



**Postal Saúde**

Sua vida, nossa existência



**Relatório de  
Administração**

**2023**



# Conselheiros

## Conselho Deliberativo (CODEL)

### **Denny Shinya Toyama**

Presidente Titular - indicado pela Mantenedora  
Tomou posse em 27/02/2023

### **Cesar Augusto Moraes Costa**

Presidente Suplente - indicado pela Mantenedora  
Tomou posse em 03/09/2021

### **Marcos Vinícios Castro da Silva**

Vice-Presidente Titular - indicado pela Mantenedora  
Tomou posse em 12/01/2024

### **Tania Regina Teixeira Munari**

Vice-Presidente Suplente - Indicado pela Mantenedora  
Tomou posse em 27/02/2023

### **Luiz Henrique Chagas Passos de Oliveira**

Representante dos Associados Beneficiários Titular  
Eleito pelos Beneficiários - Tomou posse em 01/06/2023

### **Elem Cristina Soares Mota**

Representante dos Associados Beneficiários Suplente  
indicado pela Mantenedora - Tomou posse em 01/06/2023

## Conselho Fiscal (COFIS)

### **Carlos Ernesto Miranda Aversa**

Presidente Titular - indicado pela Mantenedora  
Tomou posse em 28/09/2021

### **Rafaela Calado e Silva Mello**

Vice-Presidente Titular - indicado pela Mantenedora  
Tomou posse em 12/01/2024

### **José Luís Candido de Souza**

Representante dos Associados Beneficiários Titular  
Eleito pelos Beneficiários - Tomou posse em 01/06/2021

### **Humberto José Augusto Brito**

Representante dos Associados Beneficiários Suplente  
Eleito pelos Beneficiários - Tomou posse em 01/06/2021



# Diretoria-Executiva (DIREX)

A **Diretoria-Executiva** é o órgão de administração geral da **Postal Saúde**, a qual compete propor e executar as diretrizes e as políticas aprovadas pelo Conselho Deliberativo, além dos demais atos necessários à gestão, conforme o **Estatuto**, o **Regimento Interno** e demais **Regulamentos**. Atualmente é composta por quatro membros efetivos: o Diretor-presidente (PRESI); o Diretor de Operações de Saúde (DIOPE); a Diretora de Produtos, Mercado e Relacionamento (DIREL) e a Diretora Administrativa e Financeira (DIAFI).

## **Cristiano Alves Sayão Filgueira**

Diretor-Presidente (PRESI)

Tomou posse em 20/01/2023

## **Cleide Cilene Farias Tavares**

Diretora de Produtos, Mercado e Relacionamento (DIREL)

Gestão de 2/02/2023 a 13/03/2024

## **Gina Marques Duarte**

Diretora Administrativa e Financeira (DIAFI)

Tomou posse em 11/08/2023

## **Ricardo Ady Moraes Léda**

Diretor de Operações de Saúde (DIOPE)

Tomou posse em 14/04/2023

*Postal Saúde. Sua vida, nossa existência.*



## Mensagem da Diretoria-Executiva

O ano de 2023 foi marcado por desafios decorrentes do contexto econômico do Brasil e das complexidades do mercado de saúde suplementar. Na Postal Saúde, compreendemos a importância de uma gestão moderna e humanizada para garantir um atendimento de qualidade para explorar novas oportunidades de melhoria para nossos beneficiários.

No último ano, concentramos nossos esforços na qualidade dos serviços, especialmente na melhoria e expansão do Atendimento Primário à Saúde e na abordagem Saúde & Família. Expandimos nossa cobertura nacional, mantendo preços acessíveis para garantir assistência de qualidade aos nossos mais de 209 mil beneficiários, incluindo serviços médicos, hospitalares e odontológicos.

Neste ano atingimos um resultado histórico no IDSS, principal régua de qualidade do setor, mantivemos o menor custo administrativo e assistencial per capita entre as autogestões de grande porte e mantivemos o menor valor de mensalidade do Brasil entre os planos de saúde com cobertura hospitalar + obstetrícia e odontológico com abrangência nacional.

Ao longo de mais de uma década, a Postal Saúde tem se dedicado a suas atividades com ética e transparência, sempre com o objetivo de proporcionar o melhor para os beneficiários. Nossa equipe, composta por 552 colaboradores, tem trabalhado arduamente para implementar um modelo de gestão eficiente, caracterizado por processos internos simplificados e investimentos em tecnologia avançada.

Estamos comprometidos em cuidar dos nossos beneficiários, colocando suas necessidades no centro de nossas operações. Adaptamo-nos às mudanças sociais, econômicas e políticas do país com ousadia e inovação, buscando sempre garantir um atendimento de alta qualidade e promovendo o bem-estar, a qualidade de vida e a dignidade de todos os nossos beneficiários, independentemente de sua origem ou situação.

O Relatório de Administração de 2023 apresenta uma análise detalhada das atividades realizadas e dos resultados alcançados pela Postal Saúde, além de uma visão do que esperamos para 2024. Superamos desafios com decisões acertadas, fortalecendo nossa governança e promovendo uma gestão mais sustentável.

Embora tenhamos progressos significativos, confirmamos que ainda há muito a ser feito. No entanto, estamos confiantes de estarmos no caminho certo. Nossa equipe está alinhada com as diretrizes da nossa casa mãe e mantenedora, os Correios e pronta para aprimorar ainda mais a gestão da Postal Saúde, buscando todos os dias a excelência nos serviços de saúde para nossos beneficiários, que representam nosso maior patrimônio.

**Cristiano Alves Sayão Filgueira**  
Diretor-Presidente



# Sumário

<b>INSTITUCIONAL</b> .....	<b>6</b>
<b>POSTAL SAÚDE EM NÚMEROS</b> .....	<b>10</b>
1. Beneficiários .....	11
2. Faixa Etária .....	12
3. Custo por Faixa Etária .....	13
4. Por Plano .....	14
5. Por Região e Distribuição Geográfica das Despesas.....	15
6. Índice de Envelhecimento .....	16
7. Rede de Atendimento Credenciada .....	17
8. Convênios de Reciprocidade .....	18
9. Indicadores de Autorizações Emitidas .....	19
10. Indicadores de Utilização .....	20
<b>10. PROGRAMA DE SAÚDE OCUPACIONAL</b> .....	<b>26</b>
<b>11. GESTÃO DE SAÚDE</b> .....	<b>28</b>
<b>12. RELACIONAMENTO</b> .....	<b>35</b>
<b>13. GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO</b> .....	<b>39</b>
<b>14. PESQUISA DE SATISFAÇÃO - BENEFICIÁRIO</b> .....	<b>48</b>
<b>15. GESTÃO DE PESSOAS</b> .....	<b>50</b>
<b>16. INVESTIMENTO TECNOLÓGICO</b> .....	<b>53</b>
<b>17. PERSPECTIVAS PARA O EXERCÍCIO DE 2024</b> .....	<b>55</b>
<b>18. GESTÃO FINANCEIRA</b> .....	<b>58</b>
<b>19. DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS</b> .....	<b>62</b>



***Institucional***





A **Postal Saúde** - Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios - **operadora de planos privados de assistência à saúde**, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 41913-3, classificada na modalidade **autogestão**, constituída em abril de 2013, é uma **associação civil, sem fins lucrativos**, com sede e foro na cidade de Brasília, Distrito Federal.

Desde o dia 1º de janeiro de 2014, toda a operação do Plano de Assistência Médico-Hospitalar e Odontológica dos Correios é realizada pela Postal Saúde. O processo envolve a operacionalização da assistência, além da responsabilidade técnica e contratual sobre os serviços assistenciais contratados com a rede credenciada.

Administrá-la exige um modelo de gestão diferenciado, especializado nesse segmento, com avaliação permanente de seus processos, bem como a implantação de ações rápidas e eficazes para melhoria de suas ferramentas de gestão e operacionalização. Esse é o objetivo da Postal Saúde, para que a Operadora possa oferecer atendimento de excelência aos seus beneficiários.

## Direcionamento Estratégico

A *Postal Saúde* em seu Planejamento Estratégico 2021-2023, baseada em seu propósito, **“Sua vida, nossa existência”**, definiu **13 (treze) Objetivos Estratégicos** para fortalecer o negócio da Operadora diante da sua **Missão** de **“Oferecer assistência médica, odontológica e saúde ocupacional com qualidade, tempestividade e resolutividade”** para alcançar a **Visão** de **“Ser referência de autogestão em saúde, com vistas a proporcionar excelência aos serviços prestados, tendo como referência o IDSS”**.

Figura 1 - Missão, Visão e Valores da Postal Saúde



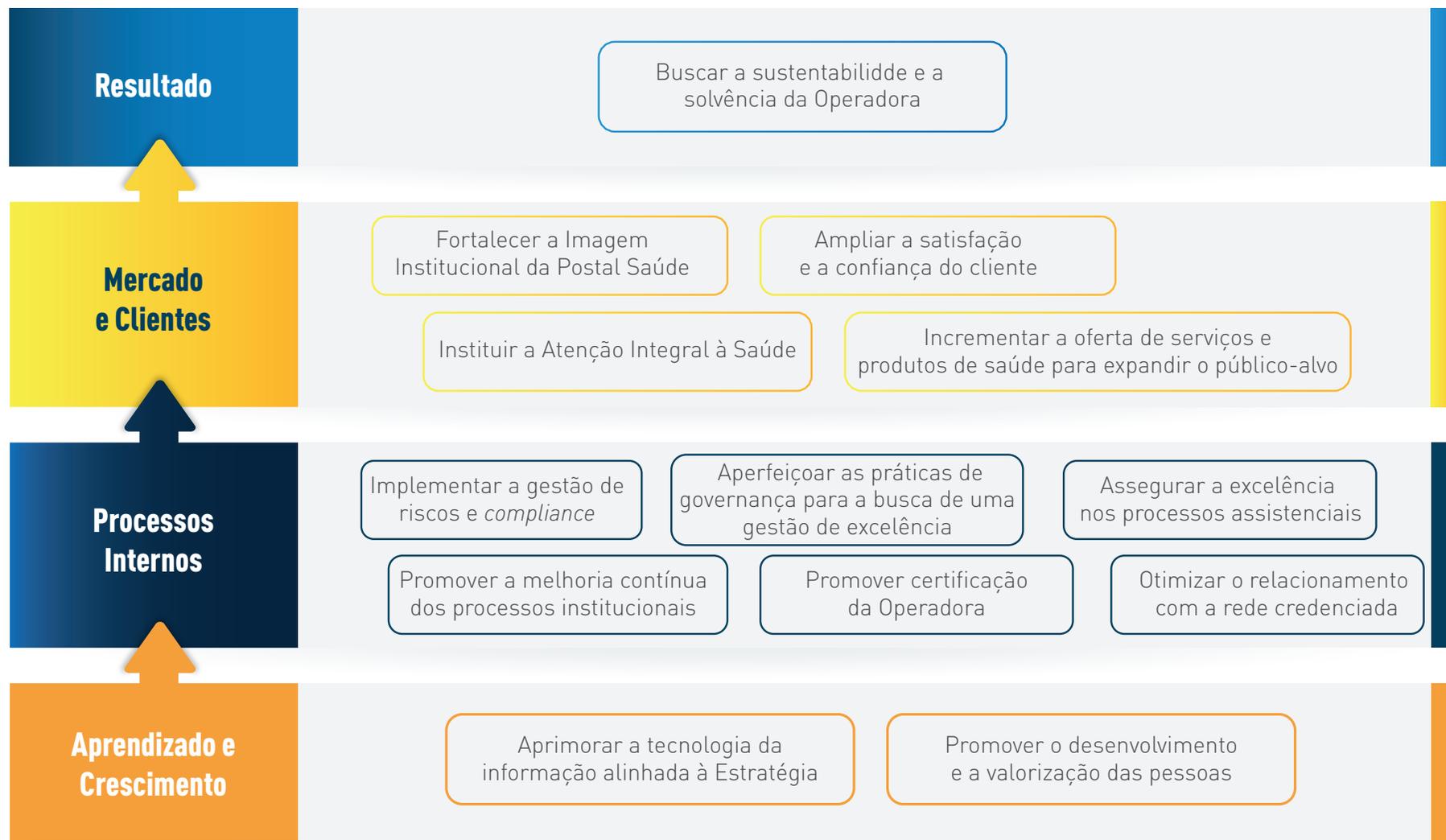
Fonte: GEPRO – dezembro/2023



## MAPA ESTRATÉGICO

A partir disso apresenta-se a seguir o **Mapa Estratégico**, o qual foi construído conforme melhores práticas do mercado, baseando-se na metodologia BSC – Balanced Scorecard, com o **foco** nas seguintes perspectivas: **Aprendizado e Crescimento**, **Processos internos**, **Mercado e Clientes** e **Resultados**.

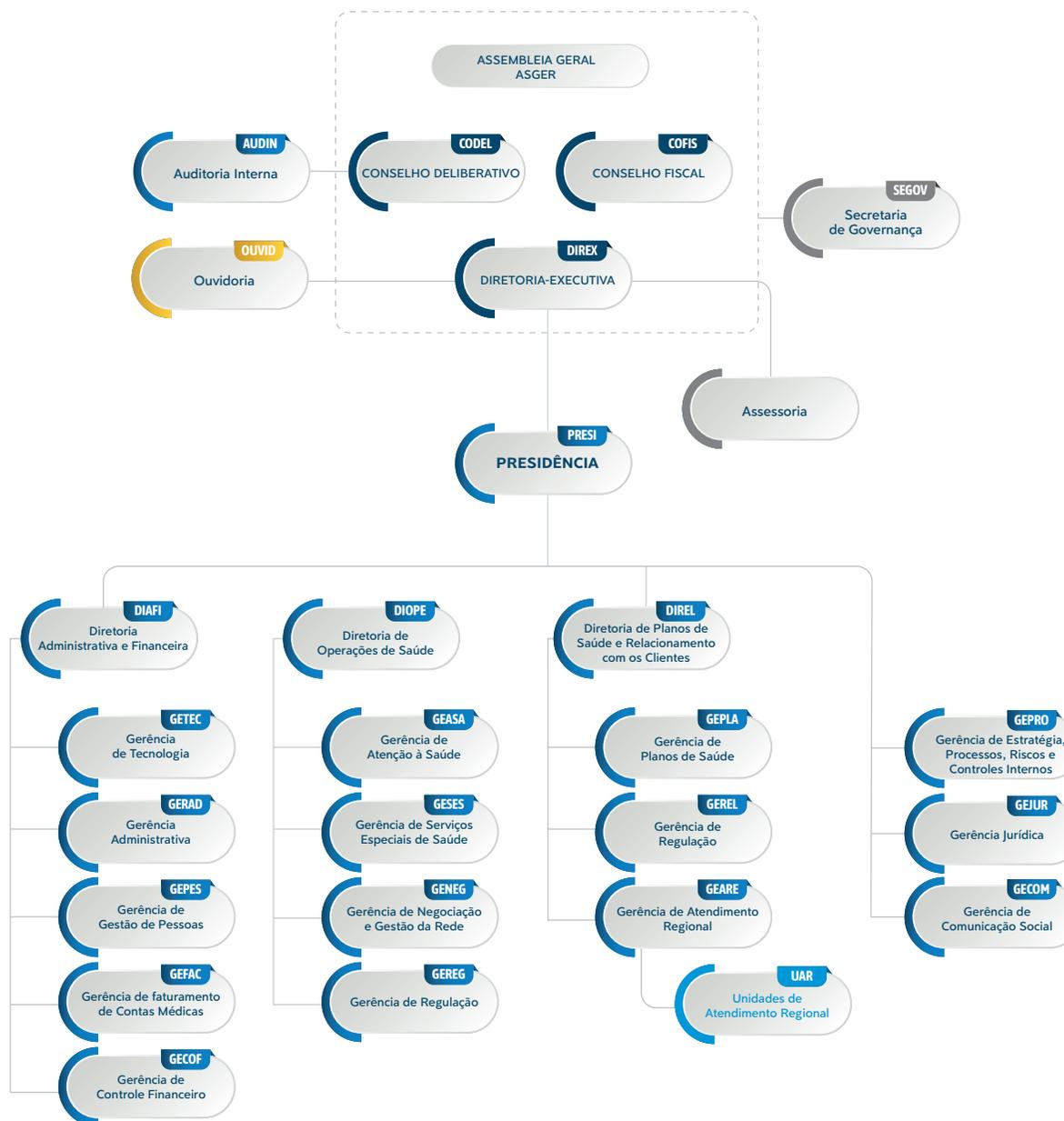
Figura 2 - Mapa Estratégico - Postal Saúde



Fonte: GEPRO – dezembro/2023



Figura 3 - Organograma - Postal Saúde



Fonte: GEPRO – dezembro/2023



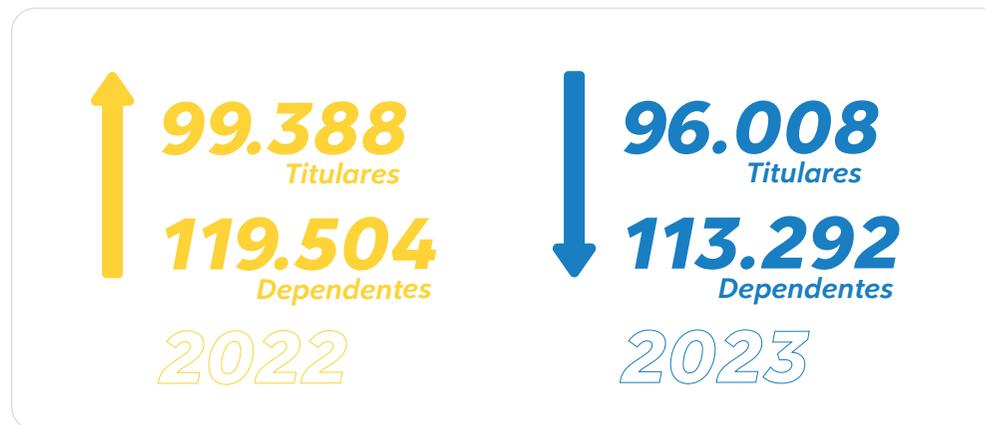
# ***Postal Saúde em números***



# 1. BENEFICIÁRIOS

A **Postal Saúde** encerrou 2023 com **209.300** (duzentos e nove mil e trezentos) **beneficiários distribuídos entre titulares e dependentes**. Observando, portanto, uma redução de 9.592 (nove mil, quinhentos e noventa e dois) beneficiários (-4,58%), em relação à 2022.

Gráfico 1 - Quantidade de Beneficiários



Fonte: ANS - Sala de Situação - dezembro/2023

Gráfico 2 - Contexto Histórico da Carteira de Beneficiários Postal Saúde



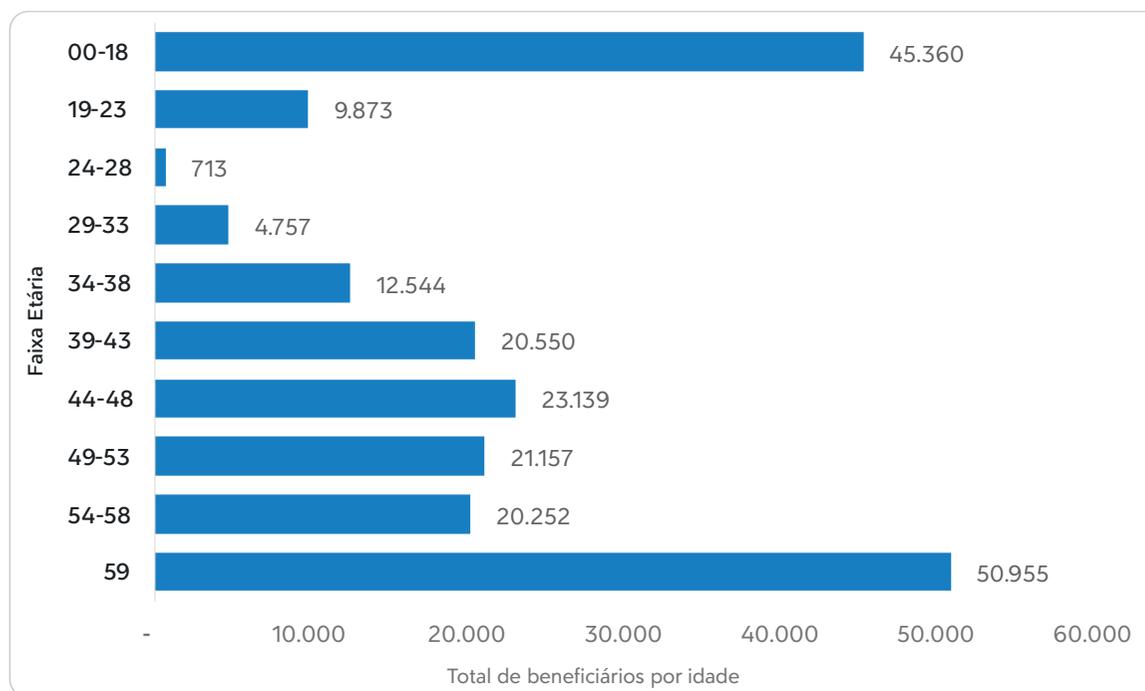
Fonte: GEPLA - dezembro/2023



## 2. FAIXA ETÁRIA

Em relação à distribuição dos beneficiários da Postal Saúde por faixa etária, observa-se que a **idade média da carteira é de 42,3** (quarenta e dois vírgula três) **anos** e a **maior concentração de beneficiários está localizada na faixa etária mais nova “00-18” e na de maior idade “59+”**.

**Gráfico 3** - Quantidade de beneficiários por faixa etária



Fonte: GEPLA - dezembro/2023



### 3. CUSTO POR FAIXA ETÁRIA

Na presente análise, é crucial reconhecer a delicada influência da amostragem estatística, especialmente em grupos populacionais mais restritos.

Considerando o ano base 2023, a faixa etária de 24 a 28 anos, caracterizada por uma média de apenas 713 indivíduos, exemplifica essa sensibilidade estatística. A sua relativa escassez de participantes pode resultar em uma fragilidade na generalização dos resultados, tornando-se suscetível a distorções decorrentes de despesas atípicas. Esta situação evidencia a importância não apenas de avaliar os custos agregados, mas também de considerar cuidadosamente a robustez estatística das amostras, garantindo assim uma análise mais precisa e representativa dos dados demográficos.





## 4. POR PLANO

A **Postal Saúde** possui **2 (dois) produtos ativos** e 1 (um) com a comercialização suspensa, por se tratar de um plano antigo e não adaptado à Lei nº 9.656/1998. Os beneficiários encontram-se distribuídos da seguinte forma:



Fonte: DIREL/GEPLA – dezembro/2023

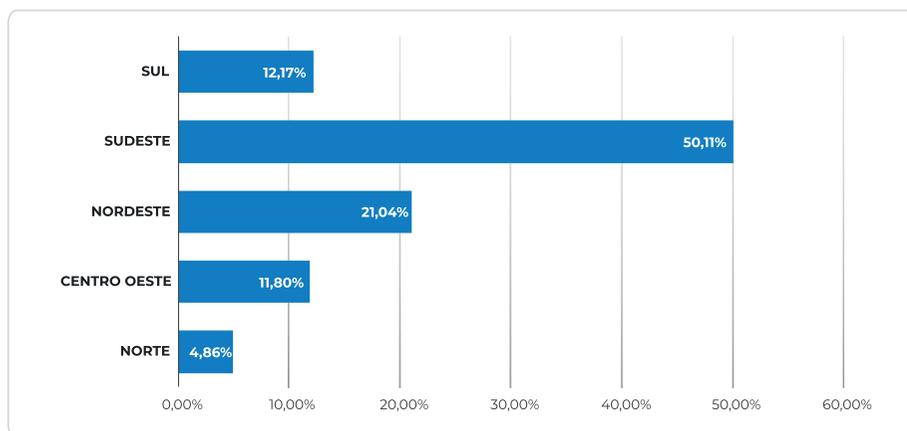


## 5. POR REGIÃO E DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DAS DESPESAS

Na distribuição geográfica, é possível verificar que a **região sudeste concentra a maior parte dos beneficiários**, representando **50,1%** (cinquenta vírgula um por cento) do total de beneficiários.

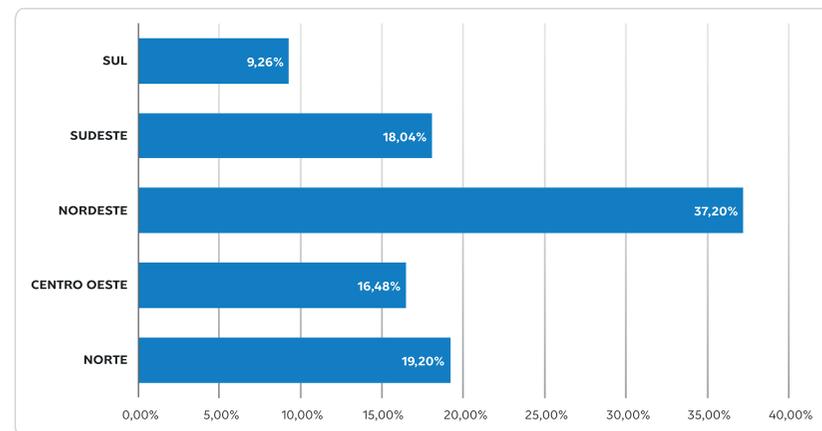
Contudo, apesar da região sudeste concentrar maior número de beneficiários, quando se trata de **despesas assistenciais, a região nordeste apresenta maior representatividade, com 37,20%** (trinta e sete vírgula vinte por cento) das despesas.

