

Paulo César da Silveira revela em entrevista os pilares que sustentam a Celos e a colocam entre as operadoras mais bem avaliadas do Brasil



Em um cenário de constante evolução no setor de saúde, com desafios como o aumento de custos, envelhecimento da população e a necessidade de inovação, é um desafio para muitas operadoras conseguir se destacar pela excelência em seus serviços. Na contramão desse cenário está a Celos, operadora catarinense, com mais de cinco décadas de história, que atende exclusivamente aos empregados de uma grande companhia estadual e seus familiares. Com uma gestão focada no bem-estar e na saúde integral de seus beneficiários, a instituição obteve nota de excelência no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e se consolidou como referência em autogestão e qualidade.

O que é o IDSS e como ele impacta a qualidade dos planos de saúde?

O IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) é o principal indicador utilizado pela ANS para avaliar anualmente a performance das operadoras de planos de saúde. Ele classifica as operadoras com notas que variam de 0 a 1, sendo que uma pontuação próxima de 1 indica excelente desempenho. A avaliação leva em conta fatores como a qualidade da rede de atendimento, o cumprimento de prazos e a competência técnica dos prestadores de serviços. Com uma pontuação de 0,8749 no ano de 2024, a Celos se destacou nacionalmente, refletindo o compromisso da operadora com a excelência no atendimento e o cuidado integral dos seus beneficiários.

Entrevista com Paulo César da Silveira, diretor de seguridade da Celos

1. O que, na sua visão, explica o bom desempenho da operadora no IDSS e o reconhecimento nacional?

Acredito que o segredo está na nossa abordagem centrada no beneficiário. Nosso foco não é apenas atender, mas garantir que cada pessoa se sinta cuidada de forma integral. Investimos constantemente em uma rede de prestadores qualificados e em programas de prevenção, como também fazemos uso de tecnologias avançadas, como a gestão de dados e telemedicina, para proporcionar um atendimento cada vez mais personalizado. Além disso, nossa gestão é transparente e responsável, o que nos confere uma grande confiança por parte dos beneficiários. A nossa excelente pontuação no IDSS reflete o nosso comprometimento com esses pilares.

2. E quais são as vantagens de ser uma operadora fechada, como é o caso da Celos?

O principal diferencial é a proximidade com os beneficiários. Por atender exclusivamente a um grupo específico, temos a capacidade de conhecer profundamente as necessidades dos nossos participantes e adaptar nossos serviços para atendê-los da melhor forma. Como não temos fins lucrativos, todo o retorno financeiro é reinvestido no próprio plano, o que nos permite melhorar continuamente a qualidade dos nossos serviços e a experiência dos beneficiários.

3. Como a fundação tem inovado para se manter relevante frente às mudanças do setor?

Estamos sempre em busca de inovação, não apenas no campo da tecnologia, mas também na forma como cuidamos dos nossos beneficiários. Investimos em soluções como a telemedicina para facilitar o acesso à saúde e promovemos programas focados na prevenção, com o objetivo de reduzir a necessidade de tratamentos mais complexos. Isso é essencial, pois a saúde de nossos beneficiários é nossa prioridade.

Paralelamente, reforçamos o controle interno e investimos no aperfeiçoamento contínuo de nossas equipes, garantindo um atendimento qualificado e alinhado às boas práticas do setor. Também acompanhamos de perto as novas demandas do mercado e buscamos parcerias estratégicas com startups de saúde, sempre com foco na experiência e no bem-estar das pessoas.

4. Manter a sustentabilidade dos planos de saúde é um desafio no Brasil. Como vocês

lidam com o equilíbrio entre qualidade e viabilidade financeira?

Com muito planejamento e uma gestão eficiente. Buscamos sempre um equilíbrio entre a qualidade do atendimento e a sustentabilidade financeira. Investimos na prevenção e na gestão de doenças crônicas, o que resulta em menos internações e procedimentos de alto custo. Também trabalhamos com uma rede de prestadores rigorosamente selecionada e realizamos auditorias regulares para garantir que estamos oferecendo o melhor serviço possível, com a melhor relação custo-benefício. Esses aspectos são avaliados pelo IDSS, e nossa pontuação reflete exatamente essa atenção aos detalhes e ao controle de custos.

5. O que o senhor imagina para o futuro da saúde suplementar nos próximos 10 anos?

Acredito que o futuro da saúde será cada vez mais centrado no beneficiário, com modelos integrados de saúde física e mental, e com maior ênfase na prevenção. As operadoras terão que se adaptar a um novo perfil de consumidor, que será mais ativo na gestão da própria saúde. Vejo a nossa instituição se tornando uma referência não apenas pela qualidade no atendimento, mas também pela nossa capacidade de inovar e de criar soluções que melhorem a vida das pessoas de forma integral. E, claro, o IDSS continuará sendo uma ferramenta essencial para medir e garantir que estamos cumprindo com esse compromisso.

Fonte: Estrutura de Comunicação, em 02.05.2025