

Relatório da Administração





O Metrus é uma Entidade Fechada de Previdência Complementar, sem fins lucrativos, com autonomia patrimonial, administrativa e financeira, patrocinada pela Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô e pelo próprio Metrus, autorizada a operar planos de natureza previdenciária e assistencial, registrada na ANS sob o nº 38.066-1, na modalidade de autogestão, o que restringe a operação dos planos assistenciais administrados aos empregados, ex-empregados, aposentados e respectivos dependentes, além de seus agregados.

Neste relatório estão apresentadas as ações realizadas e os resultados obtidos durante o ano, acompanhados das demonstrações contábeis individuais e do relatório dos auditores independentes, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023.

O Instituto encerrou 2023 com quatro planos de saúde em operação e o total de 25.370 beneficiários:



MSI

METRUS SAÚDE INTEGRAL

Plano voltado aos **funcionários ativos das patrocinadoras** (Metrô e Metrus) e seus **dependentes** (cônjuges, filhos menores e pais economicamente dependentes). Cobertura médico-hospitalar e odontológica. Acomodação: **Enfermaria/Apartamento**

16.754
beneficiários



MSE

METRUS SAÚDE ESPECIAL

Plano voltados para **agregados de titulares, autopatrocinados dos planos de previdência** (ex-colaboradores das patrocinadoras), **assistidos** (ex-colaboradores aposentados). Cobertura médico-hospitalar. Acomodação: **Enfermaria/Apartamento**

769
beneficiários



MSB

METRUS SAÚDE BÁSICO

Plano voltados para **agregados de titulares, autopatrocinados dos planos de previdência** (ex-colaboradores das patrocinadoras), **assistidos** (ex-colaboradores aposentados). Cobertura médico-hospitalar. Acomodação: **Enfermaria**

5.168
beneficiários



MSO

METRUS SAÚDE ODONTOLÓGICO

Plano voltados para **agregados de titulares, autopatrocinados dos planos de previdência** (ex-colaboradores das patrocinadoras), **assistidos** (ex-colaboradores aposentados). Cobertura odontológica ambulatorial. Acomodação: **Não tem**

2.679
beneficiários



FUNDO DE RESERVAS - ASSISTENCIAL

Desde que foram criados, os planos Metrus Saúde têm constituído reservas destinadas à manutenção de seu equilíbrio. As reservas são constituídas conforme estabelecido nos regulamentos de cada plano e provêm de contribuições das patrocinadoras, dos participantes e beneficiários. O total dessas reservas atingiu, em dezembro de 2023, R\$ 146 milhões, incluindo, também, o Fundo de Subsídio ao Aposentado - FSA e o Fundo de Oscilação de Custos - FOC. É somada às reservas dos fundos a Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados - PEONA, no valor próximo a R\$ 28 milhões. A PEONA é uma provisão, estimada de acordo com as regras da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, para fazer frente ao pagamento dos eventos que já tenham ocorrido e que não tenham sido registrados contabilmente pela operadora.

ANO	FUNDO DE RESERVAS - ASSISTENCIAL
2017	R\$ 83.918.038,17
2018	R\$ 92.801.577,95
2019	R\$ 123.187.637,62
2020	R\$ 156.342.008,11
2021	R\$ 174.357.883,02
2022	R\$ 133.142.746,85
2023	R\$ 145.524.294,58





DESTAQUES DO EXERCÍCIO

Agilidade no tratamento de autorizações de eventos e procedimentos

De janeiro a dezembro de 2023, foram registradas quase 410 mil solicitações de autorização de eventos e procedimentos aos beneficiários, desde consultas eletivas a procedimentos de alta complexidade.

Auditoria médica e de enfermagem nas contas hospitalares

Após a realização dos atendimentos, conforme as melhores práticas do mercado e preconizado pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), sobretudo na Resolução CFM nº 1.614/200, e pela própria Agência Nacional de Saúde Suplementar, o Instituto realiza auditorias nos prontuários dos beneficiários em prestadores estratégicos sob a égide de que a auditoria do ato médico constitui-se em importante mecanismo de controle e avaliação dos recursos e procedimentos adotados, visando sua resolubilidade e melhoria na qualidade da prestação dos serviços, e da necessidade de disciplinar a fiscalização praticada nos atos médicos pelos serviços contratantes de saúde. Nesta perspectiva, essas auditorias *in loco* têm apresentado importantes resultados no que tange à garantia da aplicação dos protocolos adequados de atendimento e evitado fraudes e pagamentos indevidos de contas. No período em análise, foram quase R\$ 14 milhões de glosas aplicadas pelas equipes médicas e de enfermagem, isto é, eventos e procedimentos que seriam direcionados ao Metrus para pagamento, mas que foram identificadas não conformidades técnicas e que, portanto, não poderiam ser cobradas nem do Instituto e nem dos beneficiários.