Gráfico 4 - Percentual de Beneficiários por Região



Fonte: DIOPE/GENEG - dezembro/2023

Gráfico 5 - Distribuição Geográfica das Despesas



Fonte: DDIREL/GEREL - dezembro/2023

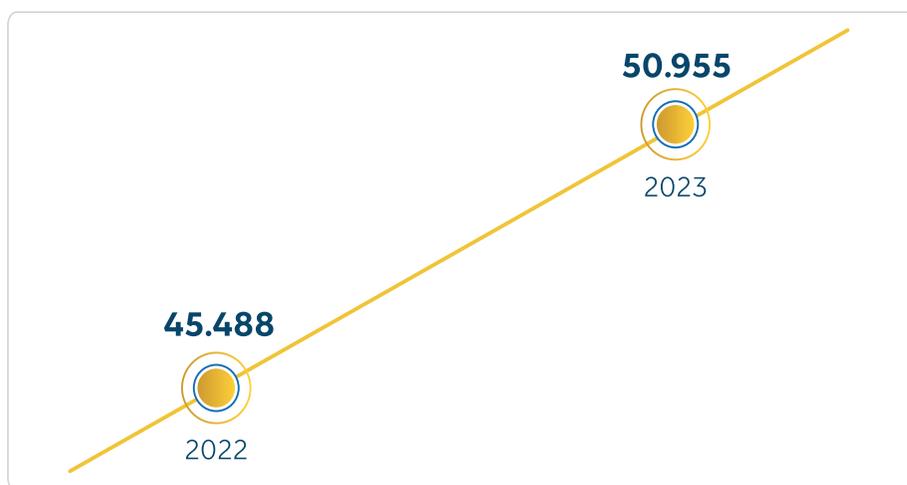


## 6. ÍNDICE DE ENVELHECIMENTO

O índice de envelhecimento da carteira representa a razão entre os componentes etários extremos da população (representados por idosos e jovens). Ou seja, expressa a relação percentual entre o quantitativo de beneficiários maiores de 60 (sessenta) anos e o de beneficiários de até 15 (quinze) anos.

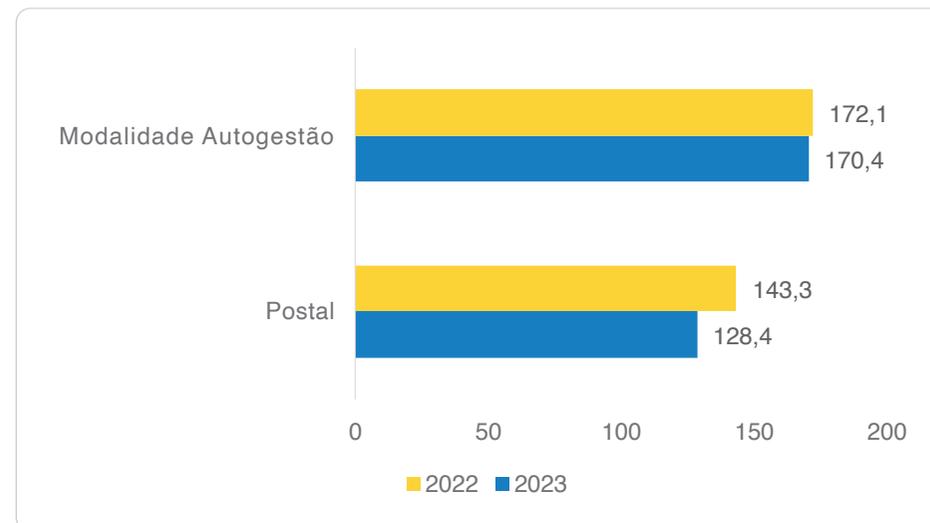
**Em 2023, o total de beneficiários com mais de 60 anos de idade foi de 50.955** (cinquenta mil, novecentos e cinquenta e cinco), apresentando um **crescimento de 12%** em relação 2022. A ampliação desse quantitativo **impactou em 11,60% o Índice de Envelhecimento (IE)** da **carteira de beneficiários da Postal Saúde**.

**Gráfico 6** - Quantidade de Beneficiários maiores de 60 anos



Fonte: Sala de Situação ANS – dezembro/2023

**Gráfico 7** - Comparativo do Índice de Envelhecimento Postal Saúde x Modalidade



Fonte: Sala de Situação ANS – dezembro/2023



## 7. REDE DE ATENDIMENTO CREDENCIADA

O plano **CorreiosSaude** possui **cobertura nacional**, distribuída em **5.570** (cinco mil, quinhentos e setenta) **municípios**, apesar do enorme desafio, a Operadora desenvolve estratégias para fornecer rede assistencial de qualidade para os seus beneficiários, possuindo uma **rede de atendimento com 12.993** (doze mil novecentos e noventa e três) **prestadores credenciados, localizados em 1.172** (um mil, cento e setenta e dois) **municípios**.

A **rede de atendimento** é composta por **Clínicas de Atenção Primária à Saúde (APS), Clínicas Médicas, Hospitais, Laboratórios, Profissionais Liberais e Rede Indireta**, conforme distribuição a seguir.

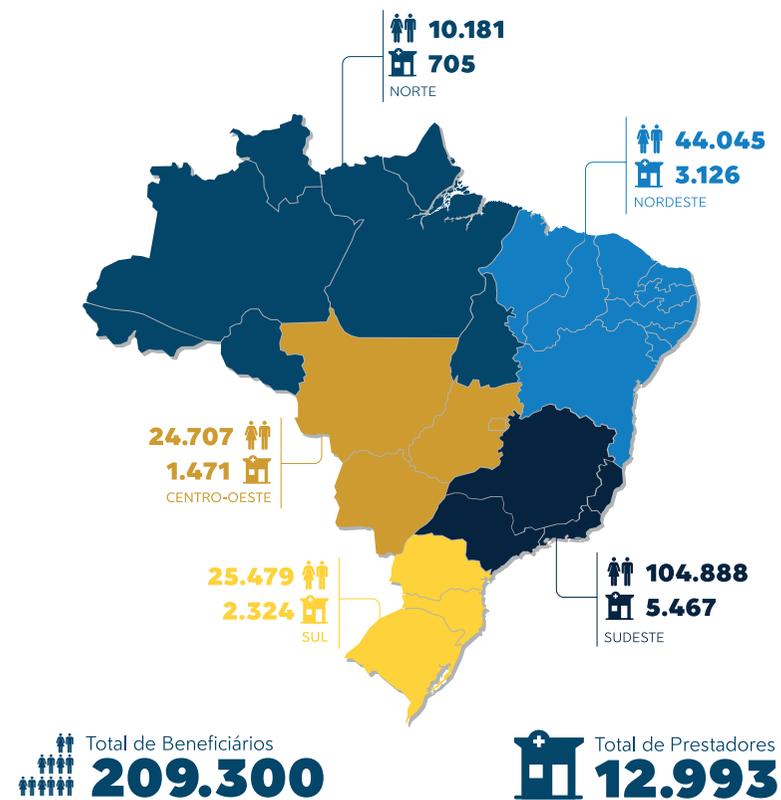
Tabela 3 - Quantidade de Prestador Por Tipo

Tipo Prestador	Quantidade
Clínica de Atenção Primária à Saúde	15
Clínicas	7.890
Hospitais	1.286
Laboratórios	1.750
Profissionais Liberais	2.009
Rede Indireta	43
<b>TOTAL</b>	<b>12.993</b>

Fonte: DIOPE/GENEG - dezembro/2023

A rede de atendimento da Postal Saúde apresenta a seguinte relação de distribuição de beneficiários e prestadores nas 5 (cinco) regiões do país:

Tabela 4 - Relação Quantidade de Beneficiários X Quantidade de Prestadores por Região



Fonte: DIOPE/GENEG - dezembro/2023



## 8. CONVÊNIO DE RECIPROCIDADE

A rede indireta de prestadores que atendem aos beneficiários da Postal Saúde é composta por 43 (quarenta e três) contratos celebrados com Operadoras de Planos de Saúde em todo o país.

**O objetivo dessa rede é atender aos beneficiários residentes em regiões cuja rede credenciada da Postal Saúde necessita de atuação compartilhada para assegurar assistência à saúde aos seus beneficiários.**

Esta modalidade de compartilhamento de rede contribui para a redução das despesas assistências e para garantir o atendimento aos beneficiários, uma vez que esses têm acesso direto aos serviços sem a necessidade de uso antecipado de seus próprios recursos para assegurar o atendimento.

### RELAÇÃO DE CONVÊNIOS DE RECIPROCIDADE

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Unimed Cabo Frio</li><li>• Unimed Noroeste Fluminense</li><li>• Unimed Norte Fluminense Itaperuna</li><li>• Unimed RS Federação</li><li>• Unimed Circuito das Águas</li><li>• Unimed Guaxupe</li><li>• Unimed Varginha Cooperativa de Trabalho Medico</li><li>• Unimed Sao Sebastião do Paraíso</li><li>• Unimed Ibitinga Cooperativa de Trabalho Medico</li><li>• Unimed de Mococa Cooperativa de Trabalho Medico</li><li>• Unimed Centro Oeste Pta Federação Intrafed Coop Médicas</li><li>• Unimed de Penápolis</li><li>• Unimed de Araçatuba</li><li>• Unimed de Fernandópolis Cooperativa de Trabalho Médico</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Unimed Leste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico</li><li>• Unimed de Bebedouro</li><li>• Unimed de Votuporanga</li><li>• Unimed Anhanguera Cooperativa de Trabalho Medico</li><li>• Unimed de Birigui</li><li>• Unimed Sudoeste Paulista Cooperativa de Trabalho Médico</li><li>• Unimed Monte Alto Cooperativa de Trabalho Médico</li><li>• Unimed de Jaboticabal</li><li>• Unimed São Roque Cooperativa Trabalho Médico</li><li>• Unimed de São José do Rio Pardo</li><li>• Unimed Sjrpreto</li><li>• Unimed Catanduva</li><li>• Unimed Ribeirão Preto Cooperativa de Trabalho Medico</li><li>• Unimed Araraquara</li><li>• Unimed São Carlos</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Unimed Campinas Cooperativa de Trabalho Medico</li><li>• Unimed Limeira Cooperativa de Trabalho Medico</li><li>• Hospital Unimed Três Corações</li><li>• Hapvida</li><li>• Unimed Nacional</li><li>• Unimed Pontal</li><li>• Unimed de Barbacena</li><li>• Unimed de Andradina</li><li>• Unimed São José dos Campos Cooperativa de Trabalho Médico</li><li>• Unimed de Umarama</li><li>• São Francisco Sistemas de Saúde</li><li>• Unimed Monte Carmelo</li><li>• ODONT</li><li>• Unimed Araruama Cooperativa</li></ul> |
|---|---|---|

Fonte: DIOPE/GENEG – dezembro/2023



## 9. INDICADORES DE AUTORIZAÇÕES EMITIDAS

O histórico da Postal Saúde aponta que em 2022, **foram emitidos 1.647.475** (um milhão, seiscentos e quarenta e sete, quatrocentos e setenta e cinco) autorizações. Já em 2023, o número de autorizações atingiu 2.381.438 (dois milhões, trezentos e oitenta e um, quatrocentos e trinta e oito), representando um aumento de **8,41%** (oito vírgula quarenta e um por cento), totalizando 2.581.624 (dois milhões, quinhentos e oitenta e um, seiscentos e vinte e quatro) autorizações. Os principais serviços de saúde utilizados pelos beneficiários foram consultas, internações, serviços de apoio diagnóstico terapêutico (SADT) e odontologia.

**Gráfico 8** - Histórico de Autorizações Emitidas 2021/2022  
(percentual de aumento)



Fonte: DIOPE/GEREG e DIREL/GEPLA - dezembro/2023

↑ **8,4%**  
de aumento



## 10. INDICADORES DE UTILIZAÇÃO

### 9.1. Consultas

Os **beneficiários**, no exercício de 2023, **realizaram 1.163.713** (um milhão, cento e sessenta e três e setecentos e treze) **consultas**, apresentando uma **média de 5** (cinco) **consultas** realizadas **por beneficiário**, a um **preço médio de R\$ 94,79** (noventa e sete reais e setenta e nove centavos) cada consulta.

Observa-se que houve uma **queda** no número **de consultas em 3,18%** em relação ao exercício de 2022. Porém, houve um aumento do preço médio de 4,79%, comparando com o exercício anterior.

**Tabela 5** - Dados de Consultas Médicas realizadas pelos beneficiários

CONSULTAS	2022	2023	% VARIAÇÃO
Quantidade	1.201.973	1.163.713	- 3,18
Preço Médio	R\$90,46	R\$94,79	4,79
Consultas por beneficiário	5,48	5,43	- 0,84

Fonte: DIOPE/GEREG e DIREL/GEPLA – dezembro/2023

**Gráfico 9** - Consultas Médicas - 2022/2023



Fonte: DIOPE/GEREG e DIREL/GEPLA – dezembro/2023



## 9.2. Exames

Foram realizados **5.706.208** (cinco milhões, setecentos e seis e duzentos e oito) **exames laboratoriais e de imagem**, a um **preço médio de R\$ 47,96** (quarenta e sete reais e noventa e seis centavos) por exame, que corresponde a **26,64** (vinte e seis vírgula sessenta e quatro) **exames por beneficiário por ano**.

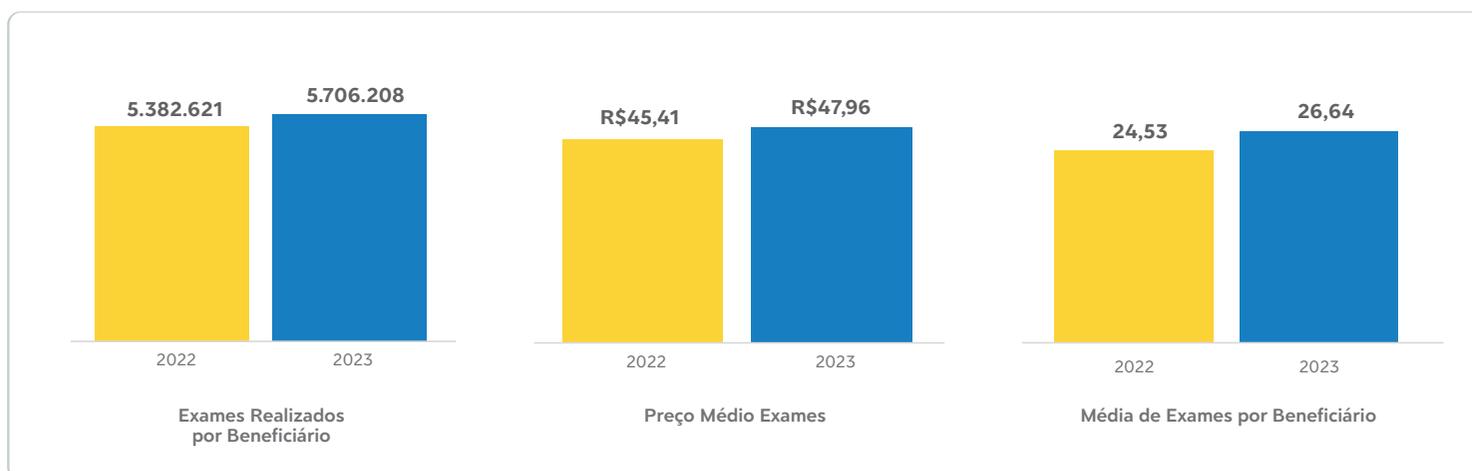
Registra-se um **aumento de 6%** (seis por cento) na utilização dos **serviços de exames**, associada a um **crescimento de 5,61%** (cinco vírgula sessenta e um por cento) no preço médio desses serviços, em que pese o **crescimento de 8,62%** (oito vírgula sessenta e dois por cento) **em relação a utilização por beneficiário**.

**Tabela 6 - Dados de Exames Médicos realizados pelos beneficiários**

EXAMES	2022	2023	% VARIAÇÃO
Quantidade	5.382.621	5.706.208	6,01
Preço Médio	R\$45,41	R\$47,96	5,61
Exames por beneficiário	24,53	26,64	8,62

Fonte: GEREG – GEPLA – dezembro/2023

**Gráfico 10 - Exames - 2022/2023**



Fonte: GEREG – GEPLA – dezembro/2023



### 9.3. Internações

As internações, hospitalar e domiciliar, totalizaram **37.551** (trinta e sete mil, quinhentos e cinquenta e um) a um **preço médio de R\$ 22.076,43** (vinte e dois mil, setenta e seis reais e quarenta e três centavos), com um **tempo médio de internação de 6,9** (seis vírgula nove) dias.

Em comparação com o ano de 2022, no ano de **2023**, as **internações** apresentaram um **aumento de 21,27%** (vinte e um vírgula vinte e sete por cento) na **utilização e de 2,08%** (dois vírgula oito por cento) **nos custos**. Porém, o **tempo médio de internação permaneceu estável em 6,9** (seis vírgula nove) dias.

Tabela 7 - Dados de Internações realizadas pelos beneficiários

INTERNAÇÕES	2022	2023	% VARIAÇÃO
Quantidade	30.966	37.551	21,27
Preço Médio	R\$21.625,76	R\$22.076,43	2,08
Tempo Médio de Internação	6,9	6,9	-

Fonte: GREG - GEPLA - dezembro/2023

Gráfico 11 - Internações - 2022/2023



Fonte: GREG - GEPLA - dezembro/2023



Vale ressaltar que o tempo médio de internações por especialidades também é um referencial importante para observação dos avanços da Operadora por clínica médica, conforme dados:

**Tabela 8** - Média de tempo de internação (em dias)

Tipo	2022	2023	% VARIAÇÃO
Clínica	10,93	11,15	2,01
Cirúrgica	2,38	2,45	2,94
Obstétrica	4,05	3,5	-13,58
Pediátrica	7,21	6,99	-3,05
Psiquiátrica	64,35	66,87	3,92

Fonte: GEREG – GEPLA – dezembro/2023

É possível verificar **reduções nas internações Obstétricas e Pediátricas**, enquanto as demais apresentaram um aumento discreto em comparação ao ano de 2022.

#### 9.4. Novo Fluxo para solicitação de procedimentos cirúrgicos com OPME

Visando aprimorar o **processo de autorização médica** com o objetivo de trazer mais celeridade e a satisfação do beneficiário no acesso à assistência médica e odontológica, em agosto de 2023, foi iniciado o fluxo de “Guias Vinculadas”. **O processo consiste em facilitar a regulação médica**, possibilitando **maior eficácia nas análises das solicitações de procedimentos médicos e de OPME** de forma única no mesmo processo.

Durante os meses de agosto a dezembro de 2023, as **guias vinculadas** passaram a representar **26%** (vinte e seis por cento) **do montante de processos com OPME** da operadora, **representando 41.971** (quarenta e uma mil, novecentos e setenta e uma) senhas em processo único. No cenário anterior, teríamos um valor de no mínimo o dobro de senhas, sendo uma para a internação e outra para o OPME.

#### 9.5. Odontologia

Foram realizados **735.332** (setecentos e trinta e cinco mil, trezentos e trinta e dois) **atendimentos odontológicos**, contabilizando as consultas e os procedimentos odontológicos.

Esse número corresponde a **3,43** (três vírgula quarenta e três) **procedimentos odontológicos por beneficiário**, com **preço médio de R\$ 80,56** (oitenta reais e cinquenta e seis centavos) **por procedimento**.



Em comparação ao ano de 2022, em 2023, os **serviços odontológicos** apresentam um **crescimento** da utilização de **12,31%** e dos **custos de 7,70%**, com **ampliação** do número de **consultas** de **15,10% por beneficiário**.

**Tabela 9** - Dados de atendimentos odontológicos realizados

ODONTOLOGIA	2022	2023	% VARIAÇÃO
Quantidade	654.726	735.332	12,31
Preço Médio	R\$74,80	R\$80,56	7,70
Consultas por beneficiário	2,98	3,43	15,10

Fonte: GREG - GEPLA - dezembro/2023

**Gráfico 12** - Procedimentos Odontológicos realizados - 2022/2023



Fonte: GREG - GEPLA - dezembro/2023



## 9.6. Tele consulta

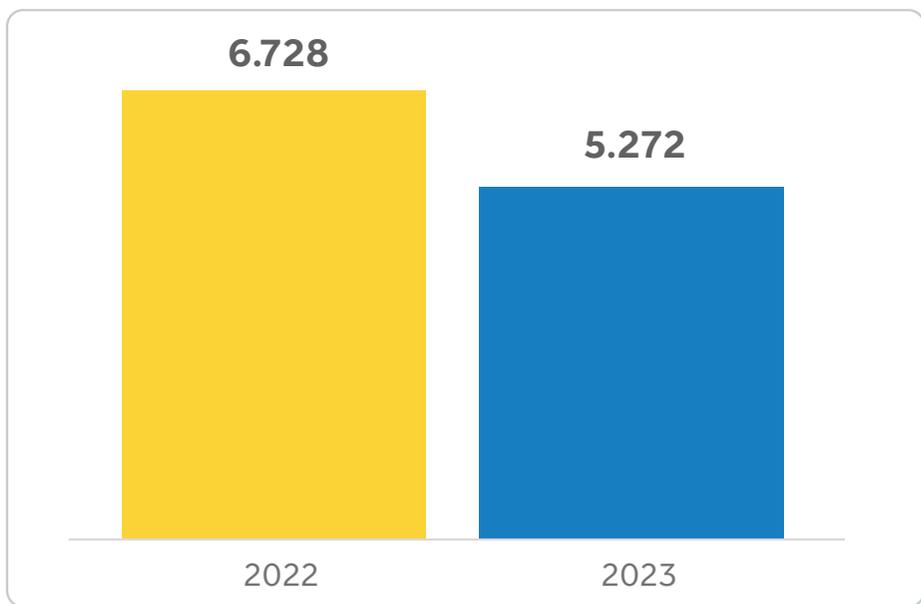
Devido a pandemia ocasionada pela COVID-19, os atendimentos médicos virtuais foram implementados e mantidos mesmo após o controle da taxa de contaminação. Sendo assim, em **2023**, foram realizados **5.272 atendimentos**. Já em **2022**, foram **6.728 atendimentos**, registrando assim uma **queda de 21,64%** na utilização desses serviços, conforme visto a seguir:

**Tabela 13** - Quantidade de Teleconsultas realizadas

Teleconsultas	2022	2023
Quantidade	6.728	5.272

Fonte: GEREG – GEPLA – dezembro/2023

**Gráfico 13** - Quantidade de Teleconsultas realizadas



Fonte: GEREG – GEPLA – dezembro/2023

# 10



## ***Programa de Saúde Ocupacional***





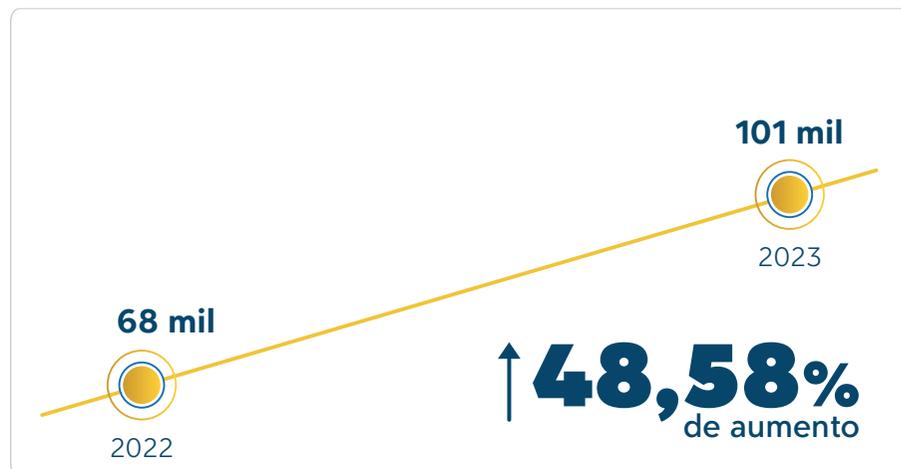
## 10. PROGRAMA DE SAÚDE OCUPACIONAL

A Postal Saúde mantém Convênio com sua Mantenedora para prestação de **ações de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças dos empregados dos Correios**. Isso inclui a realização dos exames do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) - Periódico, Admissional, Demissional, Mudança de Risco Ocupacional e Retorno ao Trabalho, além dos programas de Conservação da Voz (PCV) e Cinesioterapia Laboral (PCL), bem como atendimentos relativos a acidentes de trabalho/doença ocupacional, e demais serviços relacionados à saúde ocupacional, mediante solicitação.

Em **2023** a Postal Saúde **alcançou seu maior percentual de execução dos exames do PCMSO** em relação aos empregados elegíveis para o ano, desde o Convênio pactuado em 2017. Foram realizados **65.043** (sessenta e cinco mil e quarenta e três) **exames**, representando a **execução de 85% dos empregados elegíveis** para o ano de 2023.

Ademais, foram registrados **35.994** atendimentos relacionados aos demais programas e serviços de saúde ocupacional executados pela empresa. **Totalizando 101.037 serviços de saúde ocupacional.**

Gráfico 14 - Comparativo de Serviços Ocupacionais - 2022-2023



Fonte: GEASA - dezembro/2023

*Esses atendimentos refletem o compromisso da Postal Saúde e de sua mantenedora com o bem-estar dos empregados dos Correios, abrangendo o acompanhamento integral das necessidades dos funcionários conforme os programas operacionalizados. Isso inclui o cuidado pós-acidente, preservação da saúde bucal, suporte relacionado às atividades laborais, bem como a promoção e prevenção da saúde ocupacional de maneira abrangente.*

# 11



## ***Gestão de Saúde***



## 11. GESTÃO DE SAÚDE

A Postal Saúde implementou ações alinhadas à estratégia da Operadora, com vistas garantir atenção à saúde de qualidade e à redução do custo assistencial, no intuito de manter o equilíbrio econômico-financeiro da Operadora.

Dentre **as principais ações**, destacam-se:

- a **expansão da Atenção primária à Saúde**,
- a **gestão da internação hospitalar**,
- a **redução do custo no fornecimento de medicamentos quimioterápicos orais em domicílio**,
- a **ampliação da utilização dos hospitais de transição**,
- a **gestão de OPME**,
- e o **aperfeiçoamento da negociação** com a **rede credenciada** e **fortalecimento dos convênios**.

### 11.1. Saúde & Família

Em 2022 a Postal deu início a expansão de localidades com cobertura deste modelo de cuidado, sem a cobrança de coparticipação para os atendimentos realizados pela Atenção Primária à Saúde (APS), a seguir:

Deste modo, a Operadora deu **continuidade na estratégia de expansão e em 2023** atingiu novos patamares, assim, o Mapa da APS no Brasil encontra-se da seguinte forma:

**Gráfico 15** - Implantação da Atenção Primária a Saúde (APS) - Brasil



Fonte: DIOPE/GEASA – dezembro/2023



Até dezembro de 2023 foram **engajados na Estratégia Saúde & Família 5.534** (cinco mil quinhentos e trinta e quatro) **beneficiários** resultando em **8.942** (oito mil novecentos e quarenta e dois) **atendimentos com profissionais médicos, de enfermagem, de nutrição, de psicologia** dentre outros conforme a necessidade de cada um.

