



2025

Relatório de Administração

Expediente

CONSELHO DELIBERATIVO

▶ Titulares

Jorge Carlos Silva Lustosa (Presidente)
Débora Gonçalves Costa (Vice-Presidente)
Adelson de Souza Neves
Francisco Roberto Nunes de Souza
Gleide Almeida Brito
Jorge de Melo Cavalcanti Filho
Ricardo Pereira Silva
Masashi Tegoshi

▶ Suplentes

Márcio Rezende da Silva
Diego Rafael Oliveira de Souza
Paulo Francisco Barbosa
Fernando Antônio Souza Ribeiro
-
Wanessa Pereira Cysneiros de Albuquerque
-
José Henrique Pereira Beltrão

- ▶ **Nota:** No exercício de 2025, a composição do Conselho Deliberativo sofreu alterações em razão de vacâncias em cargos de membros titulares. Em decorrência de falecimento, Jorge Antônio Santos Costa deixou de exercer o mandato em 27/09/2025. Em razão de renúncia, Antônio Carlos Faria de Paiva deixou de exercer o mandato em 01/11/2025. Ainda em 2025, os respectivos suplentes, Gleide Almeida Brito e Ricardo Pereira Silva, assumiram a titularidade para complementação dos mandatos.

CONSELHO FISCAL

▶ Titulares

Marta Sandra Frasson (Presidente)
Maria Elizabete da Silva (Vice-Presidente)
Cleonice Araujo de Sales
Raphael Martins Arruda Bomfim

▶ Suplentes

Tânia Mota Lorenzzi
Fernando Antônio Henrique Fraga Júnior
Olga Dias de Assunção Araújo
-

DIRETORES



Jorge Eduardo Braga Neto
Diretor–Presidente



Eliomar da Silva Ferreira
Diretor Administrativo–Financeiro



Silvio Cherpak
Diretor de Benefícios e Saúde

Palavra da Diretoria Executiva

Para a Luminar Saúde, 2025 representou um marco. O ano reuniu decisões técnicas, disciplina de execução e olhares atentos ao que realmente impacta o beneficiário: acesso, qualidade e continuidade na assistência. Nesse período, aceleramos a modernização tecnológica e aprimoramos a organização assistencial, com evolução de ferramentas, rotinas e fluxos que proporcionam maior previsibilidade à gestão. Ademais, concentramos esforços na organização, no monitoramento e na análise das informações clínicas e operacionais e ampliamos a capacidade de acompanhamento longitudinal dos beneficiários.

No âmbito da atenção primária à saúde (APS), com a inauguração de uma nova unidade no Distrito Federal, contribuímos para a melhor distribuição dos atendimentos e para a ampliação da acessibilidade, o que traz o beneficiário ao centro do cuidado, favorece escolhas mais saudáveis, fortalece a capacidade de decisões conscientes e orientadas sobre a própria saúde e promove resultados sustentáveis. No eixo institucional e regulatório, registramos conquistas estruturantes, entre elas estão a autorização da PREVIC e da ANS para o processo de cisão/incorporação que envolve a Luminar Saúde e a Fachesf Saúde. Somam-se a isso a entrada de novas patrocinadoras e o fortalecimento de práticas de governança, as quais elevam a transparência e a perenidade da operação.

Este relatório reúne, de forma objetiva, os principais indicadores, as iniciativas e os aprendizados de 2025; e, ao longo das próximas páginas, apresentamos os resultados que consolidam o presente e as escolhas estratégicas que orientam os próximos passos, com responsabilidade institucional e foco permanente no beneficiário.

Convidamos todos os interessados à leitura do **Relatório de Administração da Luminar Saúde – 2025** e desejamos uma excelente experiência.



Índice

1

Institucional

- 1.1. A Luminar Saúde
- 1.2. Propósito Institucional
- 1.3. Patrocinadoras
- 1.4. Força de Trabalho

2

Luminar Saúde em Números

- 2.1. Beneficiários
- 2.2. Rede Credenciada
- 2.3. Indicadores de Utilização

3

Gestão da Saúde

- 3.1. Programas de Atenção à Saúde

4

Gestão Financeira

- 4.1. Investimentos
- 4.2. Resultado Líquido
- 4.3. Indicadores Econômico-Financeiros

