



20  
23

RELATÓRIO  
DE ADMINISTRAÇÃO

# 1 Relatório de Administração

Mensagem da Diretoria Executiva	03
Mensagem do Conselho Deliberativo	04
Sobre Nós	06
Propósito, Visão e Valores	08
Órgãos Estatutários	10
Nossa Estrutura	11
Planejamento Estratégico	12
Eficiência Assistencial	13
Eficiência Operacional e Financeira	19
Eficiência dos Processos Contábeis, Financeiros e Tributários	19
Migração Tecnológica da Petrobras para Saúde Petrobras	24
Transformação Digital	25
<i>Environmental, Social, Governance (ESG)</i>	26
Investimento em Recursos Humanos	27
Campanhas de Comunicação	28
Nossos Canais de Comunicação	29
Nossos Canais de Atendimento	31
Nossos Beneficiários	33
Nossa Rede Credenciada	35
Governança e Gestão – Ouvidoria e Proteção de Dados	37
Governança e Gestão – Auditoria Interna, <i>Compliance</i> e Gestão de Riscos	41
	44

# 2 Considerações Finais

# 3 Relatório dos Auditores Independentes sobre Demonstrações Financeiras

# 4 Demonstrações Financeiras



# 1



## RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO





# Mensagem da Diretoria Executiva

Completamos três anos de operação do nosso plano de saúde, com uma trajetória desafiadora e impulsionada para garantir os resultados apresentados neste Relatório Anual de Administração e Demonstrações Financeiras 2023.

Conquistamos a nota de 0,8441 no primeiro Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS (ano base 2022), 51% superior ao índice da última avaliação relativa ao ano base 2020, o que nos consolida no mercado entre as principais operadoras de grande porte.

A nova Diretoria Executiva, empossada em outubro, renovou o compromisso do foco em nossos beneficiários, com a saúde das pessoas em primeiro lugar, além de acelerar a implementação dos diversos projetos previstos no Planejamento Estratégico – PE 2023-2030, primordiais para tornar o plano de saúde dos beneficiários das Patrocinadoras Petrobras, Transpetro, TBG, PBIO e Termobahia mais eficiente e sustentável, suportados em novas tecnologias e profissionalização na gestão em Saúde Suplementar.

Esses projetos estratégicos estão agrupados em três eixos, em estágios diferentes de maturidade, que norteiam nossas atividades: i) Operações, com agilidade e segurança no nosso dia a dia; ii) Gestão e da jornada dos beneficiários; e iii) Relacionamento com a rede credenciada.

1 Em complemento ao PE, assumimos compromissos de curto prazo, enfatizando a maior proximidade com nossos beneficiários, transparência e diálogo com nossos públicos:

- 2
- 3
- 4



> **Implementação de cinco postos de atendimento fixo** até abril de 2024, nas cidades de Aracaju, Macaé, Rio de Janeiro, Salvador e Santos, além da intensificação dos atendimentos presenciais itinerantes ocorrendo de Norte a Sul do país, iniciados em 2023;

> **Estabelecimento de sede física no Centro do Rio de Janeiro**, para maior integração da Diretoria Executiva e abrigar o posto de atendimento fixo aos beneficiários da cidade do Rio de Janeiro e região metropolitana;

> **Implantação de novo extrato financeiro dos beneficiários**, com informações mais claras, analíticas e de fácil compreensão;

> **Lançamento do Programa Cuidar – Saúde Mental**, em dezembro/23, complementando nossa cobertura psicoterapêutica, por meio do teleatendimento para beneficiários do Brasil inteiro; e

> Aumento de sinergias **com a Petros e com a área de Saúde Ocupacional**, com o objetivo de promover o compartilhamento seguro de informações, atendimento e alinhamento de iniciativas.

Nossos direcionadores estratégicos voltados para entender as necessidades de saúde e bem-estar dos beneficiários, construir um modelo operacional e assistencial eficiente e efetivo, garantir a viabilidade econômico-financeira na gestão do plano de saúde, suas Patrocinadoras e beneficiários e tornar o beneficiário protagonista por meio de educação e engajamento cada vez mais fortalecem nosso compromisso de cuidar da saúde das pessoas com excelência e de forma sustentável.

**Boa leitura!**

# Somos gente cuidando de gente, hoje e sempre!



# Mensagem do Conselho Deliberativo

Atuamos como órgão de orientação estratégica e de superior deliberação, formado por membros indicados pela Patrocinadora Petrobras e por conselheiros eleitos pelos beneficiários.

Finalizamos 2023 com a certeza de estarmos no caminho certo, confirmado pelo resultado da primeira nota do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, que nos colocou entre as principais operadoras de grande porte no mercado. Esse resultado reforça a visão de referência como operadora de saúde de autogestão em inovação, performance e qualidade no atendimento, fruto do trabalho conjunto de todo o time da Saúde Petrobras, da Diretoria Executiva e do Conselho Deliberativo.

O ano também foi marcado pela eleição dos representantes dos beneficiários aos Conselhos Deliberativo e Fiscal, que contou com 13 chapas inscritas, sendo oito para o Conselho Deliberativo e cinco para o Conselho Fiscal, bem como com participação de três vezes mais beneficiários na votação quando comparada com a eleição de 2021.

Estabelecemos um marco na nossa gestão ao aprovar o Planejamento Estratégico – PE 2023-2030, incluindo 27 projetos que pavimentam nossa jornada em busca de sermos o centro de referência para promover cuidado de saúde com excelência e sustentabilidade, conquistando o beneficiário para ser protagonista de sua jornada.

- 1 Entre esses projetos, destacamos alguns concluídos ou em andamento em 2023: i) Educação Continuada do beneficiário sobre saúde e bem-estar; ii) Implementação do processo de cadastro e manutenção de dados epidemiológicos de saúde dos beneficiários; iii) Desenvolvimento de estratégia de saúde populacional baseada em dados; iv) Melhorias de Arrecadação e Extratos Financeiros dos Beneficiários; e v) Revisão na estrutura organizacional e de governança.



Aprovamos uma nova revisão organizacional que objetivou adaptar a estrutura às novas demandas oriundas do PE, ao atendimento presencial, primeirização de determinados processos em busca de maior qualidade e agilidade na operação e melhoria na segregação de funções.

Em termos de governança, aprovamos a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, buscando estabelecer princípios e diretrizes relacionadas às boas práticas. Ainda nesse contexto, revisitamos e aprimoramos a Política de Investimentos.

Nossos valores – Cuidado com a Vida, Respeito, Segurança, Integridade e Transparência, e Resolutividade – permanecerão norteados nossas ações, assim como os direcionadores estratégicos voltados para entender as necessidades de saúde e bem-estar dos beneficiários, construir um modelo operacional e assistencial eficiente e efetivo, garantir a viabilidade econômico-financeira na gestão do plano de saúde, suas Patrocinadoras e beneficiários e tornar o beneficiário protagonista por meio de educação e engajamento, bem como a nossa atenção estará voltada à implementação dos projetos que integram o PE da Saúde Petrobras.

**Em 2023 ampliamos nossos esforços em tecnologia, necessários à estruturação de novos programas de cuidado para os beneficiários, garantindo a qualidade do atendimento por meio da melhoria de processos, sistemas, ferramentas e controles.**



## Sobre Nós

Somos uma associação civil sem fins lucrativos, especializada em saúde suplementar para operação de planos de saúde na modalidade de autogestão, regulada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), cujas coberturas seguem o Rol da ANS e o regulamento do plano, em conformidade com o Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) das Patrocinadoras. Estamos alinhados às práticas mais eficientes e sustentáveis do mercado, com foco no aprimoramento da qualidade do serviço e na otimização de custos.

De acordo com a ANS, **somos uma operadora de grande porte**, em um mercado com 678 empresas.

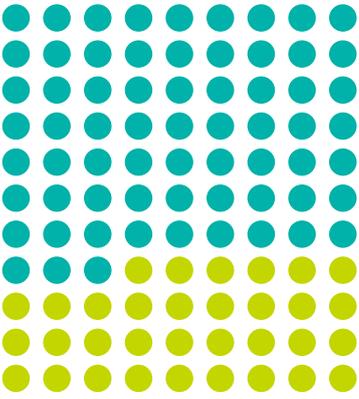
**Em volume de vidas**, somos a **30ª operadora** dentre as 678 empresas que atuam no mercado e a **3ª operadora** dentre as 138 autogestões. Nossa carteira possui **38,1% dos beneficiários idosos**.

Com um time de 400 colaboradores, temos como compromisso uma operação mais eficiente e sustentável, guiada pela transparência, segurança e confiança, com profissionalização da gestão focada nas competências técnicas e de liderança, buscando processos e sistemas sempre mais ágeis, de forma a proporcionar maior proximidade e melhores experiências para nossos beneficiários e credenciados.

- 1
- 2
- 3
- 4

# 400

## Colaboradores



Feminino  
**67%**

Masculino  
**33%**

Média de idade

# 41

PCDs

# 10

Jovens aprendizes

# 2

### Lotação

# 49

## Líderes

Feminino  
**51%**

Masculino  
**49%**



### Escolaridade



**1%**  
2º grau completo



**6%**  
Superior incompleto



**41%**  
Superior completo



**48%**  
Pós-graduação/  
especialização



**3%**  
Mestrado



**1%**  
Doutorado

# 1 Propósito, Visão e Valores

- 2
- 3
- 4



## Propósito

Cuidar da saúde das pessoas com excelência e de forma sustentável.



## Visão

Ser referência como operadora de saúde de auto-gestão em inovação, performance e qualidade no atendimento.

## Valores



### Cuidado com a vida

Atuamos com empatia e compaixão, acolhendo, ouvindo atentamente e nos colocando no lugar do outro para proporcionar a melhor assistência para cada necessidade, de forma individualizada.



### Respeito

Tratamos a todos de forma cortês, com atenção e consideração, em todas as demandas e oportunidades de relacionamento, sem qualquer tipo de preconceito e discriminação.



### Segurança

Aprimoramos continuamente nossas práticas técnicas e administrativas de forma a tornar o plano de saúde cada vez mais forte e sustentável, assegurando a qualidade, estabilidade, confiabilidade e continuidade dos serviços e da operação.



### Integridade e Transparência

Pautamos pela ética e transparência em todos os nossos processos e decisões, atuando de forma íntegra e correta no trato com nossas partes interessadas: beneficiários, rede credenciada, Patrocinadoras, colaboradores e fornecedores, entre outras.



### Resolutividade

Atendemos e solucionamos todas as demandas de forma ágil, objetiva, clara e eficiente, com foco na experiência e satisfação dos solicitantes.



# 1 Órgãos

## 2 Estatutários

3 Composição em 31/12/2023.

### 4 Diretoria Executiva

**Paulo José Alves**  
Presidente

**João Bosco Crema Filho**  
Diretor de Rede e Atendimento

**Clodiana Brescovit Alves**  
Diretora de Administração e Finanças

**Everardo Cancela Braga**  
Diretor de Regulatório e Saúde



### Conselho Deliberativo

É o órgão de orientação estratégica e de superior deliberação, exercendo suas atribuições nos termos do estatuto social, composto por cinco membros titulares

e cinco suplentes  
**Conheça os representantes:**

**Gustavo Cesar Cotrim Correa da Rocha**  
Presidente do Conselho Deliberativo

**Andrea Ribeiro Pozzi de Carvalho**  
Conselheira titular

**Dimitrios Chalela Magalhães**  
Conselheiro suplente

**Paula Porto Pinto Barreto**  
Conselheira titular

**Vaney Nascimento da Cunha**  
Conselheiro suplente

**Juliana Carqueja Soares**  
Conselheira titular  
*Representante dos beneficiários*

**Luciana Motta Cardoso**  
Conselheira suplente  
*Representante dos beneficiários*

**Maria Angela Madeira Ribeiro**  
Conselheira titular  
*Representante dos beneficiários*

**Cláudia D'Ávila Nunes**  
Conselheira suplente  
*Representante dos beneficiários*

### Conselho Fiscal

É o órgão responsável pela fiscalização da gestão administrativa e econômico-financeira, exercendo suas atribuições nos termos do estatuto social, composto por três membros titulares e três suplentes.

**Conheça os representantes:**

**Leonardo Heitmann de Macedo**  
Presidente do Conselho Fiscal

**Cristiano Silveira Freixo**  
Conselheiro suplente

**Renata Cevolo de Silva Veiga**  
Conselheira titular

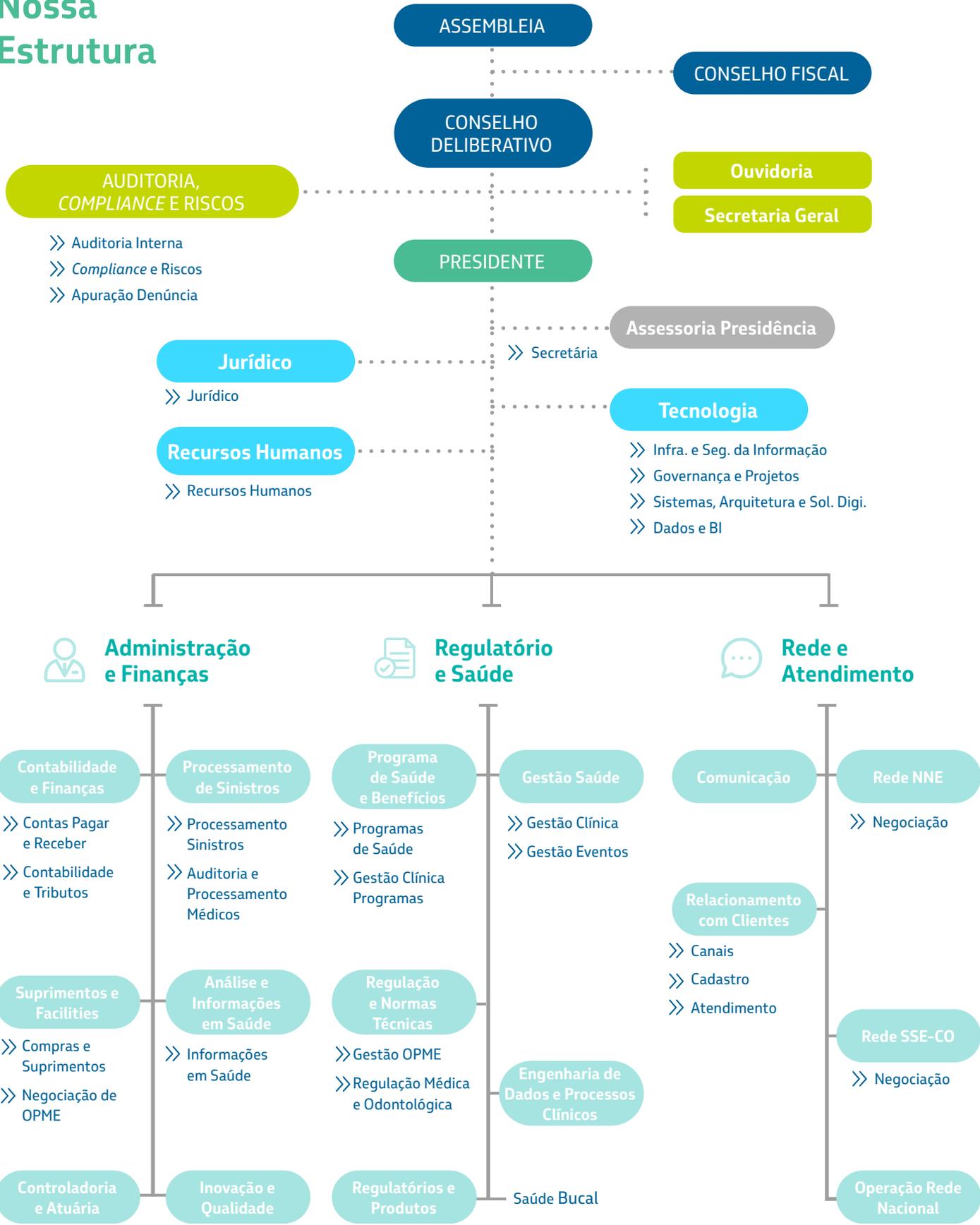
**Luciana Vieira de Carvalho**  
Conselheira suplente

**Tereza da Silva Soares**  
Conselheira titular  
*Representante dos beneficiários*

**Linaldo Coy de Barros**  
Conselheiro suplente  
*Representante dos beneficiários*

# 1 Nossa Estrutura

- 2
- 3
- 4



# 1 Planejamento Estratégico

- 2
- 3
- 4

Nosso primeiro Planejamento Estratégico – PE foi realizado com a participação da nossa Patrocinadora Petrobras e aprovado pelo Conselho Deliberativo

em abril/2023, resultando na definição da Ambição, Direcionadores Estratégicos e projetos, conforme resumido no quadro abaixo:



<b>PROPÓSITO</b>	<i>Cuidar da saúde das pessoas com excelência e de forma sustentável.</i>				
<b>VISÃO</b>	<i>Ser referência como operadora de saúde de autogestão em inovação, performance e qualidade no atendimento.</i>				
<b>VALORES</b>	 <i>Cuidado com a vida</i>	 <i>Respeito</i>	 <i>Integridade e Transparência</i>	 <i>Segurança</i>	 <i>Resolutividade</i>

O PE impacta positivamente tanto a jornada do beneficiário quanto do prestador, melhorando a experiência desde o Cadastro, passando pela ampliação dos Programas de Saúde, dos Canais de Atendimento e pelo processo de liberação de autorização, até a facilidade no processo de Reembolso.

Nossa Ambição para 2030:



**Ser o centro de referência para promover cuidado de saúde com excelência e sustentabilidade, conquistando o beneficiário para ser protagonista de sua jornada.**



# 1 Nossos direcionadores Estratégicos

- 2
- 3
- 4

**DE 1 >>** **Construir um modelo operacional e assistencial eficiente e efetivo.**

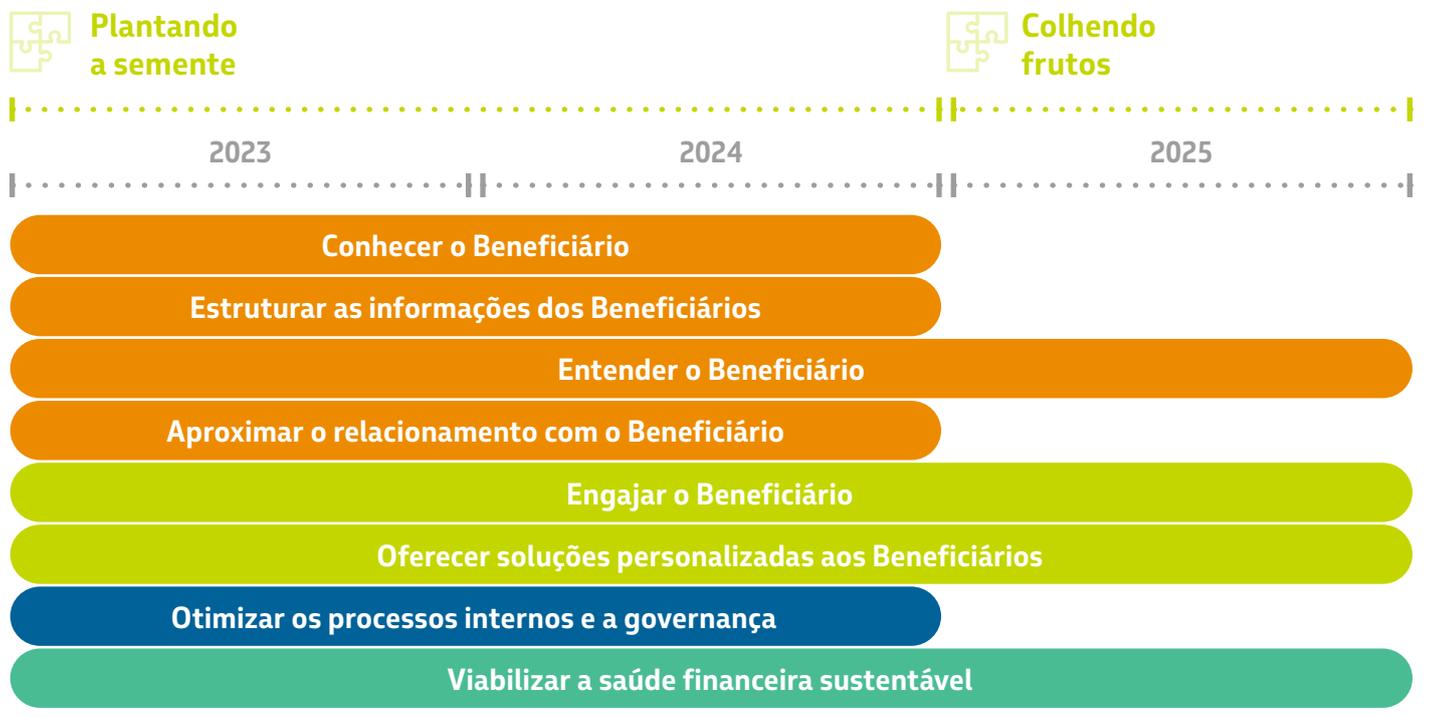
**DE 3 >>** **Garantir a viabilidade financeira para a Saúde Petrobras.**

**DE 2 >>** **Tornar o beneficiário protagonista por meio de educação e engajamento.**

**DE4 >>** **Entender as necessidades de saúde e bem-estar dos beneficiários.**



Na busca de nossa Ambição e guiados por nossos direcionadores estratégicos, os 27 projetos definidos para implantação no período de 2023 a 2025 estão agrupados conforme figura abaixo:



- Entender as necessidades de saúde e bem-estar dos beneficiários
- Tornar o beneficiário protagonista por meio de educação e engajamento
- Construir um modelo operacional e assistencial eficiente e efetivo
- Garantir a viabilidade econômico-financeira na gestão do plano de saúde, suas Patrocinadoras e beneficiários

## 1 Projetos desenvolvidos ao longo do ano de 2023

- 2
- 3 Foram iniciados 13 projetos, sendo concluídos 5 deles, com entregas
- 4 que agregaram valor aos nossos beneficiários e melhorias na operação.