Foram executados **131** (cento e trinta e um) **eventos** nas localidades que possuem cobertura dos serviços **para divulgação, captação de novos beneficiários e estímulo aos engajamentos** dos adscritos.

**Tabela 10** - Eventos APS realizados por localidade

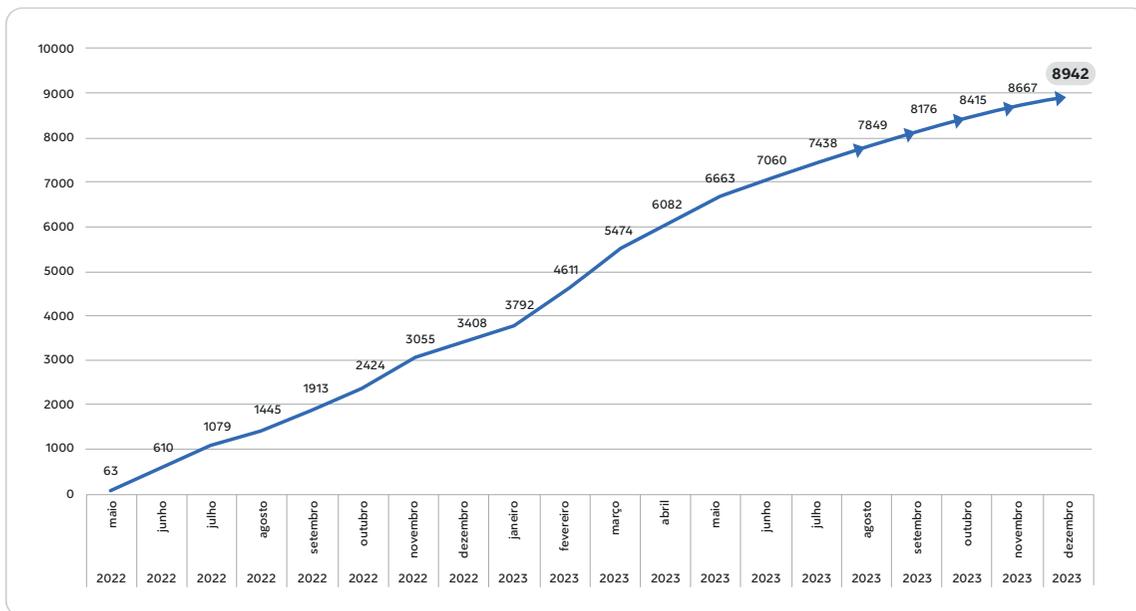
Unidades da Postal Saúde	Prestadores	Número de Eventos 2023
UAR-ES	KORA	6
UAR-SPM	GRUPO DASA	17
UAR-RJ	GRUPO DASA	9
UAR-DF	GRUPO DASA	22
UAR-BA	D.O.C-SAÚDE PERSONALIZADA	14
UAR-MG	D.O.C-SAÚDE PERSONALIZADA	26
UAR-MS	IRON FIT- APS DIGITAL	4
UAR-MA	IRON FIT- APS DIGITAL	19
UAR-RN	IRON FIT- APS DIGITAL	2
UAR-AL	IRON FIT- APS DIGITAL	1
UAR- SPI	IRON FIT- APS DIGITAL	1
UAR- SC	Serviço Próprio	5
UAR- PB	Serviço Próprio	5
<b>TOTAL</b>		<b>131</b>

Fonte: GEASA – dezembro/2023



Destaca-se a evolução das adesões nas localidades cobertas pelos serviços da APS:

**Gráfico 16 - Evolução das Adesões APS**



Fonte: GEASA – dezembro/2023

**Gráfico 17 - Percentual de crescimento de adscrições 2022/2023**



Fonte: GEASA – dezembro/2023

A **Estratégia Saúde & Família** é um **modelo** de **organização para a oferta de ações e serviços de saúde**, de **Nível Primário de Atenção à Saúde aos beneficiários da Postal Saúde**, com enfoque no cuidado, tendo por **propósito promover a saúde de forma contínua e integral**.

O fortalecimento da APS permite que os beneficiários a identifiquem como modelo de cuidado de referência, possibilitando que seu papel de coordenação e integração com os demais níveis seja exercido de forma adequada. A Estratégia Saúde & família **garantirá uma melhor experiência do usuário ao longo de sua jornada de prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação**.



## 11.2. Gestão da internação domiciliar

O plano de saúde CorreiosSaúde II contempla uma **cobertura adicional** que está além da assistência médica dentro do ambiente hospitalar, entre elas, a **Internação Domiciliar (Home Care)**.

Esse atendimento é destinado aos pacientes com internações prolongadas ou frequentes, portadores de doenças crônicas terminais ou agudas com estabilidade clínica, cuja internação em regime domiciliar trará conforto ao paciente e familiares, bem como benefícios financeiros para assegurar assistência à saúde.

No exercício de **2023**, essa **modalidade de atendimento apresentou um custo evitado de R\$ 844.984,54** (oitocentos e quarenta e quatro mil, novecentos e oitenta e quatro reais e cinquenta e quatro centavos) considerando as propostas de orçamento e a efetiva contratação.

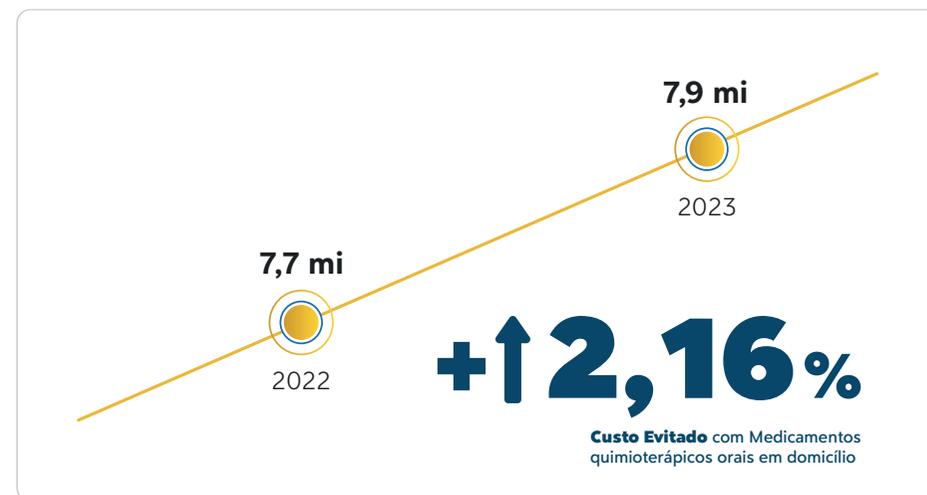
2023

**+ R\$844mi**  
custo evitado

## 11.3. Gestão do fornecimento de medicamentos quimioterápicos orais em domicílio

O valor de custo evitado é 2,16% maior que o valor evitado no ano de 2022, devido a renegociação dos parâmetros remuneratórios acordados em contrato com os fornecedores.

Tabela 11 - Valor Evitado - Medicamentos quimioterápicos orais em domicílio



Fonte: GESES - dezembro/2023



#### 11.4. Gestão dos Hospitais de Transição

Foram realizadas ações para ampliação da capacidade hospitalar e aumento do número de pacientes elegíveis ao perfil do serviço. Pois, comparado a uma internação prolongada em um hospital geral, os hospitais de transição podem ser mais econômicos, pois concentram-se em serviços específicos, evitando custos desnecessários.

No exercício de **2023**, houve **aumento de 48%** de **beneficiários atendidos** por esses prestadores, **totalizando 91 atendimentos**.

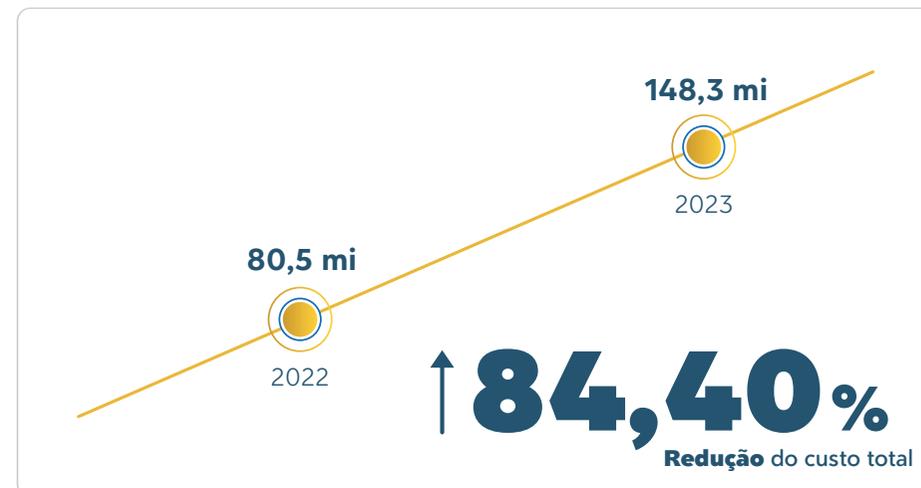


#### 11.5. Órteses, Próteses e Materiais Especiais - OPME

A estratégia de gestão de OPME da Postal Saúde, tem contribuído desde 2019, para promover inovação nos serviços de assistência à saúde. Em 2022, a Operadora consolidou seu modelo de gestão, com a definição de padrões de negociação, protocolos e leilões para aquisição de OPME.

Em **2023**, o **custo evitado foi de R\$ 148.394.605,14** (cento e quarenta e oito milhões, trezentos e noventa e quatro mil, seiscentos e cinco reais e quatorze centavos), representando uma **redução de 84,20%** (oitenta e quatro vírgula vinte por cento) **do custo total das guias de OPME** que transitaram pelo setor de cotação e aquisição da Postal Saúde.

Gráfico 18 - Valor Evitado - OPME



Fonte: GESES – dezembro/2023



O valor total indicado engloba a **eficácia nas negociações**, competência na análise técnica e o potencial de economia oriundo dos processos encaminhados para a realização de Junta Médica.

**Tabela 12** - Componentes do Custo Evitado - OPME

Componentes do Custo evitado	Valor (milhões)
Por Negociações	R\$ 39.394.961,62
Por Consensos Médicos	R\$ 28.448.614,96
<b>Custo Evitado com Junta Médica*</b>	<b>R\$ 80.551.028,56</b>

Fonte: GESES - dezembro/2023

## 11.6. Negociação com a Rede Credenciada

A **Postal Saúde** tem atuado **junto a sua rede credenciada**, analisando custos, **mitigando riscos de sinistralidade**, dentre outras ações desenvolvidas no âmbito nacional para que, enquanto Operadora de Saúde, mantenha-se perene e sustentável no mercado de saúde suplementar.

Em 2023, destacam-se tratativas de **redimensionamento de rede** em diversos estados, que **proporcionou** uma **economicidade** (custo evitado) de **R\$ 9.290.849,04** (nove milhões, duzentos e noventa mil, oitocentos e quarenta e nove reais e quatro centavos) nas despesas **assistenciais** da operadora.

**+R\$9,2mi**  
*de economicidade frente  
às redes credenciadas*  
**2023**

# 12



## **Relacionamento**





## 12. RELACIONAMENTO

A **Postal Saúde** dispõe de **canais de atendimento** nas modalidades **presencial, de voz e virtual**, com a finalidade de fornecer orientações gerais sobre os planos e seus regulamentos, orientações sobre coberturas, direitos e deveres dos assistidos, acompanhamento de autorizações e liberações em geral, além de acolher elogios, sugestões e reclamações.

### Os canais se dividem em:

- Central de Atendimento 24 horas;
- Atendimento Online;
- Atendimento presencial nas Regionais; e
- Ouvidoria.

Apresenta-se a seguir as informações sobre a performance de cada canal.

### 12.1. Central de Atendimento e Atendimento Online

Funciona 24h por dia, 7 (sete) dias por semana. Nesses canais, o beneficiário pode solicitar informações relacionadas à rede credenciada em âmbito nacional, sobre autorizações médicas e odontológicas, alteração cadastral, auxílio na emissão de extrato de despesas médicas e odontológicas, solicitação de demonstrativo de IR e alteração de senha, entre outros serviços.

**Tabela 13** - Dados de atendimentos realizados na Central de Atendimento - 2023

Central de atendimento	2023
Taxa de resolutividade da central de atendimento	66,17%
Média de atendimento mês	32.498
Percentual de solicitação no atendimento telefônico	90,75%
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	00:08:38

Fonte: DIREL/GEREL - dezembro/2023

Considerando os serviços prestados pela Central de Atendimento, o Índice de **Satisfação dos Beneficiários em 2023** foi de **91,82%**.

**91,82%**  
de satisfação dos Beneficiários



## 12.2. Atendimento Presencial nas Regionais

A Postal Saúde proporcionou **atendimento presencial em 28** (vinte e oito) **localidades**, abrangendo todas as unidades federativas, totalizando **36.073** atendimentos em 2023.

# 36.073

*Atendimentos presenciais em 2023*

A quantidade de **atendimentos presenciais realizados em 2023**, representou **4.482** (quatro mil, quatrocentos e oitenta e dois) atendimentos a mais que o ano de 2022.

## 12.3. Ouvidoria

A Ouvidoria da Postal Saúde dispõe de uma equipe especializada e dedicada para melhor acolher e tratar as manifestações de nossos beneficiários de forma personalizada e apresentar uma solução aos seus questionamentos. Nesse canal, são registradas elogios, consultas, sugestões, reclamações sobre os serviços prestados e solicitações de reanálise de negativas de procedimentos.

**Tabela 15** - Dados de atendimentos realizados pela Ouvidoria em 2023

OUVIDORIA	2023
Quant. de demandas	5.562
Tempo médio atendimento (dias úteis)	6,45
Ouvidoria externa	5.553
Ouvidoria interna	9

Fonte: OUVID - dezembro/2023

Conforme previsto na RN 395/2016, o beneficiário também pode acionar a Ouvidoria para solicitar reanálise de pedido de procedimento e/ou serviço de assistência médica negado pela operadora. Neste sentido, a Postal Saúde recebeu, em 2023, uma média de 17 (dezessete) protocolos de solicitações de reanálise de procedimentos.

No referido ano, 42,92% das solicitações de reanálises foram convertidas e autorizadas. Tais conversões ocorreram devido a apresentação de novos documentos, como laudos, pareceres, pedido médico/odontológico, imagens, entre outros, que permitiram uma nova avaliação.



## 12.4. Canal “Reclame Aqui”

Outra forma utilizada pela operadora para acompanhamento da satisfação do beneficiário, visando a melhoria contínua, é a **Plataforma ‘Reclame Aqui’**. De acordo com a **pesquisa realizada com os beneficiários** que tiveram suas demandas atendidas por meio da plataforma, **a reputação da Operadora foi classificada como “Bom”** em 2023, conforme a seguir:

**Gráfico 19** - Informações e classificação da operadora no “Reclame Aqui”



Fonte: OUID – Site Reclame Aqui – dezembro/2023

# 13



## **Governança Corporativa e Gestão**





## 13. GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

Conforme conceito do IBGC - Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, a Governança corporativa é o sistema pelo qual as empresas e demais organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre sócios, conselho de administração, diretoria, órgãos de fiscalização e controle e demais partes interessadas.

Dado o conceito e em consonância com a Resolução Normativa nº 518/2022, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que versa sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, a Postal Saúde, em 2023, empreendeu esforços nesse tema, para implementar as melhores práticas de mercado, conforme as seguintes ações:

### 13.1. Compliance

Com o objetivo de garantir a conformidade com as leis e regulamentos, tanto externos quanto internos, mitigação de riscos reputacionais, além de promover uma cultura de ética e integridade corporativa alinhada com as diretrizes estratégicas da Operadora, foram realizadas diversas ações voltadas à melhoria contínua do Programa de Integridade.

Como parte dessas ações, foi realizada a revisão dos normativos vinculados ao Programa de Integridade de acordo aos preceitos estabelecidos pela Lei Anticorrupção nº12.846/13, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais nº 13.709/18 e Resolução Normativa RN 518, garantindo a conformidade com as exigências legais e regulatórias.

A revisão do Programa de Integridade, Código de Conduta e Integridade, Política Anticorrupção, Política de Diligências e Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro, foram aprovados em reuniões dos órgãos colegiados.

Além dos normativos revisados, foi **lançado o Portal da Operadora** (<https://www.postalsaude.com.br/portal-de-governanca/>), que apresenta os documentos norteadores do programa como políticas, relatórios, atas, entre outros, além de promover transparência, com as demonstrações financeiras e contábeis, bem como apresentação dos relatórios e atas de acordo com as diretrizes da RN 518/22 e as boas práticas de governança corporativa.



Figura 9 - Forma de Acesso ao Portal de Governança

The image shows a screenshot of the Postal Saúde website. At the top, there is a navigation bar with the Postal Saúde logo and the slogan "Sua vida, nossa existência". To the right, there is a search bar with the text "Digite o que está procurando" and an "OK" button. Below the search bar, there are links for "Intranet" and "Webmail".

The main content area is divided into several sections. On the left, there is a vertical navigation menu with the following items: "Central do Beneficiário", "Minha Postal", "Conheça seu plano", "Perguntas frequentes", "Documentos", "Financeiro", "Estratégia Saúde & Família", "Central de Atendimento", "Comunicados (CBE)", "Central do Aposentado", "Financeiro", "Emissão de boleto", "Central de Atendimento", "Comunicados (CBE)", "Central do Credenciado", "Autorizador web", "Faturamento", "Documentos", "Comunicados (CRC)", "Central de Atendimento ao Credenciado", "Como se credenciar", "Portal TISS", "Institucional", "Portal de Governança", "Ouvidoria", "Canal de Denúncias", "Editais Licitações", and "Trabalhe Conosco". The "Portal de Governança" item is highlighted with a yellow arrow pointing to a callout box that says "Clique aqui para acessar o Portal da Governança".

The main content area features a large banner with the text "Conheça a Estratégia Saúde & Família" and a sub-headline "Os atendimentos realizados no âmbito da Estratégia Saúde & Família não terão coparticipação das despesas médicas." Below the banner, there are three circular icons: "guia saúde", a navigation icon, and "boleto". To the right of the banner, there is a "Quadro de avisos" section with the text "Filiais Amapá e Santa Catarina Sem expediente na terça-feira (19/3), devido ao feriado".

Below the banner, there is a section titled "PORTAL DE GOVERNANÇA" with the text "Aqui, você encontra informações sobre a gestão de sua Operadora, e com isso, acompanha as evoluções administrativas e econômico-financeiras da Postal Saúde." Below this section, there are three circular icons: "Estratégia", "Governança Corporativa", and "Relatórios Normativos".

Fonte: SEGOV – Dezembro/2023

Para acessar o Portal da Governança, visite o endereço eletrônico <https://www.postalsaude.com.br/portal-de-governanca/>



Em complemento, dentre as **ações de melhoria**, destaca-se a implementação de sistema informatizado, que **automatizou o processo de buscas nas investigações de Due Diligence**, com o intuito de validar dados previamente informados e avaliar riscos por meio das informações retornadas pelo sistema, permitindo maior confiabilidade na gestão de contratos dos provedores externos da Operadora.

No que se refere ao pilar de comunicação e treinamentos, foram promovidas diversas ações na Operadora visando o fortalecimento e a disseminação da cultura organizacional voltada à Integridade e temas afetos ao programa de privacidade e proteção de dados.

### 13.2. Adequação às diretrizes da RN 518

Em **2023**, foi **finalizado o projeto de adequação da Postal Saúde à Resolução Normativa RN nº 518/2022**, que estabelece diretrizes gerais sobre adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, e que objetiva dar solvência às operadoras de planos de assistência à saúde.

Em atendimento à obrigação regulatória, a Postal Saúde passou pela avaliação da Auditoria Independente, que atestou a adoção integral das práticas de governança corporativa, ao que preconiza o normativo em comento.

Assim destacamos, que a Postal Saúde passou com êxito pela auditoria, demonstrando o comprometimento da Operadora com as práticas consolidadas de Governança.

### 13.3. Adequação às Diretrizes da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

Diversas ações com foco na aproximação dos colaboradores sobre a temática de privacidade e proteção de dados foram realizadas e, dentre elas, a revisão e implementação das novas versões das Políticas de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e de Resposta à Incidentes.

Outro importante resultado, foi a **automatização dos processos de gestão de dados**, com a contratação de software específico que garante a gestão dos tratamentos de dados, que está vinculado ao portal de privacidade de dados (<https://www.postalsaude.com.br/portal-lgpd/>), canal constante do Portal de Governança, onde os titulares de dados podem realizar as requisições de direitos relativos aos seus dados pessoais, bem como demais dúvidas e orientações correspondentes ao tema.

A Postal Saúde segue com relevantes avanços no acultramento em privacidade de dados, onde todos os colaboradores possuem contato direto com a área responsável pela gestão de dados pessoais e, no dia a dia, podem sanar suas dúvidas e aprimorar a segurança dos dados constantes nos processos da Operadora.





## 13.6. Reuniões dos Colegiados

Um dos alicerces fundamentais que sustentam o êxito da Postal Saúde reside nas reuniões periódicas dos colegiados, momentos cruciais em que líderes, gestores e demais partes interessadas convergem para discutir estratégias, avaliar desempenhos e traçar diretrizes para o futuro.

As reuniões dos colegiados são espaços de diálogo, onde as deliberações convergem para moldar decisões coletivas, permitindo antecipar desafios e explorar oportunidades de forma mais abrangente.

A Postal Saúde acredita que a divulgação clara de informações e a condução ética dos negócios são essenciais para estabelecer e manter a confiança de nossos beneficiários, parceiros e demais stakeholders.

Por esse motivo, a Postal Saúde, por meio do Portal de Governança, disponibiliza a prestação de contas, refletindo o compromisso com a transparência. Assim, a divulgação de informações relevantes, tanto positivas quanto desafiadoras, é uma prática rotineira, demonstrando nossa disposição para enfrentar questões de maneira aberta e honesta.

Para manter a transparência e a linearidade de informações, foi **criado o “Momento PRESI” onde o Diretor-Presidente destaca os principais assuntos e medidas adotadas pela diretoria e pelos órgãos colegiados, além de responder a perguntas e sugestões dos empregados.**

Tabela 20 - Reuniões do Colegiado 2023



Fonte: SEGOV – dezembro/2023

Todas as atas estão disponíveis no Portal de Governança da Postal Saúde no endereço eletrônico <https://www.postalsaude.com.br/portal-de-governanca/>.



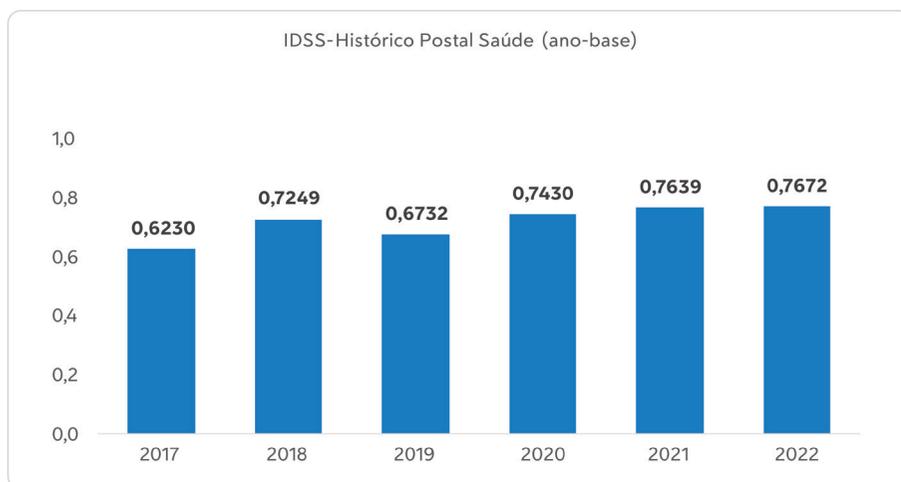
### 13.7. Programa de Qualificação das Operadoras

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) avalia anualmente, e de forma compulsória, todas as operadoras atuantes no mercado de saúde suplementar por meio de 31 indicadores, classificados em quatro dimensões, que englobam todo o escopo da operação de uma operadora de plano de saúde privado, além de um indicador bônus, para operadoras com certificado de acreditação, que pode incidir na nota final da operadora.

A pontuação de cada indicador, bem como das dimensões, pode variar entre 0 (zero) e 1 (um), onde 1 (um) é a melhor nota.

Desta forma, destaca-se que **a Postal Saúde manteve o patamar de ótimo desempenho já conquistado nos anos-base de 2020 e 2021**, obtendo assim o **resultado superior à média da modalidade de autogestões de grande porte**, conforme histórico abaixo:

**Gráfico 20** - Histórico de Resultados do IDSS, por ano-base



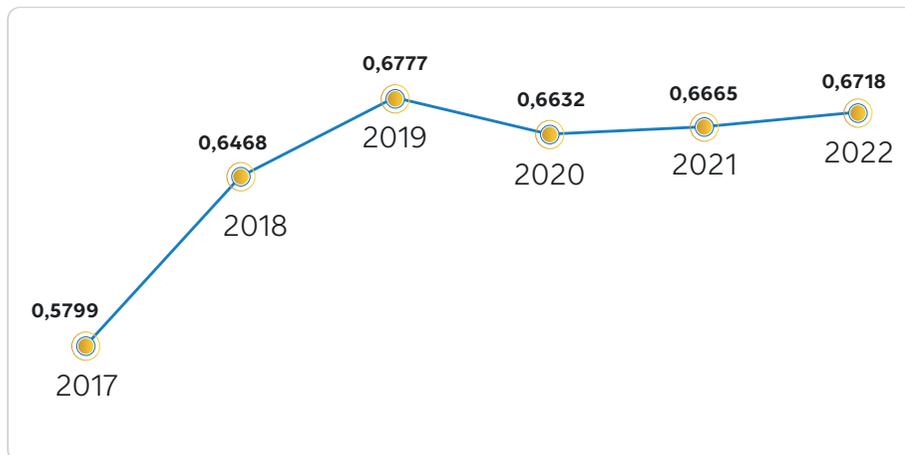
Fonte: Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

**0,7672**  
*Postal Saúde entre as Operadoras  
com melhor pontuação*



Destaca-se ainda o histórico dos resultados de cada dimensão, desde o ano de 2017, o que comprova que a Postal Saúde vem evoluindo em seus processos e melhorando seus resultados ano após ano:

**Gráfico 22** - Histórico de pontuação do IDQS



Fonte: Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

É possível verificar que o IDQS, ano-base 2022, teve progressão, em comparação ao ano-base de 2021, o que significa que os beneficiários retornaram aos atendimentos eletivos e de prevenção após o período de pandemia por COVID-19, ocorrido nos anos 2020 e 2021, que inibiu a população a procurar este tipo de atendimento. Portanto, tornando-se o melhor resultado dos 5 (cinco) anos analisado.

