

# DIRETO DA FONTE



Informativo da Copass Saúde | Edição 55 - Ano 18 - março/2025



## EFICIÊNCIA NO TRABALHO, SATISFAÇÃO NO RESULTADO

Pesquisa de Satisfação com os Beneficiários, uso do WhatsApp, IDSS e atenção primária à saúde: um conjunto de conquistas

Faixa de Excelência: Satisfação dos Beneficiários e IDSS mais uma vez no topo. **Leia na página 3.**

Projetos para 2025: novos planos e validação eletrônica do beneficiário. **Leia na página 6.**

# MATURIDADE, COM OUSADIA E ALEGRIA

Chegamos à maioria do Direto da Fonte. Nosso informativo completa 18 anos com mais de 500 páginas já produzidas, distribuídas nas versões digital e impressa para beneficiários e beneficiárias de toda Minas Gerais.

Esse marco representa o nosso compromisso com a transparência. Afinal, além de cuidar da saúde dos copasianos, também somos responsáveis por cuidar de uma das conquistas mais preciosas da categoria, a nossa Associação.

De lá para cá, enfrentamos grandes desafios, como a extinção de planos, o lançamento de novos produtos e uma pandemia. Hoje, ao nos aproximarmos das últimas etapas do Planejamento Estratégico 2022-2025, visualizamos a maturidade do trabalho com tudo o que foi conquistado.

Há 18 anos, o WhatsApp ainda nem tinha chegado ao Brasil. Hoje, nossos beneficiários têm acesso a carteirinha digital, extratos, boletos e outros serviços

por meio de um atendimento ágil e prático, sem perdermos a humanidade.

Quando o Direto da Fonte nasceu e começou a chegar aos lares dos nossos beneficiários e beneficiárias, o sonho de ter uma clínica própria ainda era um embrião, a telemedicina ainda era um bebê e a regulamentação da cirurgia robótica no Brasil ainda nem tinha nascido.

Hoje, nossos resultados no Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar e nas Pesquisas de Satisfação dos Beneficiários provam como o tempo pode ser nosso aliado na busca por inovação e excelência.

Nas próximas páginas, além de se alegrar conosco com os resultados, você conhecerá algumas novidades que estamos preparando para 2025. Além da revisão do Planejamento Estratégico e da implantação da validação eletrônica, nosso maior projeto é o lançamento de novos planos, mais acessíveis, com a mesma qualidade.

Mais seguros e maduros do que nunca, mas ainda com a ousadia, alegria e energia juvenis, nos preparamos para novos passos com o mesmo foco: cuidar de você e da sua família.



*Nosso maior projeto é o lançamento de novos planos, mais acessíveis, com a mesma qualidade.*



Escrito por **Omar de Carvalho**  
Superintendente Executivo  
da Copass Saúde



# A ANS CONFIRMA: COPASS SAÚDE É FAIXA MÁXIMA!



\*Avaliação da ANS referente ao ano de 2024

Pelo sexto ano consecutivo, a Copass Saúde alcançou a faixa máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), divulgado em dezembro de 2024. Com uma nota de 0,8633, a Associação superou a média geral do setor, que foi de 0,7805, consolidando sua posição de excelência no mercado.

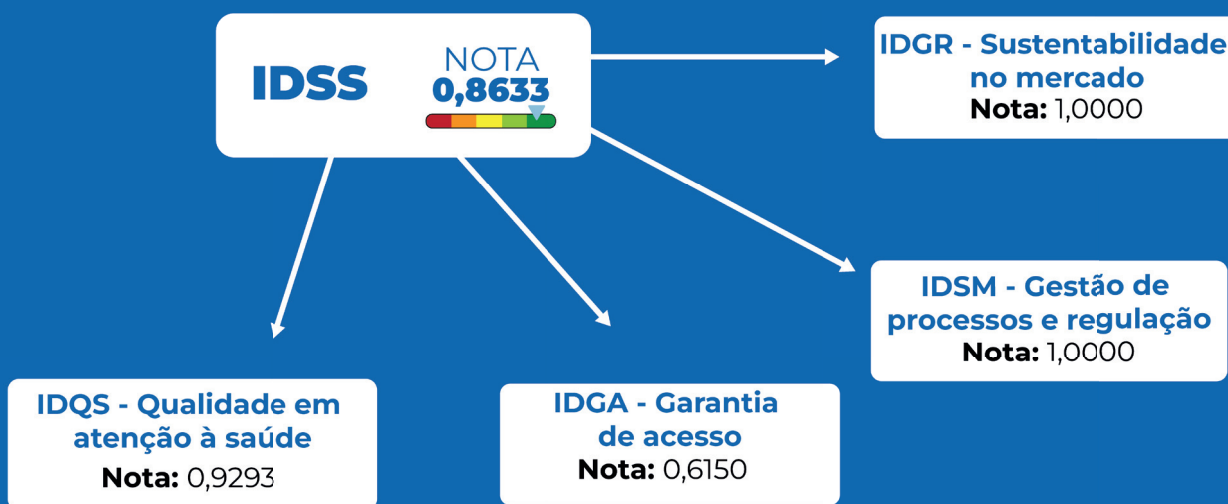
O IDSS, considerado a “nota das operadoras”, é calculado com base em quatro dimensões: Qualidade de Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Gestão de Processos e Regulação e Sustentabilidade no Mercado. Nos dois últimos quesitos, a Copass Saúde atingiu a nota máxima, destacando-se pela eficiência e compromisso com a qualidade.