5

Relacionamento

- 5.1. Atendimento Presencial
- 5.2. Central de Relacionamento e Atendimento
- 5.3. Atendimento Virtual (Fale Conosco)
- 5.4. Atendimento Virtual (Lumi)
- 5.5. Ouvidoria

6

Governança e Gestão

- 6.1. Planejamento Estratégico
- 6.2. Gestão de Riscos
- 6.3. Programa de *Compliance*
- 6.4. Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários
- 6.5. Programa de Qualificação das Operadoras
- 6.6. Investimento Tecnológico

7

Perspectivas para o Exercício de 2026

1

Institucional



1.1. A Luminar Saúde

Em 2025, a Luminar Saúde iniciou-lhe um novo capítulo de trajetória, consolidando-se como uma operadora moderna, robusta e preparada para os desafios do segmento da saúde suplementar. Mais do que um nome, representa um posicionamento estratégico que integra tradição, inovação, tecnologia e eficiência. Apoiada em parcerias estratégicas e em uma gestão responsável, a instituição fortalece um modelo assistencial sustentável, o qual está centrado na promoção da saúde, na prevenção de doenças e na excelência do cuidado e avança com solidez em prol dos beneficiários e das patrocinadoras.

1.2. Propósito Institucional

O propósito institucional da Luminar Saúde orienta as decisões e estratégias e reflete o compromisso com os beneficiários, as patrocinadoras e a sociedade. Além disso, ele guia a construção de um modelo assistencial ético, sustentável e centrado na excelência do cuidado à vida e estrutura missão, visão, valores e política da qualidade.



Missão:

Promover assistência à saúde dos beneficiários, prezando pela satisfação e excelência no cuidado à vida.



Visão:

Consolidar a operadora no mercado de autogestão até 2026.

Valores:

Sustentabilidade Corporativa - Contribuir com a sociedade, assegurando resultados econômicos, responsabilidade social e ambiental.

Humanização - Respeitar a dignidade, os direitos individuais e a cidadania do beneficiário.

Coragem - Enfrentar as adversidades, avançando sempre em direção aos objetivos estratégicos.



Inovação - Reinventar o presente construindo soluções que antecipem o futuro da autogestão.

Empreendedorismo - Desenvolver internamente o pensamento sistêmico com visão de futuro.

Integridade - Atuar com ética, honestidade e respeito a todas as partes interessadas.

Comprometimento - Ter a visão de solução em toda a cadeia de valor da prestação de serviços assistenciais.

Credibilidade - Obter reconhecimento e confiança dos seus públicos por sua legítima atuação institucional.

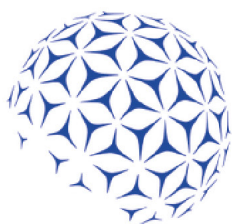


Política da Qualidade:

Consolidar a cultura da qualidade por meio da padronização e melhoria contínua, visando à excelência no cuidado à vida e elevando a satisfação das partes interessadas.

1.3. Patrocinadoras

No âmbito das autogestões em saúde, a relação entre a operadora de saúde e o beneficiário se estabelece exclusivamente devido a um vínculo existente (no passado ou no presente) do beneficiário com uma instituição, que geralmente é denominada de patrocinadora. As patrocinadoras são as empresas que custeiam total ou parcialmente despesas relacionadas a um produto comercializado pela autogestão; e, no caso da Luminar Saúde, esta encerrou o exercício de 2025 com um rol formado por oito patrocinadoras, que são:



AXIA
ENERGIA



AMAZONAS
ENERGIA



RORAIMA
ENERGIA



Oliveira
Energia



Fatchesf



ANEEL



PREVINORTE

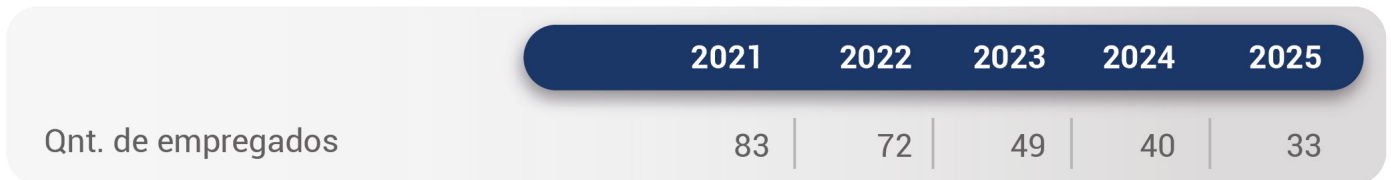


Luminar
SAÚDE

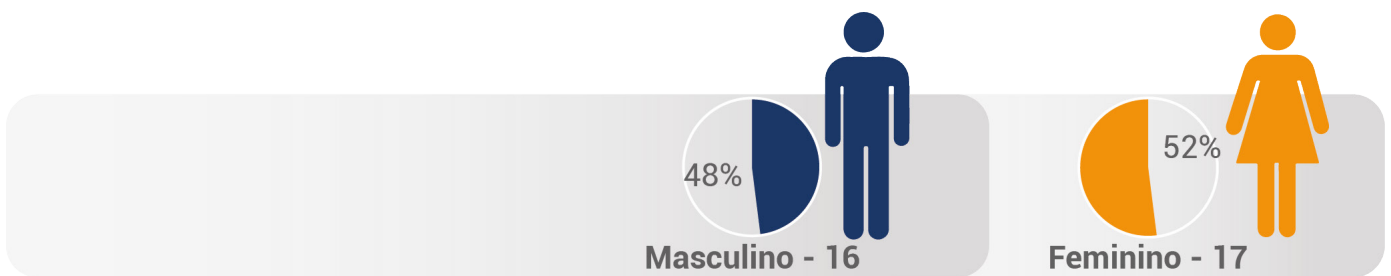
1.4. Força de Trabalho

Em 2025, a Luminar Saúde contabilizou um total de 33 empregados efetivos. Abaixo, há a evolução desse quadro ao longo dos anos bem como a distribuição dos colaboradores por cargo e gênero:

1.4.1. Por histórico



1.4.2. Por gênero



1.4.3. Por função

Função	Quantidade	Percentual
Gerente	9	27%
Analista	14	43%
Assistente	6	18%
Assistente social	2	6%
Advogado	1	3%
Ouvidor	1	3%

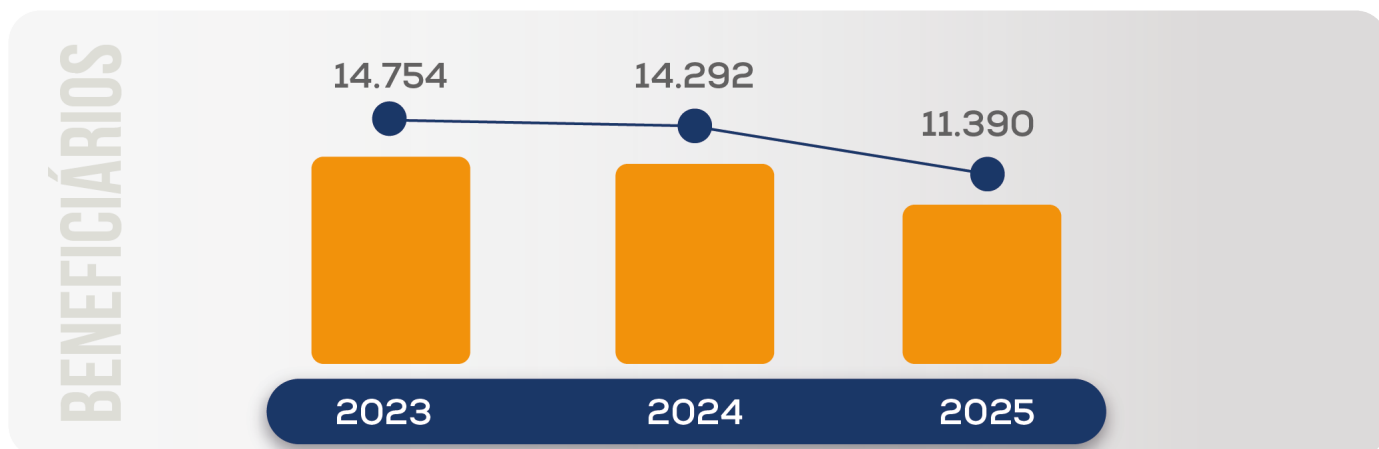
2

Luminar Saúde em Números



2.1. Beneficiários

Ao final do exercício, a carteira de beneficiários da operadora de saúde totalizava 11.390 vidas, o que representa uma redução de 20,3% em relação ao final do ano de 2024.