**13.7.1. Garantia de Acesso (IDGA):** condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.

**Gráfico 23** - Histórico de pontuação do IDGA



Fonte: Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

No caso do IDGA, houve uma discreta melhora na pontuação em relação ao ano-base 2021, tornando-se o segundo melhor resultado da série analisada.



**13.7.2. Sustentabilidade no Mercado (IDSM):** monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando o equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.

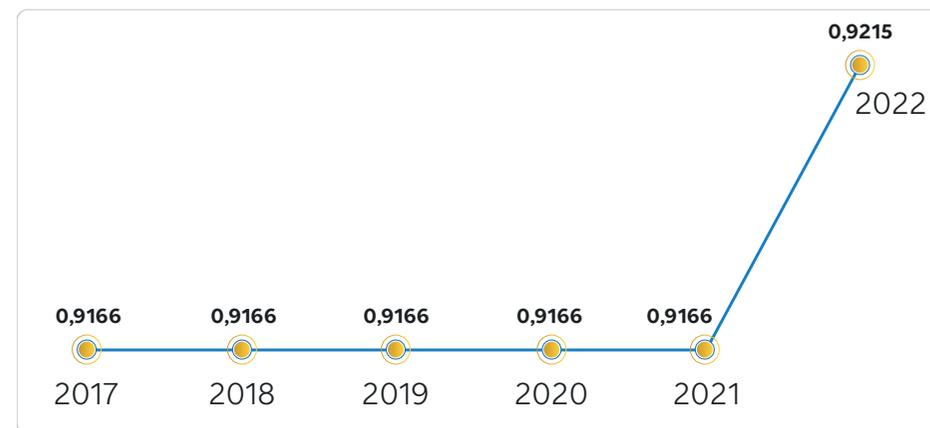
**Tabela 24 - Histórico de pontuação do IDSM**



Fonte: Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

**13.7.3. Gestão de Processos e Regulação (IDGR):** essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

**Tabela 25 - Histórico de pontuação do IDGR**



Fonte: Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

Nesta dimensão, a pontuação sofreu uma progressão em relação aos demais períodos. Isto ocorreu devido ao indicador “4.4. Proporção de Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde” que obteve a pontuação 0,0270.

As informações referentes ao Programa de Qualificação de Operadoras (PQO) estão descritas no endereço: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>.

# 14



## ***Pesquisa de Satisfação Beneficiários***



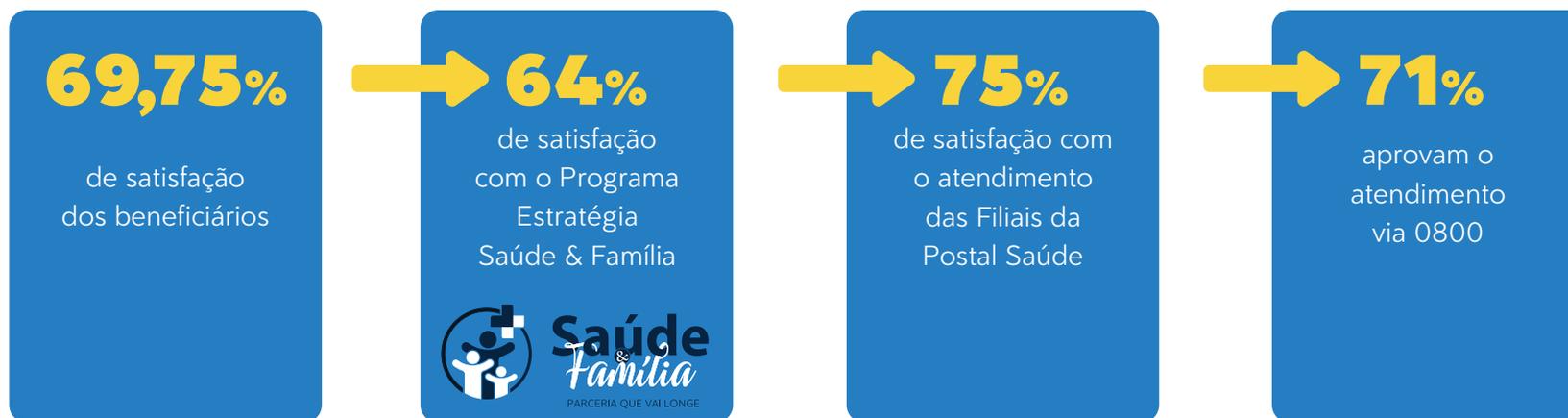


## 14. Pesquisa de Satisfação - Beneficiários

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde é um dos componentes do Programa de Qualificação das Operadoras (PQO) e tem como finalidade aumentar a participação do beneficiário na avaliação dos serviços oferecidos pelas operadoras.

Com o resultado obtido foi possível constatar que **69,75%** (sessenta e nove vírgula setenta e cinco por cento) **dos beneficiários titulares e dependentes** do plano de saúde, estão **satisfeitos** com o plano e o recomendariam para seus colegas e familiares, além disso, de acordo com a pesquisa realizada:

- **64% dos participantes da Estratégia Saúde e Família avaliam de forma positiva a experiência;**
- **71% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento do 0800 / Fale Conosco;**
- **75% dos beneficiários estão satisfeitos com o atendimento Filiais da Postal Saúde no seu estado; sendo que desses, a satisfação dos aposentados ultrapassa os 96%.**
- **77% dos participantes da pesquisa que utilizam as redes sociais da Postal Saúde, avaliou de forma satisfatória com o Instagram, Facebook e YouTube.**



# 15



## ***Gestão de Pessoas***





## 15. Gestão de Pessoas

A Postal Saúde empreendeu um conjunto de estratégias e práticas com o objetivo de cuidar e desenvolver seus colaboradores. Todas essas ações contribuíram para criar e manter um ambiente de trabalho mais saudável, produtivo e motivador. A Postal Saúde tem buscado se tornar uma empresa mais atraente para novos talentos e para seus clientes.

**Pesquisa de Clima Organizacional** foi disponibilizada para os empregados e contou com a **participação de 406** (quatrocentos e seis) **colaboradores**, com **resultado geral de 82,26%** (oitenta e dois vírgula vinte e seis por cento) **de concordância**.

**Ampliação** do número de **parcerias institucionais**, totalizando assim **13 instituições**, das quais **sete educacionais**, **1 cooperativa de reciclagem**, **2 drogarias**, **uma farmácia de manipulação**, **uma empresa de tecnologia** e **uma focada na saúde dos colaboradores**.

Foram **realizados 2.415** (dois mil, quatrocentos e quinze) **treinamentos na Operadora**, dos quais **1181** (hum mil, cento e oitenta e um) **foram internos** e **1234** (hum mil, duzentos e trinta e quatro) **externos**, com a **capacitação de 589** (quinhentos e oitenta e nove) **colaboradores** e **18591** (dezoito mil, quinhentos e cinquenta e uma) **horas** e 50 (cinquenta) minutos **de capacitação**.

Reforçando o compromisso com a representatividade e a igualdade de gênero, atualmente a Postal Saúde conta com 345 (trezentos e quarenta e cinco) colaboradoras, onde 47 (quarenta e sete) ocupam cargos de gestão. O objetivo é a valorização das mulheres e reconhecimento de sua importância como gestoras, beneficiárias, prestadoras de serviço e em todos os demais papéis desenvolvidos na Operadora, contribuindo com uma gestão cada vez mais eficaz e profissional.





## 15.1. Ações Sociais

A Postal Saúde anunciou a abertura da **Campanha Solidária 2023**, ação que buscou arrecadar doações para instituições filantrópicas do Distrito Federal. O objetivo da Operadora é despertar a solidariedade em cada equipe e ajudar aqueles que mais precisam.

Foram arrecadados agasalhos, roupas, produtos de higiene e alimentos para doações. As ações foram realizadas pela Postal Saúde, com a participação dos colaboradores.



Além disso, a operadora realizou as seguintes ações:



### Doação de Sangue

A campanha de doação de sangue promoveu e estimulou a conscientização dos empregados sobre a importância da doação de sangue. Os empregados aderiram à campanha de forma voluntária e ajudaram a salvar vidas.

### Papai Noel dos Correios

A campanha despertou a solidariedade entre os empregados, com a adoção de cartinhas de crianças carentes, a fim de promover um Natal com mais alegria para as crianças adotadas.



# 16



## ***Investimento Tecnológico***



## 16.1. Investimento Tecnológico

Com o objetivo de **melhorar a segurança da informação** e **otimizar as operações** da Postal Saúde para melhor atender os beneficiários, foi realizado a troca de todo parque tecnológico da Sede e de todas as Unidades de Representação Regional – URR e Núcleos de Atendimento Regional – NAR.

Cabe destacar que a maior parte dos computadores e notebooks que foram trocados, tinham mais de 10 (dez) anos de uso, o que causava diversos transtornos como lentidão, trocas e manutenções constantes de peças e componentes, riscos na segurança das informações etc.

Isto representa um retorno positivo a longo prazo devido à maior eficiência, produtividade e segurança dos dados, que impacta diretamente no atendimento dos beneficiários e prestadores.

- ✓ **Aquisição de 550 computadores;**
- ✓ **Aquisição de 30 notebooks.**
- ✓ **Implantação de novas tecnologias de segurança da informação:**
- ✓ **Implantação de nova versão do banco de dados oracle (upgrade da versão basic para enterprise), permitindo um ambiente seguro para o banco de dados;**
- ✓ **Implantação de uma ferramenta de inspeção de dados, que tem como foco apoiar na identificação e prevenir possíveis ameaças cibernéticas, trazendo maior desempenho no acesso à internet pelos colaboradores;**
- ✓ **Contratação de um Security Operation Center;**
- ✓ **Internalização de Unidades Regionais na rede da Postal saúde, durante o ano de 2023 foram internalizadas 9 unidades**

# 17



## *Perspectivas para o exercício 2024*





## 17. PERSPECTIVAS PARA O EXERCÍCIO DE 2024

*“É possível que o ano de 2024 seja melhor para toda a saúde suplementar, mas é preciso que a economia ande em ordem. Se não tivermos um déficit muito grande, os juros continuarem caindo e a atividade retomar, o cenário será melhor para todos, inclusive o setor da saúde”, (José Cechin, superintendente executivo do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar – IESS).*

Durante o período crítico da pandemia causado pela COVID-19 (2020 e 2021), a saúde suplementar sofreu drásticos efeitos econômicos com redução do número de beneficiários, aumento das despesas assistenciais e da inflação do setor.

A partir de 2023, o setor vem apresentando uma recuperação. Conforme divulgado pela ANS, até o “mês de dezembro, o setor totalizou mais de 51 milhões de usuários em planos de assistência médica - é a primeira vez que esse segmento supera essa marca.”

Seguindo a mesma tendência do mercado, a Postal Saúde planeja para o próximo exercício (2024) adotar as seguintes medidas para aprimorar seus processos, ampliar e garantir maior qualidade nos serviços prestados, mantendo a sustentabilidade econômica-financeira da operadora:

- ✓ **Aprimoramento da Governança Corporativa com a implementação da Política e da Agenda da Sustentabilidade Ambiental, Social e de Governança Corporativa (Environmental, Social and Governance) - ESG;**

- ✓ **Reorientação da estratégia de Comunicação Institucional para fortalecer a imagem institucional e ampliar, ações institucionais, campanhas internas e externas, e demais matérias relacionadas ao bem-estar dos beneficiários;**
- ✓ **Realinhamento da estratégia da Operadora, com a aprovação do Plano Estratégico (2024-2027) da Operadora;**
- ✓ **Intensificação da Atenção de Primária à Saúde – APS, com a implementação do Programa Estratégia Saúde&Família em todo território nacional, um modelo de atenção baseado na gestão populacional, com foco na coordenação do cuidado, com ações de prevenção na assistência integral à saúde, com foco na redução de custo;**
- ✓ **Implementação de Ações de Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças, para promover a conscientização sobre a importância da adoção de hábitos saudáveis para prevenir doenças, assim como desenvolver conexão com o beneficiário para comunicação continuada e transparente, assegurando o acesso às informações de forma regionalizada, humanizada, com proximidade e qualidade;**
- ✓ **Aperfeiçoamento da Jornada do Cliente junto à Postal Saúde, por meio da modernização do atendimento ao beneficiário com objetivo de assegurar eficiência e qualidade à experiência oferecida, por meio da automatização e integração de processos dos multicanais de relacionamento de atendimento on-line e autosserviço por aplicativo;**



- ✓ **Implantação do Clube de Benefícios da Postal Saúde**, programa de vantagens especiais para os beneficiários, com ofertas de descontos exclusivos em uma variedade de lojas parceiras;
- ✓ **Contratação de empresa especializada para elaboração e implantação do Plano de Cargos, Carreiras e Salários - PCCS** da Postal Saúde. Trata-se de um instrumento de gestão que define a arquitetura e hierarquização de cargos e funções, além de um direcionador para empresa e colaboradores.
- ✓ **Intensificação do uso de tecnologia com a integração dos sistemas de gestão de saúde e o Enterprise Resource Planning (ERP)** para os processos de monitoramento da sustentabilidade dos Planos de Saúde e da gestão do cuidados da Operadora, com objetivo de atuar com uso de inteligência artificial para prevenir fraude, assegurar eficiência operacional nas autorizações dos serviços de saúde e reduzir os custos dos serviços de cuidados: consultas, apoio diagnóstico terapêutico, internações e serviços especiais (desospitalização, home care, dietas enterais e quimioterápicos, dentre outros);

# 18



## ***Gestão Financeira***





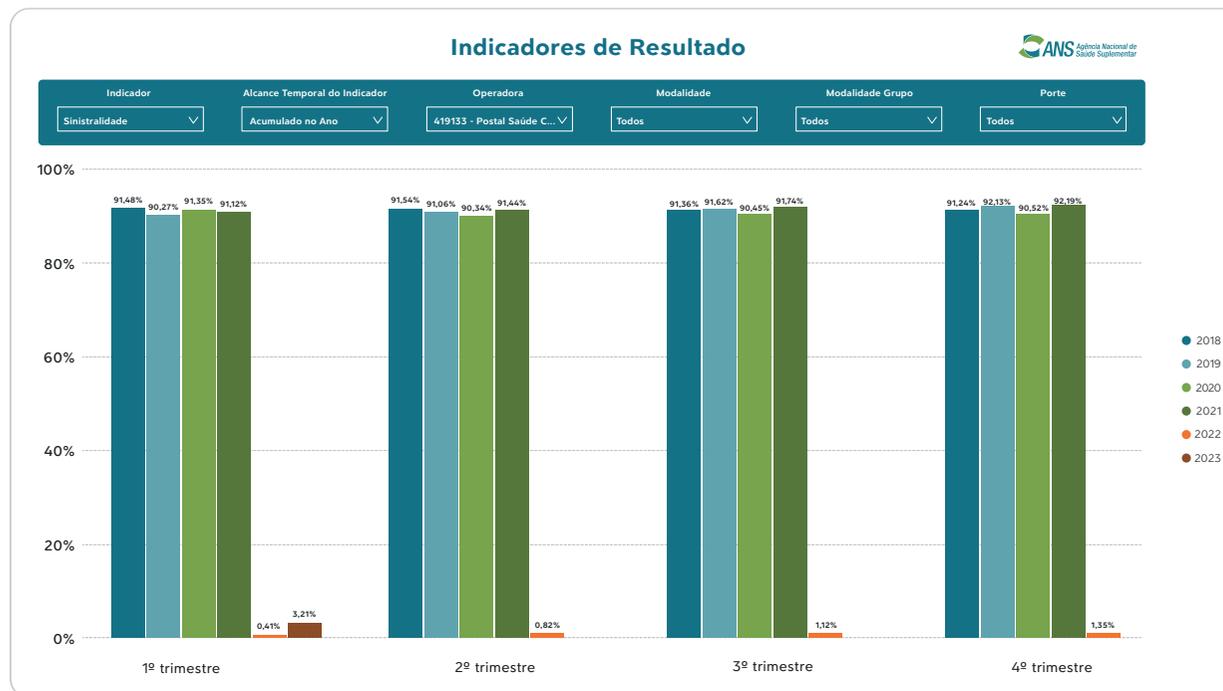
## 18. GESTÃO FINANCEIRA

### 18.1. Desempenho Econômico-Financeiro

O desempenho econômico-financeiro de uma operadora de plano de saúde é medido, principalmente, pela sua sinistralidade, que é a relação entre o que a operadora gasta para a prestação dos serviços em saúde (despesa assistencial) e o que ela recebe dos beneficiários e patrocinadoras, à título de contribuições. Ou seja, quanto do total das receitas arrecadadas foi utilizado para cobrir as despesas assistenciais.

No exercício de 2023, a sinistralidade da Postal Saúde foi de 91,90% (noventa e um vírgula noventa por cento). É válido destacar que o histórico da Postal Saúde, entre os anos de 2018 e 2021, observando os próprios dados divulgados pela ANS, mantém a sua sinistralidade em torno de 90% (noventa por cento). Contudo, em 2022, como houve alteração na forma de contabilização no plano de contas padrão por parte da Agência reguladora, a despesa assistencial acaba ficando praticamente zerada, o que implica em uma sinistralidade muito próxima de zero, situação que se manteve nos resultados de 2023, como observado na Figura 16.

Gráfico 26 - Monitoramento de Sinistralidade das Operadoras – Postal Saúde



Fonte: GECOF - março/2024



Conforme evidenciado no Gráfico 26, a própria ANS tem conhecimento do impacto, mas optou por não adequar o cálculo geral da sinistralidade, uma vez que esta operação seria pouco relevante no setor como um todo.

*“Com a entrada em vigor em 2022 da RN 472, posteriormente consolidada na RN 528, as operações em preço pós-estabelecido sofreram alterações no seu registro, passando a ser registradas como recuperação de despesas com eventos, ao invés de receita de contraprestações, ocasionando eventual alteração da sinistralidade a depender da relevância deste tipo de operação na operadora que se queira avaliar. Assim, ainda que haja impacto relevante para algumas OPS, em especial aquelas com relevante atuação relacionada a contratos com preços pós estabelecidos, tal indicador não sofrerá ajuste, dado que neste tipo de contratação as despesas com eventos junto a rede são integralmente recuperadas junto aos contratantes”*

Sob outra ótica, o mapeamento e monitoramento do risco de sinistralidade é prática mínima de governança corporativa contida no Anexo I da RN nº 518/2022, que dispõe sobre adoção dessas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde no País, com ênfase em controles internos e gestão de riscos, para fins de solvência dessas operadoras.

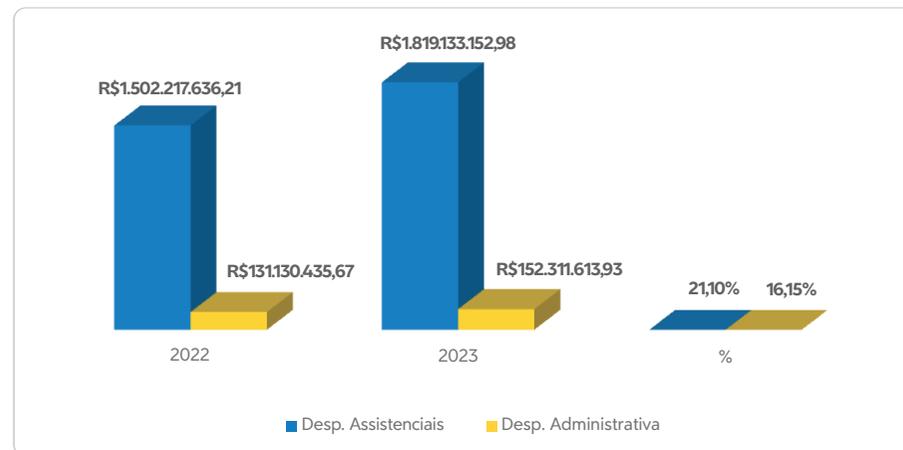
A referida resolução prevê a necessidade do mapeamento e acompanhamento dos riscos de sinistralidade do benefício assistencial, sendo obrigatória, a partir de 2023, a apresentação anual de Relatório de Procedimentos Previamente Acordados (PPA) à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para recomendações de melhorias.

**Tabela 16** - Comparativo Despesas Assistenciais e Despesas Administrativas

Despesas	2022	2023	%
<b>Desp. Assistenciais</b>	R\$ 1.502.217.636,21	R\$ 1.819.133.152,98	21,10%
<b>Desp. Administrativa</b>	R\$ 131.130.435,67	R\$ 152.311.613,93	16,15%

Fonte: GECOF – março/2024 - Nota Explicativa 2023

**Figura 13** - Comparativo Despesas Assistenciais e Despesas Administrativas



Fonte: GECOF – março/2024 - Nota Explicativa 2023



## 15.2. Aplicações Financeiras

A Postal Saúde encerrou o exercício 2023 com um saldo de aplicações financeiras na ordem de R\$ 326.985.469 (trezentos e vinte e seis milhões, novecentos e oitenta e cinco mil e quatrocentos e sessenta e nove reais), composto por aplicações garantidoras e aplicações de livre movimentação.

**Tabela 17** - Aplicações Financeiras 2023

Aplicações Financeiras	2023	2022	Var (%)
a) Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	265.313.756	239.700.375	10,69%
b) Aplicações Livres	61.671.713	105.333.162	-41,45%
<b>Total</b>	<b>326.985.469</b>	<b>345.033.537</b>	<b>-5,23%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

**Tabela 18** - Aplicações Livres

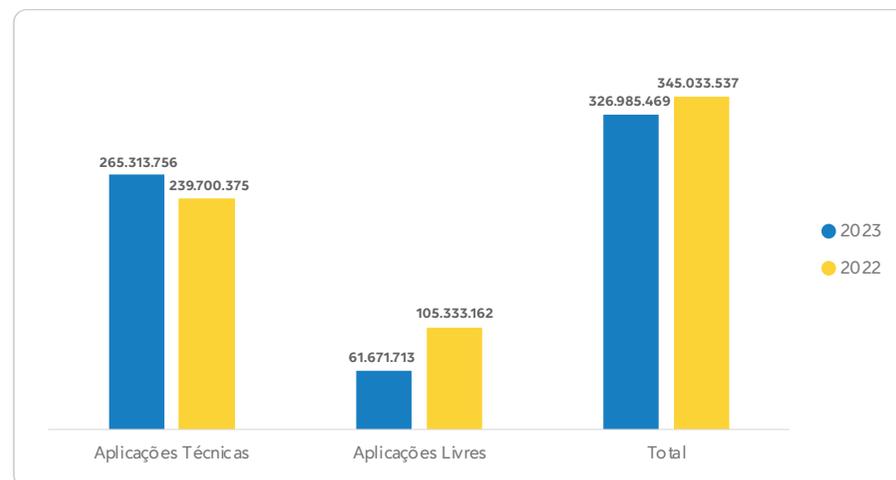
Aplicações Livres	2023	2022	Var (%)
CDB DI - Banco do Brasil	7.298.480	12.655.827	(42,33%)
Aplicação em Poupança - CEF	5.334	273	-
BB RF CP Automático	706	275	156,83%
Fundo Instimento BTG	54.367.192	92.676.787	(41,34%)
<b>Total</b>	<b>61.671.713</b>	<b>105.333.162</b>	<b>(41,45%)</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Neste sentido, ao final do exercício, a Operadora manteve como Aplicações Garantidoras, utilizadas para cobertura das Provisões Técnicas, o montante de R\$ 265.313.756 (duzentos e sessenta e cinco milhões, trezentos e treze mil, setecentos e cinquenta e seis reais).

As Aplicações Livres, na ordem de R\$ 61.671.713 (sessenta e um milhões, seiscentos e setenta e um mil, setecentos e treze reais), referem-se a reserva financeira da Operada e sobra momentânea de caixa.