A realização da Pesquisa Anual de Satisfação dos Beneficiários é um requisito importante para o IDSS. Embora a nota da pesquisa não interfira diretamente no cálculo do índice, a sua não realização pode

impactar negativamente a avaliação da operadora. A Copass Saúde, comprometida com a transparência e a melhoria contínua, realizou a última pesquisa entre 19/11/2024 e 14/01/2025, alcançando 95% de satisfação geral.

Os dados da pesquisa apontaram apenas 0,5% de insatisfeitos (soma de muito ruim e ruim), com a ‘não satisfação’ concentrada na neutralidade (regular 4,5%). A avaliação considerou temas como Atenção à Saúde, Canais de Atendimento e Avaliação Geral, refletindo nosso compromisso com a entrega de valor em saúde.

A Copass Saúde agradece a todos os seus colaboradores, parceiros e beneficiários por acreditarem no trabalho sério e resolutivo da Associação e reafirma seu compromisso de continuar entregando excelência em saúde, mantendo viva a essência do cuidado.



**95%** ★  
DE SATISFAÇÃO GERAL  
ENTRE OS BENEFICIÁRIOS



# ATENDIMENTO PELO WHATSAPP GANHA PRIMEIRAS AVALIAÇÕES



Desde julho de 2024, a **Copass Saúde oferece o atendimento via WhatsApp**. Com ajuda da Camila Vital, nossa atendente virtual, nossos beneficiários podem navegar por um menu e ter acesso automatizado e rápido a **carteirinha digital, boletos, extratos e consultas de autorizações**.

Conversar em tempo real com uma de nossas atendentes da Central de Atendimento também é possível, de segunda a sexta, de 8h às 16h50. Essa modalidade de atendimento também permite trocar imagens e arquivos pelo aplicativo.

No primeiro semestre de ativação da plataforma, foram realizados **mais de 6 mil atendimentos, com satisfação geral de quase 90% nos últimos três meses**.

**“A Copass Saúde é nota mil.**

Foi um excelente atendimento. Sempre cuidando de nós. Melhor plano de saúde.”



**“Muito satisfeito** por ter atendido minha solicitação rapidamente.”



**“Muito satisfeito** com a atenção da atendente e o domínio que ela tem para esclarecer as dúvidas.”



**“Atendente atenciosa, prestativa,** com respostas rápidas e bem instruída.”



**Se você ainda não usou o WhatsApp para ser atendido, não perca tempo.**

Salve o número **(31) 3298-5800** e dê um “oi” para a Camila Vital, nossa atendente virtual. Ela te ajudará a falar com nossa Central de Atendimento e a ter acesso a informações e serviços rápidos e resolutivos.



**ESCANEE AQUI PARA FALAR COM A NOSSA ATENDENTE VIRTUAL**



# PORQUE O INTEGRAÇÃO SAÚDE CHEGOU A 7 MIL VIDAS CUIDADAS?

Entre o seu lançamento, em outubro de 2021, e o final do ano de 2023, o programa Integração Saúde já tinha atingido a marca de 3.700 beneficiários atendidos. Ou seja, cerca de 1.850 por ano. Em 2024, o programa chegou ao número de 7 mil vidas cuidadas, ou seja, crescemos 50% na metade do tempo!

