente com os mais diversos temas de interesse da Entidade.

L. REVISÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO – 2025 A 2029

Enquanto no Seminário de Planejamento Estratégico, realizado no primeiro trimestre de 2024, foram revisitados as ações e o andamento do que havia sido planejado para o quinquênio 2020 a 2024, no último trimestre do ano começaram a ser discutidos temas que vão direcionar a construção da estratégia para os próximos cinco anos (2025/2029) da ELOSAÚDE.

Diretores, gestores e analistas, em conjunto com uma consultoria especializada, analisaram os pontos fortes e os pontos fracos da ELOSAÚDE e exploram o ambiente competitivo, os cenários de médio e longo prazos, as oportunidades e ameaças que estão se desenhando e, com isso, iniciaram a construção do escopo daquilo que irá nortear as estratégias para os próximos anos.

A etapa realizada por esse grupo de trabalho teve por objetivo delimitar o foco e otimizar as discussões que serão realizadas quando da montagem do planejamento em si.

O desdobramento dos achados e propostas das lideranças será realizado ainda no primeiro trimestre de 2025, quando o planejamento estratégico para o quinquênio 2025/2029 será homologado e passará a ser a “bússola” da Entidade rumo à próxima década.

M. PESQUISA DE SATISFAÇÃO PADRÃO ANS

Depois de quase uma década de realização de pesquisas internas, a pesquisa de satisfação do beneficiário – referência 2024, será realizada por empresa especializada e ocorrerá em conformidade com os padrões orientados pela ANS.

É importante destacar que não há obrigatoriedade legal relacionada à utilização do padrão definido pela ANS. Isso é facultado à operadora, que pode ou não optar por fazê-lo.

Para a aplicação do modelo ANS a ELOSAÚDE buscou, em parceria com outras autogestões catarinenses, uma empresa especializada, que pudesse entregar como resultado, não só a tabulação dos dados alusivos à satisfação, como também os relatórios e demais exigências alusivas ao registro junto à agência reguladora.

O fechamento das negociações ocorreu no final do ano e a pesquisa será aplicada nos dois primeiros meses de 2025, com investigação acerca dos índices de satisfação relativos a 2024.



IDSS – Desafios da excelência x Desafios do cotidiano

Pelo sétimo ano consecutivo a ELOSAÚDE se mantém na faixa de **excelência do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar-IDSS**, que é um índice criado pela ANS para avaliar o desempenho das operadoras de planos de saúde que atuam no país.

Tendo atingido o escore de **0,8489** (em uma escala que vai de zero a um, com faixas intermediárias de zero vírgula dois décimos cada), a operadora permaneceu no ponto mais elevado da escala, que é a faixa entre 0,8 e 1,0, também chamada de **faixa de excelência**.

O IDSS foi criado com objetivo de fornecer medidas objetivas e comparativas da qualidade dos serviços prestados, auxiliando o consumidor a tomar melhores decisões no momento de escolher sua operadora e seu plano de saúde.

O índice é composto por indicadores dispostos em quatro dimensões: atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação.

No acirrado contexto das organizações atuantes no segmento de saúde suplementar, equilibrar as atividades e entregas do cotidiano com a necessidade constante de evoluir, inovar e manter elevados padrões de excelência, constitui-se como um dos desafios mais significativos dos tempos atuais. Embora não seja fácil, esse equilíbrio é essencial para a sustentabilidade e o crescimento a longo prazo.

Para preservar os padrões de excelência desejados a gestão precisa equacionar as exigências básicas do cotidiano com as estratégias de evolução que estão planejadas.

Isso envolve, dentre outras manobras, atuação constante em: **gestão do tempo** – vez que os colaboradores não podem abandonar suas tarefas rotineiras, aprimoramento das estratégias de acompanhamento e gestão voltadas à **assistência à saúde, prevenção e bem-estar dos beneficiários** – principais destinatários das atividades internas, investimento em **atualização**, que vem se tornando um pré-requisito, em face da rápida evolução tecnológica, acompanhamento e atuação para manutenção da **motivação e do engajamento** dos times, aperfeiçoamento dos meios e da abordagem, voltados a uma **comunicação eficaz**, enfrentamento dos desafios culturais e estruturais, para incorporação da **inovação organizacional**... Esses, para trazer à tona apenas alguns dos itens que precisam ser monitorados e ajustados a tempo e horas.