**Gráfico 14** - Aplicações Financeiras 2023



Fonte: GECOF - março/2024 - Nota Explicativa 2023



# ***Demonstrações Financeiras***





## DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

ATIVO	Notas	2023	2022
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>		<b>678.207.803</b>	<b>516.942.475</b>
<b>Disponível</b>		<b>17.454</b>	<b>17.028</b>
<b>Realizável</b>		<b>678.190.349</b>	<b>516.925.447</b>
<b>Aplicações Financeiras</b>	<b>5.1.1</b>	<b>326.985.469</b>	<b>345.033.537</b>
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	5.1.1.a	265.313.756	239.700.375
Aplicações Livres	5.1.1.b	61.671.713	105.333.162
<b>Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde</b>		<b>348.132.205</b>	<b>169.580.434</b>
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber	5.1.2.1	326.012.619	147.686.435
Participação dos Beneficiários em Eventos/Sinistros indenizáveis	5.1.2.2.a	11.966.146	11.006.232
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	5.1.2.2.b	10.153.440	10.887.767
<b>Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>5.1.3</b>	<b>68.434</b>	<b>96.381</b>
<b>Créditos Tributários e Previdenciários</b>	<b>5.1.4</b>	<b>1.505.908</b>	<b>1.063.988</b>
<b>Bens e Títulos a Receber</b>	<b>5.1.5</b>	<b>713.013</b>	<b>749.125</b>
<b>Despesas Antecipadas</b>	<b>5.1.6</b>	<b>785.320</b>	<b>401.982</b>
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>64.090.679</b>	<b>60.305.227</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>		<b>54.081.124</b>	<b>51.429.251</b>
Títulos e Créditos a Receber	5.2.1	7.912.393	7.819.610
Depósitos Judiciais e Fiscais	5.2.2	46.168.731	43.609.641
<b>Imobilizado</b>	<b>5.2.3</b>	<b>10.009.555</b>	<b>8.875.976</b>
Imobilizado de Uso Próprio		2.179.587	2.307.620
Não Hospitalares / Odontológicos		2.179.587	2.307.620
Imobilizações em Curso		2.089.599	3.046.124
Outras Imobilizações		3.124.264	82.785
Direito de Uso de Arrendamentos	5.2.4	2.616.106	3.439.447
<b>Intangível</b>	<b>5.2.5</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>TOTAL DO ATIVO</b>		<b>742.298.482</b>	<b>577.247.702</b>

\* As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras



PASSIVO	Notas	2023	2022
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>		<b>372.748.794</b>	<b>229.034.351</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>6.1.1</b>	<b>319.360.415</b>	<b>193.281.865</b>
<b>Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar para SUS</b>		<b>20.720.966</b>	<b>21.147.336</b>
<b>Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais</b>		<b>298.639.449</b>	<b>172.134.529</b>
Débitos de Operações de Assistência à Saúde	6.1.2	26.042.095	14.584.560
<b>Contraprestações / Prêmios a Restituir</b>		<b>1.861.733</b>	<b>1.781.836</b>
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde		24.180.362	12.802.724
Débitos de Operações de Assistência à Saúde Não Relac. ao Plano		2.292.623	426.821
Tributos e Encargos Sociais a Recolher	6.1.3	4.234.084	6.964.394
<b>Débitos Diversos</b>	<b>6.1.4</b>	<b>20.819.577</b>	<b>13.776.711</b>
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>		<b>129.092.245</b>	<b>76.781.978</b>
<b>Provisões</b>	<b>6.2.1</b>	<b>127.289.447</b>	<b>74.713.468</b>
Provisões para Ações Judiciais		127.289.447	74.713.468
Débitos Diversos	6.2.2	1.802.798	2.068.510
<b>Outras Exigibilidades de Longo Prazo</b>		<b>1.802.798</b>	<b>2.068.510</b>
PATRIMÔNIO LÍQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL	6.3	240.457.443	271.431.373
Patrimônio Social		271.431.373	25.778.025
<b>Superávits / Déficits Acumulados ou Resultados</b>		<b>-30.973.930</b>	<b>245.653.348</b>
<b>TOTAL DO PASSIVO</b>		<b>742.298.482</b>	<b>577.247.702</b>

\* As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras



<b>DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO</b>	<b>Notas</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde</b>		<b>155.655.251</b>	<b>357.755.094</b>
<b>Receita com Operações de Assistência à Saúde</b>		<b>155.655.251</b>	<b>357.755.094</b>
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	7.1	155.655.251	357.755.094
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos</b>	<b>7.4</b>	-	-
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados		-	-
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>		<b>155.655.251</b>	<b>357.755.094</b>
<b>Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde</b>		<b>2.225.476</b>	<b>9.666.419</b>
<b>Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora</b>		<b>29.679.089</b>	<b>20.291.596</b>
Outras Receitas Operacionais	7.2	29.679.089	20.291.596
<b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde</b>		<b>(55.622.994)</b>	<b>(11.851.710)</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	7.5.1	(53.907.409)	(11.565.673)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	7.5.2	(1.444.225)	(139.326)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde			
Provisão para Perdas Sobre Créditos	7.5.3	(271.360)	(146.711)
<b>Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>7.6</b>	<b>(45.044.185)</b>	<b>(23.600.312)</b>
Despesas com Operações de Assistência à Saúde		(18.856.386)	(7.197.213)
Outras Despesas Operacionais		(26.187.799)	(16.403.099)
<b>RESULTADO BRUTO</b>		<b>86.892.637</b>	<b>352.261.087</b>
<b>Despesas Administrativas</b>	<b>7.8</b>	<b>(152.311.614)</b>	<b>(131.130.436)</b>
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>		<b>34.508.008</b>	<b>24.626.566</b>
Receitas Financeiras	7.3	43.258.030	31.076.994
Despesas Financeiras	7.7	(8.750.022)	(6.450.428)
<b>Resultado Patrimonial</b>		<b>(62.961)</b>	<b>(103.869)</b>
Receitas Patrimoniais		-	-
Despesas Patrimoniais	7.9	(62.961)	(103.869)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>		<b>(30.973.930)</b>	<b>245.653.348</b>
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>		<b>(30.973.930)</b>	<b>245.653.348</b>

\* As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras



DEMONSTRAÇÃO DO FLUXO DE CAIXA		Notas	2023	2022
<b>ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>				
(+) Recebimento de Planos de Saúde			1.836.686.223	1.900.901.419
(+) Resgate de Aplicações Financeiras			1.938.364.788	1.676.076.757
(+) Recebimento de Juros de Aplicações Financeiras			-	-
(+) Outros Recebimentos Operacionais			14.869.443	16.467.954
(-) Pagamento a Fornecedores / Prestadores de Serviços de Saúde			(1.668.596.567)	(1.477.677.304)
(-) Pagamento de Pessoal			(51.512.538)	(43.988.744)
(-) Pagamento de Serviços de Terceiros			(39.726.764)	(35.586.539)
(-) Pagamento de Tributos			(85.619.872)	(71.320.973)
(-) Pagamento de Contingências (Cíveis/Trabalhistas/Tributárias)			(9.974.285)	(8.285.028)
(-) Pagamento de Aluguel			(195.107)	(2.879.771)
(-) Pagamento de Promoção/Publicidade			(3.160)	(20.196)
(-) Aplicações Financeiras			(1.886.469.406)	(1.916.206.796)
(-) Outros Pagamentos Operacionais			(47.371.818)	(34.174.841)
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>10</b>		<b>450.937</b>	<b>3.305.938</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>				
(-) Pagamento de Aquisição de Ativo Imobilizado - Outros			(450.511)	(3.305.583)
(-) Pagamento Relativo ao Ativo Intangível			-	-
<b>Caixa Líquido das Atividades de Investimentos</b>			<b>(450.511)</b>	<b>(3.305.583)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>				
(+) Integralização de Capital em Dinheiro			-	-
Caixa Líquido das Atividades de Financiamento				
<b>VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA</b>			<b>426</b>	<b>355</b>
<b>VARIAÇÃO LÍQUIDA DO CAIXA</b>			<b>426</b>	<b>355</b>
<b>CAIXA - Saldo Inicial</b>			<b>17.028</b>	<b>16.673</b>
<b>CAIXA - Saldo Final</b>			<b>17.454</b>	<b>17.028</b>
<b>Ativos Livres no Início do Período</b>			<b>105.350.190</b>	<b>80.933.918</b>
<b>Ativos Livres no Final do Período</b>			<b>61.689.167</b>	<b>105.350.190</b>
<b>Aumento/(Diminuição) nas Aplic. Financ. – RECURSOS LIVRES</b>			<b>-43.661.023</b>	<b>24.416.272</b>

\* As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.



DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO ABRANGENTE		2023	2022
Superávit/Déficit Líquido do Exercício		(30.973.930)	245.653.348
<b>Outros Resultados Abrangentes</b>			
<b>RESULTADO ABRANGENTE DO EXERCÍCIO</b>		<b>(30.973.930)</b>	<b>245.653.348</b>

\* As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.

DEMONSTRAÇÃO DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LIQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL DAS MUTAÇÕES DO PATRIMÔNIO LIQUIDO/PATRIMÔNIO SOCIAL	Notas	Patrimônio Social	Superávits/ Défis Acumulados	Total
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020</b>		<b>(13.169.578)</b>	<b>55.079.448</b>	<b>41.909.870</b>
Incorporação ao Patrimônio Social		55.079.448	(55.079.448)	-
Superávit / Déficit do Exercício		-	(16.131.845)	(16.131.845)
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021</b>		<b>41.909.870</b>	<b>(16.131.845)</b>	<b>25.778.025</b>
Incorporação ao Patrimônio Social		(16.131.845)	16.131.845	-
Superávit / Déficit do Exercício		-	245.653.348	245.653.348
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2022</b>		<b>25.778.025</b>	<b>245.653.348</b>	<b>271.431.373</b>
Incorporação ao Patrimônio Social		245.653.348	(245.653.348)	-
Superávit / Déficit do Exercício		-	(30.973.930)	(30.973.930)
<b>SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023</b>	<b>6.3</b>	<b>271.431.373</b>	<b>(30.973.930)</b>	<b>240.457.443</b>

\* As Notas Explicativas são parte integrante das Demonstrações Financeiras.

**Cristiano Alves Sayão Figueira**  
Diretor-Presidente  
CPF: 427.475.203-82

**Gina Marques Duarte**  
Diretora Administrativa e Financeira  
CPF: 695.769.984-68

**Antony Carvalho Gomes**  
Contador  
CRC: 028343/O-7 DF



# Notas Explicativas



## NOTAS EXPLICATIVAS ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2023 E 2022 (em reais)

### 1. INFORMAÇÕES GERAIS

A Postal Saúde - Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios é uma Associação Civil de direito privado, sem fins lucrativos, operadora de Plano de Saúde da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, na modalidade de autogestão com mantenedor, de âmbito nacional e duração indeterminada, com sede em Brasília-DF, no endereço Setor Hoteleiro Sul (SHS), QD 02, BLOCO B, Nº 2, Edifício Telex, tendo como missão oferecer assistência médica, odontológica e saúde ocupacional com qualidade, tempestividade e resolutividade.

Em 25 de setembro de 2013, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) concedeu registro à Postal Saúde como Operadora de Plano de Assistência à Saúde, sob o número 41913-3, aprovando a transferência da carteira da ECT para a Postal Saúde em janeiro de 2014. Em sua gestão, todas as iniciativas são tomadas com observância aos dispositivos descritos na Lei nº 9.656/98, nas Resoluções da ANS, nas disposições contidas em seu Estatuto Social, no Regimento Interno, nos Regulamentos dos planos de saúde que administra e nas decisões de seus órgãos colegiados.

A atuação da Operadora compreende todo território nacional, com atendimento disponibilizado aos seus beneficiários por meio das Unidades de Representação Regional e da rede credenciada espalhada em 12,9 mil pontos de atendimento.

A gestão operacional da Postal Saúde é focada em oferecer o melhor atendimento aos empregados e aposentados da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos - ECT, aos funcionários vinculados ao Instituto de Previdência Complementar dos Correios – Postalís, bem como aos próprios empregados da Operadora, por meio dos planos de saúde por ela disponibilizados.

O esforço na melhoria da atenção à saúde está atrelado ao compromisso firmado com os 209.300 beneficiários, distribuídos por faixa etária e sexo, conforme dados com data base de 31/12/2023, demonstrado a seguir:



**Tabela 1-** Total de beneficiários da Postal Saúde (por faixa etária, tipo e sexo)

Faixa Etária	Titular		Dependente		Total
	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	
0-18	04	03	22.141	23.212	45.360
19-23	10	05	5.302	4.556	9,873
24-28	42	31	533	107	713
29-33	534	1.770	2.223	230	4.757
34-38	1.843	5.480	4.640	581	12.544
39-43	3.755	9.142	6.617	1.036	20.550
44-48	3.923	10.942	6.995	1.279	23.139
49-53	3.305	9.860	6.794	1.198	21.157
54-58	2.974	9.538	6.452	1.288	20.252
59+	9.632	23.215	14.139	3.969	50.955
<b>Total Geral</b>	<b>26.022</b>	<b>69.986</b>	<b>75.836</b>	<b>37.456</b>	<b>209.300</b>

**Fonte:** Cadastro da Agência Nacional de Saúde – ANS

De posse da prévia apresentação organizacional da Postal Saúde, demonstra-se a seguir a movimentação patrimonial dos exercícios comparados de 2023 e 2022, por meio das demonstrações financeiras aprovadas pela Diretoria Executiva, em **14 de março de 2024**.



## 2. FATOS RELEVANTES

No mês de julho de 2023 houve a reclassificação do prognóstico do processo 0100500-54.2021.5.01.0012 (SINTECT/RJ) em decorrência de condenação da Postal Saúde a retornar o sistema de custeio do plano relacionado aos beneficiários aposentados dos Correios, sediados na base territorial abrangida pelo ente sindical, no montante de R\$ 31.669.46139 para perda provável. Ainda sobre as reclassificações de prognósticos jurídicos, outro processo de nº 0000421-51.2021.5.10.0001 (FAACO/DF) também gerou um impacto nas contas no valor de R\$ 9,1 milhões em decorrência do questionamento sobre custeio integral do plano dos beneficiários aposentados. Impactando de forma significativa a conta de despesas com provisão para contingências e como gerando grande impacto negativo no resultado da empresa.

Cabe salientar, que a Postal Saúde tem convênio firmado para prestação de serviço de saúde ocupacional com o Mantenedor. Estas despesas são registradas em contas distintas das assistenciais, em grupos específicos.

Os saldos destas contas ao final do exercício 2023, somava-se R\$ 26,19 milhões, e considerando que as receitas provindas do contrato de PCMSO são provisionadas para posterior recebimento, os registros de provisões para perdas são igualmente reconhecidos, quando havendo ao menos um título vencido.

Deste modo, destaca-se o impacto dos registros de saúde ocupacional no resultado negativo da empresa. Cabe esclarecer ainda, que a Postal Saúde assinou um termo de reconhecimento de dívida junto aos Correios para amortização dos valores em aberto do convênio de saúde ocupacional.

Contudo, ainda sinalizando os fatos, há de se destacar na rubrica Serviço de Suporte à Gestão, o novo contrato firmado junto a empresa Benner, em contrapartida ao encerramento do contrato com a empresa MAIDA, em virtude da substituição por incompatibilidade nos serviços prestados, causando o encerramento do contrato com empresa e retornando os serviços da empresa Benner Tecnologia. O que justifica o aumento de R\$ 10 milhões, em decorrência da necessidade de suporte imediato.

Ressalta-se que em **março de 2022**, houve a **aprovação do novo Estatuto da Postal Saúde**, cujas alterações proporcionariam mais independência da Operadora, além da possibilidade de saída dos Correios da situação de Mantenedor para Patrocinador.

De forma a viabilizar a possível alteração para Patrocinador, em 31 de março de 2022, os Correios realizaram repasse de contribuição adicional, na ordem de R\$ 221 milhões, para constituição, na própria Operadora, das Garantias Financeiras e do Patrimônio Líquido mínimo obrigatório.

Parte do recurso recebido foi aplicado em Ativos Vinculados, na ordem de R\$ 75 milhões e o restante em aplicações garantidoras de livre movimentação.



Ainda com esta finalidade, no decorrer do exercício foram realizadas as tratativas para revisão e assinatura do novo convênio de Adesão, assinado no final do exercício, e iniciado os processos de custódia das aplicações garantidoras junto as instituições bancárias.

Após concluídas as etapas supramencionadas, a alteração de classificação da Postal Saúde de Autogestão COM Mantenedor para Autogestão SEM Mantenedor seria formalizada junto à Agência Reguladora, entretanto por decisão da alta gestão em 2023 o processo foi descontinuado, permanecendo a Postal Saúde como mantida pelos Correios, conforme registro junto à Agência Nacional de Saúde.

Esclarece-se que em 2022, houve alteração no Plano de Contas padrão da Agência Reguladora, que afetam as demonstrações Contábeis, principalmente, no que tange ao ressarcimento das despesas por parte dos participantes e patrocinadores dos Planos pós-estabelecidos, e ainda, alteração na classificação das despesas com eventos realizados pelos beneficiários da Postal Saúde em outras Operadoras, por meio dos contratos de corresponsabilidade. Em suma, as alterações preveem:

- a) Reclassificações dos Eventos Indenizáveis dos contratos com outras Operadoras (Reciprocidade) para o grupo de despesa (4.1), anteriormente registrado como redutora de receita (3.1.1.7).
- b) Classificação dos ressarcimentos de Eventos Indenizáveis dos planos pós-estabelecidos como redutora do grupo de Despesa (4.1) e não mais como Receita de Contraprestação (3.1).

Considerando que todos os planos operacionalizados pela Postal Saúde são na modalidade pós-estabelecidos, a partir do exercício de 2022, os valores ressarcidos passaram a configurar como redução de despesa e, o subgrupo de Eventos Indenizáveis Líquidos, apresentados na Demonstração de Resultado do Exercício, apresenta-se zerado.



### 3. APRESENTAÇÃO DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

As demonstrações econômico-financeiras foram elaboradas e apresentadas de acordo com o plano de contas padrão, instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, por meio da Resolução Normativa nº 528, DE 29 DE ABRIL DE 2022, e alterações. Estão em conformidade com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e reguladas por pronunciamentos, orientações e interpretações emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), aprovados pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC), quando aplicável.

A Demonstração do Fluxo de Caixa - DFC foi elaborada pelo método direto, de acordo com modelo padrão estabelecido pela ANS. Conforme legislação vigente, a entidade que apresentar a DFC pelo método direto deve destacar a conciliação do lucro líquido na demonstração do fluxo de caixa gerado pelas atividades operacionais. Assim, a conciliação pelo método indireto está demonstrada na Nota Explicativa nº 10.

### 4. SUMÁRIO DAS PRINCIPAIS PRÁTICAS CONTÁBEIS

#### 4.1. Apuração do Superávit/Déficit

- O resultado é apurado em observância ao Princípio de Competência, em que se destacam:
- As receitas relativas às contraprestações efetivas de operações com planos médico-hospitalares são reconhecidas quando ocorrer o efetivo direito de faturar a despesa médica, conforme regra estabelecida no item 8.2.2.3 do anexo “Capítulo I – Normas Gerais” da Resolução Normativa nº 528/18 para os planos pós-estabelecidos; Os valores relacionados a ressarcimento de eventos indenizáveis passaram a ser registrados como redutora de despesa, perfazendo no grupo de Receitas, apenas os valores repassados para cobertura dos custos administrativos e demais despesas operacionais.
- As despesas relativas aos eventos indenizáveis são reconhecidas por ocasião da apresentação das guias de serviços médico-hospitalares e odontológicos pelos prestadores de serviço de saúde;
- As provisões técnicas são constituídas de forma a refletir as obrigações avisadas, decorrentes da operação de planos de assistência à saúde, conforme demonstrado na Nota Explicativa 6.1.1;
- Outras receitas e despesas são reconhecidas quando da prestação de serviços e/ou de seu faturamento.



## 4.2. Estimativas Contábeis

Os números apresentados nas Demonstrações Financeiras são baseados em pressupostos e estimativas da administração, com relação às expectativas futuras de recebimentos e pagamentos das transações e eventos econômicos ocorridos até o presente período. Os pressupostos e estimativas são inerentes ao processo de reconhecimento, mensuração e evidenciação contábil e são significativamente afetados pela complexidade das atividades operacionais desempenhadas pela entidade. Os valores reais dos fluxos de caixa futuros podem divergir dos valores estimados, quando da materialização dos eventos que geraram essas estimativas, os quais são revisados periodicamente. A estimativa de maior sensibilidade refere-se ao valor de obrigação utilizada para as Provisões Judiciais, nota 6.2.1.

## 4.3. Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde

Os créditos com as operações do plano de saúde são registrados quando do reconhecimento da despesa médica, sendo o custeio da Operadora constituído no formato de reembolso das despesas pela Mantenedora e Patrocinadora, além da contribuição por parte dos beneficiários.

## 4.4. Títulos e Valores mobiliários

Os Títulos e Valores Mobiliários são registrados pelo custo de aquisição, acrescidos de seus rendimentos e ajustados ao resultado pelo seu valor justo, quando aplicável.

## 4.5. Imobilizado

É demonstrado pelo custo de aquisição, líquido das respectivas depreciações acumuladas, calculadas conforme vida útil estimada, observando o disposto nos CPC's 01, 27 e 37 e NBC TG 01, 27 e 37.

## 4.6. Arrendamentos – CPC 06

A partir de 2022, em conformidade ao disposto no CPC 06 (R2), a Postal Saúde, na figura de arrendatária, passou a reconhecer no ativo imobilizado o direito de uso das operações de arrendamento em contrapartida ao passivo com base nas obrigações assumidas nos contratos de locação de imóveis, já descontadas a valor presente por uma taxa incremental de empréstimos, considerando a média utilizada por grandes bancos.

As despesas com depreciação do ativo de direito de uso são reconhecidas como despesas operacionais e os juros apropriados para despesa financeira nas demonstrações do resultado do exercício.



A Operadora, em conformidade com a política de isenção prevista no CPC 06 (R2), mantém o reconhecimento dos pagamentos dos contratos de curto prazo (12 meses) e de baixo valor (R\$20 mil) registrados como despesa de locação de forma linear ao longo do prazo do contrato.

#### **4.7. Intangível**

Os ativos classificados no grupo intangível são avaliados pelo custo de aquisição e amortizados no decorrer do período do benefício econômico estimado, observando o disposto nos CPC's 01, 04 e 37 e NBC TG 01, 04 e 37.

#### **4.8. Demais Ativos**

Os demais elementos patrimoniais do Ativo Circulante e do Ativo Não Circulante são mensurados pelo valor de custo, acrescido, quando aplicável, dos rendimentos e das variações monetárias auferidas.

#### **4.9. Provisões Técnicas**

As provisões técnicas são constituídas em conformidade com os critérios estabelecidos pela Resolução Normativa ANS nº 574, de 28 de fevereiro 2023, e alterações posteriores. A Provisão para Eventos e Sinistros a Liquidar - PESL é calculada com base nas faturas dos prestadores de serviço de assistência à saúde, efetivamente apresentadas à Operadora. Considerando os planos ofertados na modalidade de pós-estabelecidos, a Postal Saúde não possui obrigatoriedade de constituição de outras provisões técnicas.

#### **4.10. Provisões para Ações Judiciais**

As Provisões para Ações Judiciais são constituídas para situações prováveis de risco de futuros desembolsos financeiros, mensuradas com base em estimativas do valor da obrigação, conforme disposto no CPC 25.

#### **4.11. Provisão para Perdas Sobre Créditos - PPSC**

É constituída para fazer face às possíveis perdas relativas aos créditos pendentes de recebimento. A referida provisão é constituída em conformidade com o Anexo I da Resolução Normativa ANS nº 528, de 09 de abril de 2022, e alterações, a qual estabelece que, para os planos pós-estabelecidos e demais valores a receber, em havendo pelo menos uma parcela vencida do contrato há mais de 90 dias, a totalidade do crédito desse contrato deverá ser provisionado.



## 4.12. Demais Passivos

Os demais elementos patrimoniais do Passivo Circulante e do Passivo Não Circulante são demonstrados por valores conhecidos ou calculáveis, acrescidos, quando aplicáveis, dos correspondentes encargos e variações monetárias incorridas até a data de balanço.

## 5. ATIVO

### 5.1. Ativo Circulante

Tabela 2 - Ativo Circulante

ATIVO	2023	2022	Var (%)
<b>ATIVO CIRCULANTE</b>	<b>678.207.803</b>	<b>516.942.475</b>	<b>31,20%</b>
<b>Disponível</b>	<b>17.454</b>	<b>17.028</b>	<b>2,50%</b>
<b>Realizável</b>	<b>678.190.349</b>	<b>516.925.447</b>	<b>31,20%</b>
Aplicações Financeiras	326.985.469	345.033.537	(5,23%)
Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	265.313.756	239.700.375	10,69%
Aplicações Livres	61.671.713	105.333.162	(41,45%)
Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	348.132.205	169.580.434	105,29%
Contraprestação Pecuniária/Prêmio a Receber	326.012.619	147.686.435	120,75%
Participação dos Beneficiários em Eventos/Sinistros indenizáveis	11.966.146	11.006.232	8,72%
Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde	10.153.440	10.887.767	(6,74%)
Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	68.434	96.381	(29,00%)
Créditos Tributários e Previdenciários	1.505.908	1.063.988	41,53%
Bens e Títulos a Receber	713.013	749.125	(4,82%)
Despesas Antecipadas	785.320	401.982	95,36%

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



### 5.1.1. Aplicações Financeiras

As aplicações financeiras da Postal Saúde (títulos e valores mobiliários) estão classificadas de acordo com o objetivo de destinação dos recursos e sua capacidade financeira. Os títulos são contabilizados pelo custo de aquisição, acrescidos dos rendimentos auferidos e ajustados pelo valor de mercado.

**Tabela 3** – Aplicações Financeiras

Aplicações Financeiras	2023	2022	Var (%)
a) Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas	265.313.756	239.700.375	10,69%
b) Aplicações Livres	61.671.713	105.333.162	-41,45%
<b>Total</b>	<b>326.985.469</b>	<b>345.033.537</b>	<b>-5,23%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

O exercício de 2023 foi encerrado com um saldo de R\$ 326.985.469 em aplicações financeiras, conforme detalhado a seguir:

#### **(a) Aplicações Garantidoras de Provisões Técnicas**

São aplicações realizadas em conformidade com a Resolução Normativa nº 521, de 29 de abril 2022. O valor desse grupo refere-se ao lastro utilizado para cobertura das Provisões Técnicas e está aplicado em títulos de renda fixa administrados pelo Banco do Brasil e Banco BTG.

Cabe ressaltar que, no exercício de 2022, houve o repasse de contribuição adicional por parte dos Correios, na ordem de R\$ 221 milhões, para constituição de ativos garantidores na própria operadora, diante do interesse dos Correios em sair da situação de Mantenedor. Permanecem em andamento as tratativas para custódia destes valores e ainda, a formalização da alteração na segmentação junto à ANS.

#### **(b) Aplicações Livres**

São aplicações realizadas em conformidade com o plano de investimento adotado pela Postal Saúde. Os valores deste grupo refletem a sobra momentânea da movimentação do fluxo de caixa da entidade, sendo utilizados, em sua maioria, para garantir o fluxo de pagamento da rede credenciada e das despesas administrativas. Também participa desse grupo o montante aplicado no Banco BTG equivalente à parte da reserva financeira constituída após o resgate das aplicações vinculadas.



**Tabela 4** – Aplicações Livres

Aplicações Livres	2023	2022	Var (%)
CDB DI - Banco do Brasil	7.298.480	12.655.827	(42,33%)
Aplicação em Poupança - CEF	5.334	273	-
BB RF CP Automático	706	275	156,83%
Fundo Instimento BTG	54.367.192	92.676.787	(41,34%)
<b>Total</b>	<b>61.671.713</b>	<b>105.333.162</b>	<b>(41,45%)</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

### 5.1.2. Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde

A Postal Saúde auxilia os beneficiários de seus planos a cuidar de sua saúde, oferecendo-lhes assistência médica e odontológica disponibilizada, principalmente, por meio da rede credenciada.