## Mas, por que esse sucesso?

Primeiro, imagine que você sente algo e não sabe onde buscar ajuda profissional. Imagine que você pega uma lista de prestadores e precisa fazer contato com alguns deles para conseguir uma consulta em dia, horário e local mais adequados para você. Pense que esses profissionais não conhecem seu histórico de saúde e te pedem exames, que você não sabe onde fazer, não

sabe nem se já fez. Por fim: imagine que muitas vezes você não tem o seu problema resolvido e fica “pulando” de profissional em profissional. Não é fácil cuidar de tudo, não é mesmo?

**Mas, com o Integração Saúde, nós oferecemos, SEM COPARTICIPAÇÃO, o que chamamos de “coordenação do cuidado”.**

Esse modelo de cuidado, baseado na Atenção Primária à Saúde, é referência internacional, e te garante um cuidado integral sem coparticipação, tem adesão gratuita e não muda nada no seu plano, na cobertura ou na rede credenciada que já disponibilizamos. É um benefício a mais para garantir o seu bem-estar e da sua família.

## FUNCIONA ASSIM:

1

Você escolhe uma das 12 clínicas do programa Integração Saúde em MG, considerando a proximidade da sua residência ou local de trabalho, liga e agenda o primeiro atendimento com enfermeira e médico de família.

2

No primeiro acolhimento, você leva tudo o que tiver sobre seu histórico de saúde para que tudo seja anotado em seu prontuário.

3

A partir daí, a equipe da clínica cria um plano de cuidado para você de maneira coordenada, com o apoio de outros profissionais que atendem no mesmo local: como psicólogo, nutricionista, fisioterapeuta e farmacêutico.

4

Essa equipe está preparada para solucionar até 80% das demandas de saúde de crianças, adultos e idosos e, se avaliarem que você precisa de um exame ou de uma consulta especializada, eles vão te apresentar a concierge.

5

Acredite, a concierge, que fica o dia todo na clínica, vai te ajudar a agendar o exame e demais procedimentos solicitados pela equipe do Integração Saúde.

6

Depois, a enfermeira ainda vai te ligar pra saber se você fez o que o médico pediu, viu?

7

Se você precisar de algum medicamento injetável, de um curativo, de pequenos pontos, você também poderá fazer isso nas salas de medicações e procedimentos das clínicas!

8

O programa oferece teleconsulta de duas formas: consultas virtuais com sua equipe de referência ou, se não houver clínica física na sua região, atendimento pela clínica 100% remota (APS Remota), com equipe multidisciplinar para cuidados personalizados e integrais à distância.

Acesse o QRCode para ter acesso aos endereços e telefone das clínicas. **Garanta já a sua vaga para cuidados sem coparticipação.**



# CONFIRA AS NOVIDADES QUE PREPARAMOS PARA 2025

Nosso Planejamento Estratégico 2022-2025, como você pode ver nas páginas anteriores, já nos trouxe excelentes resultados. Agora, é hora de executarmos os últimos projetos e a revisão desse Planejamento para o período 2026-2029. Veja, abaixo, algumas das novidades que chegam ainda em 2025.

## NOVOS PLANOS

Após um ano de estudos por um grupo formado por representantes da COPASA MG, do Departamento de Aposentados, do Síndica e Sindicatos de Administradores, Contabilistas e Engenheiros, o Conselho de Gestão da Copass Saúde aprovou a criação de novos planos.

A previsão é que sejam lançados no segundo semestre de 2025 e tenham mensalidades mais acessíveis, com rede restrita, internação em enfermaria e porta de entrada pela Atenção Primária à Saúde, por exemplo.

## JORNADA DO PACIENTE ONCOLÓGICO

Atualmente, uma equipe multiprofissional realiza um extenso e complexo diagnóstico da utilização do paciente oncológico, além de estudos para contratação de consultoria especializada na área. O objetivo é desenvolver uma linha de cuidado coordenado para beneficiários em tratamento oncológico, que passa por gestão de risco populacional e análise preditiva, navegação do paciente pelos diversos serviços, protocolos de tratamento, aproximação com o médico assistente, acompanhamento, acompanhamentos dos resultados e desfechos para a operadora e para o paciente.

## VALIDAÇÃO ELETRÔNICA DO BENEFICIÁRIO

Desde setembro de 2024, iniciamos os primeiros testes da validação eletrônica em prestadores de Belo Horizonte. O que é isso? Ao procurar atendimento em nossa rede, ao invés do prestador imprimir a guia para você assinar, você receberá um código por e-mail, SMS, aplicativo e/ou WhatsApp. Aí, basta informar esse código ao prestador para validar seu atendimento. Ou seja: mais seguro, prático e sustentável. A previsão é que essa implantação seja ampliada para toda a rede no decorrer de 2025, então, mantenha seus dados atualizados para receber o código e acompanhar a implantação.