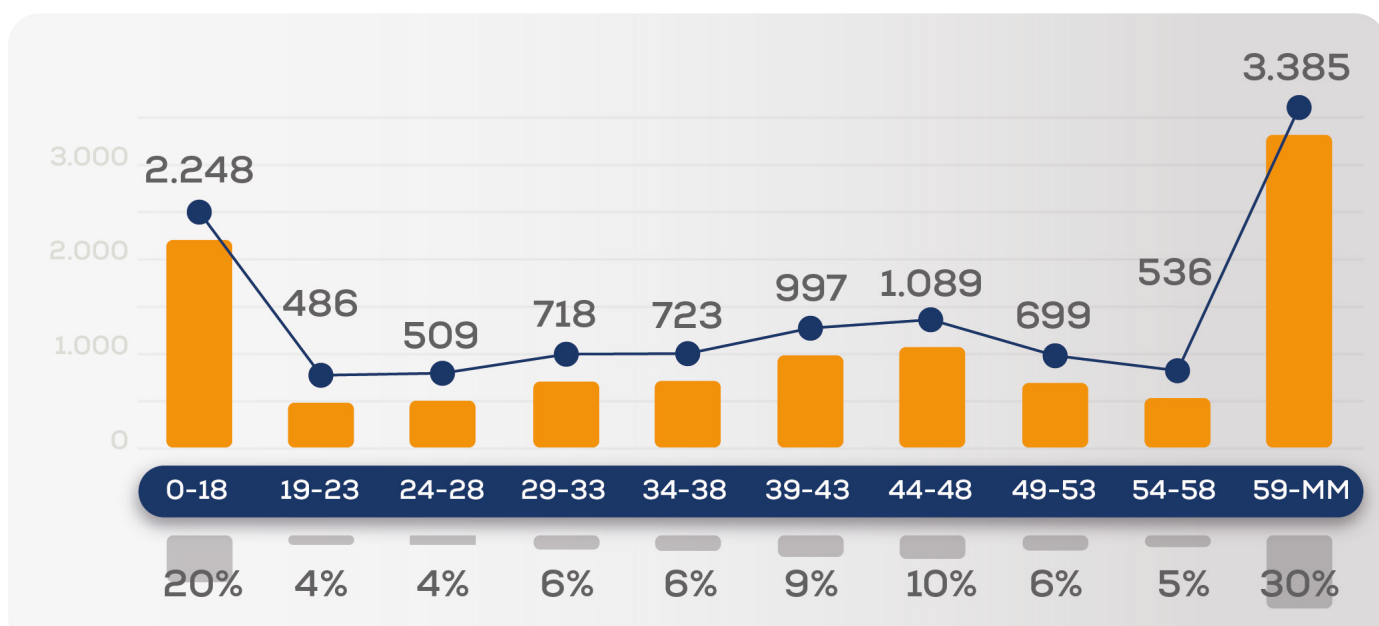


A redução registrada ocorreu especialmente em decorrência de:

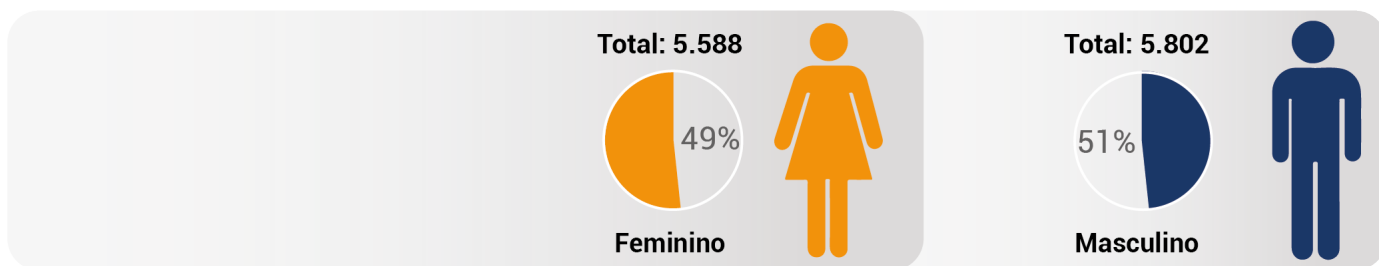
- A retirada de parcela significativa dos beneficiários vinculados à Axia Energia Norte (Eletrobras Eletronorte);
- As exclusões relacionadas aos programas de demissão promovidos pelas patrocinadoras, que resultaram na saída de empregados; e
- Evasão de beneficiários dos demais produtos da instituição.