Especialmente em 2024, quando diversas frentes de trabalho produziram um nítido avanço nas rotinas e processos de trabalho, o equilíbrio foi fundamental para garantir que os indicadores acompanhados no IDSS não fossem subjugados pela “avalanche” do cotidiano.



Culturalmente, a gestão da ELOSAÚDE acredita que manter **padrões elevados de excelência** no trabalho requer compromisso constante com a qualidade e a melhoria contínua. E isso é particularmente desafiador em ambientes dinâmicos, como o mercado de saúde suplementar, onde a pressão externa é evidente e pode levar a comprometer os padrões qualidade. No entanto, não obstante tais desafios, a mesma cultura organizacional estimula o compartilhamento, o trabalho em equipe e a viabilização de um ambiente de apoio mútuo e foco nos objetivos comuns.

Para atingir os padrões exigidos no IDSS são necessários foco, disciplina, gestão, planejamento, pronta atuação, capacidade de interpretação dos dados e do ambiente, além do esforço operacional de toda a equipe.

É preciso atuar no indicador, sem esquecer de acolher o beneficiário. É preciso cumprir a exigência regulatória, mas também o prazo de envio da carteirinha. É preciso enviar relatórios técnicos, mas é igualmente preciso, olhar nos olhos das pessoas enquanto se fala com elas. É preciso alcançar o novo e é preciso manter o dia a dia funcionando...

A série histórica do IDSS ratifica que a ELOSAÚDE está madura como instituição e no caminho certo, mantendo as rotinas como parte essencial de seus entregáveis, sem esquecer de dedicar tempo e esforço às estratégias que a tem feito evoluir enquanto instituição. Está, sobremaneira, posicionada para continuar sendo um exemplo de excelência no mercado de saúde suplementar.

O resultado positivo por sete anos consecutivos não deixa dúvidas: excelência não é apenas um objetivo a ser alcançado, mas uma jornada contínua. A ELOSAÚDE permanece firme nesse caminho, determinada a inovar, evoluir e manter-se na vanguarda do setor, sempre com a qualidade e o cuidado que seus beneficiários merecem.





Desafios para 2025

O novo ano promete ser intenso e estimulante, pois começará com a homologação e implantação do novo ciclo de planejamento estratégico, que conduzirá a Entidade pelos próximos cinco anos.

Além disso, projetos e curso e novas estratégias foram previamente planejados e colocados em esteira de produção. Os principais itens programados para 2025 são:

A. NOVO CICLO E NOVOS CENÁRIOS - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2025/2029

A cada cinco anos a ELOSAÚDE passa por uma revisão detalhada de seu planejamento estratégico. Nessa ocasião, são reavaliados os cenários, o ambiente competitivo, as oportunidades, ameaças, pontos fortes e aspectos a serem aprimorados.

Embora haja um acompanhamento anual, com ajustes pontuais nas ações planejadas, as revisões quinquenais são mais robustas e exploram os temas complexos que envolvem a Entidade e que poderão gerar impacto a curto e médio prazos.

Os estudos técnicos e avaliações de ambiente, cenários etc. foram iniciados em 2024, mas o documento final, que trará o norte estratégico, será homologado ainda no primeiro trimestre de 2025.

B. REVISÃO DO ALINHAMENTO ESTRATÉGICO EMPRESARIAL

Atenta às mudanças de seu tempo, às expectativas de seus clientes (Patrocinadoras e Beneficiários) e exigências do mercado no qual se insere, a Entidade realizou um extenso estudo, ainda em 2024, cujo resultado irá respaldar a alteração de seu alinhamento estratégico empresarial.