Projeto



Situação



DE 1

DE 4



Encerrado



### Desenvolver uma área de Health Analytics e Economics

Criamos uma gerência estratégica, responsável por realizar análise de dados de saúde em apoio às demais áreas de negócios, trazer modelos preditivos, novos modelos de remuneração, melhores negociações, previsibilidade, automações e outras iniciativas para melhor embasar decisões estratégicas.

estabelecidas, fez-se necessária a execução de um projeto de avaliação da maturidade para seguirmos com o Projeto de Acreditação. Consolidamos um conjunto de referências de boas práticas em gestão organizacional e gestão em saúde a serem observadas e/ou incorporadas ao longo do ciclo operacional de 2024, objetivando qualificar a prestação dos serviços, mudar o modelo de atenção à saúde existente e melhorar a experiência para o beneficiário. Nova avaliação preliminar programada para 2025.



DE 1

DE 4



Encerrado

### Desenvolver estratégia de saúde populacional baseada em dados

Realizado com foco em Saúde Populacional baseada em dados, possibilitando a realização do mapeamento populacional dos nossos beneficiários, por meio de informações cadastrais, epidemiológicas e perfis de risco. Com as informações, será possível termos insumos estratégicos para inserção em linhas de cuidado já existentes ou criação de novos programas de saúde, promovendo um cuidado mais personalizado às necessidades dos nossos beneficiários.



DE 1

DE 3



Encerrado

### Desenvolver projeto de melhorias financeiras dos beneficiários

Possibilitou a identificação de ajustes no processo de arrecadação, com foco na melhoria da gestão e controle, e proposta de novo modelo de extrato financeiro no nosso portal e aplicativo Saúde Petrobras, para facilitar o entendimento dos nossos beneficiários. A partir do melhor entendimento do processo e identificação diversas oportunidades de melhorias, criamos meta conjunta para as Diretorias Administrativa e Financeira e de Rede e Atendimento para aperfeiçoar o cadastro de beneficiários e reduzir o valor por inadimplência no plano.



DE 1



Encerrado

### Preparação para Acreditação

Teve como objetivo identificar o nosso grau de maturidade com base na Resolução Normativa da ANS nº 507/2022. Devido à complexidade e às premissas



- 1
- 2
- 3
- 4



DE 1

DE 3



Encerrado

### Desenvolver programas visando contribuir com a conformidade na utilização do plano pelos beneficiários e cobranças pelos credenciados

Destacamos a implantação do uso de Inteligência Artificial na revisão das contas médicas para identificarmos redução de possíveis fraudes, má utilização e/ou desperdícios na utilização do plano, bem como realizamos campanhas de comunicação, incluindo temas com ampla divulgação para nossos beneficiários, com destaque para a **série “Plano de saúde: quando você usa bem, todo mundo ganha”**. Para nossa rede credenciada trabalhamos **temas sobre o uso consciente do plano**, focando o bom uso de exames, orientação para não disponibilizarem guias em branco para preenchimento, alerta para a conduta ilícita de fracionamento de recibos e orientação para realização de atendimentos seguindo os critérios contratuais e as condições de tabela pactuada. Em ambos os casos, tivemos o objetivo de mostrar como essas ações podem contribuir para o uso consciente do plano e, conseqüentemente, para seu equilíbrio e sustentabilidade.



DE 1



Em andamento

### Revisão da Estrutura Organizacional

Projeto feito em três ondas de reestruturação, em agosto, outubro e dezembro/2023, aprovadas pelo Conselho Deliberativo, resultando num acréscimo de contratação de pessoal próprio. O foco foi em melhorias operacionais, primeirização em busca de maior qualidade e agilidade na operação, segregação de funções, atendimento presencial em postos fixos e novas demandas oriundas do Planejamento Estratégico.



DE 1

DE 2

DE 4



Em andamento

### Estruturar o modelo assistencial baseado na coordenação do cuidado

Consiste em desenvolver modelo de coordenação do cuidado, utilizando dados de saúde dos beneficiários, por meio da implantação das linhas de cuidado, representando uma continuidade assistencial composta por ações de promoção, prevenção, tratamento e reabilitação, controle de doenças e agravos, com vistas à integralidade do cuidado, contribuindo para a organização do Sistema de Saúde, buscando melhorar a assistência, aumentar a satisfação do beneficiário e favorecer um modelo mais sustentável. Evoluímos neste ano com a definição da estratégia de coordenação, de engajamento e dos fluxos essenciais para entrega, com importante marco de entrega materializado pelo Programa de Saúde Mental, implantado em dezembro/2023.



DE 1

DE 4



Em andamento

### Implementar processo de cadastro e manutenção de dados epidemiológicos de saúde dos beneficiários

Consiste em levantar e manter determinados dados epidemiológicos dos beneficiários, integrados aos dados cadastrais, financeiros e outros, de forma a melhor compreender o comportamento do nosso beneficiário e, conseqüentemente, melhor direcionar programas de saúde, adequados às necessidades específicas de cada grupo e o melhor controle orçamentário. Em 2023 foram definidos fluxos de dados, mapeamento do processo e integração com a ferramenta de arquivamento de dados.



- 1
- 2
- 3
- 4



DE 1



Em andamento

### Construção do Data Lake

Representa solução centralizada para armazenar, processar e proteger grandes quantidades de dados estruturados, semiestruturados e não estruturados, em seu formato original, sem limitações de tamanho, oferecendo flexibilidade para processamento de qualquer tipo. Base para aplicativos de ciência de dados e análise avançada, permitindo gerenciamento mais eficiente das operações e identificação de tendências e oportunidades de negócios.

Realizamos a estruturação, tratamento, armazenamento e vinculações dos dados com diversos painéis gerenciais, já em uso pelas equipes. Para o ano de 2024 está programada a entrega de mais dados estruturados e novos painéis para utilização da operação.



DE 1

DE 2



Em andamento

### Realizar redesenho dos processos internos com foco na jornada do beneficiário

Abrange a modelagem dos nossos principais macroprocessos de negócios, principalmente aqueles que estão diretamente vinculados à jornada dos beneficiários, identificando as fragilidades e respectivas oportunidades de melhorias, para então desenvolvermos a melhor jornada para os beneficiários. O projeto foi iniciado pela identificação da Cadeia de Valor, sendo 21 macroprocessos e mais de 50 processos e subprocessos mapeados.

Para o ano de 2024 com a continuidade do projeto, serão realizadas definições de regras de negócios e redesenhos de processos para possíveis automações.



DE 2



Em andamento

### Plano de educação continuada do beneficiário sobre saúde e bem-estar

Implica no desenvolvimento de ações de comunicação e relacionamento com os beneficiários, com conteúdos educativos e informativos para que eles tenham ciência dos seus direitos e deveres no uso do plano e se tornem protagonistas na sua jornada. Realizadas ações de proximidade por meio da jornada itinerante (atendimento presencial em várias cidades do Brasil), livro eletrônico, *podcasts* e vídeos sobre o uso consciente do plano, iniciativas que se mantêm em 2024.

Resultados Alcançados:



**Encerrando 2023 com percentual de conclusão do gerenciamento do portfólio realizado em 96,87%.**

1 Para o ano de 2024, mantendo o foco na ambição de  
2 “Ser o centro de referência para promover cuidado de  
3 saúde com excelência e sustentabilidade, conquistando  
4 o beneficiário para ser protagonista de sua jornada”, continuaremos plantando e colhendo os frutos das melhorias já entregues. Serão mais quatorze projetos estratégicos focados na melhoria da percepção do nosso beneficiário, na eficiência operacional, em tecnologia e avaliação da rede credenciada e ampliação dos programas de gestão de saúde.



Além disso, temos iniciativas e projetos corporativos, como os compromissos assumidos no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), tais como intensificação no atendimento presencial, não somente pela ampliação das visitas itinerantes, de Norte a Sul do país, iniciadas em 2023, mas principalmente pela implementação, até abril de 2024, de cinco postos de atendimento presencial fixo nas cidades de Aracaju, Macaé, Rio de Janeiro, Salvador e Santos.

E continuamos com mudanças estruturantes e inclusão de novidades em programas de saúde, soluções tecnológicas e plataformas, que transformaram a forma como são consumidos os nossos serviços.

Em 2024 realizaremos a revisão do Plano Estratégico, para garantir a consolidação das realizações até o momento e buscar iniciativas e projetos que continuem colaborando para alcance do nosso propósito, de “Cuidar da saúde das pessoas com excelência e de forma sustentável”. Um grande exemplo desse esforço é a implantação do novo Programa de Avaliação de Saúde do Aposentado (PASA) e clínicas para Atenção Primária à Saúde, com início previsto para abril/2024.



## 1 Eficiência Assistencial

- 2
- 3
- 4



Seguimos na busca pela melhoria da satisfação de nossos beneficiários, aliada à adequação dos custos assistenciais, por meio da continuação e implantação e projetos que agregam e entregam valor em saúde. Destacamos a ampliação do Programa Cuidar que, além das iniciativas de Gestão de Saúde, Diabetes Mellitus e 60+, agora conta com a de Saúde Mental. Finalizamos também o projeto de predição de condições de saúde, com o objetivo de melhor direcionamento nas linhas de cuidado, evidenciando nossa dedicação em oferecer atenção personalizada e de alta qualidade aos beneficiários.

## Eficiência Operacional e Financeira

Mantendo a concentração de esforços na otimização da economicidade assistencial, ampliamos a atuação na gestão de Órtese, Prótese e Materiais Especiais (OPME), aprimorando processos e incrementando ações que mitigam o risco de abuso, fraude e desperdício. Destacamos a ampliação no escopo e nos esforços das ações que envolvem o processo de Junta Técnica, trazendo maior celeridade, garantindo a melhor prática médica e evitando desperdícios. Realizamos a implementação bem-sucedida da compra direta em hospitais da Rede D'Or São Luiz, no Rio de Janeiro e na Bahia, conferindo mais agilidade, rastreabilidade e gestão no processo de aquisição de insumos para, assim, reduzirmos os custos assistenciais.



- 1
- 2
- 3
- 4



# +1,2 M

Solicitações de autorizações médicas, com índice de negativa de 1% sendo 67% automáticas



# +563,8 Mil

Solicitações de autorizações odontológicas, com índice de negativa de 0,8% sendo 79% automáticas



# +13,7 Mil

inscritos no Programa Cuidar



# +22,0 Mil

Atendimentos no Einstein Conecta



# +82,3 Mil

Internações liberadas



# +21,2 Mil

Procedimentos com OPME



# 0,8441

Nota final no IDSS\*

\*Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

>> **BF**

**Benefício Farmácia**

**51,7 Mil**  
Beneficiários utilizadores

**852 Mil**  
Solicitações atendidas

>> **PAD**

**Programa de Atenção Domiciliar**

**2,7 Mil**  
Beneficiários utilizadores

**668**  
Beneficiários com internação domiciliar no ano

>> **PAE**

**Programa de Assistência Especial**

**4,7 Mil**  
Beneficiários inscritos

**2,6 Mil**  
Beneficiários em tratamento no ano

>> **PASA**

**Programa de Avaliação da Saúde do Aposentado**

**1,6 Mil**  
Beneficiários utilizadores



- 1
- 2
- 3
- 4

## 1. Contas Médicas

↑ 4,7 M guias processadas

↑ 7,1% em atendimentos

resultantes do aumento da quantidade de guias médicas faturadas em 2023 com relação a 2022.



## 2. Recurso de Glosa

📅 100% protocolos

respondidos dentro do prazo em até 45 dias, sendo o prazo contratual de até 60 dias.



### 3. Reembolso Livre Escolha

4



A internalização do processo de análise de reembolso resultou em 2023 em redução do tempo médio de análise, sendo o prazo regulamentar da ANS de 30 dias e a Saúde Petrobras operacionalizou em apenas 01 dia.

**↑ 30,70%**  
de aumento da quantidade de reembolsos em 2023 em relação a 2022.

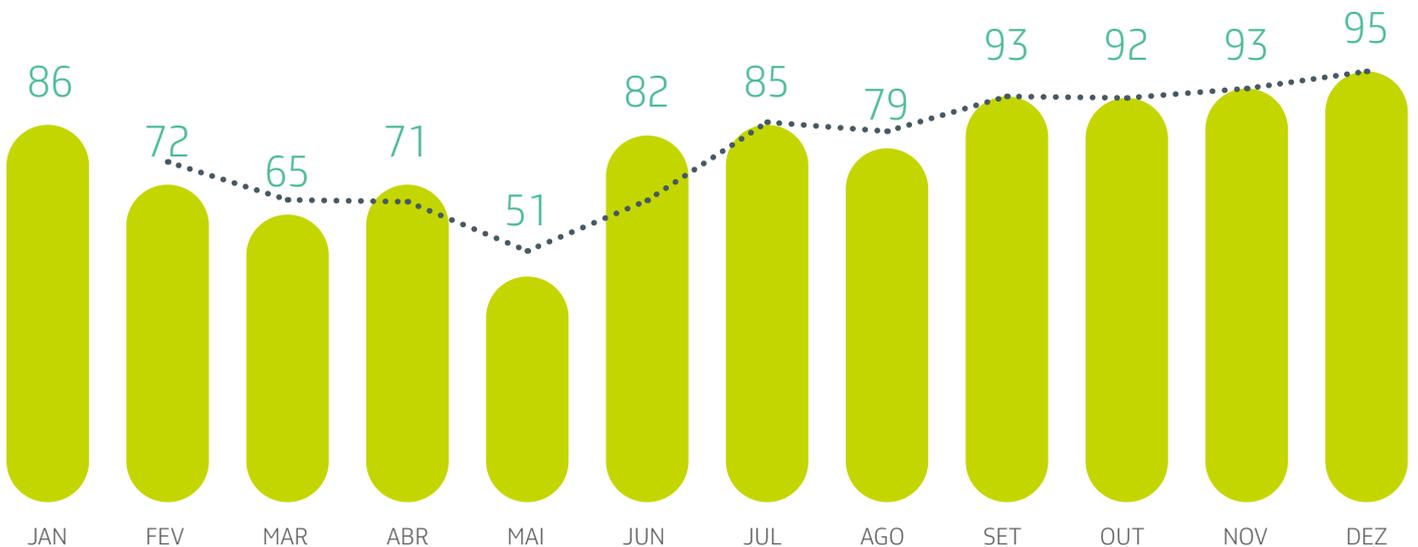
**↑ 23,15%**  
de aumento na quantidade de beneficiários que solicitaram reembolso em 2023 em relação a 2022.

Redução de 54,4% da quantidade de NIPs de reembolso em relação a 2021 e de 37,2% em relação a 2022.

Além de investirmos em melhoria dos prazos, revisitamos e publicamos a **cartilha de reembolso, documento da Saúde Petrobras mais acessado em 2023**, e criamos uma célula de qualidade, permitindo que fechássemos o ano com 95% de conformidade.

**95% de taxa de qualidade**

**Ganhamos em agilidade, economia e qualidade no processo.**



1 4.  
2 **Auditoria**  
3 **Externa**  
4



O processo de auditoria externa é realizado dentro dos principais hospitais credenciados. Na **auditoria concorrente**, o objetivo é verificar o tratamento ofertado aos nossos beneficiários: há **médicos e enfermeiros todos os dias nos dez maiores hospitais do Brasil para garantir o melhor cuidado**. Na **auditoria retrospectiva**, o objetivo é **validar se a cobrança da conta está de acordo com as melhores práticas médicas e com as informações descritas no prontuário do paciente** para coibir má utilização e desperdícios.



1 **Eficiência dos**  
 2 **Processos Contábeis,**  
 3 **Financeiros e Tributários**  
 4



Em 2023, foi realizada a interface sistêmica entre o Processys<sup>1</sup> e o SAP Business One<sup>2</sup>, referente aos gastos assistenciais, com a conclusão da implantação do ERP<sup>3</sup> de contabilidade e finanças. Nesse ano, passamos a realizar todos os reembolsos diretamente na conta corrente dos beneficiários, de forma a agilizar o processo, com tempo de pagamento em até 7 dias úteis. Também foram implementadas melhorias no extrato financeiro dos beneficiários, visando denotar com maior clareza as informações financeiras e de utilização do plano.



**+ 4,7 M**

Quantidade de guias



**+R\$ 3,8 B**

Total movimentado contas médico-hospitalares e odontológicas



**+227 Mil**

Quantidade de guias de reembolso

OPEX  
**R\$ 237,1 M**  
 Previsto total

OPEX  
**R\$ 204,2 M**  
 Realizado no ano

CAPEX  
**R\$ 11,9 M**  
 Previsto total

CAPEX  
**R\$ 4,8 M**  
 Realizado no ano

GASTO ASSISTENCIAL  
**R\$ 4,05 B**  
 Previsto total

GASTO ASSISTENCIAL  
**R\$ 3,98 B**  
 Realizado no ano



**Quanto aos Gastos relativos a contas médico-hospitalares e odontológicas, conseguimos realizar 98% do orçamento previsto, com base nos cálculos atuariais do plano de saúde.**

<sup>1</sup>ERP de Saúde fornecido pela Gama/Conectmed.

<sup>2</sup>O SAP Business One é um aplicativo de planejamento de recursos empresariais projetado para pequenas e médias empresas e comercializado pela empresa alemã SAP.

<sup>3</sup>ERP – Enterprise Resource Planning: sistema integrado de gestão empresarial utilizado para automatizar processos manuais, armazenar dados e unificar a visualização de resultados.

# 1 Migração Tecnológica da Petrobras para Saúde Petrobras

- 2
- 3
- 4



O processo de migração de aplicações da infraestrutura da Petrobras foi concluído com sucesso, proporcionando a entrega de dados históricos para o nosso *Data Lake*, tornando-nos independentes operacionalmente da Patrocinadora.

Alavancamos a nossa evolução tecnológica, com a implementação de gestão financeira mais eficaz,



**A integração bem-sucedida do SAP Business One como sistema de *backoffice* financeiro representou um avanço significativo na gestão financeira da empresa. A solução proporcionou mais visibilidade, automação de processos e suporte à tomada de decisões, baseada em dados precisos, contabilização e controles em tempo real.**

considerando todo o escopo de pagamentos aos credenciados, com mais segurança e conformidade nos processos, tendo em vista a centralização de todas as operações financeiras.