Auditoria e gestão de insumos (OPME)

Sobre a análise e auditoria prévia das solicitações de autorização de eventos e procedimentos, e mais especificamente nas órteses, próteses e materiais especiais (OPME), no mesmo período, a auditoria afastou despesas na ordem de mais de R\$ 24 milhões a partir, principalmente, da não liberação de materiais sem indicação técnica clara, objetiva e/ou fundamentada, quantidades superdimensionadas, negociação e compra direta dos fornecedores, readequações alinhadas com a equipe assistente ou com o redirecionamento de beneficiários a outros prestadores.

Ambulatório Metrus Saúde

O Ambulatório Metrus Saúde, localizado no Edifício José Bonifácio de Andrada e Silva, onde está localizada a sede do Metrus, para a execução de um modelo assistencial focado no cuidado integral, inclusive por meio de programas de promoção de saúde e da prevenção de doenças. Ao longo de 2023 foram realizados cerca de 8.500 atendimentos, sendo psicologia, psiquiatria e medicina de comunidade e família as especialidades com maior representatividade de atendimento. O NPS, indicador que avalia a satisfação dos pacientes com o serviço, se mantém na zona de excelência em 88%.

Foram validados os projetos de adequações da infraestrutura do Ambulatório para realização de procedimentos como acupuntura, curativos, aplicação de medicamentos (inclusive terapias de alto custo), colocação de DIU etc., ainda no primeiro semestre de 2024.

Como um importante instrumento de gestão populacional, o ambulatório ainda cristaliza uma importante ação institucional para atuar no acolhimento e direcionamentos dos beneficiários, promovendo cuidado enquanto afasta a utilização de serviços da rede credenciada mais complexos e de maior custo, assim como a indicação de tratamentos desnecessários ou com abordagens e técnicas cuja relação de custo-efetividade poderia ser otimizada. Neste sentido, esta estrutura e seus profissionais têm se consolidado como um espaço de referência para um atendimento adequado, humanizado, resolutivo e de qualidade dos beneficiários do plano de saúde, contribuindo diretamente para a estratégia de cuidado e de sustentabilidade.



DESTAQUES DO EXERCÍCIO

Programas de prevenção e promoção à saúde

Com atendimento multiprofissional e também em parceria com a rede credenciada são desenvolvidos programas de saúde mental, obesidade, coluna, acolhimento aos pais e responsáveis de beneficiários com diagnóstico de TEA, assistência à dependência química e outras compulsões e de incentivo à prática de atividades físicas e bem-estar. São foco de ações da equipe do Ambulatório:

- Casos graves: casos que geraram alerta ao plano de saúde por gravidade e impactos financeiros e/ou de uso do plano.
- Outliers*: casos de beneficiários com utilizações que geram custos altos ao plano de saúde.
- Patologias crônicas: casos de patologias com múltiplas causas e fatores de risco, com um curso prolongado.
- Hiper utilizadores: casos de beneficiários com alta frequência de utilização de serviços/tipo de atendimento.

Programa de Gerenciamento de Casos Graves

Além dos programas de prevenção e promoção, a equipe do Ambulatório Metrus Saúde conduz um programa de gerenciamento de casos graves com foco em coordenação do cuidado de pacientes com quadros graves, além de capacitar os beneficiários em relação ao autocuidado, prevenir a ocorrência de complicações ou agravamento, otimizar os recursos na melhor assistência, fortalecer, incentivar e fidelizar os beneficiários na utilização dos serviços prestados no Ambulatório do Metrus.

Programa de acolhimento dos pais e responsáveis de crianças com TEA

Este programa visa promover o acolhimento das angústias existentes nas famílias, através da promoção de espaço de esclarecimento e escuta e de estímulos aos cuidados de saúde a todos os indivíduos que compõem essas famílias.