## AMPLIANDO O CUIDADO

A Copass Saúde reforça seu compromisso com a expansão do Programa Integração Saúde, focado nas clínicas presenciais de atenção primária de cuidado continuado. A meta é ampliar a atuação em quatro novas regiões do estado, somando todos os esforços para esta implementação. Além disso, serão avaliados os modelos já em funcionamento, como a clínica de Brumadinho e a de Belo Horizonte, localizada no bairro Santo Antônio, esta última com a inclusão de serviços odontológicos. O objetivo é consolidar um atendimento de alta qualidade, marcado pelo cuidado integrado e próximo, no qual toda a equipe trabalha unida para oferecer o melhor suporte ao beneficiário, sem coparticipação.



**Mantenha seu cadastro atualizado para receber novidades da Copass Saúde**

Acesse o QRCode e veja como atualizar seus dados pelo WhatsApp, Operass e APP.



# TRANSPARÊNCIA

## DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS E CUSTOS ASSISTENCIAIS DE 2024

Com o objetivo de manter uma gestão transparente e informar todos os beneficiários sobre nossa realidade assistencial e financeira, divulgamos os números referentes a 2024. Vale lembrar que, ao final de cada trimestre, as demonstrações financeiras também são publicadas no nosso site: [copass-saude.com.br](http://copass-saude.com.br)

### DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DE DEZEMBRO DE 2024 EM COMPARATIVO COM DEZEMBRO DE 2023

	Acumulado até Dezembro de 2024	Acumulado até Dezembro de 2023
<b>RECEITAS ASSISTENCIAIS</b>	<b>269.947.452</b>	<b>219.157.604</b>
Receitas Emitidas Ativos - Mantenedora	113.433.998	97.925.171
Receitas Emitidas - Participante	146.024.578	128.088.023
(-) Taxa de Administração	(1.402.250)	(1.518.941)
(-) PIC	11.891.126	(5.336.649)
<b>DESPESAS ASSISTENCIAIS</b>	<b>(263.240.376)</b>	<b>(230.873.936)</b>
Despesas Assistenciais	(253.346.670)	(220.880.902)
Corresponsabilidade	(39.186.069)	(36.162.510)
Reembolsos	(1.777.491)	(1.061.309)
(-) Glosas	7.058.040	6.174.511
(-) Recuperação de Eventos	23.456.814	21.056.274
<b>OUTROS RESULTADOS ASSISTENCIAIS</b>	<b>12.627.474</b>	<b>2.454.487</b>
PEONA	952.143	(4.861.516)
Outras Receitas Operacionais	15.500.159	11.524.889
Outras Despesas Operacionais	(3.824.828)	(4.208.886)
<b>RESULTADO ASSISTENCIAL</b>	<b>19.334.550</b>	<b>(9.261.845)</b>
Despesas Administrativas	(17.999.850)	(16.402.856)
<b>RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO</b>	<b>3.503.270</b>	<b>4.432.145</b>
Receitas Financeiras	4.284.382	5.762.245
Despesas Financeiras	(781.112)	(1.330.100)
IRRF s/Aplicação	(730.955)	(814.909)
IOF s/Aplicação	(48.445)	(364.225)
Des. Títulos Renca Fixa/Taxa de custódia	-	(147.518)
Outros	(1.712)	(3.447)
<b>*RESULTADO PATRIMONIAL</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Despesas Patrimoniais	-	-
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>	<b>4.837.970</b>	<b>(21.232.555)</b>

### CUSTO ASSISTENCIAL DE 2024 EM COMPARATIVO COM 2023



# CUIDE DA SUA SAÚDE SEM SAIR DE CASA

Conheça o Pronto Atendimento Virtual 24h!  
Prático, ágil e resolutivo. **Agora sem coparticipação.**

## Conforto

Ágil, fácil de usar de qualquer lugar, pode evitar deslocamentos e idas desnecessárias ao pronto socorro.

## Multicanal

Atendimento pode ser feito por videoconsulta, WhatsApp ou 0800.

## Ideal para...

Se você estiver com diarreia, dor de cabeça, dor de garganta ou muscular, febre, resfriado, enjoo ou vômito.

## Documentos digitais

Receitas, atestados e encaminhamentos com assinatura digital, válidos em todo o Brasil.

## Facilidade

O beneficiário só precisa acessar um dos canais e ter CPF e/ou carteirinha em mãos.

## ESCANEIE AQUI