Em termos de migração de dados históricos das aplicações Petrobras em 2023, foram desenvolvidos dez painéis de BI (*Business Intelligence* – Inteligência de Negócio) e validados com as áreas de negócios da Petrobras, visando completar a transferência dos dados utilizados por nossas equipes para atendimento dos beneficiários.

Também viabilizamos a migração dos dados do Benefício Farmácia das antigas aplicações da Petrobras.



# 1 Transformação Digital

- 2
- 3
- 4

Nossa transformação digital continua evoluindo de maneira significativa, principalmente após a implementação da plataforma ServiceNow\* em 2022.

Em 2023, destacamos três principais iniciativas:

## > Projetos de Melhorias na Jornada dos Beneficiários

Nosso foco está em proporcionar uma experiência mais personalizada e centrada no usuário por meio de soluções inovadoras, como aplicativos móveis e interfaces amigáveis.

O lançamento do aplicativo Saúde Petrobras, juntamente com o Portal do Beneficiário, oferece um catálogo de serviços práticos e ágeis para os usuários.

Um destaque é a solução tecnológica implementada em 2023, que viabiliza a atualização de dados cadastrais no Portal do Beneficiário.

A criação de uma central de comunicação, integrada à plataforma ServiceNow, permite o envio de comunicações via SMS ou *WhatsApp* para a rede credenciada e para os beneficiários, garantindo mais assertividade na comunicação com o público 60+.

## > Portais do Credenciado e do Fornecedor

Nossa evolução na plataforma ServiceNow inclui o desenvolvimento de novos portais para credenciados e fornecedores a partir de 2023, para melhorar a gestão do relacionamento e simplificar rotinas administrativas e financeiras, atendendo especialmente às necessidades das áreas de Suprimentos e Facilities, além da nossa Rede Credenciada.

Essas iniciativas refletem o nosso compromisso em utilizar novas tecnologias para otimizar processos,

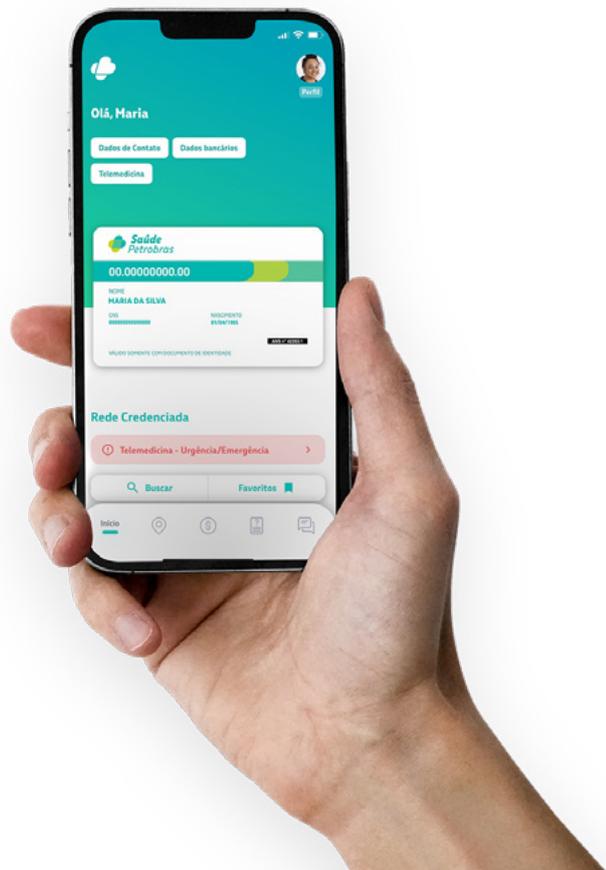
melhorar a experiência dos beneficiários e aprimorar a gestão de relacionamento com credenciados e fornecedores, impulsionando, assim, a transformação digital junto às áreas de negócio da empresa.

## > Automatização de Processos Corporativos

Escolhemos a ferramenta *Power Automate* da Microsoft como solução principal de RPA (*Robotic Process Automation*), baseada em análise detalhada de custos, benefícios e funcionalidades em comparação a outras ferramentas líderes.

A implementação do OCR Azure da Microsoft para Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR) complementa o *Power Automate*, permitindo a automação eficiente e precisa de processos que envolvem digitalização e interpretação de documentos.

A área de Tecnologia da Informação está confiante de que a adoção dessas tecnologias representará um grande avanço em direção à eficiência operacional e à transformação digital a partir de 2024.



\* ServiceNow – Base Inteligente na qual todos os produtos Service Now são executados, sendo plataforma que permite automatizar e conectar o trabalho que impulsiona negócio e o torna mais rápido, dinâmico e eficiente. Elimina silos e reduz a complexidade, impulsionando a inovação em grande escala e proporcionando melhores experiências para todos.

# 1 Environmental, Social, Governance (ESG)

- 2
- 3
- 4



Em 06/09/2023, foi criada pela Diretoria Executiva a Comissão de ESG (*Environmental, Social, Governance*), que tem caráter permanente e multidisciplinar, não estatutário, para assessoramento, debates, aprofundamento e tratamento de temas relacionados a ESG, com reuniões bimestrais e extraordinárias, sempre que necessário.

Por meio da Comissão, já foram realizadas algumas ações no âmbito social, como:

- a. Inclusão de nome social na carteirinha do plano;
- b. Implementação da Cartilha de Diversidade, Equidade e Inclusão;
- c. Treinamento de Diversidade e Inclusão como item do *onboarding* para os novos colaboradores da Saúde Petrobras;
- d. Implementação de roteiro de autodescrição em eventos e *lives*;

- e. Inclusão de audiodescrição no nosso site institucional; e
- f. Transcrição de todos os nossos vídeos e *podcasts*.

Complementarmente, estamos desenvolvendo projeto com ações destinadas às pessoas transsexuais beneficiárias do plano de saúde, como por exemplo:

- a. Inclusão e adequação de nome social nos sistemas e ferramentas que tenham interface com esse público;
- b. Avaliação e inclusão de procedimentos e medicamentos específicos na cobertura do plano de saúde; e
- c. Rede credenciada própria para esse público.

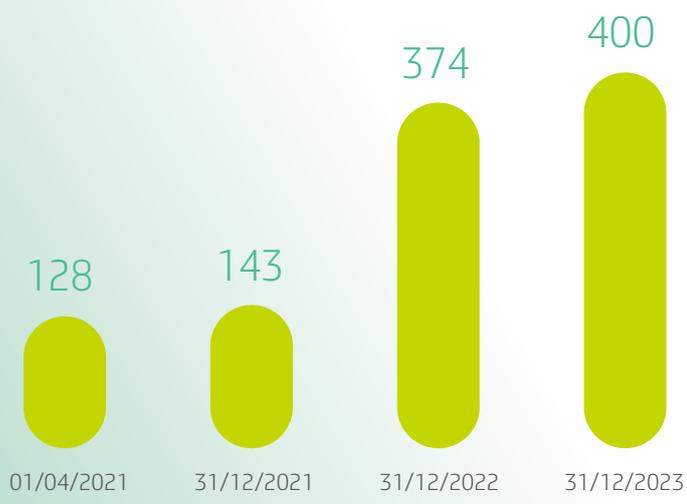
Essas ações vão ao encontro da Resolução Normativa da ANS nº 82, sobre a política integrada de Governança e Responsabilidade Social – ESG, reforçando a importância do tema para a saúde suplementar.



# 1 Investimento em Recursos Humanos

- 2
- 3
- 4

A história do nosso time é marcada pelo constante crescimento desde o primeiro dia em que um novo colaborador se junta a nós. A evolução de quantidade de nossos colaboradores, segue conforme abaixo:



No ano de 2023, 64 pessoas participaram da Integração Institucional, o momento de conhecer mais sobre nosso negócio.

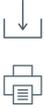
Investimos em capacitações técnicas para atendimento com excelência dos nossos beneficiários, refletindo nossos valores – Respeito, Segurança e Integridade – contribuindo para uma governança eficiente. Com isso, garantimos que os empregados estejam adequadamente preparados para agir em consonância com nossas diretrizes e nossos princípios.

Além disso, tanto os recém-chegados quanto os veteranos foram convocados a realizar diversos cursos de treinamento obrigatórios, como, por exemplo: Assédio Moral e Sexual, Segurança da Informação, conflito de interesses.

**Uma história da nossa gente, que se desenvolve a cada dia!**

# 1 Campanhas de Comunicação

- 2
- 3
- 4



Muitas conquistas e realizações foram marcadas em 2023. Para todas elas, foram criadas campanhas e ações que dessem ampla divulgação às novidades lançadas para melhorar a qualidade do atendimento e a jornada dos nossos beneficiários, bem como as ações para os nossos parceiros da rede credenciada.

Vamos apresentá-las a seguir, em ordem cronológica:

## Beneficiários

- > Iniciamos o ano registrando e divulgando os **atendimentos presenciais itinerantes** sobre os mais diversos serviços para empregados da ativa, aposentados e pensionistas.
- > Lançamos em fevereiro deste ano a nossa **campanha obrigatória de atualização de dados cadastrais** dos beneficiários titulares e dependentes, atingindo 67% de adesão.

- > Em abril de 2023, lançamos a **série “Plano de saúde: quando você usa bem, todo mundo ganha”**, com o objetivo de mostrar como as ações podem contribuir para o equilíbrio e a sustentabilidade do nosso plano de autogestão. A campanha retrata situações sobre o uso consciente do plano e reuniu nove episódios com dicas e esclarecimentos importantes para todos os beneficiários.
- > Criamos o conceito **“Novo APP, novas soluções”** para **divulgar o novo aplicativo**, que tem mais serviços disponíveis e oferece a mesma experiência do Portal do Beneficiário, inclusive com a mesma senha que utilizamos para acessar o Portal. Fizemos vários tutoriais para facilitar o acesso e a navegação dos nossos beneficiários.
- > Criamos ainda as **Jornadas do Benefício Farmácia**, infográficos e videotutoriais criados para detalhar as etapas de cada uma das três modalidades de



- 1 atendimento oferecidas pelo programa: aquisição nas farmácias credenciadas, reembolso e *delivery*.
- 2
- 3 > Lançamos ainda a **Cartilha de Reembolso**, criada com o objetivo de melhorar a experiência dos nossos beneficiários nessa modalidade de atendimento.
- 4 > Divulgamos o nosso **canal oficial de notícias e informações** sobre o nosso plano de saúde no **WhatsApp**. Com ele, conseguimos ficar mais perto dos nossos



beneficiários, principalmente dos mais idosos, que adotaram esse meio de comunicação como principal fonte de informação no dia a dia.

- > Em dezembro, com o lançamento do **Programa Cuidar | Saúde Mental**, destacamos em nossa campanha de divulgação a importância dessa iniciativa, em complemento à cobertura psicoterapêutica do nosso plano.

## Credenciados

- > Destacamos nossa posição no levantamento realizado anualmente pelo Conselho Regional de Medicina do Estado do Rio de Janeiro (Cremerj): seguimos como o plano de saúde **nº 1 no ranking de melhor remuneração em consultas**, e estamos em segundo lugar para pagamentos de honorários médicos no estado do Rio de Janeiro.
- > Assim como fizemos com os nossos beneficiários, também trabalhamos com a rede credenciada **temas sobre o uso consciente do plano**: bom uso

dos exames, orientação para não disponibilizarem guias em branco para preenchimento, alerta para a conduta ilícita de fracionamento de recibos e orientação para realização de atendimentos seguindo os critérios contratuais e as condições de tabela pactuada com o nosso plano.

- > Divulgamos uma importante conquista do nosso plano tanto para a rede credenciada quanto para os beneficiários: a autorização para nutricionistas solicitarem exames laboratoriais para seus pacientes.



# 1 Nossos Canais de Comunicação

- 2
- 3
- 4

O foco em produção de conteúdo marcou o ano de 2022 e evoluiu em 2023. Produzimos em larga escala campanhas de comunicação em todos os formatos,

aumentando a produção de notas, comunicados, newsletters, posts nas redes sociais, vídeos e podcasts sobre assuntos de saúde, serviços e processos.



## Quantidade de Ações por Canais:

 **Comunicados**  
**604 envios**  
3 mil aberturas | 10 mil entregas

 **Telegram Beneficiários**  
**131 postagens**  
2,6 mil visualizações | 48,1 mil reações

 **Telegram Credenciados**  
**101 postagens**  
957 visualizações | 22 reações

 **SAC 2.0**  
**389 interações**  
307 respostas diretas | 82 via ServiceNow

 **Matérias**  
**127 postagens**  
1,6 mil "Não gostei" | 8.9 mil "Gostei"

 **Youtube**  
**65 postagens**  
55 mil expectadores únicos  
230 mil visualizações

 **Viva Engage**  
(Rede Social Corporativa da Saúde Petrobras)  
**62 postagens**  
1,4 mil visualizações | 14,5 mil reações

 **Workplace**  
(Rede Social Corporativa da Petrobras)  
**15 postagens**  
4 mil visualizações | 41 reações





- 1 Nossos canais de comunicação tiveram grande relevância para ampliar o alcance a todos esses conteúdos criados, dando visibilidade aos beneficiários e credenciados sobre lançamentos, grandes projetos e também assuntos do dia a dia.
- 2
- 3
- 4



No âmbito interno, lançamos a *newsletter* Nossa Gente. Com periodicidade mensal, traz temas e processos que se destacaram no mês, valorizando as áreas e as pessoas que compõem o nosso time de colaboradores. O Yammer deu lugar ao Viva Engage, nome que a Microsoft passou a adotar, mas com o mesmo formato de rede social corporativa, utilizada tanto pela equipe de Comunicação quanto pelos profissionais de outras

gerências para divulgar as novidades ou mesmo para socializar com os colegas.

A marca Saúde Petrobras cresceu e se fortaleceu no LinkedIn, onde alcançamos mais de 43 mil seguidores e nos consolidamos entre as operadoras de autogestão mais influentes do país. Esse número reflete nossa importância como marca empregadora e também como *benchmark* para outras empresas do mesmo segmento.

Confira a volumetria nas redes sociais e em nossos canais:



Seguidores



# 1 Nossos Canais de Atendimento

- 2
- 3
- 4

Continuamos introduzindo novas melhorias em nossos canais de atendimento ao longo de 2023, fruto do planejamento iniciado nos exercícios anteriores.

↓ Consolidamos a atuação da AeC, empresa de *Call Center* que iniciou a operação em 2022, exigindo o monitoramento e o acompanhamento constantes da área de Canais de Atendimento.

Com relação à inovação tecnológica, foi introduzida na URA (Unidade de Resposta Audível) do atendimento a opção para o envio de demonstrativo de Imposto de Renda. Além disso, ampliamos o escopo dos serviços e os horários do atendimento *on-line*, facilitando o contato dos beneficiários com a Saúde Petrobras e a resolução de suas demandas. Atualmente, prestamos atendimento em videochamada sobre Suporte ao Portal do Beneficiário; Reembolso; Benefício Farmácia; Programa de Assistência Especial

(PAE); Programa de Atenção Domiciliar (PAD); Auxílio Cuidador do Idoso (ACI); financeiro; aposentadoria; desligamento da empresa; e processos de pensão por falecimento do titular.

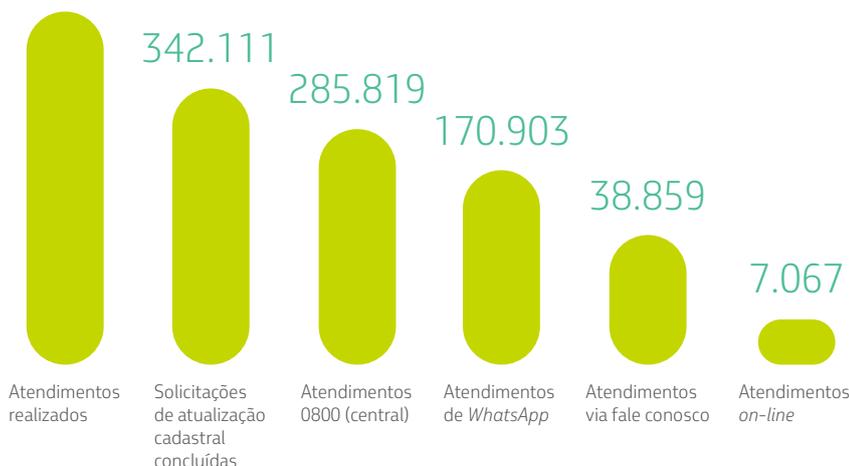
O desenvolvimento e a implementação de novos sistemas nos levaram ainda aos seguintes resultados:

- > **Consolidação da operação de todos os canais de atendimento**, com aplicação de programa de reciclagem e avaliação de atendentes, para uma abordagem mais empática e resolutiva.
- > **Visão 360 graus** de beneficiários e credenciados.
- > Melhoria dos índices de **Resolutividade**, atingindo a marca de **80%**.

Abaixo, apresentamos os principais indicadores alcançados na operação dos nossos Canais de Atendimento:

## Atendimentos / 2023:

555.839



📱 **91,47%**  
Índice de favorabilidade do Call Center

💬 **86,18%**  
Índice de favorabilidade dos canais de atendimento

## 1 “Saúde Petrobras, do jeito que você precisa”

2 Em 2023 foram introduzidos os atendimentos itinerantes em diversas localidades do Brasil. O objetivo principal dessa ação foi a aproximação com os beneficiários, realizando atendimentos presenciais face a face, para atender de forma imediata às necessidades relativas ao plano de saúde, em especial para o público com idade superior a 60 anos. Paralelamente, também atuamos junto aos empregados ativos do Sistema

Petrobras, realizando atendimentos personalizados e palestras em algumas unidades operacionais e edifícios administrativos da empresa. Além dos atendimentos personalizados, foram realizadas palestras nessas localidades, com o objetivo de esclarecer os principais serviços e as possibilidades de uso do plano de saúde, informando sobre temas, como reembolso, Benefício Farmácia e programas complementares.

### Realizados 2023



### Eventos Itinerantes - Ativos - Realizados 2023



Ao todo, foram realizados 3.061 atendimentos para os beneficiários e seus dependentes.

Para o ano de 2024, um dos nossos principais projetos será consolidar esse contato mais próximo com os beneficiários, restaurando vínculos e estreitando relacionamentos, de forma entender e atender cada vez melhor as necessidades dos nossos públicos.

## Recadastramento

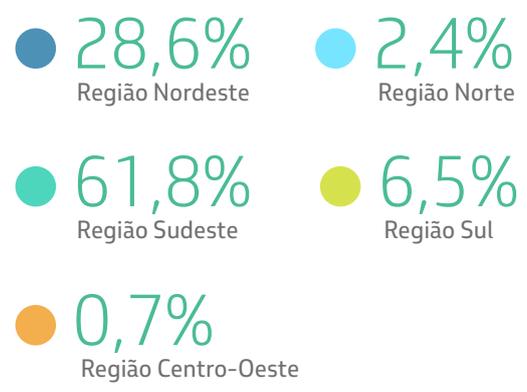
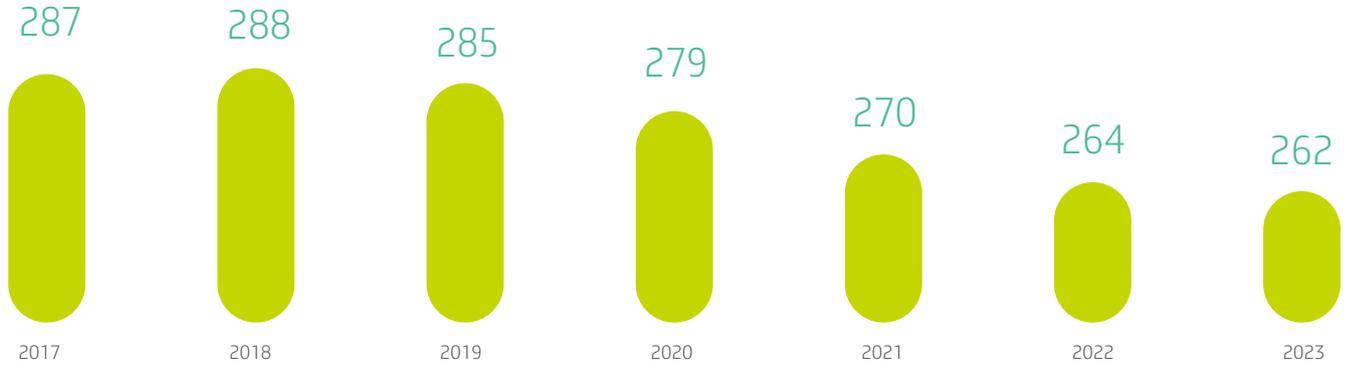
A campanha de Recadastramento foi fundamental para que atualizássemos a base cadastral dos nossos beneficiários. A partir de 2024 a atualização cadastral será permanente, garantindo a conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD.