Nesse grupo, são registrados os valores a receber referentes às contribuições dos Patrocinadores (Correios e Postalis), do Plano Viver Saúde, bem como dos aposentados e afastados, cuja cobrança ocorre por meio de boleto bancário.

#### 5.1.2.1 Contraprestação Pecuniária a Receber

Esse grupo registra os recursos financeiros a ingressar pela contraprestação de assistência médico-hospitalar com o plano de assistência à saúde. As contraprestações da Postal Saúde, considerando a modalidade dos Planos ofertados, são registradas quando do faturamento das despesas médicas, de acordo com o item 8.2.2.3 do anexo “Capítulo I – Normas Gerais” da Resolução Normativa nº 528, de 09 de abril de 2022, e alterações. Visam ao ressarcimento integral das despesas realizadas no mês.

Para os beneficiários vinculados aos Correios, o formato de custeio do plano foi alterado em 2018, quando estes passaram a contribuir com uma mensalidade baseada no salário e na faixa etária e calculada para os titulares e dependentes. Essa contribuição mensal buscou a paridade no custeio do Plano entre Beneficiários e Mantenedora. A partir de agosto/2021, foi implementado o custeio integral para os beneficiários aposentados, em conformidade com o previsto na Lei 9.656/98, art. 31.

Ressalta-se que a contribuição dos beneficiários aposentados, afastados e ex-empregados é cobrada diretamente pela Postal Saúde, por meio de boleto bancário e, nesse sentido, está segregada na movimentação contábil da Operadora. Na rubrica identificada como Correios, são considerados os valores relacionados aos funcionários ativos e ainda, a contribuição da Mantenedora para cobertura das despesas.



Com relação ao convênio com o Postalís, em julho/2022, houve a migração dos beneficiários vinculados ao Instituto para o Plano Viver Saúde. A Postal Saúde passou a cobrar, por meio de boleto bancário, a contribuição dos Beneficiários aposentados, e o Postalís a reembolsar a despesa integral, deduzindo-se apenas os valores já arrecadados pela Operadora, acrescido ainda, de uma Taxa administrativa de 10%.

No que tange ao Plano Viver Saúde, ofertado aos funcionários da Operadora e seus dependentes, a partir de maio/2021 houve a implementação da paridade entre beneficiários e Empresa, ou seja, os beneficiários passaram a contribuir com 50% do custeio do plano, sendo a mensalidade baseada no salário e na faixa etária e calculada para titulares e dependentes.

Composição do saldo em 31 de dezembro de 2023:

**Tabela 5 - Contraprestação Pecuniária a receber**

<b>Contraprestação Pecuniária a receber</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Varição</b>
Contraprestações a Receber - Correios	295.611.771	112.744.151	162,20%
Contraprestações a Receber - Postalís	1.297.259	493.231	163,01%
Contraprestações a Receber - Postal Viver Saude	480.279	290.211	65,49%
Contraprestações a Receber - Correios (Mensalidade Aposentados/ Afastados)	28.935.020	34.323.706	-15,70%
Contraprestações a Receber - Postalís (Mensalidade Aposentados)	133.474	120.304	10,95%
(-) Provisão para Perda Sobre Crédito	(445.184)	(285.168)	56,11%
<b>Total</b>	<b>326.012.619</b>	<b>147.686.435</b>	<b>120,75%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Composição do saldo em 31 de dezembro de 2023, por data de vencimento:

**Tabela 6 - Valores a receber – Idade de Vencimento**

<b>Valores a receber (Idade de vencimento)</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Varição</b>
A vencer	173.987.761	133.516.352	30,31%
Vencidos até 30 dias	146.994.994	7.520.335	-
Vencidos de 31 até 60 dias	2.624.572	3.533.492	-25,72%
Vencidos de 61 até 90 dias	2.461.125	3.144.041	-21,72%
Vencidos há mais de 90 dias	389.350	257.383	51,27%
(-) Provisão para Perda Sobre Crédito	(445.184)	(285.168)	56,11%
<b>Total</b>	<b>326.012.619</b>	<b>147.686.435</b>	<b>120,75%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



A Postal Saúde terminou o exercício 2023 com um montante a receber de R\$ 326.012.619, já líquido da Provisão de Perda, um aumento de 120,75% se comparado com o saldo de 2022.

Cabe ressaltar que à ausência do repasse financeiro ocasionou o grande volume de valores a receber dentro do mês de dezembro de 2023, com a Postal Saúde recebendo somente o valor de R\$ 15,87 milhões equivalentes ao adiantamento quinzenal do repasse. Sinaliza-se que o Mantenedor regularizou a situação em 02/01/2024 e mantiveram os repasses para cobertura dos valores inadimplentes dos beneficiários aposentados, com parcelas vencidas há mais de 90 dias. Nesse sentido, a composição do saldo a receber desse grupo equivale aos títulos vencidos entre outubro/2023 e dezembro/2023, bem como, parcelas a vencer.

O saldo a receber da Mantenedora equivale ao valor a ser ressarcido do mês, não havendo, portanto, pendências de meses anteriores.

Ressalte-se que, seguindo os normativos da ANS, é provisionado para perda todo o saldo a receber cujo contrato tenha parcela vencida há mais de 90 dias, e os valores são revertidos quando do seu efetivo recebimento. Em dezembro/2023, a provisão realizada refere-se aos valores vencidos do Viver Saúde – Beneficiários Postal, no montante de R\$ 445.184.

### 5.1.2.2. Outros Créditos de Operações com Planos de Assistência à Saúde

#### (a) Participação dos Beneficiários em Eventos Indenizáveis:

Nesse grupo são registrados os valores referentes à participação dos beneficiários em eventos de assistência médico-hospitalar e odontológica.

**Tabela 7 - Participação dos Beneficiários em Eventos a receber**

Participação do Beneficiários em Eventos A receber	2023	2022	Varição
Coparticipação dos Beneficiários - Aposentados/Afastados Correios	11.949.064	11.006.232	8,57%
Coparticipação dos Beneficiários - Postalis	30.808	28.034	9,89%
Coparticipação dos Beneficiários - Postal Viver Saúde	318.576	318.710	-0,04%
(-) Provisão para Perda Sobre Crédito	(332.302)	(346.744)	-4,17%
<b>Total</b>	<b>11.966.146</b>	<b>11.006.232</b>	<b>8,72%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



Como forma de regulação e compartilhamento das despesas sobre os eventos realizados pelos beneficiários, a Postal Saúde trabalha com a cobrança de Coparticipação, levando em consideração o tipo de procedimento e a aplicação de percentual atrelado ao teto do salário dos beneficiários, conforme determinado na regra dos Planos.

Com relação aos valores a receber de aposentados e/ou afastados, a partir de 2020 a Mantenedora assumiu os riscos referentes à inadimplência com tempo superior a 90 dias e realizou repasses financeiros para sua cobertura. Assim, o saldo em aberto equivale às parcelas vencidas entre outubro/2023 e dezembro/2023 e a vencer.

Ressalte-se que, seguindo os normativos da ANS, é provisionado para perda todo o saldo a receber cujo contrato tenha parcela vencida há mais de 90 dias, e os valores são revertidos quando do seu efetivo recebimento. Em dezembro/2023, a provisão realizada refere-se aos valores vencidos do Viver Saúde - Postal Saúde e do Postalis.

### (b) Outros Créditos de Operações com Planos:

**Tabela 8** - Outros Créditos de Operações com Planos a receber

Outros Créditos de Operações com Planos A receber	2023	2022	Varição
Parcelamento de Créditos - Aposentados/Afastados Correios	10.144.148	10.887.767	(6,83%)
Parcelamento de Créditos -Postal Viver Saúde	102.082	88.263	15,66%
Parcelamento de Créditos - Aposentados Postalis	9.292	4.027	130,74%
(-) Provisão para Perda Sobre Crédito	(102.082)	(92.290)	10,61%
<b>Total</b>	<b>10.153.440</b>	<b>10.887.767</b>	<b>(6,74%)</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Estão registrados nesse grupo os parcelamentos de contraprestações e coparticipações de beneficiários inadimplentes cuja redução está relacionada à maior procura por negociação por parte dos beneficiários, após o reforço nas medidas de bloqueio/cancelamento dos inadimplentes.

Seguindo os normativos da ANS, é provisionado para perda o saldo a receber cujo contrato tenha parcela vencida há mais de 90 dias e os valores são revertidos quando do seu efetivo recebimento. Em dezembro/2023, a provisão realizada refere-se aos valores vencidos do Viver Saúde - Postal Saúde e do Postalis.



### 5.1.3. Créditos de Operações de Assistência à Saúde não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora

Nesse grupo são registrados os valores a receber dos Correios, referentes a Operações não relacionadas diretamente aos Planos de Saúde. Compõe esse grupo os ressarcimentos a receber dos Correios de despesas relacionadas aos Ambulatórios e ao Convênio de Saúde Ocupacional, como o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, o Programa de Conservação de Voz, a Ginástica Laboral e o Programa de Benefício de Medicamento – PBM, cujas cobranças são realizadas por meio de prestação de contas das atividades realizadas, conforme layout e informações constantes no convênio firmado.

**Tabela 9** - Créditos Oper. de Assist. à Saúde não Relac. c/ os Planos de Saúde da Oper.

Créditos de Oper. Assist. à Saúde Não Relacionados com Planos de Saúde da Operadora	2023	2022	Variação
Contas a Receber - Convênio PCMSO	35.520.095	21.163.386	67,84%
Contas a Receber - Convênio PBM	1.567	2.105.971	(99,93%)
Contas a Receber - Programa de Ginástica Laboral	6.208	6.208	(0,00%)
Contas a Receber - Programa de Conservação de Voz	21.371	21.371	(0,00%)
Contas a Receber dos Ambulatórios	68.434	96.381	(29,00%)
(-) Provisão para Perda Sobre Crédito	(36.115.278)	(23.296.936)	55,02%
<b>Total</b>	<b>68.434</b>	<b>96.381</b>	<b>(29,00%)</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Considerando a existência de valores em aberto há mais de 90 dias, os valores relativos às prestações de serviço foram provisionados para perda, seguindo, assim, o previsto na Resolução Normativa nº 528, de 09 de abril de 2022, sendo revertida quando do efetivo recebimento.

Em dezembro de 2023 foi firmado um termo de reconhecimento de dívida no valor de R\$ 9,5 milhões, por parte do Mantenedor, para parcelamento de parte dos valores a receber de PCMSO, com a primeira parcela recebida em janeiro de 2024 no valor de R\$ 3,2 milhões.



## 5.1.4. Créditos Tributários e Previdenciários

Grupo composto por valores de impostos e contribuições a recuperar ou a compensar, atualizados monetariamente pela Selic.

**Tabela 10 - Créditos Tributários**

<b>Creditos Tributários</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Varição</b>
IRRF a compensar	290.095	269.819	7,51%
Contribuição Social Retida na Fonte a compensar	156	145	7,87%
Crédito de Previdência Social	191.558	174.569	9,73%
Imposto Sobre Serviços - ISS	373.111	0	-
CSRF a compensar	282.098	277.570	1,63%
PIS a Compensar	57.789	53.567	7,88%
COFINS a Compensar	311.100	288.318	7,90%
<b>Total</b>	<b>1.505.908</b>	<b>1.063.988</b>	<b>41,53%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Do total registrado, o montante de R\$ 1.091.509 refere-se ao valor principal a recuperar e R\$ 414.399 a correção monetária.

A aumento observado deve-se à adição da conta de ISS e as correções dos processos junto a receita federal, com a atualizações de valores e retificação dos processos de controles tributários.

Com relação aos demais valores a compensar, a Operadora recebeu o deferimento de parte dos processos, porém vinculando a compensação às Contribuições Previdenciária (INSS Patronal sobre Autônomos). No entanto, considerando a liminar de não recolhimento deste tributo, optou-se pela solicitação de restituição em pecúnia, fato ainda em análise pela Receita Federal.



### 5.1.5. Bens e Títulos a Receber

Conta responsável pelo registro dos valores de adiantamentos realizados a funcionários, a título de férias, além dos adiantamentos concedidos a fornecedores administrativos, assistenciais, controle de almoxarifado e demais valores não contemplados nos grupos de ativos descritos acima.

**Tabela 11 - Bens e títulos a receber**

Bens e títulos a receber	2023	2022	Variação
Adiantamento a Fornecedores	3.577.201	1.301.252	174,90%
Adiantamento a Funcionários	172.213	448.686	(61,62%)
Outros Títulos a Receber	86.691	86.134	,65%
Estoque	8.489	5.253	61,61%
(-) Provisão para Perda Sobre Crédito	(3.131.581)	(1.092.200)	186,72%
<b>Total</b>	<b>713.013</b>	<b>749.125</b>	<b>(4,82%)</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

A redução observada deve-se a quitação do saldo relacionado ao acordo realizado em 2022 junto ao prestador de serviço de PCMSO, para devolução de recursos recebidos indevidamente em 2014, na ordem de R\$ 1.500.000.

A Postal Saúde vem atuando com intuito de regularizar as pendências de longa data, ressaltando-se que os valores em aberto há mais de 90 dias estão provisionados para perdas. Ressalta-se que 74% do saldo da conta de adiantamento é representado por um prestador, compensado em janeiro de 2024.

### 5.1.6. Despesas Antecipadas

Grupo responsável pelo registro das despesas pagas antecipadamente, ainda não apropriadas, tais como: aquisição de licença de software, assinaturas e garantias de equipamento.

**Tabela 12 - Despesas Antecipadas**

Despesas Antecipadas	2023	2022	Variação
Licença de Uso - Software	323.319	360.478	(10,31%)
Garantia Estendida	-	-	-
Serviço Suporte Técnico	-	40.414	(100,00%)
Seguro de Responsabilidade Civil	458.040		
Outras Despesas Antecipadas	3.960	1.090	263,33%
<b>Total</b>	<b>785.320</b>	<b>401.982</b>	<b>95,36%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Ao término do exercício de 2023, o saldo registrado no grupo alcançou o montante de R\$ 785.320.



## 5.2. Ativo Não Circulante

Tabela 13 - Ativo não Circulante

ATIVO	2023	2022	Var (%)
<b>ATIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>64.090.679</b>	<b>60.305.227</b>	<b>6,28%</b>
<b>Realizável a Longo Prazo</b>	<b>54.081.124</b>	<b>51.429.251</b>	<b>5,16%</b>
Títulos e Créditos a Receber	7.912.393	7.819.610	1,19%
Depósitos Judiciais e Fiscais	46.168.731	43.609.641	5,87%
<b>Imobilizado</b>	<b>10.009.555</b>	<b>8.875.976</b>	<b>12,77%</b>
Imobilizado de Uso Próprio	4.269.185	5.353.744	(20,26%)
Não Hospitalares / Odontológicos	2.179.587	2.307.620	(5,55%)
Imobilizações em Curso	2.089.599	3.046.124	(31,40%)
Outras Imobilizações	3.124.264	82.785	-
Direito de Uso de Arrendamentos	2.616.106	3.439.447	(23,94%)
<b>Intangível</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

São classificados neste grupo as contas de bens e direitos da Postal Saúde cujas realizações se darão no longo prazo (após o término do exercício seguinte).

Vale destacar, que em dezembro de 2023 houve a compra no montante de R\$ 2,08 milhões dos novos computadores da empresa, em substituição aos equipamentos que se encontravam depreciados. Cabe salientar, que a compra foi efetuada com emissão da Nota Fiscal no mês de competência, mas para posterior pagamento parcelado.



## 5.2.1. Títulos de Créditos a Receber

Tabela 14 - Títulos e Créditos a Receber Longo Prazo

Títulos e Créditos a Receber	2022	2021	Varição
Coparticipação dos Beneficiários - Aposentados Correios	1.677.871	1.479.481	13,41%
Coparticipação dos Beneficiários - Postalis	3.998	9.632	(58,50%)
Parcelamento de Créditos - Aposentados Correios	6.070.429	6.115.662	(0,74%)
Caução de Aluguéis	164.093	224.467	(26,90%)
(-) Provisão para Perda Sobre Crédito	(3.998)	(9.632)	(58,50%)
<b>Total</b>	<b>7.912.393</b>	<b>7.819.610</b>	<b>1,19%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Neste grupo estão registrados os valores de coparticipação que ainda não foram cobrados em virtude da margem consignável e da regra de compartilhamento das despesas médicas, registradas no acordo coletivo da Mantenedora, bem como os valores de parcelamentos de créditos cujos vencimentos ultrapassam o fim do próximo exercício.

Também fazem parte desse grupo os valores relacionados às cauções dos contratos de aluguéis, atualizados monetariamente.

## 5.2.2. Depósitos Judiciais

Nesse grupo são registrados os valores referentes aos depósitos judiciais relativos às ações cíveis, trabalhistas e Multas da ANS, realizados para garantir a execução da ação. No exercício 2023 os valores de depósitos judiciais passaram a ser apresentados pelo valor depositado e as correções se darão após o deferimento da sentença.

Tabela 15 – Depósitos Judiciais

Depósitos Judiciais	2023	2022	Varição
Depósitos Judiciais - Cíveis	28.888.316	27.027.325	6,89%
Depósitos Judiciais - Trabalhistas	99.141	93.600	5,92%
Depósitos Judiciais - TSS e Multa ANS	17.181.274	16.488.716	4,20%
<b>Total</b>	<b>46.168.731</b>	<b>43.609.641</b>	<b>5,87%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Nesse exercício, os acréscimos se justificam pelo aumento do número de depósitos judiciais cíveis e trabalhistas, bem como, relacionados às Multas da ANS. Ao final do exercício os depósitos judiciais perfazem o montante de R\$ 46.168.731.



### 5.2.3. Imobilizado

Conta responsável pelo registro dos bens e benfeitorias adquiridos pela Postal Saúde ao longo de sua constituição. Como forma de avaliá-los, essas rubricas são depreciadas de forma a seguir o CPC 27.

Tabela 16 – Imobilizado

Descrição	Saldo Inicial	Aquisições	Transferências	Saldo Final
<b>Custo Aquisição</b>	<b>17.198.900</b>	<b>7.590.953</b>	-	<b>19.166.548</b>
Instalações	-	-	-	-
Maquinas e Equipamentos	483.822	546.299	-	709.606
Equip. de Proc. Eletrônico de Dados	4.062.984	34.935	-	4.097.170
Equip. de Proc. Eletrônico de Dados - em andamento	-	2.089.599	-	2.089.599
Móveis e Utensílios	3.680.240	33.856	-	3.666.636
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	2.486.283	3.190.960	-	4.089.866
Obras em Andamento	3.046.124	1.695.304	-	1.695.304
Direito de Uso de Arrendamentos	3.439.447	-	-	2.818.366
<b>Depreciação Acumulada</b>	<b>(8.322.923)</b>	<b>(2.455.336)</b>	-	<b>(9.156.993)</b>
Instalações	0	-	-	0
Maquinas e Equipamentos	(250.265)	(60.857)	-	(276.507)
Equip. de Proc. Eletrônico de Dados	(3.554.221)	(53.503)	-	(3.607.050)
Móveis e Utensílios	(2.114.939)	(329.682)	-	(2.410.269)
Direito de Uso de Arrendamentos	-	(1.897.564)	-	-
Benfeitorias em Imóveis de Terceiros	(2.403.499)	(113.730)	-	(965.602)
<b>Saldo Final</b>	<b>8.875.976</b>	<b>5.135.617</b>	-	<b>10.009.555</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

A Postal Saúde através de sua gerência de controle financeiro com emissão de relatório sobre a vida útil e o valor residual do bem, avaliou o valor recuperável de seus ativos imobilizados e concluiu não haver perdas por *impairment*. Além dessa análise, também foram reavaliadas as estimativas de vida útil dos bens, em conformidade com a NBC TG 01, 27 e 37, e não foram identificadas situações que justifiquem alterações na vida útil e no valor residual dos bens.

Ressalta-se, que no exercício de 2023, foram destinados recursos de investimentos para a aquisição dos novos computadores da empresa, demonstrados na conta de equipamentos de processamento eletrônico de dados em andamento, justificando o acréscimo de 2,08 milhões.



Atendendo a orientação do CPC 06, 12 e configurações do novo plano de contas publicados através da RN 528/2022, no exercício 2022, a Postal Saúde passou a reconhecer como Direito de uso de Arrendamentos, os contratos de aluguéis e cessão onerosa dos Correios, já descontado a valor presente. Como os contratos não preveem taxa incremental, foi utilizada a taxa média dos grandes bancos para empréstimos nessa natureza, na ordem de 10%.

#### 5.2.4. Ativo Intangível

Grupo responsável pelo registro dos ativos que não possuem uma existência física, relacionados às licenças de uso adquiridas pela Operadora. O valor registrado refere-se à licença do software de gestão Benner AG Saúde que, ao final de 2022, encontra-se zerado em consequência da amortização total do software.

Tabela 17 - Ativo intangível

Descrição	Saldo Inicial	Aquisições	Baixa	Transferências	Saldo Final
<b>Custo Aquisição</b>	<b>17.574.591</b>	-	-	-	<b>17.574.591</b>
Sistemas de Computação	17.574.591	-	-	-	17.574.591
<b>(-) Provisão para Perda</b>	<b>(4.391.229)</b>	-	<b>4.391.229</b>	-	-
(-) Prov. Perda Vlr Recuperável - Sist. de Computação	(4.391.229)	-	4.391.229	-	-
<b>Depreciação Acumulada</b>	<b>(13.183.362)</b>	<b>(4.391.229)</b>	-	-	<b>(17.574.591)</b>
Sistemas de Computação	(13.183.362)	(4.391.229)	-	-	(17.574.591)
<b>Saldo Final</b>	-	<b>(4.391.229)</b>	<b>4.391.229</b>	-	-

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Em virtude do tempo de utilização dos softwares, estes são amortizados, em conformidade com o CPC 04, recepcionado pela Resolução Normativa nº 528, de 29 de abril de 2022. Com relação ao Software de gestão adquirido em 2017, considerando o formato de compra e o contrato de atualização, este estava classificado, até 2021, como software com vida útil indefinida, não sofrendo amortização mensal.



Vale ressaltar que, em 2021, foi decidida a substituição do Sistema de Gestão, baseando-se em estudo preliminar que indicou que o Benner AG Saúde não propicia benefícios tecnológicos atualizados compatíveis com a demanda da Postal Saúde, ou seja, em que pese a Benner realize a manutenção do sistema, conforme contrato firmado, a tecnologia utilizada está ultrapassada. Além disso, ainda existem processos padrões da operação que não são atendidos em sua totalidade pelo sistema atual. Cabe esclarecer que existem outras opções de sistemas que, além dos processos padrões que envolvem a gestão do plano de saúde, oferecem a produção de informações gerenciais, táticas e estratégicas em tempo real, que trarão mais rapidez e assertividade relativas às informações e às decisões da empresa.

Nesse sentido, ao final do exercício de 2021, considerando a decisão de substituição do sistema Benner AG, e diante da assinatura do contrato com a nova empresa, entendeu-se que houve indícios de perda de valor recuperável do bem e necessidade de constituição de provisão, assim como, de alteração, a partir de 2022, de sua vida útil para o período em que o sistema permanecesse em uso, ou seja, até a implantação do novo sistema de gestão.

Conforme o CPC 01, o valor recuperável de um ativo pode ser calculado baseando-se no valor de venda ou em seu valor de uso. No caso do software em questão, cabe esclarecer que a Postal Saúde comprou a licença perpétua do software, porém, conforme contrato de compra, não possui acesso ao código fonte e não poderá comercializá-la. Portanto, não é aplicável valor recuperável por venda.

Com relação ao valor de uso, a mensuração deve ocorrer considerando um fluxo de caixa descontado, tendo como entrada os benefícios futuros que o sistema irá gerar para a empresa e, como saída, as despesas vinculadas, como manutenção e demais contratos. No entanto, tendo em vista a decisão de troca do sistema — uma vez que ele não está atendendo às necessidades da empresa e, ainda, que após a implantação do novo sistema nenhum módulo do Benner AG Saúde permanecerá ativo na Operação da Postal Saúde — entende-se que o atual sistema não trará benefícios futuros de longo prazo para a Operadora, o que impossibilita uma projeção de fluxo de caixa e, portanto, uma estimativa de valor de uso.

Nesse sentido, considerando a impossibilidade de estimativa de valor de venda e de uso, foi contabilizada uma Provisão para Perda de Valor Recuperável em 31 de dezembro de 2021, no montante de R\$ 14.601.500,00, ou seja, equivalente a 100% do valor contábil. No decorrer de 2022, considerando as amortizações registradas, houve a reversão de parte da provisão de perda e ao final do exercício a provisão registrada foi de R\$ 4.391.229, equivalente, ainda, a 100% do valor contábil do bem.



## 6. PASSIVO

### 6.1. Passivo Circulante

Tabela 18 - Passivo Circulante

PASSIVO	2023	2022	Var (%)
<b>PASSIVO CIRCULANTE</b>	<b>372.748.794</b>	<b>229.034.351</b>	<b>62,75%</b>
<b>Provisões Técnicas de Operações de Assistência à Saúde</b>	319.360.415	193.281.865	65,23%
Provisão de Eventos a Liquidar para SUS	20.720.966	21.147.336	(2,02%)
Provisão de Eventos a Liquidar para Outros Prestadores de Serviços Assistenciais	298.639.449	172.134.529	73,49%
<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>26.042.095</b>	<b>14.584.560</b>	<b>78,56%</b>
Contraprestações / Prêmios a Restituir	1.861.733	1.781.836	4,48%
Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	24.180.362	12.802.724	88,87%
<b>Débitos de Operações de Assistência à Saúde Não Relac. ao Plano</b>	<b>2.292.623</b>	<b>426.821</b>	<b>437,14%</b>
<b>Tributos e Encargos Sociais a Recolher</b>	<b>4.234.084</b>	<b>6.964.394</b>	<b>(39,20%)</b>
<b>Débitos Diversos</b>	<b>20.819.577</b>	<b>13.776.711</b>	<b>51,12%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

#### 6.1.1. Provisões Técnicas

Grupo de contas responsável pelo registro dos valores avisados das despesas médicas encaminhadas pelos prestadores de serviços que ainda não foram quitados. Compõem esse registro, além das despesas em aberto dos credenciados, os valores referentes ao ressarcimento ao SUS e ao reembolso aos beneficiários.