Plano de Trabalho conjunto com o Metrô para ações de saúde ocupacional

O compromisso do Metrus na administração e gerenciamento complementar dos serviços de assistência médica ocupacional, mediante o fornecimento de recursos humanos especializados (médicos do trabalho) para a realização de exames clínicos ocupacionais dos empregados da Companhia do Metrô em suas unidades de saúde.

Gympass

Numa parceria entre Metrô e Metrus, foi disponibilizado aos empregados e beneficiários dos planos Metrus Saúde o acesso ao Gympass, uma plataforma de bem estar que tem por objetivo estimular atividades físicas como importante forma de prevenção de doenças e promoção de saúde.

Pesquisa de satisfação dos beneficiários

A Pesquisa de Satisfação de Beneficiários de Planos de Saúde 2023 (ano-base 2022), recomendada pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, revelou uma avaliação positiva de 84,5% dos beneficiários contatados sobre os planos Metrus Saúde. Realizada pelo Instituto PHD, a pesquisa contou com a participação de 300 beneficiários, com idade acima de 18 anos, selecionados aleatoriamente.

Resultados Alcançados

Em 2023, com a pressão dos custos assistenciais, o resultado dos planos foi um superávit de R\$ 12 Milhões, um aumento de 173% em relação ao resultado de 2022 que foi um déficit de R\$ 17 Milhões.

Evolução das despesas assistenciais totais do Metrus Saúde (R\$)

PLANO	2021	2022	2023
METRUS SAÚDE	228.755.731	270.713.919	270.587.440
MSI	136.961.137	171.083.897	168.479.468
MSE	16.539.214	17.686.677	14.695.567
MSB	74.357.211	80.981.901	86.538.961
MSO	898.169	961.443	873.444

Garantias financeiras:

Em 31 de dezembro de 2023, o Instituto apresentou suficiência de garantias financeiras de R\$ 109 Milhões, ou seja, seus ativos garantidores superam com folga as provisões técnicas exigidas.

Margem de Solvência:

Conforme artigo 8º da RN 209/2009 as autogestões deverão observar integral e mensalmente as regras de margem de solvência. Em 31 de dezembro de 2023 o Instituto apresentou um patrimônio social de R\$ 146 Milhões, contra uma margem de solvência mínima exigida de R\$ 77 Milhões.





INDICADORES FINANCEIROS

A relação de indicadores apresentada constam no anexo da RN nº 518, de 29 de abril de 2022. De acordo com a Resolução, a operadora deve, obrigatoriamente, avaliar a evolução de, ao menos, os indicadores a seguir como exigência de práticas mínimas de gestão de riscos e controles internos.

Os números abaixo representam os indicadores de resultado, operacionais, endividamento, prazos médios de recebimento e pagamento de eventos e contraprestações e variação de custos assistenciais.

DESCRIÇÃO	DEZ/22	DEZ/23
Liquidez Corrente - LC	2,51	2,89
Capital de terceiros sobre capital próprio	65%	52%
Prazo médio de contraprestações a receber - PMCR	47	49
Prazo médio de pagamento de eventos - PMPE	50	35
Ciclo financeiro	-3	13
Despesas administrativas - DA	9,97%	10,87%
Despesas comerciais - DC	0,00%	0,00%
Sinistralidade	105,77%	92,60%
Índice combinado	115,74%	103,47%
Despesas operacionais - DOP	116,07%	103,90%
Variação de custos	24,62%	10,03%
Retorno sobre o PL	12,82%	8,51%
Resultado financeiro - IRF	9,99%	8,53%
Margem de lucro líquida	-6,65%	4,25%

REFERÊNCIA

LC: Mostra a relação entre os ativos conversíveis em dinheiro no curto prazo e as dívidas de curto prazo

Capital de terceiros sobre o Capital próprio: Representa a relação entre o total das dívidas e o Patrimônio Líquido

Prazo Médio de Recebimento de Contraprestações: Representa o tempo médio que a operadora leva para receber os créditos de operações de saúde, já descontada a provisão para perdas sobre créditos (PPSC)

Prazo Médio de Pagamento de Eventos: Representa o tempo médio que a operadora leva para pagar aos prestadores o que já foi avisado