# 1 Nossos Beneficiários

- 2
- 3
- 4



Em Mil



## Por região

Região	Quantidade	%
Centro-Oeste	1.780	0,7
Exterior	13	0
Nordeste	74.863	28,6
Norte	6.296	2,4
Sudeste	162.158	61,8
Sul	17.093	6,5
<b>Total</b>	<b>262.203</b>	<b>100</b>

## Por empresa

Patrocinadora	Quantidade	%
Petrobras	244.362	93,2
Transpetro	15.886	6,1
TBG	806	0,3
Petrobras Biocombustível	364	0,1
Termobahia	121	0,1
Saúde Petrobras	664	0,2
<b>Total</b>	<b>262.203</b>	<b>100</b>

# 1 Distribuição Percentual por Gênero e Faixa Etária (Pirâmide etária) – Dez23

2

3

4



0 a 18 anos



19 a 23 anos



24 a 28 anos



29 a 33 anos



34 a 38 anos



39 a 43 anos



44 a 48 anos



49 a 53 anos



54 a 58 anos



59 anos ou +



**52%** **48%**  
**Feminino** **Masculino**

Fonte: PROCESSYS



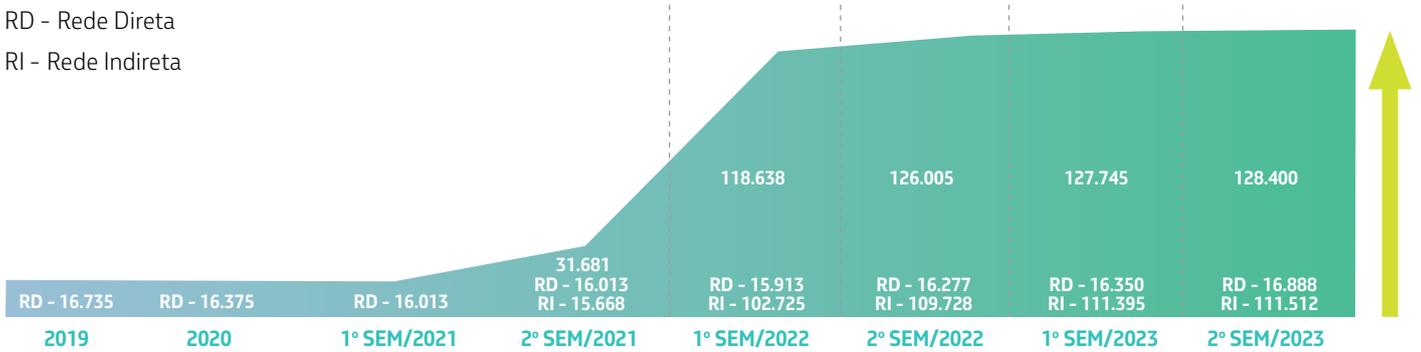
# 1 Nossa Rede Credenciada

- 2
- 3
- 4

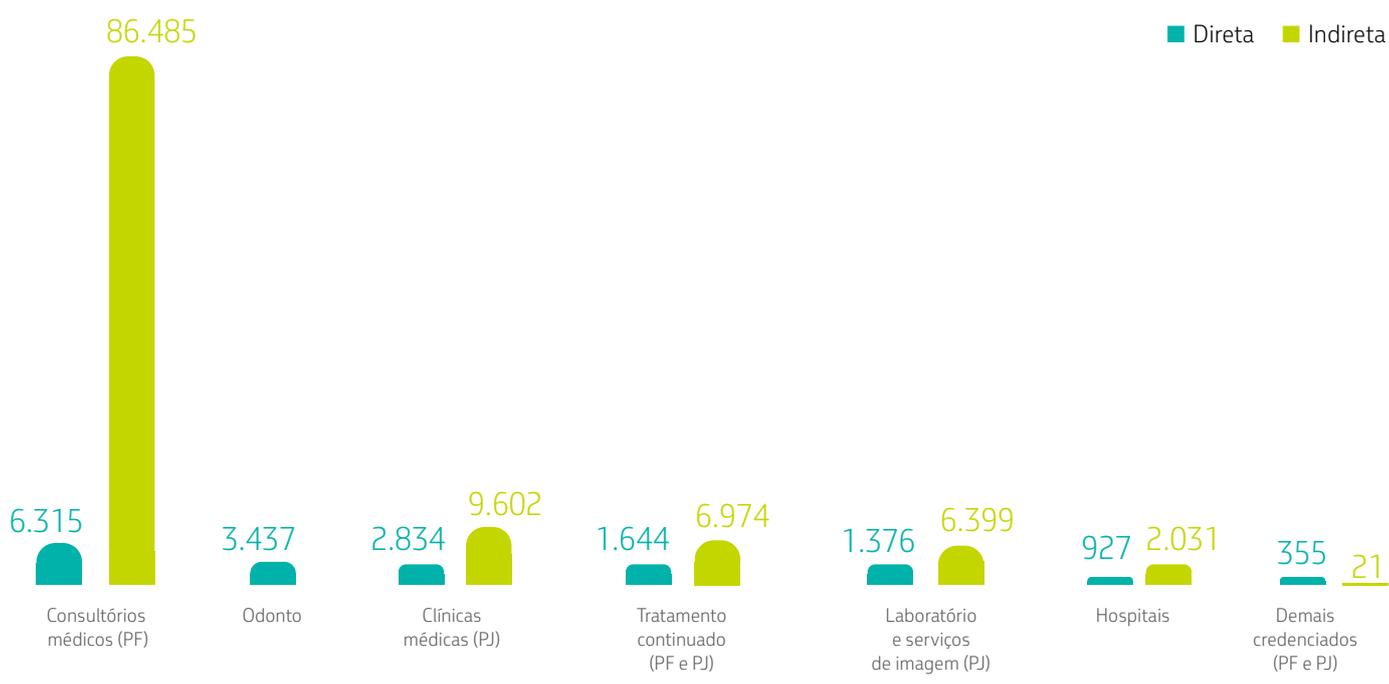
Em relação à nossa rede credenciada própria, fizemos mais de **600 novos credenciamentos** em 2023. Também reajustamos os valores de quase 10 mil credenciados em localidades específicas, evitando um custo de quase R\$ 20 milhões, considerando pleitos de reajuste e a inflação acumulada em 12 meses, segundo o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA).



## Evolução da rede credenciada



Regiões	Rede	Hospitais	Clínicas médicas (PJ)	Consultórios médicos (PF)	Laboratórios e serviços de imagem (PJ)	Tratamento continuado (PF e PJ)	Demais credenciados (PF e PJ)	Odonto
Sudeste	Direta	458	1.697	3.835	784	1.006	198	1.966
	Indireta	780	4.354	30.874	2.722	3.452	11	-
Norte	Direta	33	81	71	38	25	12	90
	Indireta	212	870	7.203	651	672	2	-
Nordeste	Direta	268	744	2.071	327	435	109	987
	Indireta	91	485	1.927	212	201	2	-
Centro-Oeste	Direta	61	58	5	38	17	14	63
	Indireta	295	1.250	9.042	801	624	3	-
Sul	Direta	107	254	333	189	161	22	331
	Indireta	653	2.643	37.439	2.013	2.025	3	-



**Dez 2020**

### Início da Gestão Saúde Petrobras

Rede Direta (migração da carteira da A.M.S. Para a Saúde Petrobras – aproximadamente 16.300 credenciados).



**Jun 2021**

### Projeto-piloto Rede Indireta

Piloto com objetivo de ampliação de oferta de rede credenciada em localidades com poucos ou nenhum prestador credenciado direto à Saúde Petrobras. Projeto iniciado pelos estados AC, AP, RR, MG (exceto capital), SC (exceto capital), RS (exceto capital).



**Jun 2022**

### 1ªAmpliação Rede Indireta

Abrangência NACIONAL, exceto: Capitais e regiões metropolitanas dos seguintes Estados: AL, BA, CE, DF, ES, MA, MG, PA, PB, PE, RJ, RN, RS, SE, TO e SP.



**Jul 2022**

### 2ªAmpliação Rede Indireta

Região de saúde de Fortaleza (CE), exceto a capital; Região de saúde de Belo Horizonte (MG), exceto a capital e as cidades de Betim, Contagem e Nova Lima; Região de saúde de Recife (PE), exceto a capital e a cidade de Jaboatão dos Guararapes; Região de saúde de Porto Alegre (RS), nesse caso incluindo também a capital.



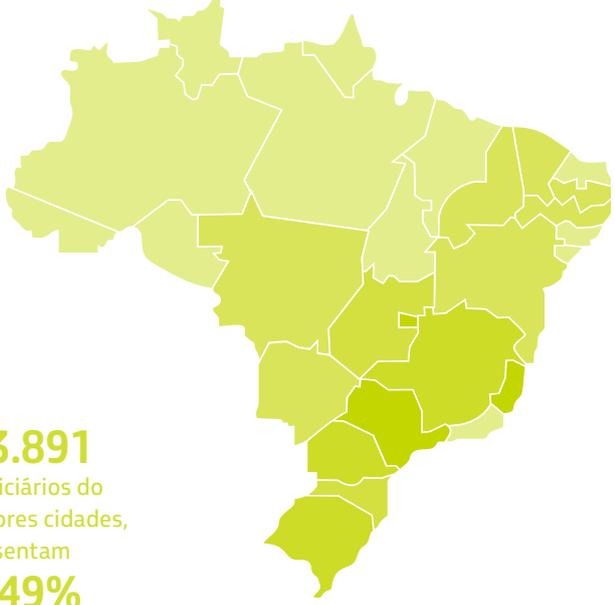
**Jan 2023**

### Implantação Projeto de Atualização Cadastral da Rede Credenciada Direta

Promoção da atualização dos dados cadastrais dos prestadores, revisando a manutenção de prestadores que não mais atendem ao plano, mapeando áreas carentes de especialidades com necessidade de substituição/contratação.

1 **5 Maiores Cidades por Beneficiários e Rede Direta**

- 2
- 3
- 4



**113.891**  
beneficiários do  
5 maiores cidades,  
representam  
**43,49%**  
do total da carteira

5 maiores cidades	Quantidade de Beneficiários	Rede Direta
1º Rio de Janeiro	<b>58.040</b>	<b>3.210</b>
2º Salvador	<b>24.696</b>	<b>1.619</b>
3º Aracaju	<b>12.620</b>	<b>914</b>
4º Macaé	<b>10.246</b>	<b>374</b>
5º Niterói	<b>8.289</b>	<b>432</b>

Dados de Dezembro/23.

**5 Maiores Cidades por Rede Indireta – Unimed e Beneficiários**



**+57 Mil**  
beneficiários habilitados  
para atendimento  
na rede indireta

**26 estados e 13 capitais**  
capitais atendidas pela  
rede Unimed

5 maiores cidades	Quantidade de Beneficiários	Rede Indireta
1º Curitiba	<b>8.237</b>	<b>5.228</b>
2º Porto Alegre	<b>6.338</b>	<b>1.824</b>
3º Goiânia	<b>3.790</b>	<b>263</b>
4º Florianópolis	<b>2.656</b>	<b>599</b>
5º Juiz de Fora	<b>2.044</b>	<b>1.086</b>

Dados de rede retirados do site unimed.coop.br - Dezembro/23

**Canais e demandas estratégicas**

Seguimos ajustando nossos processos voltados para credenciados e implementando melhorias na estrutura do ServiceNow, resultando em uma redução de 60% na quantidade de mensagens pelo Fale Conosco recebidas desse público. Ponto importante, refletido

no aumento de demandas para a Ouvidoria e demandas judiciais, foram as requisições de tratamentos de autismo por métodos especiais (nova cobertura obrigatória determinada pela ANS).

Demandas de credenciados	2021	2022	2023
Judicial	156	102	<b>126</b>
Ouvidoria	696	472	<b>611</b>
Fale Conosco	13.404	11.428	<b>6.391</b>
Suporte operacional (e-mail e ServiceNow)	2.676	2.593	<b>2.429</b>

## 1 Garantia de Atendimento

- 2
- 3 Uma ação que vem proporcionando maior eficiência operacional e financeira é a consolidação da implementação da metodologia de “esteira ágil”, que consiste na priorização das solicitações de garantia de atendimento referentes a especialidades sensíveis, como oncologia e pediatria.
- 4



Dessa forma, conseguimos atender essas demandas em prazo inferior ao estabelecido pela Resolução Normativa da ANS nº 566/2022, refletindo, inclusive, em diminuição das demandas de NIPs (Notificação de Intermediação Preliminar) e demandas para a Ouvidoria, em função do **atendimento mais acolhedor e qualitativo na primeira instância.**



# 1 Governança e Gestão – 2 Ouvidoria e 3 Proteção de Dados 4

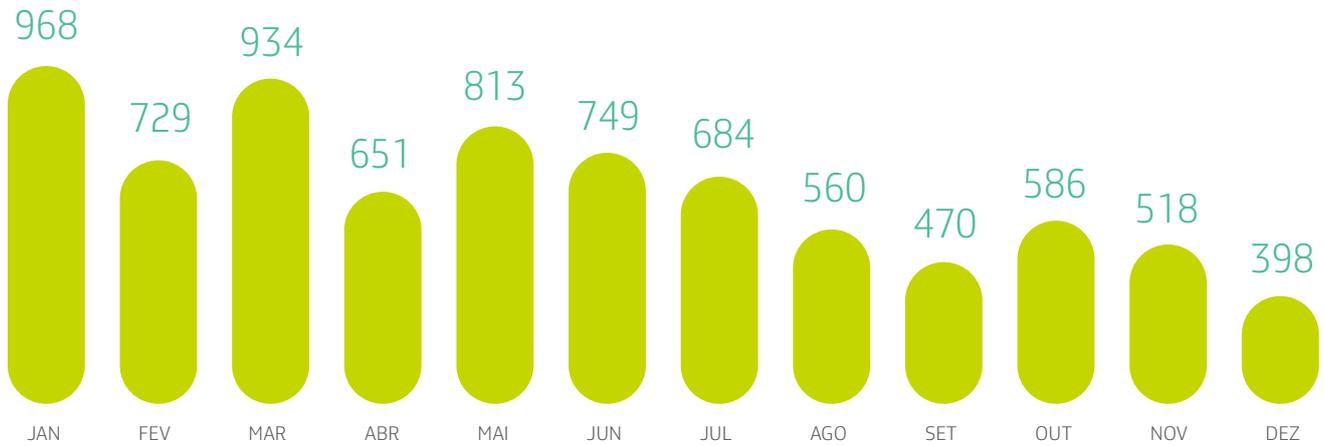


A Ouvidoria apresentou excelentes resultados, iniciando o período com grande quantidade nos registros de demandas, que foram se estabilizando ao longo do ano. Recepcionamos o total de 8.060 protocolos, o que equivale a 20% a mais de registros em relação ao ano de 2022, quando recebemos 6.479 protocolos

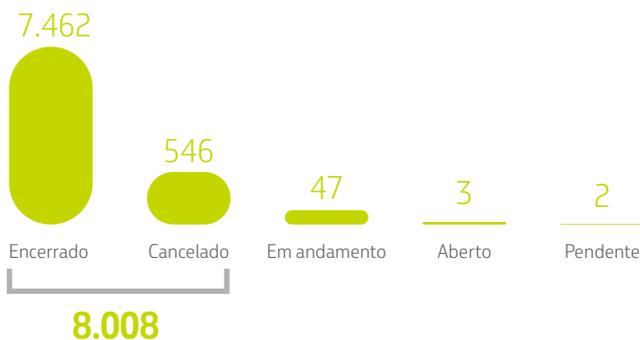
Consolidamos o ano com 99,35% dos protocolos recebidos encerrados, considerando concluídos e cancelados, o que também supera o resultado do ano de 2022, que foi de 95%. Historicamente, a maioria das

demandas na Ouvidoria são registradas por motivos de reclamações, seguidas de solicitações, reanálise de negativas, elogios e sugestões, bem como nosso público de interesse permanece sendo em sua maioria os beneficiários (titulares e dependentes), os credenciados e o público interno. Porém, quanto à origem dos registros de Ouvidoria, observamos que a maior quantidade foi realizada no Portal do Beneficiário, em seguida pelo 0800 Ouvidoria e pelo site institucional.

## Visão Anual: 8.060 demandas recebidas



## Status em 31/12/2023



1 Do total de demandas recebidas e encerradas em 2023, apresentamos as taxas de resolatividade de acordo com as classificações, conforme tabela abaixo.

- 2
- 3
- 4



Resolutividade (99,35%)		
Resolvido procedente	4.123	51,49%
Resolvido improcedente	2.462	30,74%
Resolvido parcialmente procedente	778	9,72%
Falta de contato	251	3,13%
Duplicado	242	3,02%
Abertura indevida	87	1,09%
Cancelado pelo usuário	65	0,81%
	<b>8.008</b>	<b>100%</b>





1 Em relação aos Indicadores de Prazos Regulatórios da ANS, de acordo com a Resolução Normativa da ANS nº 323/2013, o resultado foi muito positivo, com redução do Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO) em 58%, além de melhor desempenho nos percentuais de respostas, salientamos que a volumetria abaixo comporta adição de demandas recebidas em 2022 (308) e somente encerradas em 2023, que acrescidas às 8.008 de 2023 totalizaram 8.316, conforme os indicadores abaixo, com destaque para a redução do percentual de resposta fora do prazo pactuado (acima do 30º dia útil).



Indicadores ANS Resolução Normativa nº 323/2013	2022	2023
Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)	12 dias úteis	7 dias úteis
Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP) Até 7º dia útil	52,66%	69,71%
Percentual de Resposta Dentro do Prazo Pactuado (PRDPP) do 8º ao 30º dia útil	41,07%	28,93%
Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP) Acima do 30º dia útil	6,27%	1,36%
<b>Total de demandas</b>	<b>6.177</b>	<b>8.316</b>

Com relação à Proteção de Dados, o foco foi em melhoria nos processos internos, treinamentos e atualização do inventário de operações, além de elaboração de políticas de privacidade dos programas de saúde da empresa.

Um marco importante foi a instituição de governança dos contratos com fornecedores e credenciados, para maior segurança jurídica.

Mais de 17 mil credenciados assinaram o termo de LGPD e quase 180 fornecedores são monitorados de perto sobre suas ações em relação às questões de privacidade e proteção de dados, para dar mais conforto aos nossos beneficiários e segurança à empresa.

Em março, iniciamos um projeto de escuta da Ouvidoria, previsto no Planejamento Estratégico. Consiste em atendimentos que podem ser agendados pelo público de interesse no site, no Portal do Beneficiário ou no APP Saúde Petrobras.



**Os atendimentos do “Fale com o Ouvidor” são realizados em formato *on-line*, pela plataforma Teams, com a presença do Ouvidor e de um analista da Ouvidoria.**



# 1 Governança e Gestão – 2 Auditoria Interna, 3 Compliance e 4 Gestão de Riscos



Nossa área de Auditoria Interna se reporta diretamente ao Conselho Deliberativo, fornecendo avaliação e assessoria independentes, a partir da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada, com o objetivo de melhorar a eficácia dos nossos processos de governança, gerenciamento de riscos e controles internos. Nosso compromisso com a integridade e a transparência é refletido em iniciativas de *compliance* que demonstram que nossos padrões de conduta ética são conhecidos e praticados por todos nós no dia a dia dentro e fora da empresa.