Os registros das despesas médicas são realizados na data em que o prestador comunica a despesa para a Operadora, em conformidade com a Resolução Normativa ANS nº 528, de 29 de abril de 2022; Resolução Normativa ANS nº 393, de 09 de dezembro de 2015 e Resolução Normativa ANS nº 521, de 29 de abril de 2022.

Por ser uma Operadora de Saúde na modalidade de Autogestão com Mantenedora, que opera com planos pós-estabelecidos, a Postal Saúde não registra outras provisões técnicas, como Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados – PEONA, PEONA-SUS e Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio - PIC.



Ressalte-se que, diante da classificação da Postal Saúde como Autogestão com mantenedor, e considerando as alterações normativas advindas da publicação da IN nº 20/2022, esta Operadora não está obrigada a constituir garantias financeiras próprias, devido à responsabilidade de cobertura integral dos riscos pelos Correios.

A seguir, estão demonstrados os valores em aberto das despesas médicas e odontológicas por idade de aviso das contas e de saldo de vencimento.

**Tabela 19** - Valores a pagar – Idade Aviso

Valores a pagar (Idade de vencimento)	2023	2022	Variação
Eventos conhecidos e avisados nos últimos 30 dias	145.355.452	118.251.425	22,92%
Eventos conhecidos e avisados há mais de 30 dias	174.004.963	75.030.440	131,91%
<b>Total</b>	<b>319.360.415</b>	<b>193.281.865</b>	<b>65,23%</b>

Valores a pagar (Idade de vencimento)	2023	2022	Variação
A vencer	212.019.624	192.865.272	9,93%
Vencidos até 30 dias	106.948.499	72.833	-
Vencidos de 31 até 60 dias	67.534	100.484	(32,79%)
Vencidos de 61 até 90 dias	14.386	9.759	47,41%
Vencidos de 91 até 120 dias	91.032	75.021	21,34%
Vencidos há mais de 120 dias	219.340	158.496	38,39%
<b>Total</b>	<b>319.360.415</b>	<b>193.281.865</b>	<b>65,23%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Ao final do exercício, permaneceu em aberto o montante de R\$ 319.360.415 de frente a R\$ 193.281.865 de 2022. Destaca-se que os valores vencidos do saldo em aberto, em dezembro/2023, referem-se a documentos com inconsistência bancária, e os demais valores, referem-se a contas recebidas em fase de análise e faturamento e valores processados no aguardo de nota fiscal para pagamento.

Destaca-se que a ausência de repassa financeiro em dezembro de 2023, impactou de forma significativa a conta de provisões. Regularizada somente no dia 02/012024.

Vale ressaltar que a Postal Saúde opera apenas planos no formato pós-estabelecido e, portanto, não possui obrigatoriedade de realização anual do Teste de Adequação de Passivo (TAP), previsto na RNº 528/2022.



### 6.1.2. Débitos de Operações de Assistência à Saúde

Referem-se aos convênios firmados com outras operadoras para utilização de sua rede hospitalar (contratada ou própria) em localidades onde a Postal Saúde não possui ponto de atendimento. Após a assinatura desse convênio, o risco assistencial passa a ser compartilhado com a operadora contratada, que realiza a regulação dessas despesas e solicita o ressarcimento.

**Tabela 20** – Operadoras de Planos de Assistência à Saúde

Operadoras de Planos de Assistência à Saúde	2023	2022	Variação
Corresponsabilidade Cedida a Pagar - Modalidade Pós-estabelecido	24.180.362	12.802.724	88,87%
<b>Total</b>	<b>24.180.362</b>	<b>12.802.724</b>	<b>88,87%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

A variação dar-se em virtude de uma maior utilização por parte dos beneficiários que fazem uso dos convênios de corresponsabilidade.

### 6.1.3. Tributos e Encargos Sociais a Recolher

Nesse grupo, registram-se todos os tributos e contribuições a recolher referentes aos serviços médico-hospitalares, administrativos e de pessoal, tais como Imposto de Renda sobre folha de pagamento e sobre serviços de terceiros, Contribuições Federais sobre serviços de terceiros, INSS sobre cessão de mão-de-obra, ISS a recolher, entre outros.

**Tabela 21** - Tributos e Encargos Sociais a Recolher

Tributos e Encargos Sociais a Recolher	2023	2022	Var (%)
Contribuições Previdenciárias	1.520.985	1.359.318	11,89%
FGTS a Recolher	457.394	418.001	9,42%
PIS/PASEP sobre Folha de Pagamento	72.193	67.610	6,78%
Imposto de Renda Retido na Fonte - Funcionários e Terceiros	1.153.472	1.897.664	(39,22%)
Imposto sobre Serviços Retido na Fonte	143.900	270.196	(46,74%)
Contribuições Federais	875.761	2.938.100	(70,19%)
Contribuições Previdenciárias Retidas de Terceiros	10.380	13.505	(23,14%)
Contribuição Sindical	-	-	-
<b>Total</b>	<b>4.234.084</b>	<b>6.964.394</b>	<b>(39,20%)</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



## 6.1.4. Débitos Diversos

Registram-se nesse grupo os demais valores não classificados nas Operações de Saúde da Operadora, referente, principalmente, às despesas administrativas da Postal Saúde, conforme demonstrado a seguir:

**Tabela 22 - Débitos Diversos**

Descrição	2023	2022	Variação
a) Obrigações com Pessoal	9.374.057	8.943.589	4,81%
b) Fornecedores	10.938.071	3.776.749	189,62%
c) Outros Débitos a Pagar	507.449	1.056.373	(51,96%)
<b>Total</b>	<b>20.819.577</b>	<b>13.776.711</b>	<b>51,12%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

- (a) Obrigações com Pessoal:** Registra os valores de obrigações com os empregados, tais como: salário, rescisão, pensão alimentícia, auxílio-creche, seguro, provisão de férias e demais investimentos realizados com os empregados da Postal Saúde.
- (b) Fornecedores:** Registra os valores a pagar aos fornecedores de serviços e bens administrativos. O Aumento deve-se ao maior acúmulo de saldo a pagar ao final do exercício.
- (c) Outros Débitos a Pagar:** Registra os demais gastos com a operação, como valores de aluguéis, depósitos a identificar e valores relacionados à caução de contratos administrativos que serão devolvidos ao final da vigência dos contratos. A partir de 2022, passou a integrar esse subgrupo, as obrigações a curto prazo inerentes ao registro do Direito de Uso de Arrendamento, relacionados aos Contratos de Aluguéis e Cessão Onerosa, em atendimento à CPC 06 e da RN 528/2022, conforme descrito na nota 5.2.3.



## 6.2. Passivo Não Circulante

Tabela 23 - Passivo Não Circulante

PASSIVO	2023	2022	Var (%)
<b>PASSIVO NÃO CIRCULANTE</b>	<b>129.092.245</b>	<b>76.781.978</b>	<b>68,13%</b>
<b>Provisões</b>	<b>127.289.447</b>	<b>74.713.468</b>	<b>70,37%</b>
Provisões para Ações Judiciais	127.289.447	74.713.468	70,37%
<b>Débitos Diversos</b>	<b>1.802.798</b>	<b>2.068.510</b>	<b>(12,85%)</b>
Outras Exigibilidades de Longo Prazo	1.802.798	2.068.510	(12,85%)

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Grupo representado pelo registro de valores a serem pagos com expectativa maior do que um exercício social, sendo as provisões para demandas judiciais e débitos diversos de longo prazo.

A variação apontada dar-se em grande parte pelas liminares da FAACO/DF e SINTECT/RJ, em decorrência de condenação da Postal Saúde a retornar o sistema de custeio do plano relacionado aos beneficiários aposentados dos Correios, sediados na base territorial abrangida pelo ente sindical

### 6.2.1. Provisões para Ações Judiciais

Esse grupo de contas registra as provisões judiciais subdivididas em Tributárias, Cíveis, Trabalhistas e Multas Administrativas da ANS, conforme detalhamento abaixo:

Tabela 24 - Provisões Judiciais

Provisões para Ações Judiciais	2023	2022	Var (%)
a) Provisão para Ações Cíveis	97.073.404	49.236.187	97,16%
b) Provisão para Ações Trabalhistas	875.618	492.948	77,63%
c) Provisão para Multas Administrativas da ANS	29.340.424	24.984.333	17,44%
<b>Total</b>	<b>127.289.447</b>	<b>74.713.468</b>	<b>70,37%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



Os valores são provisionados levando em consideração os riscos de perda provável, em conformidade com o CPC 25 adotado pela ANS, por meio da Resolução Normativa nº 528, de 29 de abril de 2022, e alterações posteriores.

Ao final do exercício de 2023 existiam 372 ações classificadas com risco de perda Possível, totalizando R\$ 197.452.062,33. Deste total, R\$ 196.254.726,48 referem-se a 367 (Trezentos e sessenta e sete) ações cíveis e R\$ 1.197.335,85 referem-se a 5 (Cinco) ações trabalhistas.

Cabe destacar que, desse montante, o valor de R\$ 158.289.199,89 diz respeito à ação civil pública ajuizada pelos Correios em face da Global Saúde e da Postal Saúde, com a pretensão de nulidade do contrato firmado para prestação de serviços do PBM. Após a citação da ação, os Correios solicitaram a migração da Postal Saúde para o Polo Ativo da causa, pedido ainda pendente de apreciação pelo juiz da causa. O processo está em andamento na 18ª Vara Federal de Brasília.

### **(a) Provisão para Ações Cíveis**

As ações Cíveis são, em sua maioria, movidas por beneficiários e estão relacionadas, sobretudo, a problemas nas autorizações de procedimentos, fornecimento de medicamentos e OPME, solicitação de Home Care (atendimento domiciliar) e inclusão de beneficiário no plano, bem como de prestadores de saúde e fornecedores administrativos, sob a alegação de descumprimento de contrato.

### **(b) Provisão para Ações Trabalhistas**

São registrados valores de processos relacionados a questões trabalhistas. No exercício de 2023, há um total de 13 demandas judiciais no valor de R\$ 875.618,35.

### **(c) Provisão para Multas Administrativas da ANS**

Quanto aos processos administrativos instaurados pela ANS, decorrem de reclamações realizadas pelos beneficiários da Postal Saúde junto àquela agência, relacionadas, principalmente, à negativa e/ou demora na autorização de procedimentos, ausência da garantia de cobertura, entre outros. Ao término de 2023 constam provisionados 381 processos, totalizando R\$ 29.340.424,44.



## 6.2.2. Débitos Diversos Longo Prazo

Esse grupo refere-se aos Arrendamentos registrados a longo prazo, bem como os juros a apropriar reconhecidos mensalmente.

**Tabela 25 – Outras exigibilidades a Longo Prazo**

PASSIVO	2023	2022	Var (%)
<b>Débitos Diversos</b>	<b>1.802.798</b>	<b>2.068.510</b>	<b>-13%</b>
Outras Exigibilidades de Longo Prazo	1.802.798	2.068.510	-13%

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Referem-se as obrigações, de longo prazo, inerentes ao registro do Direito de Uso de Arrendamento, relacionados aos Contratos de Aluguéis e Cessão Onerosa, em atendimento à CPC 06 e da RN 528/2022, conforme descrito na nota 5.2.3.

## 6.3. Patrimônio Social

**Tabela 26 – Patrimônio Líquido/Patrimônio Social**

PASSIVO	2023	2022	Var (%)
<b>PATRIMÔNIO LÍQUIDO / PATRIMÔNIO SOCIAL</b>	<b>240.457.443</b>	<b>271.431.373</b>	<b>(11,41%)</b>
Patrimônio Social	271.431.373	25.778.025	952,96%
Superávits / Déficits Acumulados ou Resultados	-30.973.930	245.653.348	(112,61%)

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Constituído de acordo com o regulamento da Operadora, destina-se à manutenção de seu equilíbrio, em conformidade com a Resolução Normativa nº 528, de 29 de abril de 2022, e alterações posteriores.

Cabe salientar que no mês de julho de 2023 houve a reclassificação do prognóstico do processo 0100500-54.2021.5.01.0012 (SINTECT/RJ), no montante de R\$ 31.669.46139 para perda provável. Impactando de forma significativa a conta de despesas com provisão para contingências, gerando grande impacto negativo no resultado da empresa.

Em março/2022, considerando a possibilidade de alteração da situação dos Correios de Mantenedor-Patrocinador para Patrocinador e a reclassificação da Postal Saúde para Autogestão SEM Mantenedor, foi realizado repasse de contribuição adicional por parte dos Correios, na ordem de R\$ 221 milhões, de forma que a Operadora pudesse constituir as garantias financeiras e Patrimônio Líquido mínimo exigido, o que justifica o superávit do exercício.



## 7. DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO DO EXERCÍCIO

Tabela 27 - Demonstração do Resultado do Exercício

DEMONSTRAÇÃO DO RESULTADO	2023	2022
<b>Contraprestações Efetivas / Prêmios Ganhos de Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>155.655.251</b>	<b>357.755.094</b>
<b>Receita com Operações de Assistência à Saúde</b>	<b>155.655.251</b>	<b>357.755.094</b>
Contraprestações Líquidas / Prêmios Retidos	155.655.251	357.755.094
<b>Eventos Indenizáveis Líquidos / Sinistros Retidos</b>	-	-
Eventos / Sinistros Conhecidos ou Avisados	-	-
<b>RESULTADO DAS OPERAÇÕES COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE</b>	<b>155.655.251</b>	<b>357.755.094</b>
Outras Receitas Operacionais de Planos de Assistência a Saúde	2.225.476	9.666.419
<b>Receitas de Assistência à Saúde Não Relacionadas com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>29.679.089</b>	<b>20.291.596</b>
<b>Outras Receitas Operacionais</b>	<b>29.679.089</b>	<b>20.291.596</b>
<b>Outras Despesas Operacionais com Plano de Assistência à Saúde</b>	<b>(55.622.994)</b>	<b>(11.851.710)</b>
Outras Despesas de Operações de Planos de Assistência à Saúde	(53.907.409)	(11.565.673)
Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças	(1.444.225)	(139.326)
(-) Recuperação de Outras Despesas Operacionais de Assistência à Saúde	-	-
Provisão para Perdas Sobre Créditos	(271.360)	(146.711)
<b>Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde Não Relac. com Planos de Saúde da Operadora</b>	<b>(45.044.185)</b>	<b>(23.600.312)</b>
Despesas com Operações de Assistência à Saúde	(18.856.386)	(7.197.213)
Outras Despesas Operacionais	(26.187.799)	(16.403.099)
<b>RESULTADO BRUTO</b>	<b>86.892.637</b>	<b>352.261.087</b>
<b>Despesas Administrativas</b>	<b>(152.311.614)</b>	<b>(131.130.436)</b>
<b>Resultado Financeiro Líquido</b>	<b>34.508.008</b>	<b>24.626.566</b>
Receitas Financeiras	43.258.030	31.076.994
Despesas Financeiras	(8.750.022)	(6.450.428)
<b>Resultado Patrimonial</b>	<b>(62.961)</b>	<b>(103.869)</b>
Receitas Patrimoniais	-	-
Despesas Patrimoniais	(62.961)	(103.869)
<b>RESULTADO ANTES DOS IMPOSTOS E PARTICIPAÇÕES</b>	<b>(30.973.930)</b>	<b>245.653.348</b>
<b>RESULTADO LÍQUIDO</b>	<b>(30.973.930)</b>	<b>245.653.348</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



## 7.1. Contraprestações Líquidas

As contraprestações são receitas geradas a título de reembolso, por parte da Mantenedora e das patrocinadoras, para cobertura das despesas relacionadas aos planos, realizadas pelos beneficiários, acrescidas do custo administrativo. São reconhecidas quando ocorre o efetivo direito de faturar a despesa médica, conforme regra estabelecida no item 8.2.2.3 do anexo “Capítulo I – Normas Gerais” da Resolução Normativa nº 528/22 para os planos pós-estabelecidos.

Cabe esclarecer que, a partir de 2022, houve alteração no registro contábil das contribuições dos planos pós-estabelecidos, com a classificação de parte destes valores em conta redutora das despesas com eventos indenizáveis. Assim, passou a ser registrado nesse grupo, apenas, as contribuições para cobertura de outras despesas operacionais e das despesas administrativas.

Ressalta-se que a Postal Saúde possui convênios com outras operadoras, firmados em virtude da ausência de ponto de atendimento em algumas localidades onde residem beneficiários. Os custos relativos a esses convênios até 2021, eram contabilizados como redutoras das contraprestações emitidas, tendo em vista o compartilhamento do risco, conforme previsto pela RN ANS 430/2017. No exercício de 2022, tendo em vista a alteração no Plano de Contas Padrão, tais valores voltaram a ser registrados no grupo de despesa com Eventos Indenizáveis.

No exercício de 2023, o resultado da contraprestação líquida foi de R\$ 155.655.251, frente a R\$ 357.755.094 do exercício anterior, variação justificada pelas alterações ocorridas no plano de contas padrão e, ainda, pelo recebimento da contribuição adicional dos Correios, na ordem de R\$ 221 milhões no ano de 2022. Conforme demonstrado a seguir:

**Tabela 28 – Contraprestações Líquidas**

<b>Contraprestações Líquidas</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Var (%)</b>
<b>Contraprestações Emitidas de Assistência à Saúde</b>	<b>10.701.491</b>	<b>231.409.755</b>	<b>(95,38%)</b>
<b>Contraprestação com Taxa de Administração</b>	<b>149.585.059</b>	<b>131.227.280</b>	<b>13,99%</b>
<b>(-) Contraprestação de Corresponsabilidade Cedida (Conv. de Reciprocidade)</b>	<b>(4.631.299)</b>	<b>(4.881.941)</b>	<b>(5,13%)</b>
(-) Despesas Assistenciais - Convênios de Reciprocidade	-	-	-
(-) Taxa Administrativa - Convênios de Reciprocidade	(4.631.299)	(4.881.941)	(5,13%)
<b>Total</b>	<b>155.655.251</b>	<b>357.755.094</b>	<b>(56,49%)</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



Abaixo, as Contraprestações de Corresponsabilidade Cedida estão segregadas considerando o tipo de assistência e os planos ofertados:

**Tabela 29** – Contraprestação de Corresponsabilidade Cedida de Assist. Médico-Hospitalar

Contraprestações de Corresponsabilidade Cedida de Assistência Médico-Hospitalar (grupo 31171)	Corresponsabilidade Cedida em Preço Pre-estabelecido		Corresponsabilidade Cedida em Preço Pós-Estabelecido	
	2023	2022	2023	2022
<b>1 - Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido</b>	-	-	-	-
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
1.3 -Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	-	-
<b>2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido</b>	-	-	<b>4.631.299</b>	<b>4.881.941</b>
2.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
2.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
2.3 -Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	64.083	91.428
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	4.567.216	4.790.513
<b>Total</b>	-	-	<b>4.631.299</b>	<b>4.881.941</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



**Tabela 30** – Contraprestação de Corresponsabilidade Cedida de Assist. Odontológica

Contraprestações de Corresponsabilidade Cedida de Assistência Médico-Hospitalar (grupo 31172)	Corresponsabilidade Cedida em Preço Preestabelecido		Corresponsabilidade Cedida em Preço Pós-Estabelecido	
	2023	2022	2023	2022
<b>1 - Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido</b>	-	-	-	-
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	-	-
<b>2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido</b>	-	-	-	-
2.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
2.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	-	-
<b>Total</b>	-	-	-	-

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2022

## 7.2. Outras Receitas Operacionais

Representam os demais valores a serem recebidos pela Postal Saúde, não relacionados aos planos de saúde, a título de ressarcimentos pela Mantenedora das despesas com Ambulatórios, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO, Programa de Benefício de Medicamento – PBM, Programa de Cinesioterapia e outras receitas operacionais.



**Tabela 31 – Outras Receitas Operacionais**

<b>Outras Receitas Operacionais</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Var (%)</b>
Receita com Prog. Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO	26.187.799	16.200.706	61,65%
Receita com Programa de Benefício de Medicamentos - PBM	-	-	-
Receita Com Programa de Cinesioterapia Laboral	1.444.225	139.326	936,58%
Receita com Programa de Conservação de Voz	-	202.393	(100,00%)
Outras Receitas Operacionais	4.158.230	13.415.590	(69,00%)
<b>Total</b>	<b>31.790.254</b>	<b>29.958.015</b>	<b>6,12%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

Em 2023, foi registrado nesse grupo o montante de R\$ 31.790.254 contra os R\$-29.958.015 do exercício de 2022, variação justificada pela maior utilização desses serviços no decorrer do exercício.

### 7.3. Receitas Financeiras

O grupo é composto, principalmente, pelos rendimentos das aplicações financeiras, relacionados aos valores vinculados às Provisões Técnicas e de livre utilização.

**Tabela 32 – Receitas Financeiras**

<b>Receitas Financeiras</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>Var (%)</b>
Receitas de Aplicações Financeiras	41.388.765	28.762.116	43,90%
Descontos Obtidos	1.232.057	1.384.155	(10,99%)
Outras Receitas Financeiras	637.208	930.723	(31,54%)
<b>Total</b>	<b>43.258.030</b>	<b>31.076.994</b>	<b>39,20%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

A variação no grupo é justificada pelos rendimentos das aplicações financeiras, em virtude do repasse realizado pelos Correios, em março/2022, para constituição de ativos garantidores próprios.



## 7.4. Eventos Indenizáveis Líquidos

Registram os valores de todos os gastos com os procedimentos médico-hospitalares e odontológicos prestados aos beneficiários titulares e dependentes dos planos de saúde ofertados pela Postal Saúde.

Cabe esclarecer que, a partir de 2022, houve alteração no registro contábil das contribuições dos planos pós-estabelecidos, com a classificação de parte destes valores em conta redutora das despesas com eventos indenizáveis.

Ressalta-se que a Postal Saúde possui convênios com outras operadoras, firmados em virtude da ausência de ponto de atendimento em algumas localidades onde residem beneficiários. Os custos relativos a esses convênios até 2021, eram contabilizados como redutoras das contraprestações emitidas, tendo em vista o compartilhamento do risco, conforme previsto pela RN ANS 517/2022. No exercício de 2022, considerando a alteração no Plano de Contas Padrão, tais valores voltaram a ser registrados no grupo de despesa com Eventos Indenizáveis.

Nesta seara, após a alteração no plano de contas, o grupo de despesa com Eventos Indenizáveis será apresentado na Demonstração de Resultado do Exercício com saldo zerado. Desconsiderando-se o registro do ressarcimento por parte do Patrocinador e beneficiários, em 2023, os eventos indenizáveis totalizaram R\$ 1.819.133.153 contra R\$ 1.502.217.636 de 2022. Reforça-se que, no exercício, manteve-se as medidas de contenção das despesas assistenciais, como negociação junto à rede credenciada, melhoria nos processos de negociação e compra de OPME, entre outras.

A seguir, são demonstradas as despesas assistenciais segregadas por tipo de plano, tipo de evento e forma de remuneração, classificadas em conformidade com a Resolução Normativa nº 528, de 29 de abril de 2022, e alterações posteriores.



## Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido - Carteira de Planos Coletivos Empresariais antes da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998.

**Tabela 33** - Cobertura assistencial do Plano CorreioSaúde I

<b>Forma de Remuneração</b>	<b>4111</b> Eventos na modalidade de pagamento por Procedimento	<b>4112</b> Eventos na modalidade de pagamento por Captation	<b>4114</b> Eventos na modalidade de pagamento por Pacotes	<b>4116</b> Eventos na modalidade de pagamento por Rede Indireta	<b>4117</b> Eventos na modalidade de Reembolso aos Beneficiários	<b>4118</b> Eventos no Sistema Único de Saúde - SUS	<b>Total</b>
<b>Despesa na Modalidade Capitation</b>	-	3.641	-	-	-	-	<b>3.641</b>
<b>Consultas Médicas</b>	574.046	-	-	37.526	3.334	-	<b>614.906</b>
<b>Exames</b>	2.392.025	-	-	85.497	7.774	-	<b>2.485.295</b>
<b>Terapias</b>	813.158	-	-	58.622	276	-	<b>872.05</b>
<b>Internações</b>	27.841.368	-	-	395.407	22.816	-	<b>28.259.590</b>
<b>Outros Atendimentos</b>	21.797.950	-	-	508.162	1.470	-	<b>22.307.582</b>
<b>Demais Despesas</b>	10.334.735	-	-	-	13.761	-	<b>10.348.496</b>
<b>Procedimentos Odontológicos</b>	154.213	-	-	2.294	-	-	<b>156.508</b>
<b>Despesas por Pacote</b>	-	-	3.421.845	8.552	-	-	<b>3.430.397</b>
<b>Ressarcimento SUS</b>	-	-	-	-	-	2.096.580	<b>2.096.580</b>
<b>Total</b>	63.907.494	3.641	3.421.845	1.096.059	49.431	2.096.580	<b>70.575.050</b>
<b>(-)Recuperação por Reembolso do contratante</b>	63.907.494	3.641	3.421.845	1.096.059	49.431	2.096.580	<b>70.575.050</b>
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	-	<b>-</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



## Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido - Carteira de Planos Coletivos Empresariais depois da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998.