Para que isso fosse possível, a tarefa inicial foi “revisitar” as definições elementares e voltar a responder à pergunta primordial a qualquer empresa: qual é o nosso negócio?

Nesse contexto, embora a incumbência pareça simples, muitas das respostas iniciais podem levar ao “como” ou ao “produto”. Dada a maturidade da Entidade (quase 15 anos como operadora independente e mais de 30 anos como plano de saúde), a tarefa de definir com precisão o cerne da entrega de valor, representado pelo negócio, será menos complexa, porém estará longe de ser simples.

Apoiada pelo amadurecimento histórico e experiência institucional e pelas diversas rodadas de debates e discussões, a equipe técnica envolvida no trabalho se concentrou na evolução dos produtos, serviços, soluções e entregas, de forma que os principais conceitos envolvidos pudessem ser sintetizados e representar, de forma simples e transparente, a razão de existir da ELOSAÚDE.

O resultado desse trabalho será consolidado ainda no primeiro trimestre de 2025, quando for finalizado o planejamento estratégico para os próximos cinco anos e, nesse momento, será aprimorada e homologada a visão estratégica sobre o negócio e, consequentemente, realinhadas a Missão e a Visão de futuro para a Entidade.

C. PROGRAMA ACOLHE

Com a criação da área de saúde e bem-estar, as diversas iniciativas voltadas ao cuidado e à prevenção serão unificadas em um só programa, que vai atuar de forma multidisciplinar e mais abrangente.

Centrado prioritariamente na promoção de saúde, autocuidado, prevenção de riscos e agravamento de doenças, o programa ACOLHE desdobrará ações baseadas em gestão de indivíduos, serviços, populações e patologias, especialmente voltadas às morbidades sensíveis às estratégias de prevenção, manejo e atenção primária.

Com abordagem humanizada e enfoque em longevidade saudável, o ACOLHE será implementado inicialmente para os beneficiários inscritos nos planos de pré-pagamento e, em seguida, oferecido às Patrocinadoras, como benefício agregado aos seus produtos.

D. PROGRAMA DE GESTÃO DO CUIDADO PARA O PÚBLICO INTERNO

Baseado no conceito de “oito saúdes” (Organização Mundial da Saúde (OMS), 1948), a área de saúde e bem-estar também conduzirá a jornada de saúde dos empregados da Entidade, bem como dos dependentes a eles vinculados.

Os principais objetivos envolvidos são: ampliar a compreensão do participante sobre os diversos aspectos que se relacionam à manutenção de saúde e qualidade de vida, promover saúde e bem-es-

tar aos indivíduos, ampliar sua longevidade útil, prevenir doenças e agravos, estimular a adoção de hábitos saudáveis e impactar positivamente na realidade de custos com serviços saúde.

O “Viva Bem ELOSAÚDE”, nome sugerido e escolhido pelos colaboradores por meio de votação é, basicamente, um programa de acompanhamento e gestão preventiva, que pretende sensibilizar, conscientizar e fortalecer a saúde do grupo, gerando reflexos positivos em sua vida pessoal e profissional.

E. INCREMENTO TECNOLÓGICO

A esteira de desenvolvimento de novas ferramentas e incremento tecnológico continuará avançando. Para o próximo ano, foram priorizados os seguintes projetos:

i. Continuidade do programa de automações e ganho de escala

A racionalização das atividades quotidianas, por meio de ferramentas de automação, vem sendo objeto da maior atenção por parte dos gestores e pela administração da ELOSAÚDE.

Ganhar escala, ampliar a eficiência produtiva, racionalizar os esforços e tornar as tarefas mecânicas menos dependentes de interferência humana. Com isso, os colaboradores até então envolvidos com a operacionalização desses entregáveis, poderão ser realocados para outros projetos que requeiram análises mais profundas e que entreguem maior valor à Entidade, seus beneficiários e patrocinadoras.

ii. Cadastro eletrônico

Racionalizar, tornar mais ágeis e gerar ganho de segurança e produtividade em atividades que, predominantemente, contam com alto grau de manualização e repetição de tarefas. A partir desse objetivo o processo cadastral da ELOSAÚDE foi mapeado em todas as suas particularidades, para que, no próximo ciclo, seja possível a entrega de uma ferramenta eletrônica que execute as etapas manuais do trabalho.