Principais iniciativas:

**Código de Ética:** com exemplos do dia a dia e orientações claras, o documento é destinado a qualquer pessoa que mantenha relação com a Saúde Petrobras, como colaboradores, beneficiários, credenciados e prestadores de serviço. O guia também traz orientações de relacionamento entre os grupos, assim como nosso propósito, nossa visão e nossos valores.

**Canal de Denúncias:** mantivemos nossa parceria com a Contato Seguro, empresa independente e



1 especializada, na manutenção de um canal exclusivo  
2 24h para recebimento de denúncias de violação ao  
3 nosso Código de Ética, de forma anônima ou identi-  
4 ficada. Recebemos 79 denúncias no ano de 2023, que  
resultaram em 43 apurações referentes aos temas:  
fraude ao plano; conflito de interesse; assédios moral  
e sexual, e uso indevido de dados.

↓  
📄 **Apuração de denúncia:** todas as denúncias de vio-  
lação ao Código de Ética são avaliadas e conduzidas  
com postura ética, sigilo, discrição, independência,  
imparcialidade, objetividade, celeridade e respeito  
profissional, tendo como princípio a boa-fé.

**Comitê de Ética:** órgão com a finalidade de promo-  
ver de forma independente e multidisciplinar a ges-  
tão da ética, atuando como fórum para discussão,  
aprofundamento e tratamento dos relatos apurados,  
contribuindo, assim, para o incremento da cultura de  
integridade na empresa. Em 2023, nossa Diretoria  
Executiva aprovou a aplicação de 34 medidas corre-  
tivas e sanções decorrentes de recomendações rea-  
lizadas pelo Comitê de Ética, sendo elas: advertência  
formal; cobrança ao credenciado e ao beneficiário;  
melhoria de processo; e descredenciamento, entre  
outras sanções.

Dentre as atividades da gestão de riscos, destaca-  
mos a implementação, em parceria com a Deloitte e  
o Albert Einstein, do nosso Plano de Continuidade de  
Negócios, desenvolvido com base na avaliação dos  
processos críticos e no mapeamento de informações  
com os gestores das principais áreas da operadora.

Em 2023, concluímos o diagnóstico de implementa-  
ção das medidas de práticas avançadas e estrutura de  
governança, gestão de riscos e auditoria interna con-  
tidas na Resolução Normativa da ANS nº 518/2022,  
em que atingimos o aproveitamento de 87% de aten-  
dimento aos requisitos aplicados.

Em relação aos controles internos, elaboramos ma-  
trizes de riscos e controles para os processos do Pro-  
grama Benefício Farmácia e da Lei Geral de Proteção  
de Dados (LGPD), além de concluirmos a avaliação  
prévia de 173 controles implementados pelas áreas,  
cuja eficácia será testada nos planos de auditoria a  
partir de 2024.





- 1
- 2
- 3
- 4

# 2



## CONSIDERAÇÕES FINAIS





# 1 2023

- 2
- 3
- 4

Este relatório tem por objetivo indicar as ações e os resultados das estratégias que nortearam a gestão do nosso plano em 2023, sendo um importante instrumento na etapa do diálogo constante com os nossos públicos.

Buscamos demonstrar o trabalho realizado e assumimos novos compromissos e desafios para oferecer a melhor jornada para os beneficiários, com ética e transparência.

Alinhado aos posicionamentos estratégicos das Patrocinadoras e solidificando nosso Propósito, Visão, Valores e Pilares, seguimos no foco da Ambição aprovada no primeiro Planejamento Estratégico, fortalecendo o nosso compromisso de cuidar da saúde das pessoas com excelência e de forma sustentável:

**Ser o centro de referência para promover cuidado de saúde com excelência e sustentabilidade, conquistando o beneficiário para ser protagonista de sua jornada.**



- 1
- 2
- 3
- 4

# 3



## **RELATÓRIO DOS AUDITORES INDEPENDENTES** SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS



- 1
- 2
- 3
- 4



KPMG Auditores Independentes Ltda.  
Rua do Passeio, 38 - Setor 2 - 17º andar - Centro  
20021-290 - Rio de Janeiro/RJ - Brasil  
Caixa Postal 2888 - CEP 20001-970 - Rio de Janeiro/RJ - Brasil  
Telefone +55 (21) 2207-9400  
kpmg.com.br

# Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras

**Aos Conselheiros e Diretores da  
Associação Petrobras de Saúde  
Rio de Janeiro - RJ**

## Opinião

Examinamos as demonstrações financeiras da Associação Petrobras de Saúde – APS (“Associação Petrobrás de Saúde”) que compreendem o balanço patrimonial em 31 de dezembro de 2023 e as respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, bem como as correspondentes notas explicativas, incluindo as políticas contábeis materiais e outras informações elucidativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam, adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira Associação Petrobras de Saúde em 31 de dezembro de 2023, o desempenho de suas operações e os seus fluxos de caixa para o exercício findo nessa data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

## Base para opinião

Nossa auditoria foi conduzida de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria. Nossas responsabilidades, em conformidade com tais normas, estão descritas na seção a seguir intitulada “Responsabilidades dos auditores pela auditoria das demonstrações financeiras”. Somos independentes em relação à Associação Petrobras de Saúde de acordo com os princípios éticos relevantes previstos no Código de Ética Profissional do Contador e nas normas profissionais emitidas pelo Conselho Federal de Contabilidade, e cumprimos com as demais responsabilidades éticas de acordo com essas normas. Acreditamos que a evidência de auditoria obtida é suficiente e apropriada para fundamentar nossa opinião.



1

2

3

4

## Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório dos auditores

A Administração da Associação Petrobras de Saúde é responsável por essas outras informações que compreendem o Relatório da Administração.

Nossa opinião sobre as demonstrações financeiras não abrange o Relatório da Administração e não expressamos qualquer forma de conclusão de auditoria sobre esse relatório.

Em conexão com a auditoria das demonstrações financeiras, nossa responsabilidade é a de ler o Relatório da Administração e, ao fazê-lo, considerar se esse relatório está, de forma relevante, inconsistente com as demonstrações financeiras ou com nosso conhecimento obtido na auditoria ou, de outra forma, aparenta estar distorcido de forma relevante. Se, com base no trabalho realizado, concluirmos que há distorção relevante no Relatório da Administração, somos requeridos a comunicar esse fato. Não temos nada a relatar a este respeito.



## Responsabilidades da Administração pelas demonstrações financeiras

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação das demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a Administração é responsável pela avaliação da capacidade da Associação Petrobras de Saúde, divulgando, quando aplicável, os assuntos relacionados com a sua continuidade operacional e o uso dessa base contábil na elaboração das demonstrações financeiras, a não ser que a Administração pretenda liquidar a Associação Petrobras de Saúde ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

## Responsabilidades dos auditores pela auditoria das demonstrações financeiras

Nossos objetivos são obter segurança razoável de que as demonstrações financeiras, tomadas em conjunto, estão livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro, e emitir relatório de auditoria contendo nossa opinião. Segurança razoável é um alto nível de segurança, mas não uma garantia de que a auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria sempre detectam as eventuais distorções relevantes existentes. As distorções podem ser decorrentes de fraude ou erro e são consideradas relevantes quando, individualmente ou em conjunto, possam influenciar, dentro de uma perspectiva razoável, as decisões econômicas dos usuários tomadas com base nas referidas demonstrações financeiras.

Como parte da auditoria realizada de acordo com as normas brasileiras e internacionais de auditoria, exercemos julgamento profissional e mantemos ceticismo profissional ao longo da auditoria. Além disso:

- Identificamos e avaliamos os riscos de distorção relevante nas demonstrações financeiras, independentemente se causada por fraude ou erro, planejamos e executamos procedimentos de auditoria em resposta a tais riscos, bem como obtemos evidência de auditoria apropriada e suficiente para fundamentar nossa opinião. O risco de não detecção de distorção relevante resultante de fraude é maior do que o proveniente de erro, já que a fraude pode envolver o ato de burlar os controles internos, conluio, falsificação, omissão ou representações falsas intencionais.
- Obtemos entendimento dos controles internos relevantes para a auditoria para planejarmos procedimentos de auditoria apropriados às circunstâncias, mas, não, com o objetivo de expressarmos opinião sobre a eficácia dos controles internos da Associação Petrobras de Saúde.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela Administração.



- 1
- 2
- 3
- 4



- Concluímos sobre a adequação do uso, pela Administração, da base contábil de continuidade operacional e, com base nas evidências de auditoria obtidas, se existe incerteza relevante em relação a eventos ou condições que possam levantar dúvida significativa em relação à capacidade de continuidade operacional da Entidade. Se concluirmos que existe incerteza relevante, devemos chamar atenção em nosso relatório de auditoria para as respectivas divulgações nas demonstrações financeiras ou incluir modificação em nossa opinião, se as divulgações forem inadequadas. Nossas conclusões estão fundamentadas nas evidências de auditoria obtidas até a data de nosso relatório. Todavia, eventos ou condições futuras podem levar a Associação Petrobras de Saúde a não mais se manter em continuidade operacional.
- Avaliamos a apresentação geral, a estrutura e o conteúdo das demonstrações financeiras, inclusive as divulgações e se as demonstrações financeiras representam as correspondentes transações e os eventos de maneira compatível com o objetivo de apresentação adequada.

Comunicamo-nos com a Administração a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações significativas de auditoria, inclusive as eventuais deficiências significativas nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2024

KPMG Auditores Independentes Ltda.  
CRC SP-014428/O-6 F-RJ

José Claudio Costa  
Contador - CRC 1SP167720/O-1



- 1
- 2
- 3
- 4

# 4



## DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

em 31 de dezembro  
de 2023 e 2022

Balanço Patrimonial	53
Demonstração do Resultado	54
Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido	55
Demonstrações dos Fluxos de Caixa – Método Direto	56
Demonstração dos valores adicionados	57
Notas Explicativas às Demonstrações Financeiras	58
Parecer do Conselho Fiscal	79

# BALANÇO PATRIMONIAL

1  
2  
3

4

Período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

## Ativo

	Nota Explicativa	2023	2022
<b>Circulante</b>			
Disponível		899	967
Aplicações financeiras livres	5	271.564	326.373
Aplicações financeiras vinculadas à provisões técnicas	5	398.544	519.608
Créditos a receber de patrocinadoras	6	948.839	677.369
Créditos a receber de terceiros	6	2.009	1.942
Adiantamentos a funcionários		212	70
Adiantamentos a fornecedores		405	-
Despesas antecipadas		1.859	1.490
<b>Total do ativo circulante</b>		<b>1.624.331</b>	<b>1.527.819</b>
<b>Não circulante</b>			
Depósitos judiciais e fiscais	7	5.436	1.565
<b>Imobilizado</b>	8	600	826
<b>Intangível</b>	9	9.682	9.372
<b>Total do ativo não circulante</b>		<b>15.718</b>	<b>11.763</b>
<b>Total do ativo</b>		<b>1.640.049</b>	<b>1.539.582</b>

## Passivo e patrimônio líquido

	Nota Explicativa	2023	2022
<b>Circulante</b>			
Provisões técnicas de operação de assistência à saúde	10	311.890	278.897
Provisões para ações judiciais	11	4.134	4.179
Impostos e contribuições a recolher	12	22.799	20.775
Provisões trabalhistas	13	14.780	11.326
Fornecedores	14	18.957	26.870
Multas administrativas		174	859
Adiantamento de patrocinadoras	15	552.802	552.802
Outros débitos a pagar		19.648	37.666
<b>Total do passivo circulante</b>		<b>945.184</b>	<b>933.374</b>
<b>Patrimônio líquido</b>			
Patrimônio social	16	496.357	496.215
Superávits Acumulados		198.508	109.993
<b>Total do patrimônio líquido</b>		<b>694.865</b>	<b>606.208</b>
<b>Total do passivo e patrimônio líquido</b>		<b>1.640.049</b>	<b>1.539.582</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



# 1 DEMONSTRAÇÃO 2 DO RESULTADO 3

4

Período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.



	Nota Explicativa	01/01/2023 a 31/12/2023	01/01/2022 a 31/12/2022
<b>Resultado das operações</b>			
Receitas com Operações de Assistência a Saúde	18	515.276	391.832
Custos Assistenciais	19	(300.105)	(167.209)
<b>Resultado bruto</b>		<b>215.171</b>	<b>224.623</b>
<b>Despesas operacionais</b>			
Gerais e administrativas	23	(208.943)	(198.702)
Outras Despesas Operacionais	22	(5.208)	(1.904)
<b>Resultado antes do resultado financeiro</b>		<b>1.020</b>	<b>24.017</b>
<b>Resultado financeiro líquido</b>			
Receitas Financeiras	24	88.541	87.503
Despesas Financeiras	24	(1.046)	(1.527)
		87.495	85.976
<b>Resultado do Exercício</b>		<b>88.515</b>	<b>109.993</b>
Outros resultados abrangentes		-	-
<b>Total do resultado abrangente</b>		<b>88.515</b>	<b>109.993</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



- 1
- 2
- 3
- 4

# DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO

Período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.



	Patrimônio Social	Resultado (Superávits)	Total do Patrimônio Líquido
Saldo em 31 de dezembro de 2022	496.215	109.993	606.208
Aumento do Capital Social	142	-	142
Resultado/Superavits do Exercício	-	88.515	88.515
<b>Saldo em 31 de dezembro de 2023</b>	<b>496.357</b>	<b>198.508</b>	<b>694.865</b>



# 1 DEMONSTRAÇÃO

## 2 DOS FLUXOS DE CAIXA

### 3

#### 4 MÉTODO DIRETO

Período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.



	01/01/2023 a 31/12/2023	01/01/2022 a 31/12/2022
<b>Atividades Operacionais</b>		
(+) Recebimentos de Plano de Saúde	3.830.867	3.591.572
(+) Resgate de Aplicações Financeiras	3.996.324	3.382.073
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras	88.515	87.490
(-) Aplicação Financeira	(3.820.450)	(3.126.573)
(-) Pagamento a Fornecedores/Prestadores de Serviço de Saúde	(3.686.039)	(3.647.101)
(-) Pagamento de Pessoal	(34.335)	(37.976)
(-) Pagamento de Serviços de Terceiros	(124.054)	(21.189)
(-) Pagamento de Tributos	(220.732)	(216.998)
(-) Outros Pagamentos Operacionais	(25.326)	(5.781)
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>4.770</b>	<b>5.517</b>
(+) Recebimento de Venda de Ativo Imobilizado – Outros	13	-
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado – Outros	(4.851)	(5.547)
<b>Caixa Líquido das Atividades de Investimentos</b>	<b>(4.838)</b>	<b>(5.547)</b>
<b>Varição de Caixa e Equivalentes de Caixa</b>	<b>(68)</b>	<b>(30)</b>
Caixa – Saldo Inicial	967	997
Caixa – Saldo Final	899	967
<b>Aumento Caixa e Equivalente de Caixa</b>	<b>(68)</b>	<b>(30)</b>
<b>Ativos Livres no Início do Exercício</b>	<b>845.981</b>	<b>1.102.638</b>
<b>Ativos Livres no Final do Exercício</b>	<b>670.108</b>	<b>845.981</b>
<b>Aumento (Diminuição) nas Aplicações Financeiras – Recursos Livres</b>	<b>(175.873)</b>	<b>(256.657)</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



# 1 2 3 4 DEMONSTRAÇÃO DOS VALORES ADICIONADOS

Período compreendido entre 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2023 e 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

	Nota explicativa	01/01/2023 a 31/12/2023	01/01/2022 a 31/12/2022
<b>(=) Receitas</b>			
Receitas com Operações de Assistência a Saúde	18	515.276	391.832
<b>(-) Insumos adquiridos de terceiros</b>			
Fornecedores e serviços	19, 22 e 23	(435.988)	(313.427)
<b>(=) Valor adicionado bruto</b>		<b>79.288</b>	<b>78.405</b>
<b>(-) Depreciação e amortização</b>		(4.754)	(2.966)
<b>(=) Valor adicionado líquido</b>		<b>74.534</b>	<b>75.439</b>
<b>(+/-) Valor adicionado recebido em transferência</b>			
Receitas financeiras	24	88.541	87.503
<b>(=) Valor adicionado total a distribuir</b>		<b>163.075</b>	<b>162.942</b>
<b>Distribuição do valor adicionado</b>			
Remunerações		31.652	21.081
Administradores		2.883	2.976
Encargos sociais (exceto INSS)		3.512	2.332
Provisão para férias e 13º salário		7.160	4.912
Convênio assistencial e outros benefícios		8.508	4.402
Participação nos resultados		8.201	7.517
<b>Gastos de Pessoal (exceto INSS)</b>	23	<b>61.916</b>	<b>43.220</b>
<b>Impostos, taxas e contribuições</b>			
INSS		12.187	8.164
PIS		390	247
Outros impostos		32	1.281
<b>Total em Impostos, taxas e contribuições</b>	23	<b>12.609</b>	<b>9.692</b>
<b>Remuneração de capitais de terceiros</b>			
Juros	24	35	37
		<b>35</b>	<b>37</b>
Superávit do Exercício		<b>88.515</b>	<b>109.993</b>
<b>Valor adicionado total distribuído</b>		<b>163.075</b>	<b>162.942</b>

As notas explicativas são parte integrante das demonstrações financeiras.



## 1. Contexto Operacional

2 A Associação Petrobras de Saúde – APS (Saúde Petrobras) é uma pessoa jurídica de direito privado, constituída na forma de associação sem fins lucrativos, em Assembleia Geral em 18 de setembro de 2020, com sede à Avenida República do Chile, 65 – Ala 302 – Centro – Rio de Janeiro – RJ, com o objetivo de operar o plano de assistência à saúde da Petrobras e de suas participações societárias, com prazo de duração indeterminado, na modalidade de autogestão.

3 Em sua gestão são observadas as disposições descritas na Lei nº 9.656/98 e alterações, nas Resoluções da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, nas disposições contidas em seu Estatuto, Regimentos Internos, Políticas, regulamentos dos planos de saúde que irá operar, e decisões de sua administração.

4 O início das atividades da Saúde Petrobras ocorreu em 13 de outubro de 2020, tendo como patrocinadoras as Companhias: Petróleo Brasileiro S.A. – PETROBRAS, Petrobras Transporte S.A. – TRANSPETRO; Petrobras Biocombustível S.A. – PBIO, Termobahia S.A. e Transportadora Brasileira Gasoduto Bolívia-Brasil S.A. – TBG.

Em 28 de janeiro de 2021 a Saúde Petrobras obteve o registro de operadora de planos de saúde na modalidade autogestão sob o nº 42263-1 junto à ANS, registrando seu primeiro produto na Agência em 15 de março de 2021, obtendo a autorização de funcionamento em 01 de abril de 2021, conforme publicado no Diário Oficial da União – DOU. Nesta mesma data foi autorizada a migração voluntária da carteira do Plano de Saúde AMS da operadora Petrobras registrada na ANS sob o nº 36.687-1 para a Saúde Petrobras.

### Associação Petrobras de Saúde – APS – Saúde Petrobras

O Plano de saúde, nomeado “Saúde Petrobras” pelos beneficiários é administrado pela Associação Petrobras de Saúde – APS, associação civil, sem fins lucrativos e inclui programas de prevenção e assistência à saúde. O plano cobre todos os empregados atuais, aposentados e respectivos dependentes, e está aberto a novos empregados das atuais patrocinadoras participantes.

Atualmente patrocinado pela Petrobras, Transpetro, PBIO, TBG e Termobahia, o plano está exposto principalmente ao risco de aumento dos custos médicos devido à inflação, incorporação de novas tecnologias de tratamentos e procedimentos, novos tipos de coberturas, legislação que trata o rol taxativo da ANS como exemplificativo, liminares e decisões judiciais que obriguem a coberturas não previstas, e a um maior nível de utilização pelos beneficiários, devido ao envelhecimento da carteira. A Saúde Petrobras em parceria com suas patrocinadoras aprimora continuamente a qualidade de seus processos técnicos e administrativos, bem como dos programas de saúde oferecidos aos beneficiários, a fim de mitigar esse risco.