**Tabela 34** - Cobertura assistencial do Plano Postal Viver Saúde

<b>Forma de Remuneração</b>	<b>4111</b> Eventos na modalidade de pagamento por Procedimento	<b>4112</b> Eventos na modalidade de pagamento por Captation	<b>4114</b> Eventos na modalidade de pagamento por Pacotes	<b>4116</b> Eventos na modalidade de pagamento por Rede Indireta	<b>4117</b> Eventos na modalidade de Reembolso aos Beneficiários	<b>4118</b> Eventos no Sistema Único de Saúde - SUS	<b>Total</b>
<b>Despesa na Modalidade Capitation</b>	-	56.180	-	-	-	-	<b>56.180</b>
<b>Consultas Médicas</b>	569.591	-	-	14.967	1.505	-	<b>586.063</b>
<b>Exames</b>	2.165.845	-	-	19.035	1.150	-	<b>2.286.030</b>
<b>Terapias</b>	508.589	-	-	4.134	130	-	<b>512.854</b>
<b>Internações</b>	4.183.072	-	-	13.523	6.483	-	<b>4.203.078</b>
<b>Outros Atendimentos</b>	1.545.654	-	-	5.439	502	-	<b>1.551.594</b>
<b>Demais Despesas</b>	68.485	-	-	4.916	-	-	<b>73.401</b>
<b>Procedimentos Odontológicos</b>	414.779	-	-	1.997	602	-	<b>417.377</b>
<b>Despesas por Pacote</b>	-	-	741.120	372	-	-	<b>741.492</b>
<b>Ressarcimento SUS</b>	-	-	-	-	-	5.253	<b>5.253</b>
<b>Total</b>	9.456.015	56.180	741.120	64.384	10.372	5.253	<b>10.333.323</b>
<b>(-)Recuperação por Reembolso do contratante</b>	9.456.015	56.180	741.120	64.384	10.372	5.253	<b>10.333.323</b>
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	-	<b>-</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



**Tabela 35 - Cobertura assistencial do Plano CorreioSaúde II**

<b>Forma de Remuneração</b>	<b>411 Eventos na modalidade de pagamento por Procedimento</b>	<b>412 Eventos na modalidade de pagamento por Capitation</b>	<b>414 Eventos na modalidade de pagamento por Pacotes</b>	<b>416 Eventos na modalidade de pagamento por Rede Indireta</b>	<b>417 Eventos na modalidade de Reembolso aos Beneficiários</b>	<b>418 Eventos no Sistema Único de Saúde - SUS</b>	<b>Total</b>
<b>Despesa na Modalidade Capitation</b>	-	1.333.547	-	-	-	-	<b>1.333.547</b>
<b>Consultas Médicas</b>	75.067.369	-	-	17.196.284	1.134.884	-	<b>93.398.536</b>
<b>Exames</b>	216.275.269	-	-	29.671.400	388.211	-	<b>246.334.880</b>
<b>Terapias</b>	40.341.416	-	-	4.905.606	1.242.344	-	<b>46.489.366</b>
<b>Internações</b>	731.652.091	-	-	40.845.864	5.073.456	-	<b>777.571.411</b>
<b>Outros Atendimentos</b>	350.291.475	-	-	38.165.411	1.126.457	-	<b>389.583.343</b>
<b>Demais Despesas</b>	40.519.304	-	-	6.062.484	719.980	-	<b>47.301.768</b>
<b>Procedimentos Odontológicos</b>	53.320.422	-	-	3.099.451	387.184	-	<b>56.807.057</b>
<b>Despesas por Pacote</b>	-	-	71.802.675	1.753.449	-	-	<b>73.556.124</b>
<b>Ressarcimento SUS</b>	-	-	-	-	-	5.848.748	<b>5.848.748</b>
<b>Total</b>	1.507.467.346	1.333.547	71.802.675	141.699.948	10.072.516	5.848.748	<b>1.738.224.780</b>
<b>(-)Recuperação por Reembolso do contratante</b>	1.507.467.346	1.333.547	71.802.675	141.699.948	10.072.516	5.848.748	<b>1.738.224.780</b>
<b>Total</b>	-	-	-	-	-	-	<b>-</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



Todos os eventos conhecidos ou avisados referem-se a beneficiários da própria Operadora, não havendo despesas de corresponsabilidade assumida relativas aos Convênios de Reciprocidade com outras operadoras. O quadro a seguir demonstra-se tais despesas, desconsiderando-se o ressarcimento das patrocinadoras e beneficiários:

**Tabela 36 – Eventos/Sinistros Conhecidos de Assistência à Saúde Médico-Hospitalar**

Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência à Saúde Médico Hospitalar (grupo 411X1)	"Carteira Própria (beneficiários da operadora)"		Corresponsabilidade Assumida (beneficiários de outras operadoras)	
	2023	2022	2023	2022
<b>1 - Cobertura Assistencial com Preço Preestabelecido</b>	-	-	-	-
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	-	-
<b>2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido</b>	<b>1.761.750.550</b>	<b>1.339.170.199</b>	-	-
2.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
2.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	70.418.542	71.380.709	-	-
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	1.691.332.008	1.381.824.019	-	-
<b>Total</b>	<b>1.761.750.550</b>	<b>1.339.170.199</b>	-	-

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 20223



**Tabela 37 – Eventos/Sinistros Conhecidos de Assistência Odontológica**

Eventos/Sinistros Conhecidos ou Avisados de Assistência Odontológica (grupo 411X2)	"Carteira Própria (beneficiários da operadora)"		Corresponsabilidade Assumida (beneficiários de outras operadoras)	
	2023	2022	2023	2022
<b>1 - Cobertura Assistencial com Preço Prestabelecido</b>	-	-	-	-
1.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
1.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
1.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
1.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
1.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	-	-	-	-
1.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	-	-	-	-
<b>2 - Cobertura Assistencial com Preço Pós-Estabelecido</b>	<b>57.382.603</b>	<b>32.834.025</b>	-	-
2.1 - Planos Individuais/Familiares antes da Lei	-	-	-	-
2.2 - Planos Individuais/Familiares depois da Lei	-	-	-	-
2.3 - Planos Coletivos por Adesão antes da Lei	-	-	-	-
2.4 - Planos Coletivos por Adesão depois da Lei	-	-	-	-
2.5 - Planos Coletivos Empresariais antes da Lei	156.508	222.139	-	-
2.6 - Planos Coletivos Empresariais depois da Lei	57.226.095	48.790.769	-	-
<b>Total</b>	<b>57.382.603</b>	<b>32.834.025</b>	-	-

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



## 7.5. Outras Despesas Operacionais

Responsável pelo registro das despesas não assistenciais relacionadas aos planos, bem como àquelas não vinculadas aos planos ofertados pela Postal Saúde.

### 7.5.1. Despesas Relacionadas ao Plano

**Tabela 38** - Outras Despesas Relacionadas com o Plano

Outras Despesas Relacionadas com o Plano	2023	2022	Var (%)
a) Reclamações Judiciais	53.649.515	10.400.338	415,84%
b) Despesas com Perdas Operacionais	0	940.466	(100,00%)
c) Demais Despesas Vinculadas ao Plano	257.895	224.869	14,69%
<b>Total</b>	<b>53.907.409</b>	<b>11.565.673</b>	<b>366,10%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

- (a) Reclamações Judiciais:** Registram-se, nesse grupo, as despesas com provisão dos processos judiciais vinculadas às questões assistenciais, com possibilidade provável de perda em atenção CPC 25, adotado pela ANS em sua Resolução Normativa nº 528 de 29 de abril de 2022 e alterações. Assim como, as despesas efetivas com condenações desses processos.
- (b) Despesas com Perdas Operacionais:** Nesse exercício, em virtude de um maior ajuste em 2022, não houve maiores impactos.
- (c) Demais Despesas Vinculadas aos Planos:** Essa rubrica complementa as despesas acessórias aos planos administrados pela Postal Saúde não classificados anteriormente.



## 7.5.2. Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças

Registram-se nesse grupo os programas ofertados aos beneficiários para promoção da Saúde e Prevenção de Doenças.

**Tabela 39** – Programas de Promoção de Operações de Planos de Assistência à Saúde

Programas de Promoção de Operações de Planos de Assistência à Saúde	2023	2022	Var (%)
Programa de Cinesioterapia Laboral	1.444.225	139.326	936,58%
Programa Saúde da Mulher	-	-	-
Programa de Atenção Primária a Saúde	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1.444.225</b>	<b>139.326</b>	<b>936,58%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

A variação no grupo, justifica-se pelo retorno significativo do programa de cinésio terapia laboral.

## 7.5.3. Provisão para Perdas sobre Créditos

Refere-se à provisão para perda sobre créditos relacionados aos planos de saúde da Operadora, conforme determinação da Resolução Normativa nº 528, de 29 de abril de 2022, e alterações.

No exercício de 2023, a despesa com provisão de perda alcançou R\$ 157.048 contra R\$ 146.711 de 2022. A variação no grupo deve-se, sobretudo, à maior necessidade de provisão para perdas relacionada às contribuições do Plano Viver Saúde - Postal.



## 7.6. Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde não relacionadas c/ Planos de Saúde da Operadora

Nesse grupo, são registradas as outras despesas operacionais não relacionadas aos planos ofertados pela Operadora, conforme detalhado no quadro a seguir:

**Tabela 40** – Outras Despesas Oper. de Assist. à Saúde não Relacionadas com Planos

Outras Despesas Operacionais de Assist. à Saúde Não Relacionadas com Planos	2023	2022	Var (%)
a) Despesas com Ambulatórios	1.894.816	3.426.656	(44,70%)
b) Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO	26.187.799	16.200.706	61,65%
c) Programa de Benefício de Medicamentos - PBM	-	-	-
d) Despesas Judiciais com Programas	-	-	-
e) Despesas com Programa de Conservação de Voz	-	202.393	(100,00%)
f) Provisão para Perdas s/ Créditos não Relacionados com Planos	16.961.570	3.770.557	349,84%
<b>Total</b>	<b>45.044.185</b>	<b>23.600.312</b>	<b>90,86%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

- (a) Despesas com Ambulatórios:** Como forma de possibilitar um atendimento personalizado, ágil e de fácil acesso aos beneficiários, a Postal Saúde deu continuidade ao projeto dos ambulatórios, anteriormente administrados pelo Mantenedora, os Correios. As unidades ficam localizadas nas regionais dos Correios, onde são realizados atendimentos de assistência básica a saúde, além da averbação de atestados ocupacionais. No exercício de 2023, as despesas relativas aos prestadores de serviços ambulatoriais alcançaram a monta de R\$ 1.894.816, um decréscimo de 44,70% se comparado com o exercício anterior. A variação justifica-se pelo encerramento de unidades, baseando-se em estudo de viabilidade realizado desde o exercício anterior.
- (b) Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO:** Convênio específico com a Mantenedora para a realização de consultas e exames de saúde ocupacionais, como periódicos, admissionais, demissionais, de alteração de função, entre outros. A variação justifica-se, principalmente, pela maior quantidade de atendimentos realizados no exercício.



- (c) **Despesas com Programa de Conservação de Voz:** Convênio específico com a Mantenedora, visando à prestação de serviços de profissionais especializados em atendimentos em fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia e medicina clínica a serem realizadas na Central Nacional de Atendimento aos Clientes dos Correios – CAC.
- (d) **Provisão para Perda sobre Créditos não Relacionados aos Planos:** Refere-se à provisão de perda dos valores a receber relativos aos convênios dos programas, em atendimento à Resolução Normativa 528/2022, tendo em vista a existência de créditos vencidos há mais de 90 dias.

## 7.7. Despesas Financeiras

Representam as despesas com a movimentação financeira dos recursos alocados nas contas da Postal Saúde, somadas às taxas e despesas bancárias.

**Tabela 41 – Despesas Financeiras**

Despesas Financeiras	2023	2022	Var (%)
Despesas com Impostos S/ Aplicações Financeiras	7.535.167	5.134.376	46,76%
Despesas com Encargos Financeiros	24.651	102.162	(75,87%)
Despesas com Tarifas Bancárias	1.185.144	1.213.890	(2,37%)
<b>Total</b>	<b>8.744.962</b>	<b>6.450.428</b>	<b>35,57%</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

A variação de 35,57% se faz, sobretudo, pelo acréscimo nas Despesas com Impostos s/ Aplicações Financeiras, justificado pelo maior registro de rendimento com aplicações financeiras, considerando a constituição das Aplicações Garantidoras na própria operadora, conforme mencionado na nota 5.11.

## 7.8. Despesas Administrativas

Nesse grupo, são registrados todos os gastos necessários para a administração da Postal Saúde. As despesas estão segregadas considerando a natureza da despesa, conforme detalhado a seguir:



Tabela 42 - Despesas Administrativas

Descrição	2023	2022	Var (%)
a) Despesas com Pessoal	90.553.886	77.243.210	17,23%
b) Despesas com Serviços de Terceiros	38.054.521	28.850.623	31,90%
c) Despesas com Localização e Funcionamento	18.069.659	21.257.615	(15,00%)
d) Despesas com Publicidade e Propaganda	59.016	94.866	(37,79%)
e) Despesas com Tributos e Taxas	85.404	123.227	(30,69%)
f) Despesas com Multas Administrativas	4.591.877	2.990.241	53,56%
g) Despesas Administrativas Diversas	897.251	570.654	57,23%
<b>Total</b>	<b>152.311.614</b>	<b>131.130.436</b>	<b>16,15%</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

- (a) Despesas com Pessoal:** Grupo composto por despesas com os funcionários próprios, como salários, 13º salário, férias, gratificações, encargos, auxílio-alimentação, auxílio-creche, vale-cultura e vale-transporte, assistência médica e odontológica, cursos e treinamentos para desenvolvimento do empregado, bem como, gastos com os funcionários liberados pelos Correios. O acréscimo deve-se, principalmente, ao reajuste previsto no acordo coletivo.
- (b) Despesas com Serviços de Terceiros:** São compostas por despesas com auditoria contábil, auditoria médica, consultoria externa, serviços advocatícios, serviços de informática, serviços gráficos, menor aprendiz, serviços de Apoio a Gestão (como processamento das contas médicas, regulação e central de atendimento), serviços de conectividade, cotação de OPME, entre outros. A redução deve-se, principalmente, a revisão dos contratos firmados e a redução na carteira do plano, uma vez que alguns contratos estão atrelados à quantidade de beneficiários.
- (c) Despesas com Localização e Funcionamento:** Grupo composto por gastos com aluguéis, cessão onerosa de uso dos espaços dos Correios, despesas com passagens, despesas com imóveis (condomínio, água, luz, manutenção e reparos, seguro incêndio), despesas com materiais de copa e expediente (material de escritório, copa, material de uso e consumo, refeições e lanches), despesas com telefonia e internet (telefone, internet, call center – 0800), correios e telégrafos, serviços de limpeza e conservação, entre outros;
- (d) Despesas com publicidade e propaganda:** Valores relacionados à confecção de calendários e blocos de anotação personalizados, brindes de campanhas, distribuídos aos empregados.



- (e) **Despesas Tributárias:** Grupo composto por gastos com o pagamento de taxas estaduais, taxas de funcionamento e IPTU das unidades administrativas;
- (f) **Despesas Multas Administrativas:** Grupo composto por gastos de multas administrativas da ANS, sendo provisões e despesas efetivas.
- (g) **Despesas Administrativas Diversas:** Grupo composto por gastos com custas judiciais, pequenas despesas com manutenção das unidades administrativas, mensalidade das entidades de saúde (Unidas e Associações de Classe) e demais despesas que não se enquadram nos grupos citados acima.

## 8. INSTRUMENTOS FINANCEIROS

A Postal Saúde participa em operações envolvendo instrumentos financeiros que se destinam a atender as necessidades próprias. Os valores apresentados como ativos e passivos financeiros são assim demonstrados por categoria, visando a atender à Resolução Normativa nº 528, de 29 de abril de 2022, e alterações posteriores da ANS e ao CPC 40.

**Tabela 43 - Ativos Financeiros**

<b>Ativos financeiros</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
<b>Disponível</b>	<b>17.454</b>	<b>17.028</b>
<b>Ativos financeiros ao valor justo por meio do resultado</b>	<b>326.985.469</b>	<b>345.033.537</b>
Aplicações Financeiras	326.985.469	345.033.537
<b>Recebíveis mensurados ao custo amortizado</b>	<b>359.117.273</b>	<b>179.711.520</b>
Contraprestações a receber	348.132.205	169.580.434
Créd. Operac. de Assist. à Saúde Não Relac. ao Plano	68.434	96.381
Títulos e créditos a receber (circulante e não circulante)	10.916.634	10.034.705

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

**Tabela 44 - Passivo Financeiro**

<b>Passivos financeiros ao custo amortizado</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>
Fornecedores	10.124.763	2.405.812

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



## 9. COBERTURA DE SEGUROS

As unidades regionais da Postal Saúde, em sua maioria, utilizam espaços cedidos pelos Correios, assim, nos valores pagos estão embutidos os seguros contra incêndio e demais catástrofes da natureza. Nos demais contratos, os valores dessas despesas estão embutidos no aluguel da unidade.

Com relação a sede da Operadora, foi contratada apólice de seguro de vida para com os colaboradores pela empresa Mapfre e a apólice de seguro predial pela operadora Porto Seguro para cobertura de danos em geral no edifício Telex.

## 10. CONCILIAÇÃO ENTRE O LUCRO LÍQUIDO E O FLUXO DE CAIXA

Em atendimento ao CPC 03 do Comitê de Pronunciamento Contábeis, foram conciliadas as Demonstrações de Fluxo de Caixa - DFC, partindo do Lucro Líquido para o Fluxo de Caixa Líquido das atividades operacionais.

Tabela 45 - Fluxo de Caixa

Fluxos de Caixa das Atividades Operacionais	2023	2022
<b>Resultado Líquido</b>	<b>(30.973.930)</b>	<b>245.653.348</b>
Ajustes para reconciliar o Lucro Líquido ao Caixa gerado pelas Atividades Operacionais	68.204.164	3.915.291
<b>Resultado Líquido Ajustado</b>	<b>37.230.234</b>	<b>249.568.639</b>
(Aumento) Diminuição em Ativos Operacionais	(178.100.887)	(266.233.539)
(Diminuição) Aumento em Passivos Operacionais	141.321.590	19.970.838
<b>Caixa Líquido das Atividades Operacionais</b>	<b>450.937</b>	<b>3.305.938</b>

Fonte: Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023



## 11. GERENCIAMENTO DE RISCOS

A Postal Saúde está exposta a diversos riscos inerentes à natureza de suas operações. Entre os principais fatores de risco que podem afetar as operações, destacam-se:

- (a) **Risco de Mercado:** A Postal Saúde está exposta a riscos relacionados à possibilidade de perdas decorrentes da volatilidade dos preços de ativos, tais como cotações de ações, taxas de juros, taxas cambiais, principalmente em função de suas aplicações financeiras.
- (b) **Risco de crédito:** A Postal Saúde está sujeita ao risco de crédito associado à possibilidade de os devedores de uma operação ou um emissor de dívida não honrarem, total ou parcialmente, com seus compromissos financeiros.
- (c) **Risco Operacional:** O risco operacional é definido como a possibilidade de ocorrência de perdas, resultante de processos internos, pessoas, sistemas inadequados ou falhas de eventos externos que ocasionem ou não a interrupção do negócio.
- (d) **Risco Legal:** A Postal Saúde está exposta a riscos relacionados à possibilidade de perdas decorrentes da inobservância ou não cumprimento de dispositivos legais, regulamentares ou alterações na jurisprudência aplicáveis aos negócios ou de inadequação ou deficiência em contratos firmados.

O gerenciamento do risco operacional acompanha a alteração nos cenários de exposição aos riscos aos quais a Postal Saúde está sujeita, refletindo o ambiente em suas operações e os compromissos com os resultados que a Operadora tem para com beneficiários, empregados, órgãos reguladores e sociedade em geral. A Postal Saúde monitora os riscos operacionais, por meio do procedimento de autoavaliação de riscos e controles.

## 12. EVENTOS SUBSEQUENTES

Até a aprovação das demonstrações financeiras, não foram identificados eventos subsequentes que tenham impactos nas informações contábeis e financeiras.

## 13. PARTES RELACIONADAS

A Caixa de Assistência dos Empregados dos Correios - Postal Saúde, possui controle direto de sua Mantenedora, a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos – Correios. Dessa forma, as operações comerciais e financeiras da Operadora com a sua controladora são efetuadas com preços e condições diferenciados do mercado, contendo valores, prazos e taxas exclusivas para a parte relacionada.



Ao término do exercício, a operação entre as partes gerou um saldo a receber e um saldo a pagar, demonstrados nos quadros a seguir:

**Tabela 46 – Valores a Receber da Mantenedora**

<b>SALDO A RECEBER CORREIOS - BALANÇO POSTAL SAUDE</b>	
Convênio Adesão - Despesas Assistenciais	266.511.058
Convênio Adesão - Tx. Administrativa	29.100.713
Convênio Adesão - Despesas Ambulatórios	68.434
Convênio PCMSO	35.520.095
Convênio PBM	1.567
Convênio Programa Cinesioterapia	566.037
Convênio Programa Ginástica Laboral	6.208
Convênio Programa conservação de voz	21.371
<b>Total a Receber</b>	<b>331.795.483</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

**Tabela 47 – Valores a Pagar à Mantenedora**

<b>SALDO A PAGAR CORREIOS - BALANÇO POSTAL SAUDE</b>	
Empregados Cedidos a Pagar	182.809
Contraprestações a Restituir	1.857.164
Outros Exigibilidades à Longo Prazo	-
Concessão Onerosa - Correios	232.693
<b>Total a Pagar</b>	<b>2.272.666</b>

**Fonte:** Demonstrações Financeiras da Postal Saúde 2023

**Cristiano Alves Sayão Filgueira**  
Diretor-Presidente  
CPF: 427.475.203-82

**Gina Marques Duarte**  
Diretora Administrativa e Financeira  
CPF: 695.769.984-68

**Antony Carvalho Gomes**  
Contador  
CRC: 028343/O-7 DF

**RELATÓRIO DO AUDITOR INDEPENDENTE SOBRE AS DEMONSTRAÇÕES  
FINANCEIRAS DE 31 DE DEZEMBRO DE 2023.**

Aos Administradores, Conselheiros e Associados da  
POSTAL SAÚDE - CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS  
CORREIOS  
Brasília - DF

**Opinião**

Examinamos as demonstrações financeiras da POSTAL SAÚDE - CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS, 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 o resumo das principais políticas contábeis.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras acima referidas apresentam adequadamente, em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira da POSTAL SAÚDE - CAIXA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE DOS EMPREGADOS DOS CORREIOS 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 reguladas 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 do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras". Somos independentes em relação à Entidade, 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.

## **Outras informações que acompanham as demonstrações financeiras e o relatório do auditor**

A Administração da Entidade 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 e da governança pelas demonstrações financeiras**

A Administração é responsável pela elaboração e adequada apresentação dessas demonstrações financeiras de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil aplicáveis a entidades reguladas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração de demonstrações financeiras livres de distorção relevante, independente se causada por fraude ou erro.

Na elaboração das demonstrações financeiras, a Administração é responsável pela avaliação da capacidade de a Entidade continuar operando, 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 Entidade ou cessar suas operações, ou não tenha nenhuma alternativa realista para evitar o encerramento das operações.

Os responsáveis pela governança da Entidade são aqueles com responsabilidade pela supervisão do processo de elaboração das demonstrações financeiras.

## **Responsabilidades do auditor 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 Entidade.
- Avaliamos a adequação das políticas contábeis utilizadas e a razoabilidade das estimativas contábeis e respectivas divulgações feitas pela administração.
- Concluimos 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 Entidade 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 os responsáveis pela administração e pela governança a respeito, entre outros aspectos, do alcance planejado, da época da auditoria e das constatações de auditoria, inclusive as eventuais deficiências nos controles internos que identificamos durante nossos trabalhos.

Brasília, 15 de março de 2024.

AUDILINK E  
CIA  
AUDITORES:02  
163575000150

Assinado de forma  
digital por AUDILINK E  
CIA  
AUDITORES:02163575  
000150  
Dados: 2024.03.20  
14:05:24 -03'00'



AudiLink & Cia. Auditores  
CRC-RS 003688/F-3  
Nelson Câmara da Silva  
Contador CRC/RS 023584/O-8 S-DF



## 15. PARECER DO CONSELHO FISCAL

### RELATÓRIO ANUAL DA ADMINISTRAÇÃO E DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS DE 2023

#### PARECER DO CONSELHO FISCAL

Em 25 de março de 2024, o Conselho Fiscal da Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios - Postal Saúde, em cumprimento ao disposto no inciso II do artigo 60 do Estatuto Social da Operadora, examinou e aprovou, conforme a ata da 113ª Reunião do Conselho Fiscal e os votos que lhes estão anexos, com base no parecer da Auditoria Independente, parecer da Auditoria Interna e voto favorável da Diretoria-Executiva, as demonstrações financeiras da Postal Saúde referentes ao exercício findo em 31/12/2023, bem como o Relatório Anual da Administração, entendendo que estes refletem adequadamente a situação patrimonial, posição financeira e as atividades desenvolvidas pela Postal Saúde, em 2023.

Brasília, 25 de março de 2024.

  
*Carlos Ernesto Miranda Aversa*  
#15269  
CARLOS ERNESTO MIRANDA AVERSA  
Data: 3/25/2024 6:48:52 PM +00:00  
**Carlos Ernesto Miranda Aversa**  
Presidente

  
*Rafaela Calado e Silva Mello*  
#33540  
RAFAELA CALADO E SILVA MELLO  
Data: 3/25/2024 8:33:03 AM +00:00  
**Rafaela Calado e Silva Mello**  
Vice-Presidente

  
*José Luis Cândido De Souza*  
#15271  
JOSE LUIS CANDIDO DE SOUZA  
Data: 3/26/2024 1:57:41 PM +00:00  
**José Luis Cândido de Souza**  
Conselheiro Titular



**Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios**

Setor Hoteleiro Sul (SHS) - Quadra 2, Bloco B

Edifício Telex - Asa Sul - Brasília/DF

CEP: 70.312-970

[www.postalsaude.com.br](http://www.postalsaude.com.br)

## ASSINATURA(S) ELETRÔNICA(S)



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
<https://ged.postalsaudeservicos.com.br>  
informando o código CRC: 7530707361756A746473513D / Página 123 de 123



Assinado eletronicamente por: Ricardo Ady Moraes Leda, Diretor de Operações de Saúde - DIOPE, PRESI/DIOPE, Data da Assinatura: 28/03/2024 16:19:29  
Pontos de autenticação: login: ricardo.leda@postalsaude.com.br; Senha de Acesso; IP: 172.20.5.4;  
GeoLocalização: Latitude: -15.79452 Longitude: -47.88800



Assinado eletronicamente por: Gina Marques Duarte, Diretora Administrativo e Financeiro / Diretoria de Produtos, Mercado e Relacionamento - Interina, PRESI/DIAFI, Data da Assinatura: 28/03/2024 16:22:43  
Pontos de autenticação: login: gina.duarte@postalsaude.com.br; Senha de Acesso; IP: 172.20.5.4



Assinado eletronicamente por: Cristiano Alves Sayão Filgueira, Diretor Presidente, DIREX/PRESI, Data da Assinatura: 28/03/2024 16:26:46  
Pontos de autenticação: login: cristiano.sayao@postalsaude.com.br; Senha de Acesso;  
IP: 172.20.5.4; GeoLocalização: Latitude: -15.79464 Longitude: -47.88792