Ciclo Financeiro: Corresponde ao intervalo em número de dias que decorrem entre a data em que os credenciados são pagos e a data em que se recebe as contraprestações (mensalidades e contribuições)

DA: Percentual de Despesas Administrativas em relação às Receitas de Contraprestações

DC: Percentual de Despesa Comercial em relação à Receita de Contraprestações

Sinistralidade: Percentual de Despesas Assistenciais em relação às Receitas de Contraprestações

Índice Combinado: Mostra a relação entre as despesas (administrativas e assistenciais) e as receitas (contraprestações efetivas e receitas administrativas) acrescida do valor absoluto das contraprestações de corresponsabilidade cedida

DOP: Percentual de Despesas Operacionais em relação às Receitas Operacionais

Variação de Custos: Representa a variação dos custos relacionados a assistência à saúde entre um período e outro

Retorno sobre o Patrimônio Líquido: Mostra a relação entre o resultado líquido e o patrimônio líquido

IRF: Mostra a relação entre o resultado financeiro líquido e o total das receitas com contraprestações efetivas

Margem de Lucro Líquida: Mostra a relação entre o resultado líquido e o total das receitas com operação de planos de saúde



RECURSOS HUMANOS

O Metrus encerrou o exercício com 128 colaboradores, situados na Alameda Santos, 1.827, na cidade de São Paulo, distribuídos da seguinte forma:

40	08	80
assistencial	previdência	administrativos e demais áreas

Ao final do ano, o quadro de pessoal contava com 30% dos empregados com idade superior a 45 anos e a população feminina representava 71% do total de contratados. No desenvolvimento de ações voltadas para responsabilidade social, o Programa de Aprendizagem, realizado em parceria com uma organização não governamental (ONG), contou, durante o ano, com três aprendizes, que realizaram atividades nas seguintes áreas: Administração Financeira, Operacional Administrativa Saúde e Previdência. Com as oportunidades de estágio, o Metrus contou com a colaboração de oito estagiários que atuaram nas áreas de Administração Financeira, Comunicação e Relacionamento, Conformidade, Controladoria, Negócios em Saúde, Operacional Administrativo Saúde, Técnica Saúde e Tecnologia da Informação.

Grau de Instrução	
Ensino Médio Completo	12
Ensino Médio Incompleto	1
Educação Superior Completa	65
Educação Superior Incompleta	13
Pós-graduação	28
MBA	9

– **Programa Treinamento e Desenvolvimento:** Durante o ano, com as ações voltadas para o desenvolvimento e capacitação dos colaboradores, o Metrus investiu R\$ 159.630,00 em cursos, congressos, seminários e eventos ligados às diversas áreas de atuação do Instituto, promovendo desenvolvimento, conhecimento e experiência, contribuindo para um atendimento cada vez mais especializado, perfazendo um total 5.258 horas de treinamento.

– **Programa de Bolsa de Estudos:** Contemplando cursos de pós-graduação, especialização e mestrado aos colaboradores que possuem, no mínimo, um ano de vínculo empregatício, o Metrus investiu R\$ 79.426,00. A demanda de cursos é relacionada com o negócio do Instituto, promovendo aprimoramento técnico e elevando a qualidade dos serviços prestados.

Contribuições sociais

Recolhimento de Contribuições Sociais	2021		2022		2023	
	Total (R\$)	Gestão assistencial (%)	Total (R\$)	Gestão assistencial (%)	Total (R\$)	Gestão assistencial (%)
Total Salários	11.983.011,77	57,16%	13.046.000,28	60,37%	13.111.151,69	60,37%
Total - Encargos Sociais*	5.616.283,12		5.962.970,15		7.160.646,76	
Total - Benefícios Voluntários**	6.373.077,95		6.833.184,23		7.169.437,07	
TOTAL GERAL	23.972.372,84	57,16%	25.842.154,66	60,37%	27.441.235,52	60,37%

*Inclui: férias, horas extras, plantão sobreaviso, aviso prévio, férias indenizadas, FGTS e INSS.

**Inclui: gratificações, vale refeição, vale transporte, cesta básica, auxílio educação, seguro de vida, programa de participação nos resultados e plano de saúde.



20
23

20
23