Os empregados e aposentados realizam contribuições mensais e fixas às patrocinadoras com a qual mantém o vínculo, para cobertura de procedimentos de alto risco e contribuições variáveis para parcela do custo dos demais procedimentos, ambas com base nas tabelas de contribuição do plano, que são definidas considerando determinados parâmetros, como o salário e níveis de idade. O plano contempla também o auxílio na compra de determinados medicamentos mediante reembolso, *delivery* e modalidade balcão, com coparticipação dos empregados e aposentados.

A totalidade dos custos assistenciais são ressarcidos pelas patrocinadoras, de acordo com os custos incorridos pelos participantes com as quais são mantidos o vínculo e os administrativos proporcionalmente à quantidade de beneficiários vinculado a cada uma delas.

A participação financeira das patrocinadoras e dos seus beneficiários está prevista em Acordo Coletivo de Trabalho (ACT), conforme segue:

- Até 2020, esse benefício era coberto 70% pelas Patrocinadoras e 30% pelos participantes;
- A partir de janeiro de 2021, esse benefício passou a ser coberto 60% pelas Patrocinadoras e 40% pelos participantes.

1 Em 31 de dezembro de 2023 o quadro de beneficiários da Saúde Petrobras, cujo plano tem coberturas para atendimento médico e odontológico para todos, era composto da seguinte forma, por patrocinadora e vínculo:

2  
3

4

Qtde. Beneficiários por tipo	Total por tipo	Patrocinadoras				
		PETROBRAS	TRANSPETRO	TBG	PBIO	TERMOBAHIA
<b>Titular Ativo</b>	45.747	39.982	5.309	282	134	40
<b>Dependente de Titular Ativo</b>	81.525	71.399	9.357	462	226	81
<b>Titular Aposentado</b>	66.477	65.866	578	31	2	-
<b>Dependente de Titular Aposentado</b>	67.790	67.115	642	31	2	-
<b>Total 2023</b>	<b>261.539</b>	<b>244.362</b>	<b>15.886</b>	<b>806</b>	<b>364</b>	<b>121</b>
<b>Total 2022</b>	<b>263.867</b>	<b>246.626</b>	<b>16.100</b>	<b>651</b>	<b>369</b>	<b>121</b>

## 2. Apresentação e elaboração das demonstrações financeiras

As demonstrações financeiras estão sendo apresentadas de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, seguindo os critérios estabelecidos pelo plano de contas instituído pela Resolução Normativa (RN) nº 528 de 29 de abril de 2022, que incluem os pronunciamentos, as orientações e as interpretações emitidas pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), referendados pela ANS.

A Administração considera que a Saúde Petrobras possui recursos para dar continuidade a seus negócios no futuro. Adicionalmente, a Administração não tem conhecimento de nenhuma incerteza material que possa gerar dúvidas significativas sobre a capacidade de continuar operando. Portanto, as demonstrações financeiras foram preparadas com base nesse princípio de continuidade.

A Diretoria Executiva e o Conselho Fiscal realizaram reunião em 08 de março de 2024 para apreciação das demonstrações financeiras, que foram encaminhadas ao Conselho Deliberativo para aprovação e emissão das presentes demonstrações financeiras em reunião realizada em 25 de março de 2024.

## 3. Sumário das principais práticas contábeis

As principais práticas contábeis adotadas pela Saúde Petrobras, na elaboração das demonstrações financeiras são como segue:

### a. Informação de políticas contábeis materiais

A Saúde Petrobras também adotou a Divulgação de Políticas Contábeis (alterações ao CPC 26/IAS 1) a partir de 1º de janeiro de 2023. Embora as alterações não tenham resultado em nenhuma mudança nas políticas contábeis em si, elas afetaram as informações das políticas contábeis divulgadas nas demonstrações financeiras. As alterações exigem a divulgação de políticas contábeis “materiais”, em vez de “significativas”. As alterações também fornecem orientação sobre a aplicação da materialidade à divulgação de políticas contábeis, ajudando as entidades a fornecer informações úteis sobre políticas contábeis específicas da entidade que os usuários precisam para entender outras informações nas demonstrações financeiras.

### b. Base de mensuração

A preparação das demonstrações financeiras considera o custo histórico com exceção dos ativos financeiros classificados ao valor justo por meio do resultado.



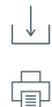
### 1 **c. Moeda de apresentação**

2 Essas demonstrações financeiras são apresentadas na moeda Real, que é a moeda funcional da Saúde Petrobras.  
3 Todas as informações financeiras são apresentadas em Reais, exceto quando indicado de outra forma.

### 4 **d. Segmentação entre Curto e Longo Prazo**

As transações que alcançam prazos acima de 12 (doze) meses são segmentados como Longo Prazo. Todas as demais, inferior a 12 (doze) meses, são classificadas como Curto Prazo.

### **e. Depósitos Judiciais e Contingências**



Decorrem de processos judiciais os quais a Saúde Petrobras esteja no polo passivo, e são reconhecidos conforme avaliação da área jurídica, que mantém controle mensal sistêmico sobre o estoque de processos do contencioso.

### **f. Adiantamento de Patrocinadoras**

No início das operações da Saúde Petrobras ficou acordado com as Patrocinadoras, conforme Convênios assinados, aportes de valores a título de adiantamento para estruturação do fluxo de caixa inicial para suportar os pagamentos das contas médicas decorrentes do atendimento aos beneficiários do Plano de Saúde. Esses adiantamentos foram mantidos em 2023, porém em 2024 serão reavaliados para prestação de contas.

### **g. Reconhecimento das contraprestações líquidas**

A contraprestação/prêmio no mercado de saúde é reconhecida mensalmente, de acordo com o período de vigência decorrido do contrato. Para cada período de risco coberto pela Saúde Petrobras, haverá o reconhecimento da receita, de acordo com o que estabelece a Resolução Normativa ANS nº 528/22.

Nos contratos de plano de saúde, a precificação para o período de vigência mensal é reconhecida em uma conta de passivo específica.

### **h. Recuperação por Reembolso do Contratante**

A partir de 2022, a ANS por meio da RN nº 528, de 29 de abril de 2022 estabeleceu que as operadoras que operam planos de assistência à saúde na modalidade de preço pós-estabelecido, devem registrar o valor cobrado correspondente ao reembolso do custo dos atendimentos médico-hospitalares e/ou odontológicos prestados como recuperação da despesa com Eventos, e a Taxa de Administração (Despesas Administrativas Líquidas) como Receita de Contraprestação.

Portanto, desde o exercício de 2022, a Saúde Petrobras passou a reconhecer no grupo de Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência à Saúde a Recuperação por Reembolso do Contratante.

Adicionalmente, durante o exercício de 2022, foi revisada a Política de Investimentos Financeiros da Saúde Petrobras e o fluxo contábil dos resultados financeiros, com reconhecimento e destinação como resultados (superávit) do exercício. Estas alterações foram reconhecidas prospectivamente.

### **i. Reconhecimento dos eventos indenizáveis líquidos**

Eventos são todas as despesas incorridas com o beneficiário do plano comercializado ou disponibilizado pela Saúde Petrobras para cobertura de riscos que possam comprometer a saúde dos beneficiários.

Também devem ser classificados como eventos as despesas incorridas com beneficiários de outras operadoras suportadas diretamente pela Saúde Petrobras, em função de operações de corresponsabilidade para atendimento dos beneficiários.

A Saúde Petrobras pode utilizar para prestar essa cobertura rede própria, rede conveniada e outra operadora. Por vezes, seu beneficiário pode ter acesso a uma cobertura contratada na rede do SUS (neste caso, a operadora está sujeita ao ressarcimento ao SUS).



- 1 Nos contratos em preço pós-estabelecido, nos quais a operadora registra as despesas com eventos e no mesmo momento registra a contraprestação referente a recuperação da despesa e a taxa de administração e diferença de tabela, se existir, pode ocorrer a glosa nas despesas. Nesse caso, juntamente com o registro da glosa, deve ser feita a reversão correspondente nos registros da recuperação da despesa e das receitas de taxa de administração e diferença de tabela.
- 2
- 3
- 4

Os eventos indenizáveis são reconhecidos com base no valor das faturas apresentadas pela rede credenciada. (vide notas explicativas nº 18 e 19)



## **j. Instrumentos financeiros**

### **Ativos financeiros – Mensuração**

Ativos financeiros são mensurados pelo valor justo por meio do resultado.

Um ativo financeiro é classificado como mensurado pelo valor justo por meio do resultado caso seja classificado como mantido para negociação ou designado como tal no momento do reconhecimento inicial. Os custos da transação são reconhecidos no resultado conforme incorridos. São mensurados pelo valor justo e mudanças no valor justo incluindo ganhos com juros e dividendos, são reconhecidos no resultado do exercício.

#### ***Disponível***

Depósitos bancários que apresentam risco insignificante de mudança de valor justo, que são utilizados pela Saúde Petrobras para gerenciamento de seus compromissos de curto prazo.

#### ***Recebíveis de Patrocinadoras***

Esses ativos são mensurados inicialmente pelo valor justo acrescido de quaisquer custos de transação atribuíveis. Após o reconhecimento inicial, os recebíveis são medidos pelo custo amortizado utilizando o método de juros efetivos.

## **k. Títulos e valores mobiliários**

São “ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado” (vide nota explicativa nº 5).

### **l. Crédito de operações com plano de assistência à saúde**

As operações com plano de assistência à saúde são registradas e mantidas no balanço pelo valor nominal dos títulos representativos desses créditos, em contrapartida à conta Contribuição para Autogestão – Recurso do Patrocinador.

### **m. Redução ao valor recuperável**

A Administração revisa periodicamente o critério de reconhecimento das perdas de seus recebíveis para adequá-los a evolução da inadimplência, se houver, reduzindo o saldo da conta de créditos de operações com plano de assistência à saúde ao seu valor recuperável através da constituição de Provisões para Perda sobre Créditos (PPSC).

Quanto a avaliação da recuperação sobre ativos intangíveis, a Administração avalia a capacidade de um ativo intangível gerar benefícios econômicos futuros suficientes para recuperar seu valor contábil. Essa avaliação está sujeita a maior incerteza na fase em que o ativo ainda não está disponível para uso do que na fase em que ele já se encontra disponível para uso. Considerando que os ativos intangíveis da Saúde Petrobras são compostos de soluções sistêmicas tecnológicas implantadas, estando plenamente em uso, o valor contábil é o valor em uso, não havendo indício de perda de valor recuperável para o período de amortização aplicável.

Quanto aos ativos imobilizados, são compostos de equipamentos de informática, principalmente computadores pessoais, configurando assim ativos corporativos, os quais não são geradores de entradas de caixa, independentemente de outros ativos ou grupo de ativos, e que seu valor contábil não pode ser totalmente atribuído à unidade geradora de caixa. Dessa forma, não há indicativos de perda de valor recuperável para esses ativos.



#### 1 n. Imobilizado

2 O ativo imobilizado é avaliado pelo custo de aquisição, deduzido a respectiva conta de depreciação acumulada, cujo valor é calculado pelo método linear com base nas vidas úteis estimadas dos bens, às taxas utilizadas estão mencionadas na nota explicativa nº 8.

#### 4 o. Intangível

O ativo intangível é avaliado pelo custo de aquisição dos direitos de uso de tecnologia, deduzido a respectiva conta de amortização acumulada, cujo valor é calculado pelo método linear com base no tempo contratado, às taxas mencionadas na nota explicativa nº 9.



#### p. Provisão para eventos e sinistros a liquidar – PESL

A provisão para eventos e sinistros a liquidar (PESL) é constituída para a garantia de eventos já ocorridos e ainda não pagos. A Resolução Normativa ANS nº 451/2020 determinou a constituição desta provisão a partir de 01 de janeiro de 2020. O registro contábil é realizado pelo valor integral informado pelo prestador ou beneficiário no momento da apresentação da cobrança as operadoras.

#### q. Provisão de eventos conhecidos ou avisados no Sistema Único de Saúde – SUS

A partir de 2022, a ANS passou a cobrar à Saúde Petrobras, por meio de Guias de Recolhimento da União (GRU), os valores relativos ao ressarcimento dos gastos realizados no Sistema Único de Saúde (SUS), bem como informar no site da ANS as provisões a serem contabilizadas com base nas notificações dos Avisos e Benefícios Identificados (ABI's), considerando o percentual histórico de cobrança (%hc).

#### r. Provisão de eventos ocorridos e não avisados – PEONA

Uma vez que a Saúde Petrobras possui planos exclusivamente na modalidade de preço pós-estabelecido, não cabe a constituição da provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA).

#### s. Receitas financeiras e despesas financeiras

As receitas e despesas financeiras compreendem as:

- receitas de juros; despesas de juros e os ganhos/perdas líquidos de ativos financeiros mensurados pelo valor justo por meio do resultado.

A receita e a despesa de juros são reconhecidas no resultado pelo método dos juros efetivos.

## 4. Gestão de risco

A Saúde Petrobras, como toda operadora de plano de saúde, está exposta à variação da inflação médica, incorporação de novas tecnologias de tratamentos e procedimentos, novos tipos de coberturas, legislação que trata o rol taxativo da ANS como exemplificativo, liminares e decisões judiciais que obriguem a coberturas não previstas, e a um maior nível de utilização pelos beneficiários, devido ao envelhecimento da carteira, em função do aumento da média de idade da população e sinistros eventuais. De forma a permitir um melhor gerenciamento das operações, consolidação dos dados, e tratamento das informações, a Saúde Petrobras tem como contratada empresa especializada em gestão atuarial. As informações geradas corroboram as análises efetuadas pela Administração permitindo trabalhar na gestão de risco relacionados a entidade.

Complementarmente, a ANS através da RN nº 518/22, instituiu sistemática obrigatória para acompanhamento dos diversos riscos aplicáveis às operadoras de planos de saúde, com certificação por auditoria independente através de Procedimento Previamente Acordado. A Saúde Petrobras está plenamente aderente à RN nº 518/22, tendo como essa prática mais uma para uma gestão de riscos efetiva.

Em janeiro de 2023, o Conselho Deliberativo aprovou a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos da APS. A elaboração e aprovação dessa Política, que é parte do conjunto de práticas mínimas de governança corporativa e



- 1
- 2
- 3
- 4

gestão de riscos e controles internos exigidas pela ANS, está em linha com as melhores práticas de mercado e propicia uma gestão de riscos integrada e eficaz, contemplando a avaliação periódica dos riscos operacionais e legais aos quais a APS está sujeita, de forma a manter os riscos em um nível de exposição aceitável.

### Risco de Mercado

O Cenário econômico, considera os efeitos esperados nos ativos e passivos pelas principais variáveis macroeconômicas, tais como taxas de juros, taxas de câmbio, índices de inflação e variação do Produto Interno Bruto, as quais podem produzir uma expectativa de impactos sobre os gastos administrativos e assistenciais das operadoras de planos de saúde.



Desse modo, as despesas administrativas da Saúde Petrobras deverão sofrer impactos decorrentes de reajustes baseados na variação da inflação medida pelo Índice de Preço ao Consumidor Amplo (IPCA) divulgado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas) IBGE, e nos gastos assistenciais, pelo Índice de Variação de Custo Médico-Hospitalar (VCMH) divulgado pelo Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS).

A Saúde Petrobras, de forma a executar um melhor gerenciamento das operações tem como contratada empresa especializada em gestão atuarial para projeção dos gastos assistenciais, e atua na negociação com a Rede credenciada para mitigar o efeito das variações nos preços dos eventos médicos, hospitalares e odontológicos.

Quanto a pressão inflacionária sobre as despesas administrativas, atua de forma proativa para mitigar aumentos de preços nas contratações dos serviços, de modo a minimizar o efeito do IPCA para essa parcela dos gastos a operadora.

Todos os gastos são monitorados mensalmente, conforme orçamentos aprovados pelo Conselho Deliberativo, e os desvios são acompanhados trimestralmente, e tratados através de planos de ação para realinhamento com planejamento e as previsões orçamentárias.

### Risco de crédito

Face as análises efetuadas e histórico da operação da Saúde Petrobras, e dado a característica do plano, os valores das contraprestações e gastos são totalmente recuperados junto aos patrocinadores, estando os fatores relacionados ao risco de crédito plenamente mitigados.

A arrecadação junto aos beneficiários é feita por conta e ordem das patrocinadoras, sendo os recebimentos realizados diretamente para elas, dessa forma a Saúde Petrobras não é impactada pelo risco de crédito de beneficiários inadimplentes com o Plano de Saúde. A Saúde Petrobras monitora permanentemente o nível das suas contraprestações a receber junto às patrocinadoras. Em 31.12.2023 não há valores a receber de contraprestações vencidas.

### Risco de liquidez

A Saúde Petrobras monitora os prazos de liquidação dos direitos e obrigações da entidade mitigando esse risco pelo equacionamento dos fluxos de caixa e manutenção da reserva financeira líquida.

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Ativo Circulante (A)	1.624.331	1.527.819
Passivo Circulante (B)	945.184	933.373
<b>Liquidez Corrente (A/B)</b>	<b>1,72</b>	<b>1,64</b>

A Saúde Petrobras não possui passivos financeiros não derivativos (incluindo contratos de garantia financeira), assim como não possui instrumentos financeiros derivativos passivos.

### Risco da taxa de juros

O principal fator de risco de mercado ao qual a Saúde Petrobras está exposta na data do balanço é a taxa de juros (CDI, que por sua vez é atrelada à SELIC). A Administração monitora continuamente as taxas de juros de mercado com o objetivo de avaliar a eventual necessidade de aquisição de novas aplicações financeiras para proteger-se contra o risco de volatilidade dessas taxas.

1 A Saúde Petrobras divulga um quadro de Análise de Sensibilidade, para o risco da taxa de juros sobre suas aplicações financeiras, considerado relevante pela Administração e originado por instrumentos financeiros, aos quais a Associação está exposta na data do balanço.

2  
3

4

**a. Composição das aplicações financeiras**

As operações da Saúde Petrobras são realizadas por meio de Fundos de Investimento, os quais possuem vencimento indeterminado e as taxas de juros anual esperada estão entre 95% e 105% do CDI. Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 os investimentos estão distribuídos como segue:



**Aplicações Livres**

Data da aquisição	Aplicação	31/12/2023	31/12/2022
jul.-21	BB Renda Fixa CP Corporate AGIL FICFI	91	83
dez.-21	Petrobras FIDC Cota Sênior	271.473	326.291
<b>Total Livres</b>		<b>271.564</b>	<b>326.374</b>

**Aplicações Garantidoras**

Data da aquisição	Aplicação	31/12/2023	31/12/2022
jun.-21	BB RFCP LP Dedicado ANS 20 Milhões FI*	396.557	357.469
dez.-21	BB RF Referenciado DI Títulos Públicos FILP	1.987	162.138
<b>Total Garantidoras</b>		<b>398.544</b>	<b>519.607</b>

<b>Total</b>	<b>670.108</b>	<b>845.981</b>
--------------	----------------	----------------

\* Fundo exclusivo.

**b. Análise de sensibilidade**

Os investimentos são indexados ao CDI. Em 2023 a taxa CDI performou em 12 meses uma rentabilidade de 13,04%, 100% do CDI do período. A expectativa do Mercado Financeiro é que haja uma redução no CDI em função de uma diminuição gradativa da inflação no país, forçando ao Banco Central do Brasil a reduzir a taxa básica de juros (SELIC), a qual é base para determinar a rentabilidade de aplicações vinculadas à CDI.

Conforme publicado no boletim Focus do Banco Central do Brasil em 29/12/2023, a expectativa é que a taxa SELIC atingirá em 2024 o patamar de 9,00% ao ano. Foi considerado que o CDI tem capturado de 95% a 105% da SELIC nas aplicações atuais da Saúde Petrobras existentes.

No quadro a seguir demonstramos os impactos nas receitas financeiras sobre as aplicações da Saúde Petrobras, derivados dos cenários considerando a variabilidade do CDI alinhada a SELIC:

RISCO	CENÁRIO PROVÁVEL (CDI 95% de 9,00% = 8,55%)	CENÁRIO I (Queda CDI em 25% = 6,75%)	CENÁRIO II (Aumento CDI 25% = 11,25%)
Receita Financeira CDI	57.294	45.232	75.387

A Saúde Petrobras, sendo uma entidade sem fins lucrativos, está sujeita ao impacto nos Resultados (superávits no exercício) e no Patrimônio Líquido (Reserva de Superávits) diretamente associado ao efeito nas receitas financeiras sobre as aplicações. Desse modo a expectativa é que o Resultado e o Patrimônio Líquido de 2024 podem variar, entre R\$ 57.294 e R\$ 75.387, considerando que os recursos aplicados nos fundos de investimentos se manterão nos níveis de 2023.