A seguir, detalham-se algumas características dessa carteira de beneficiários.

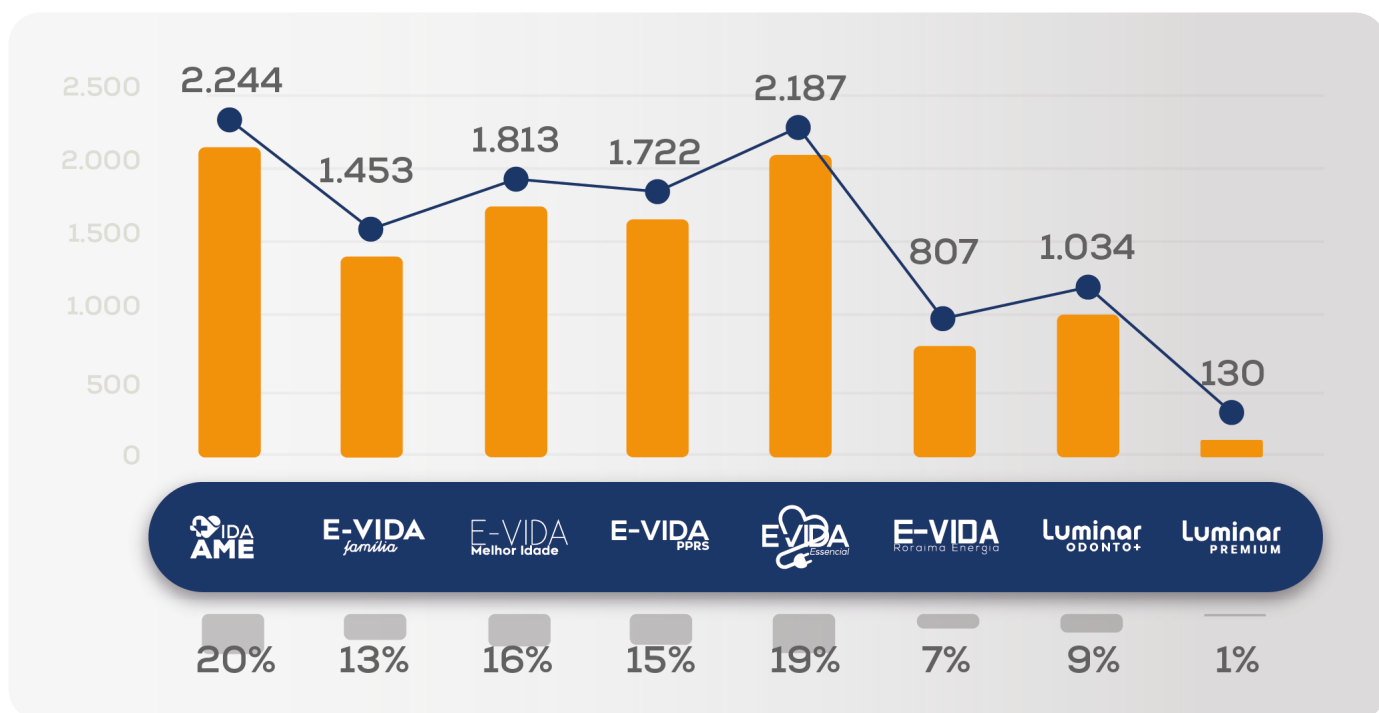
2.1.1. Por faixa etária



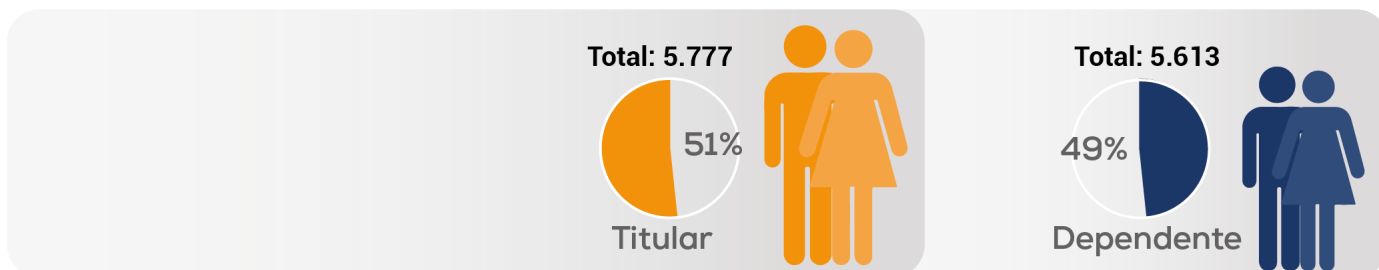