A entrega final deve gerar valor às Patrocinadoras – que terão trocas mais dinâmicas e ágeis – aos beneficiários e à equipe interna,

iii. Portal da Patrocinadora

Tendo como principal objetivo a concentração do trânsito documental e a troca de informações entre Patrocinadora e ELOSAÚDE, o Portal da Patrocinadora será desenvolvido como ambiente seguro e auditável, por meio do qual serão transitados documentos financeiros, cadastrais, relatórios e demais itens alusivos à interação quotidiana.

Além de ser um local protegido e íntegro, o Portal será, também, um importante repositório, onde estarão disponíveis os regulamentos, manuais e normas incidentes sobre todos os serviços dos planos de saúde de cada empresa.

iv. Portal do Beneficiário

Partindo de pressuposto semelhante ao do Portal da Patrocinadora, a parte dedicada aos beneficiários será igualmente segura e auditável, contudo, terá como prioridade as interações do indivíduo com a Entidade.

O Portal do Beneficiário concentrará, em um só local, os diversos pontos focais de relação diária, como: reembolso, extratos de utilização e coparticipações, emissão de boletos e comprovantes de pagamento, cartões eletrônicos, documentos cadastrais, regulamentos, manuais, comunicados individuais ou de interesse coletivo.

Com o novo portal, o beneficiário verá ampliada a oferta de serviços eletrônicos já disponíveis desde o início de 2024.

F. APERFEIÇOAMENTO DO MONITORAMENTO TISS

A Troca de Informações em Saúde Suplementar-TISS é um padrão criado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS, para disciplinar a troca eletrônica de dados de atendimento em saúde e padronizar o acompanhamento e análise das informações trocadas entre os agentes do setor de saúde suplementar.

Representado pelo monitoramento TISS, que envolve a coleta, análise e avaliação dessas informações, o padrão tem por objetivo garantir transparência, eficiência e qualidade dos serviços prestados e reduzir a assimetria de informações entre operadoras e prestadores de serviços de saúde, além de promover a interoperabilidade dos sistemas de informação no setor.

Para atender integralmente à essa exigência regulatória, a ELOSAÚDE formou, em 2024, uma comissão multidisciplinar, envolvendo várias áreas, e iniciou um projeto de padronização sistêmica e processual. A comissão vem trabalhando desde então para que, em 2025, esteja com suas atividades integralmente parametrizadas e automatizadas, de forma que as intervenções pontuais deixem de ser necessárias.

G. GOVERNANÇA, COMPLIANCE E GESTÃO DE RISCOS

Entre os principais desafios para o período, destacam-se a obtenção da certificação do PPA de Governança pela ANS, uma atividade que vem sendo desenvolvida desde 2024 e que demanda a adequação de todas as áreas para assegurar que os processos sejam validados pela auditoria externa.

Um novo ciclo de acompanhamento e gestão dos riscos também será realizado, com foco na redução dos riscos não aceitáveis (identificados no relatório de gestão de riscos), no fortalecimento da governança corporativa e no aumento da eficiência organizacional.

H. CONCLUSÃO DO PROJETO DE REVISÃO DO “MOTOR DE REGRAS”

Parte fundamental de todo o projeto de evolução tecnológica da ELOSAÚDE, a revisão do chamado “motor de regras” tem sua previsão de conclusão ainda no primeiro semestre de 2025.

A parte mais robusta, que diz respeito às regras incidentes sobre produtos, parâmetros sistêmicos e regras gerais de funcionamento está em fase final de análises e ajustes. Em seguida começam a ser revisitados os temas relacionados aos beneficiários.

Essa atividade vem sendo desenvolvida pelas coordenadoras e analistas das áreas, o que gera resultados mais eficientes e ágeis, que impactam positivamente em toda a operação.



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 2024.

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 debentures 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 2024, 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