1 **c. Análise de sensibilidade das operações com planos de assistência à saúde**

2 A partir de 2022, a ANS por meio da RN nº 528, de 29 de abril de 2022, estabeleceu que as operadoras que operam planos de assistência à saúde na modalidade de preço pós-estabelecido deveriam registrar o valor cobrado correspondente ao reembolso do custo dos atendimentos médico-hospitalares ou odontológicos prestados como recuperação da despesa com Eventos e a Taxa de Administração (recuperação das Despesas Administrativas Líquidas) cobrada como Receita de Contraprestação. Sendo assim, a metodologia do cálculo de sinistralidade para operadoras de modelo pós-estabelecido é afetada diretamente conforme quadro abaixo.

A Saúde Petrobras possui suas despesas assistenciais e administrativas ressarcidas através de notas de débitos emitidas contra as Patrocinadoras.



Sinistralidade	31/12/2023	31/12/2022
Receita com operações de assistência à saúde	515.276	391.832
Custos assistenciais	300.105	167.209
<b>% sinistralidade</b>	<b>58%</b>	<b>43%</b>

Caso as despesas assistenciais tivessem um acréscimo de IPCA acumulado de 2023 – de 4,62% como parâmetro, a sinistralidade de 2023 seria de 58% visto que o IPCA incidiria sobre as despesas assistenciais e a recuperação por parte do contratante.

Sinistralidade	31/12/2023	31/12/2022
Receita com operações de assistência à saúde	539.082	401.513
Custos assistenciais	313.970	176.890
<b>% sinistralidade</b>	<b>58%</b>	<b>44%</b>

A Saúde Petrobras é uma entidade sem fins lucrativos, portanto, o impacto nos Resultados (superávits no exercício) e no Patrimônio Líquido (Reserva de Superávits) não existe em relação ao aumento ou redução da sinistralidade, uma vez que todos os valores relativos às despesas assistenciais e administrativas são integralmente recuperados junto às Patrocinadoras, conforme convênios assinados. Desse modo a expectativa é que o Resultado e o Patrimônio Líquido de 2023 não seria impactado pela variação positiva ou negativa da sinistralidade.

## 5. Aplicações financeiras

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 as aplicações financeiras estavam representadas com os seguintes saldos, formados integralmente por cotas em Fundos de Investimentos como segue:

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
BB RENDA FIXA CORPORATE AGIL FICFI	91	83
PETROBRAS FIDC COTA SÊNIOR	271.473	326.291
<b>Aplicações livres</b>	<b>271.564</b>	<b>326.374</b>
BB RF REFERENCIADO DI TÍTULOS PÚBLICOS FILP	1.987	162.138
BB RFCP LP DEDICADO ANS 20 MILHÕES FI	396.557	357.469
<b>Aplicações vinculadas à provisões técnicas</b>	<b>398.544</b>	<b>519.607</b>
<b>Total das aplicações financeiras</b>	<b>670.108</b>	<b>845.981</b>

1 Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 seguem as movimentações totalizadas:

2 Aplicações financeiras	2023	2022
3 Saldo em 1º de janeiro	845.981	1.102.639
4 (+) Aplicações	3.820.450	3.126.572
(+) Rendimentos	88.515	86.333
(-) Resgates	(4.084.838)	(3.469.563)
<b>Saldo em 31 de dezembro</b>	<b>670.108</b>	<b>845.981</b>



(a) Conforme a Política de Investimentos Financeiros aprovada pelo Conselho Deliberativo em 25/05/2021, e ratificada em 30/01/2023:

a.1. A Saúde Petrobras deve direcionar suas aplicações financeiras de todos os recursos de livre movimentação recebidos de suas Patrocinadoras, com liquidez imediata, através do Banco do Brasil S/A, para o Fundo de Investimento de Direitos Creditórios (FIDC), denominado PETROBRAS FIDC COTA SENIOR, administrado pelo BB DTVM, respeitando os normativos emanados pela ANS, no que for aplicável, assim como deve avaliar performance de rentabilidade frente a outras opções de mercado.

a.2. Em 31 de dezembro de 2023, o montante de R\$ 271.473, representa os recursos aplicados em quotas seniores do Fundo de Investimento em Direitos Creditórios, que é destinado preponderantemente à aquisição de direitos creditórios performados ou não performados de operações realizadas por subsidiárias e controladas, exclusivo do Sistema Petrobras, com rentabilidade em torno de 95% a 105% do CDI (SELIC). Tais recursos são utilizados como capital de giro da Saúde Petrobras.

a.3. Considerando a necessidade da segregação da Provisão Técnica para Eventos e Sinistros à Liquidar (PESL), as parcelas de R\$ 396.557 e R\$ 1.987 estão destinadas a suportar eventuais necessidades de caixa para liquidar eventos e/ou sinistros faturados, apurada no início da operação plena do Plano de Saúde transferido da Patrocinadora Petrobras de forma definitiva, e atualizada periodicamente por cálculo atuarial especializado, considerando a data entre o aviso da despesa e o seu pagamento, onde os eventos avisados há mais de 30 (trinta) dias deverão ser vinculados, com expectativa de pagamento em até 30 (trinta) dias pela operadora. Essa parcela da Provisão deverá estar segregada, aplicada em fundo dedicado à saúde suplementar específicos e certificados pela ANS, através de uma câmara de custódia, custodiada à ANS, sem necessidade da conta bancária individualizada e vinculada à Agência.

a.4. Os resultados obtidos como receitas financeiras decorrentes das aplicações dos Ativos Garantidores das Provisões Técnicas e Ativos Livres se converterão em Superávits Acumulados da Saúde Petrobras, os quais não podem ser distribuídos para suas Patrocinadoras, pois a Saúde Petrobras é uma pessoa jurídica de direito privado sem fins lucrativos. Estes deverão formar Reserva de Superávit no Patrimônio Social para manter as garantias financeiras relacionadas ao Capital Regulatório, Baseado em Risco (antiga Margem de Solvência), visando minimizar a necessidade de aportes complementares pelas Patrocinadoras, ou, atendidos os limites de formação das reservas para o Capital Regulatório os recursos poderão ser utilizados na manutenção dos objetivos estatutários da Saúde Petrobras.

## 6. Créditos a receber de patrocinadoras e terceiros

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, o saldo desta conta estava representado pelas cobranças emitidas para as patrocinadoras, a título de ressarcimento dos gastos assistenciais e administrativos e ressarcimento de impostos não retidos junto à terceiros, conforme segue:



- 1
- 2
- 3
- 4

Descrição	2023	2022
Saldo em 1º de janeiro	679.311	538.786
(+) Cobranças	4.738.152	3.993.526
(-) Recebimentos	(4.466.615)	(3.853.001)
<b>Saldo em 31 de dezembro</b>	<b>950.848</b>	<b>679.311</b>
Petróleo Brasileiro S.A. – PETROBRAS	889.579	636.041
Petrobras Transporte S.A. – TRANSPETRO	54.288	38.761
Transportadora Brasileira Gasoduto Bolívia-Brasil S.A. – TBG	3.002	1.568
Petrobras Biocombustível S.A. – PBIO	1.201	852
Termobahia S.A.	769	147
<b>Patrocinadoras</b>	<b>948.839</b>	<b>677.369</b>
Terceiros	2.009	1.942
<b>Saldo em 31 de dezembro</b>	<b>950.848</b>	<b>679.311</b>

A seguir, apresentamos o *aging* dos prêmios e contraprestações a receber e a vencer de acordo com as faixas de vencimento:

<i>Aging</i> Prêmios/Contraprestações a receber	31/12/2023	31/12/2022
<b><i>Aging</i> Parcelas a Vencer</b>		
A vencer em até 30 dias	950.848	679.311
<b>Total a receber</b>	<b>950.848</b>	<b>679.311</b>

## 7. Depósitos Judiciais e Fiscais

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, o saldo desta conta no grupo de realizável a longo prazo, contendo os valores depositados judicialmente, conforme segue:

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Cíveis	312	81
Trabalhistas	5.124	1.484
<b>Total</b>	<b>5.436</b>	<b>1.565</b>

## 8. Imobilizado

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, o saldo desta conta representa liquidamente os ativos fixos adquiridos, conforme segue:

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Equipamentos. de Processamento Eletrônico de Dados - Hardware	1.203	1.190
(-) Depreciação	603	364
<b>Total</b>	<b>600</b>	<b>826</b>

## 1 9. Intangível

2 Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, o saldo desta conta representa os ativos intangíveis decorrentes dos investimentos no desenvolvimento e direito de uso de sistemas, conforme segue:

4

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
<b>Sistemas de Computação</b>		
Contratos	1.609	1.609
Controle de Demandas	10.730	8.865
ERP Contábil Financeiro	1.589	1.508
Folha de Pagamento	562	562
ERP de Saúde	2.818	-
Jurídico	60	-
<b>Total aquisição</b>	<b>17.368</b>	<b>12.544</b>
<b>(-) Amortização</b>		
Contratos	1.171	635
Controle de Demandas	5.377	2.111
ERP Contábil Financeiro	700	397
Folha de Pagamento	216	29
ERP de Saúde	209	-
Jurídico	13	-
<b>Total amortização</b>	<b>7.686</b>	<b>3.172</b>
<b>Total</b>	<b>9.682</b>	<b>9.372</b>

## 10. Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde

A Saúde Petrobras atualmente administra apenas planos na modalidade de preço pós-estabelecido, que não requer Provisões de Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA. Quanto aos passivos atuariais vinculados aos benefícios pós-emprego, estão reconhecidos nas demonstrações financeiras de cada patrocinadora. Quanto aos empregados da Saúde Petrobras, não há benefício pós-emprego desses beneficiários, ou seja, não cabendo reconhecimento de provisão que necessita ser mensurada atuarialmente quanto a passivos de benefícios pós-emprego na Saúde Petrobras.

Considerando os normativos vigentes da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em especial a RN nº 393/15 e suas alterações, a Saúde Petrobras registra a Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar – PESL.

### a. Movimentação das provisões técnicas

Segue a movimentação anual das provisões técnicas de sinistros a liquidar no ano de 2023.

Provisões Técnicas	Saldo em 31/12/2022	Adições	Baixas	Saldo em 31/12/2023
Provisões para eventos e sinistros a liquidar - PESL	278.196	9.020.176	8.988.154	310.218
Provisão de eventos e sinistros a liquidar para o SUS (% hc x ABI)	701	3.456	2.485	1.672
<b>Total</b>	<b>278.897</b>	<b>9.023.632</b>	<b>8.990.639</b>	<b>311.890</b>



## 1 b. Ativos garantidores das provisões técnicas

2 Além da obrigatoriedade de constituição das provisões técnicas, a ANS exige que o valor dessas provisões seja lastreado por Ativos Garantidores (Vinculados e Não Bloqueados), considerando as regras previstas na RN nº 574/2023.

3 As provisões técnicas exigem a constituição de garantias financeiras a serem mantidas de acordo com as regras estabelecidas pela ANS. Em 31 de dezembro de 2023, as garantias financeiras eram constituídas exclusivamente por aplicações financeiras para atender a Provisão de Eventos e Sinistros a Liquidar – PESL. Cabe reforçar que a Saúde Petrobras não está sujeita a constituição da Provisão de Eventos e Sinistros Ocorridos e Não avisados – PEONA, uma vez que todos os planos operados são na modalidade de pós pagamento.

4 Conforme demonstrado, em 31 de dezembro de 2023, a única provisão técnica de constituição obrigatória pela Saúde Petrobras era a PESL, cujos valores dos eventos avisados estão demonstrados a seguir, assim como o montante de Ativos Garantidores constituídos pela operadora em 31 de dezembro de 2023:

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Provisões de Eventos/Sinistros a Liquidar – PESL	310.218	278.196
Provisão de Eventos /Sinistros a Liquidar para o SUS ( % hc x ABI)	1.672	701
<b>Montante a ser garantido</b>	<b>311.890</b>	<b>278.897</b>
<b>Ativos dados em garantia:</b>		
Aplicações vinculadas a provisões técnicas	398.544	519.607
<b>Total de ativos em garantia</b>	<b>398.544</b>	<b>519.607</b>
<b>Ativos em garantias em excesso</b>	<b>86.654</b>	<b>240.710</b>

## 11. Provisões para Ações Judiciais

O saldo desta conta representa a provisão para contingências com base na opinião dos assessores jurídicos, com a totalidade dos processos classificados com risco de perda provável, a qual considera suficiente para cobrir eventuais perdas processuais, no qual a Saúde Petrobras se encontra como ré nos processos.

Descrição	31/12/2023	Quantidade de Processos	31/12/2022	Quantidade de Processos
Ações Cíveis	1.084	122	800	70
Ações Trabalhistas	3.050	220	3.379	131
<b>Total</b>	<b>4.134</b>	<b>342</b>	<b>4.179</b>	<b>201</b>

Foram identificados 862 processos, relacionados ao tema de assistência suplementar de saúde, com o prognóstico de perda possível, sendo 435 cíveis e 427 trabalhistas, tendo como réus além da Saúde Petrobras, as patrocinadoras Petrobras e Transpetro e a Fundação Petrobras de Seguridade Social – Petros, assim distribuídos:

Réus	31/12/2023		31/12/2022	
	Valor da Causa	Quantidade de Processos	Valor da Causa	Quantidade de Processos
Associação Petrobras de Saúde	17.375	733	13.268	301
Associação Petrobras de Saúde e Petrobras	2.694	121	5.032	124
Associação Petrobras de Saúde e Petros	70	3	95	6
Associação Petrobras de Saúde, Petrobras e Petros	193	5	94	5
<b>Total</b>	<b>20.332</b>	<b>862</b>	<b>18.489</b>	<b>436</b>

## 12. Impostos e Contribuições a Recolher

Refere-se a saldos a recolher referente aos impostos e tributos retidos de terceiros e sobre as operações da Saúde Petrobras.

4

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Encargos sociais	3.556	1.969
IRRF a recolher	681	484
PIS/COFINS e CSSL a recolher	15.667	17.707
Outros	2.895	615
<b>Total</b>	<b>22.799</b>	<b>20.775</b>

## 13. Provisões trabalhistas

Sob o título de provisões trabalhistas estão registradas as obrigações relativas às férias, incluindo o valor correspondente ao período aquisitivo de cada empregado e o abono pecuniário equivalente a um terço do salário, acrescido de encargos trabalhistas proporcionais, e das participações que serão pagas a título de remuneração variável.

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Participações nos resultados	10.665	8.289
Férias e encargos	4.111	3.025
Outras obrigações com pessoal	4	12
<b>Total</b>	<b>14.780</b>	<b>11.326</b>

## 14. Fornecedores

O saldo desta conta representa o valor a ser pago para os fornecedores de serviços e materiais, conforme segue:

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Fornecedores de serviços	17.391	13.875
Fornecedores partes relacionadas	1.566	12.995
<b>Total curto prazo</b>	<b>18.957</b>	<b>26.870</b>
<b>Total</b>	<b>18.957</b>	<b>26.870</b>

\* Não existem saldos para liquidação no longo prazo.

## 15. Adiantamento de Patrocinadoras

Este saldo se refere ao adiantamento recebido das patrocinadoras, para formação do capital de giro inicial das operações.

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 as outras obrigações estavam representadas como segue:

- 1
- 2
- 3
- 4

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Petróleo Brasileiro S.A. – PETROBRAS	516.726	516.726
Petrobras Transporte S.A. – TRANSPETRO	33.650	33.650
Transportadora Brasileira Gasoduto Bolívia-Brasil S.A. – TBG	1.439	1.439
Petrobras Biocombustível S.A. – PBIO	742	742
Termobahia S.A.	245	245
<b>Total</b>	<b>552.802</b>	<b>552.802</b>

## 16. Patrimônio Líquido

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022, o patrimônio social era composto por 496.357 cotas, distribuídas como segue:

### Patrimônio Social

Patrocinadora	31/12/2023			31/12/2022		
	%	Quantidade de cotas	Valor	%	Quantidade de cotas	Valor
Petróleo Brasileiro S.A. – PETROBRAS	93,47%	463.967	463.967	93,47%	463.832	463.832
Petrobras Transporte S.A. – TRANSPETRO	6,09%	30.215	30.215	6,09%	30.206	30.206
Transportadora Brasileira Gasoduto Bolívia-Brasil S.A. – TBG	0,26%	1.291	1.291	0,26%	1.291	1.291
Petrobras Biocombustível S.A. – PBIO	0,13%	665	665	0,13%	666	666
Termobahia S.A.	0,05%	219	219	0,05%	220	220
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>496.357</b>	<b>496.357</b>	<b>100%</b>	<b>496.215</b>	<b>496.215</b>

## 17. Capital Regulatório

No que se refere ao Capital Regulatório, com a publicação da RN nº 569/2022, a operadora deverá observar, a partir de 2023, o maior valor entre o Capital Base (CB) e o Capital Baseado em Riscos (CBR). Frisa-se que o Capital Regulatório corresponde ao limite mínimo de Patrimônio Líquido Ajustado que a operadora deve observar, a qualquer tempo, em função das regras de capital regulamentadas pela ANS.

Com base na região de atuação da Saúde Petrobras que corresponde à Região 1, cujo Fator K, de acordo com o anexo I da RN nº 569/2022, é igual a 61,69%. Considerando o Capital de Referência vigente em dezembro/2023, de R\$ 11.226.992,56, e o fator K, em dezembro/2023 o Capital Base da Saúde Petrobras era de R\$ 6.925.931,71.

A tabela a seguir apresenta o valor do Capital Regulatório da Saúde Petrobras para dezembro/2023:

### Capital Regulatório

Descrição	Padrão	Fatores Reduzidos
(A) Capital Base	6.925.931,71	6.925.931,71
CRS (Risco de Subscrição)	1.210,32	919,47
CRC (Risco de Crédito)	109.088.862,69	109.088.862,69
CRO (Risco Operacional incluindo o Legal)	104.766.132,20	104.766.132,20
CRM (Risco de Mercado)	15.285.858,66	15.285.858,66
(B) Capital Baseado em Risco	218.642.983,19	218.642.834,11
<b>Capital Regulatório [Máximo(A;B)]</b>	<b>218.642.983,19</b>	<b>218.642.834,11</b>

Fonte: Rodarte Nogueira (valores em R\$)

É importante destacar que as operadoras que demonstrarem o cumprimento dos requisitos referentes aos processos de governança, gestão de riscos e controles internos estabelecidos na RN nº 518/22 poderão utilizar, para fins de



1 cálculo do CRS, os fatores reduzidos constantes do Anexo IV da RN nº 569/22, ou seja, ficarão sujeitas a uma exigência menor de capital regulatório. A Saúde Petrobras cumpriu os requisitos previstos na RN nº 518/22, podendo, portanto, observar os fatores reduzidos.

2

3

4

## Suficiência de Capital Regulatório

Para que a Saúde Petrobras esteja regular em relação à suficiência de Capital Regulatório, é necessário que tenha registrado em sua conta de Patrimônio Social (grupo de contas 25), considerando os devidos ajustes previstos na RN nº 569/22, montante igual ou superior à exigência de capital calculada.

A tabela a seguir apresenta o Patrimônio Social da Saúde Petrobras, após os ajustes previstos na RN nº 569/22, para fins de análise da suficiência em relação ao capital regulatório:

### Patrimônio Social Ajustado - RN Nº 569/2022

Operação	Descrição	Valor (R\$)
(+)	Patrimônio Social	694.865.178,64
(-)	Participação em entidade regulada	
(-)	Créditos tributários decorrente de prejuízos fiscais de imposto de renda e bases negativas de contribuição social	
(-)	Despesas de Comercialização diferida	
(-)	Despesas antecipadas	1.859.441,00
(-)	Ativo não circulante Intangível	9.682.386,16
(-)	Ajuste insuficiência de provisões	
<b>Patrimônio Social Ajustado</b>		<b>683.323.351,48</b>

Fonte: Rodarte Nogueira (valores em R\$)

O Patrimônio Social da Saúde Petrobras, devidamente ajustado, de R\$ 683.323.351,48, é superior ao Capital Regulatório de R\$ 218.642.834,11 calculado considerando as regras vigentes da RN nº 569/22. Desta forma, a Saúde Petrobras apresentava, em dezembro/2023, uma suficiência no que se refere ao Capital Regulatório.