2.1.2. Por gênero



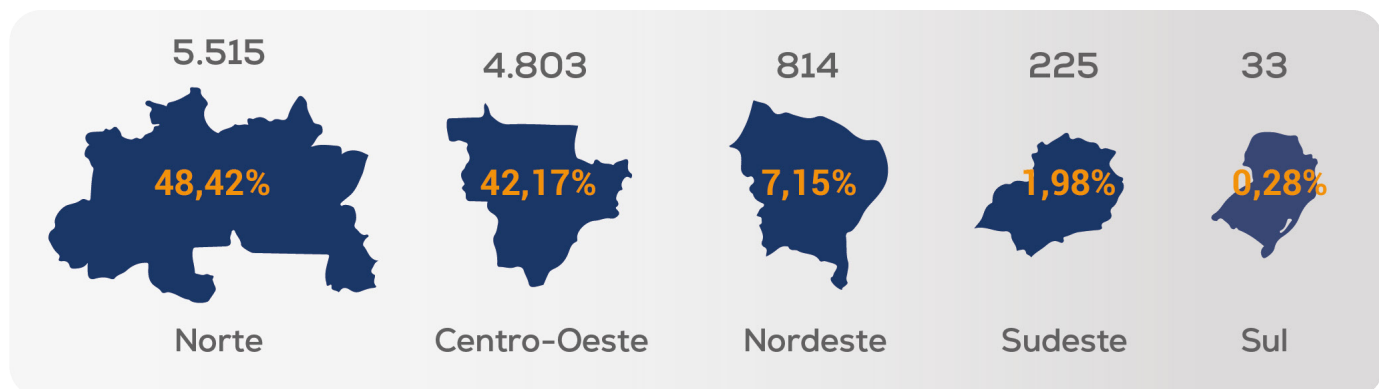
2.1.3. Por plano



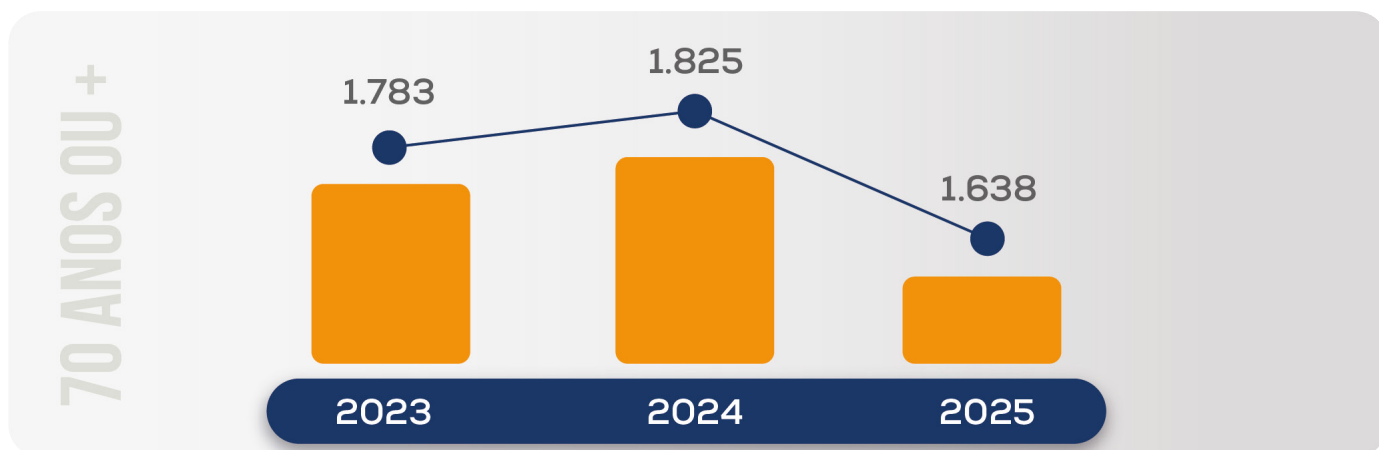
2.1.4. Por categoria



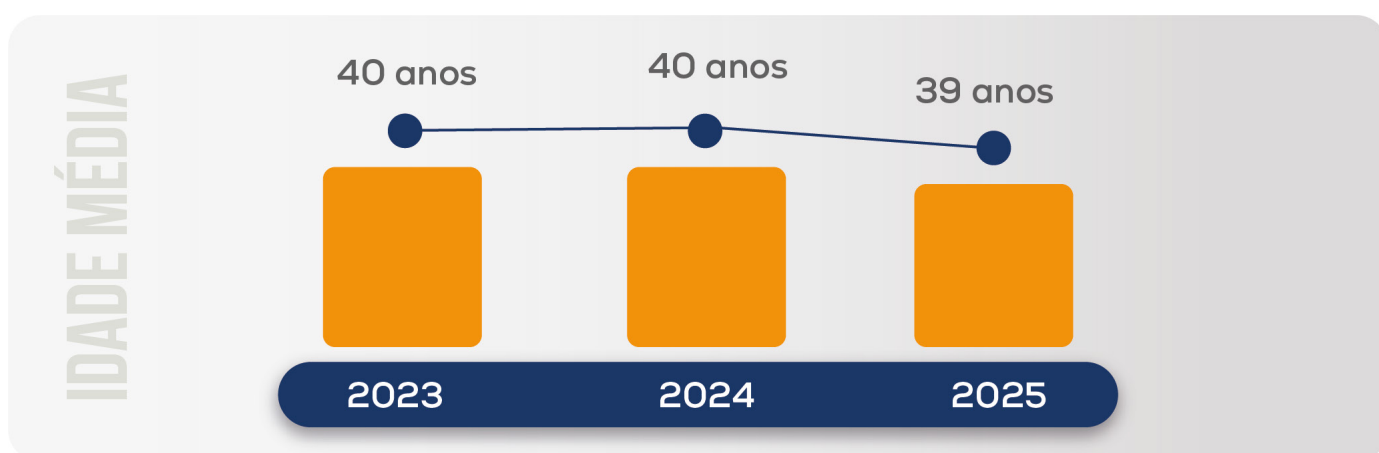