## 18. Receita com Operações de Assistência à Saúde

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 os eventos indenizáveis líquidos estavam representados como segue:

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Eventos indenizáveis líquidos	3.886.899	3.439.120
Recuperação por reembolso do contratante	(3.586.794)	(3.271.911)
Outras despesas operacionais reembolsadas	5.208	-
Taxa Administração (Despesas Administrativas Líquidas)	204.189	195.735
Outras Receitas	5.774	28.888
<b>Total</b>	<b>515.276</b>	<b>391.832</b>

## 19. Custos Assistenciais

Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 os custos assistenciais foram assim totalizados:

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Sinistros de assistência à saúde médico/hospitalar	4.233.737	3.810.438
Sinistros judiciais	-	800
Sinistros de assistência odontológica	153.275	151.749
Sinistros - Reembolso	297.490	267.454
(-) Glosas	(797.603)	(791.321)
<b>Total Eventos/Sinistros Avisados</b>	<b>3.886.899</b>	<b>3.439.120</b>
(-) Recuperação por Reembolso do Contratante	3.586.794	3.271.911
<b>Custos Assistenciais Líquidos</b>	<b>300.105</b>	<b>167.209</b>

## 20. Isenção de tributos e contribuições federais

A Associação Petrobras de Saúde é imune à incidência de tributos federais, estaduais e municipais por força do art. 150, Inciso VI alínea "C" e seu parágrafo 4º e artigo 195, parágrafo 7º da Constituição Federal de 05 de outubro de 1988, os artigos 44 a 61 do Código Civil, e no artigo 9º do CTN, por ser uma associação sem fins lucrativos e econômicos regida pelo seu Estatuto Social.

**a) IRPJ e CSLL** – Conforme o art. 184 do Decreto nº 9.580/2018 (RIR) combinado com o art. 15 da Lei nº 9.532/1997, consideram-se isentas as associações civis que prestem os serviços para os quais houverem sido instituídas e os coloquem à disposição do grupo de pessoas a que se destinam, sem fins lucrativos.

A isenção aplica-se, exclusivamente, em relação ao IRPJ e a CSLL, no entanto, não estão abrangidos pela isenção do IRPJ os rendimentos e ganhos de capital auferidos em aplicações financeiras de renda fixa ou de renda variável.

**b) PIS e COFINS** – Conforme o inciso IV do art. 7º da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil – IN RFB nº 1.911/2019, não são contribuintes da Contribuição para o PIS incidente sobre a receita ou o faturamento as associações a que se refere o art. 15 da Lei nº 9.532/1997. As associações civis sem fins lucrativos são contribuintes do PIS incidente sobre a folha de salários mediante aplicação da alíquota de 1% (um por cento) conforme o art. 278 da referida IN.

Com relação à COFINS, as operadoras de planos de saúde sujeitam-se ao regime cumulativo, conforme art. 10 da Lei nº 10.833/03 c/c o §9º do art. 3º da Lei nº 9.718/98, bem como disposto no art. 119 da IN RFB 1.911/2019. No caso das receitas próprias, as associações são isentas da COFINS, conforme disposto no art. 23 da citada IN.

Consideram-se receitas decorrentes das atividades próprias aquelas provenientes de contribuições, doações, anuidades ou mensalidades fixadas por lei, assembleia ou estatuto, recebidas de associados ou patrocinadores, sem caráter contraprestacional direto, destinadas ao seu custeio e ao desenvolvimento dos seus objetivos sociais.

Consideram-se também receitas derivadas das atividades próprias aquelas decorrentes do exercício da finalidade da entidade, ainda que auferidas em caráter contraprestacional.

As receitas que não sejam decorrentes de atividades próprias, inclusive eventuais receitas financeiras, não são tributadas no regime de apuração cumulativa, conforme art. 3º da Lei 9.718/1998, com alterações pela Lei nº 11.941/2009

**c) Imposto sobre Serviços (ISS)** – Conforme o art. 1º da Lei Complementar – LC nº 116/2003, que dispõe quanto ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISS, não se caracteriza a prestação de serviços relacionada a gestão de plano de saúde dos empregados do Sistema Petrobras, na modalidade de autogestão, por ser uma associação sem fins lucrativos cuja única finalidade é gerir o referido plano.

- 1
  - 2
  - 3
  - 4
- d) **Inscrição Estadual** – Estado do Rio de Janeiro – As operadoras de planos de saúde não estão obrigadas à inscrição estadual como contribuintes no Estado do Rio de Janeiro, conforme Portaria SUCIEF nº 17/2016, publicada no Diário Oficial do Estado do Rio de Janeiro - DOE RJ, de 12.12.2016.

## 21. Programa de prevenção a saúde e risco de doenças

Em dezembro de 2021, a Saúde Petrobras lançou o Programa Cuidar, que foi criado para concentrar todas as iniciativas a serem desenvolvidas para o controle de riscos de saúde e manutenção da qualidade de vida de diferentes públicos. Por meio de diversos programas de cuidados voltados para públicos pré-definidos, é possível proporcionar melhor assistência para necessidades de saúde específicas, com um olhar individualizado.

Em dezembro de 2022, a Saúde Petrobras obteve reconhecimento da ANS para o Programa Cuidar 60+ dentro dos critérios do PROMOPREV. Essa iniciativa do Programa Cuidar é voltada para o cuidado integral ao idoso, apoiando beneficiários com mais de 60 anos na promoção de saúde, na prevenção de doenças e no estímulo cognitivo, inclusive em casos de quadros complexos de doença instalada. O objetivo aqui é agregar mais qualidade de vida, autonomia e independência para nossos beneficiários idosos.

Em dezembro de 2023, dando prosseguimento ao Programa Cuidar, a Saúde Petrobras lançou o Programa Cuidar | Saúde Mental. Implantando um serviço de atendimento de Saúde Mental estruturado no modelo de telessaúde a nível nacional, a ser executado por meio de acompanhamento profissional especializado via teleconsultas coordenadas eletivas e de urgência para beneficiários com diagnóstico ou sinais e sintomas sugestivos de transtornos mentais passíveis de acompanhamento remoto, a exemplo de: transtornos depressivos, transtornos de ansiedade e transtornos alimentares.

## 22. Outras Despesas Operacionais

Em dezembro de 2023, o saldo de outras despesas operacionais representa gastos com Despesas com Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças. Aprovadas pela ANS através da DIPRO que totaliza R\$ 5.208, conforme apresentado abaixo:

Despesas Operacionais de Outras Atividades (Autogestões - Lei 13.127)	31/12/2023	31/12/2022
ABI's ressarcimento ao SUS	-	1.904
PROMOPREV	5.208	-
<b>Total</b>	<b>5.208</b>	<b>1.904</b>

## 23. Despesas Administrativas

Em dezembro de 2023 e 2022 os valores das despesas administrativas eram formadas como segue:

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Despesas com pessoal	74.104	51.384
Despesas com serviços de terceiros	108.022	109.851
Despesas com localização e funcionamento	23.922	13.294
Despesas com publicidade e propaganda institucional	96	-
Despesas com tributos	390	253
Despesas com multas administrativas	729	1.412
Despesas administrativas diversas	1.680	22.508
<b>Total</b>	<b>208.943</b>	<b>198.702</b>

## 1 24. Resultado Financeiro Líquido

2 Em 31 de dezembro de 2023 e 2022 as receitas e despesas financeiras estavam representadas como segue:

3

4

Descrição	31/12/2023	31/12/2022
Rendimentos aplicações financeiras	88.515	87.490
Demais receitas financeiras	26	13
<b>Total Receitas</b>	<b>88.541</b>	<b>87.503</b>
Despesas de juros	(35)	(30)
IOF	(29)	(1.275)
Demais despesas financeiras	(982)	(222)
<b>Total Despesas</b>	<b>(1.046)</b>	<b>(1.527)</b>
<b>Total Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>87.495</b>	<b>85.976</b>

## 25. Partes relacionadas

O Conselho Federal de Contabilidade, por meio da Resolução CFC nº 1.297, de 17 de setembro de 2010, aprovou a NBCT 17 (renumerada para NBC TG05 (R3)), com base no Pronunciamento Técnico CPC 05 (R1), para tratar da divulgação sobre partes relacionadas. O objetivo principal da norma é assegurar que as demonstrações contábeis da entidade contenham as divulgações necessárias para chamar a atenção dos usuários para a possibilidade de o balanço patrimonial e a demonstração do resultado da entidade estarem afetados pela existência de partes relacionadas e por transações e saldos, incluindo compromissos, com as referidas partes relacionadas.

À Saúde Petrobras e suas patrocinadoras aplicam-se as diretrizes e orientações de Transações com Partes Relacionadas (TPR) da Política de TPR da Petrobras que estabelece regras para assegurar que todas as decisões envolvendo partes relacionadas e situações com potencial conflito de interesses respeitem a legislação e as partes envolvidas nas negociações.

Assim, orienta-se que as entidades que formam as participações do grupo Petrobras e sua força de trabalho, na celebração de Transações com Partes Relacionadas, e em situações em que haja potencial de conflito de interesses nestas operações, atuem de forma a assegurar os interesses da associação, alinhadas à transparência nos processos e às melhores práticas de Governança Corporativa, com base nas seguintes regras e princípios:

- Priorização dos interesses da associação independente da contraparte no negócio;
- Aplicação de condições estritamente cumulativas, prezando pela transparência, equidade e interesses da associação;
- Condução de transações sem conflito de interesses e em observância às condições de mercado, especialmente no que diz respeito a prazos, preços e garantias, conforme aplicável, ou com o pagamento compensatório adequado; e
- Divulgação de forma adequada e tempestiva em observância à legislação vigente.

As orientações sobre Transações com Partes Relacionadas política também visam garantir a adequada e diligente tomada de decisões por parte da administração da associação.

Mediante convênios celebrados entre as patrocinadoras e a Saúde Petrobras, são realizadas transferências de recursos financeiros para formação do capital regulatório estabelecido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com o objetivo de garantir a cobertura aos seus beneficiários. Esses recursos serão reconhecidos nas patrocinadoras, em suas demonstrações individuais, como investimentos avaliados pelo método de equivalência patrimonial.

Contas/Patrocinadora	Nota	Petróleo Brasileiro S.A. - PETROBRAS		Petrobras Transporte S.A. - TRANSPETRO		Transportadora Brasileira Gasoduto Bolívia-Brasil S.A.- TBG		Petrobras Biocombustível S.A. - PBIO		Termobahia S.A.		2023	2022
		2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022		
<b>Ativo Circulante</b>													
Créditos a receber de patrocinadoras	6	889.579	636.041	54.288	38.761	3.002	1.568	1.201	852	769	147	948.839	677.369
		889.579	636.041	54.288	38.761	3.002	1.568	1.201	852	769	147	948.839	677.369
<b>Passivo Circulante</b>													
Adiantamento de patrocinadoras	15	516.726	516.726	33.650	33.650	1.439	1.439	742	742	245	245	552.802	552.802
Outros Débitos a Pagar		18.251	35.149	1.299	2.348	60	99	29	53	9	17	19.648	37.666
		534.977	551.875	34.949	35.999	1.499	1.537	771	795	254	262	572.450	590.468
<b>Resultado</b>													
Recuperação com Operações de Assistência a Saúde	18	3.464.301	3.101.097	112.907	158.978	4.070	6.788	2.905	3.796	2.611	1.253	3.586.794	3.271.911
Despesas Administrativas	23	(9.684)	(23.149)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		3.454.617	3.077.948	112.907	158.978	4.070	6.788	2.905	3.796	2.611	1.253	3.586.794	3.271.911

Adicionalmente, conforme Nota Explicativa, a Saúde Petrobras tem aplicações no Fundo de Investimento em Direitos Creditórios Não-Padronizados ("FIDC-NP"), que é um fundo e investimentos destinado preponderantemente à aquisição de direitos creditórios performados" e/ou "não performados" de operações realizadas pelas empresas da Petrobras e suas subsidiárias, e visa à otimização da gestão financeira do caixa.

Na Saúde Petrobras as principais partes relacionadas são pessoa que possa influenciar de forma relevante as decisões na Associação, tomadas em conjunto ou individualmente; pessoa que exerça cargo de dirigente, membro de conselhos e/ou comitês de assessoramento do Conselho Deliberativo da Associação ou em uma das empresas patrocinadoras ou instituidoras dos planos administrados pela Fundação.

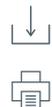
Desta forma, em observância ao CPC 05 – Divulgação Sobre Partes Relacionadas, a Associação Petrobras de Saúde identificou como parte relacionada seus diretores e membros do conselho deliberativo e conselho fiscal, onde nos exercícios de 2023 e 2022 cujas remunerações totais representam R\$ 343.939,12 e R\$ 105.595,08 respectivamente.



## 1 26. Cobertura de Seguros

- 2 A Saúde Petrobras mantém apólice de seguros na modalidade D&O (*Directors and Officers Liability Insurance*), com cobertura de responsabilidade civil para proteção do patrimônio de executivos (diretores, administradores, conselheiros e gerentes de entidade), contra prejuízos resultantes de processos judiciais decorrentes de atos de gestão, com apólice atual vigente para o período de 28/12/2023 a 28/12/2024.
- 4

## 27. Fluxo de Caixa (conciliação método indireto)



As demonstrações do fluxo de caixa da Saúde Petrobras foram elaboradas pelo método direto, conforme estabelecido pela ANS, por meio da Resolução Normativa 528/22.

O quadro a seguir demonstra a conciliação entre o resultado do exercício e o caixa líquido das atividades operacionais pelo método indireto:

	01/01/2023 a 31/12/2023	01/01/2022 a 31/12/2022
Superávit/Déficit do exercício	88.515	109.993
<b>(Aumento) diminuição em ativos operacionais</b>	<b>(100.451)</b>	<b>114.852</b>
Mais Impostos a recuperar	-	-
Aumento/diminuição em Aplicações Financeiras	175.873	256.656
Aumento/diminuição em Créditos a Receber e Títulos (Líquido)	(271.538)	(140.524)
Aumento/diminuição em Despesas Antecipadas	(369)	60
Aumento/diminuição em Adiantamentos a Funcionários	(142)	(14)
Aumento/diminuição em Adiantamentos a Fornecedores	(405)	-
Aumento/diminuição de depósitos judiciais	(3.870)	(1.326)
<b>Aumento (diminuição) em passivos operacionais</b>	<b>11.953</b>	<b>(219.328)</b>
Aumento/diminuição em Fornecedores	(7.913)	371
Aumento/diminuição adiantamento de patrocinadoras	(18.016)	2.700
Aumento/diminuição em impostos e contribuições a recolher	2.024	(10.329)
Aumento/diminuição em provisões trabalhistas	3.454	2.936
Aumento/diminuição em Prov. Téc. de Oper. de Assistência à Saúde	32.992	(218.746)
Aumento/diminuição em Contingências judiciais	(45)	3.740
Aumento/diminuição em multas administrativas	(685)	-
Aumento/diminuição de Patrimônio Social	142	-
<b>Caixa líquido das atividades operacionais</b>	<b>17</b>	<b>5.517</b>
<b>Caixa Líquido das Atividades de Investimentos</b>	<b>(85)</b>	<b>(5.547)</b>
Aumento/diminuição em bens do Ativo Imobilizado/Intangível	(4.837)	(8.514)
Depreciação/Amortização	4.752	2.967
<b>Varição de Caixa e Equivalentes de Caixa</b>	<b>(68)</b>	<b>(30)</b>



## 1 28. Outras Informações – Normas e Procedimentos Contábeis

2

### 3 Resolução Normativa RN nº 594/23 de 19 de dezembro de 2023

4 Resolução Normativa – RN nº 594/2023, de 19 de dezembro de 2023, com início de vigência a partir de 01/01/2024, dispõe sobre a redução dos prazos e o aumento na frequência de envio do Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Planos de Assistência à Saúde – DIOPS/ANS.

Além da alteração no prazo de envio do DIOPS referente ao quarto trimestre do exercício, de 31/03 para 28/02 do exercício subsequente, foi criada uma versão simplificada do informe que deverá ser entregue mensalmente até o último dia do mês seguinte aos fatos.



#### **Pronunciamento Técnico CPC 06 (R2) – Arrendamentos**

O CPC 06 – Arrendamentos, não se aplica à Saúde Petrobras uma vez que o único contrato de arrendamento que possui é de leasing de notebooks para a força de trabalho, se caracterizando como ativos subjacentes de baixo valor, por serem computadores pessoais para uso no desenvolvimento de atividades laborais.

#### **Pronunciamento Técnico CPC 47 – Receita de Contrato com Cliente**

A Saúde Petrobras, por força da RN nº 528, emitida em 29 de abril de 2022 pela ANS, avaliou para a presente demonstração financeira o que estabelece o CPC 47 – Receita e Contrato com Clientes, e concluiu que não há impactos para estas demonstrações financeiras.

#### **Pronunciamento Técnico CPC 48 – Instrumentos Financeiros**

Em vigor pelo CPC desde 1º de janeiro de 2018, o Pronunciamento apresenta novos modelos para classificação e mensuração de instrumentos financeiros, mensuração de perdas esperadas de crédito para ativos financeiros e contratuais, como também novos requisitos sobre a contabilização de hedge. A ANS referendou o CPC 48 – Instrumentos Financeiros com início de vigência a partir de 01 de janeiro de 2023. A Saúde Petrobras avaliou os referidos requerimentos e não identificou impactos relevantes.

#### **Paulo José Alves**

Presidente

CPF: 821.194.817-58

#### **Clodiana Brescovit Alves**

Diretora de Administração e Finanças

CPF: 519.006.700-97

#### **Fernando José Machado de Souza**

Gerente de Contabilidade, Controladoria e Tributos

Contador Responsável

CPF: 241.767.023-20

CRC-RN 4422/O-4 S-RJ



# 1 PARECER DO 2 CONSELHO FISCAL 3

4

Os membros do Conselho Fiscal da Associação Petrobras de Saúde – APS, no cumprimento das atribuições legais e estatutárias, examinaram o Relatório de Administração e as Demonstrações Financeiras do exercício findo em 31 de dezembro de 2023, acompanhadas das Notas Explicativas e do Relatório dos auditores independentes sobre as demonstrações financeiras, sem ênfases ou ressalvas.



Conforme Notas Explicativas 3.f e 15 às Demonstrações Financeiras, desde sua constituição, a Saúde Petrobras mantém saldos de adiantamento recebido das Patrocinadoras, os quais estão registrados a valores históricos e com expectativa de reavaliação, pela Administração, junto às Patrocinadoras.

Os auditores independentes examinaram as referidas Demonstrações Financeiras, compreendendo: Balanço Patrimonial; Demonstrações de Resultado; Resultado Abrangente; Demonstrações das Mutações do Patrimônio Líquido e dos Fluxos de Caixa; Notas Explicativas; e demais informações relevantes que suportaram a realização de sua auditoria.

Com base na avaliação das Demonstrações Financeiras e do Relatório de avaliação econômico-financeira referente às garantias exigidas pela ANS, emitido por consultoria atuarial especializada, e considerando os esclarecimentos e informações prestadas pela Administração e auditores independentes, os membros do Conselho Fiscal emitem o presente parecer favorável quanto à aprovação do Relatório de Administração e das referidas Demonstrações, o qual deve ser submetido para apreciação do Conselho Deliberativo.

Rio de Janeiro, 25 de março de 2024.

**Leonardo Heitmann de Macedo**

Presidente do Conselho Fiscal

**Renata Cevolo da Silva Veiga**

Conselheira

**Tereza da Silva Soares**

Conselheira



## CRÉDITOS:

Projeto gráfico  
F/damatta Design

Fotos Istock  
Páginas 8, 18, 23, 32, 36, 40 e 42.