2.1.5. Por região



2.1.6. Beneficiários com 70 anos (ou +)

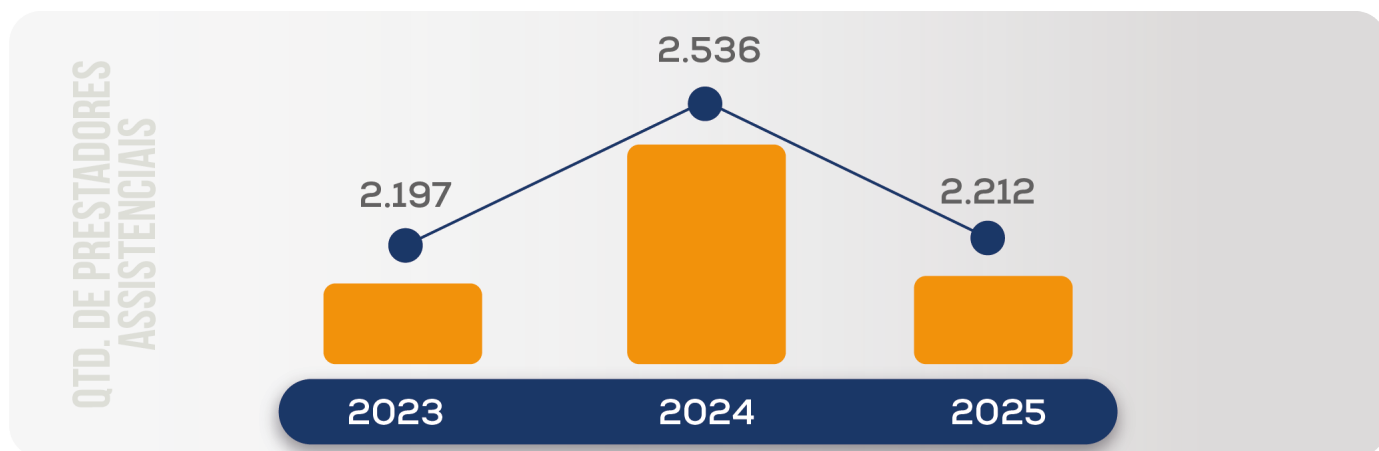


2.1.7. Idade média da carteira



2.2. Rede Credenciada

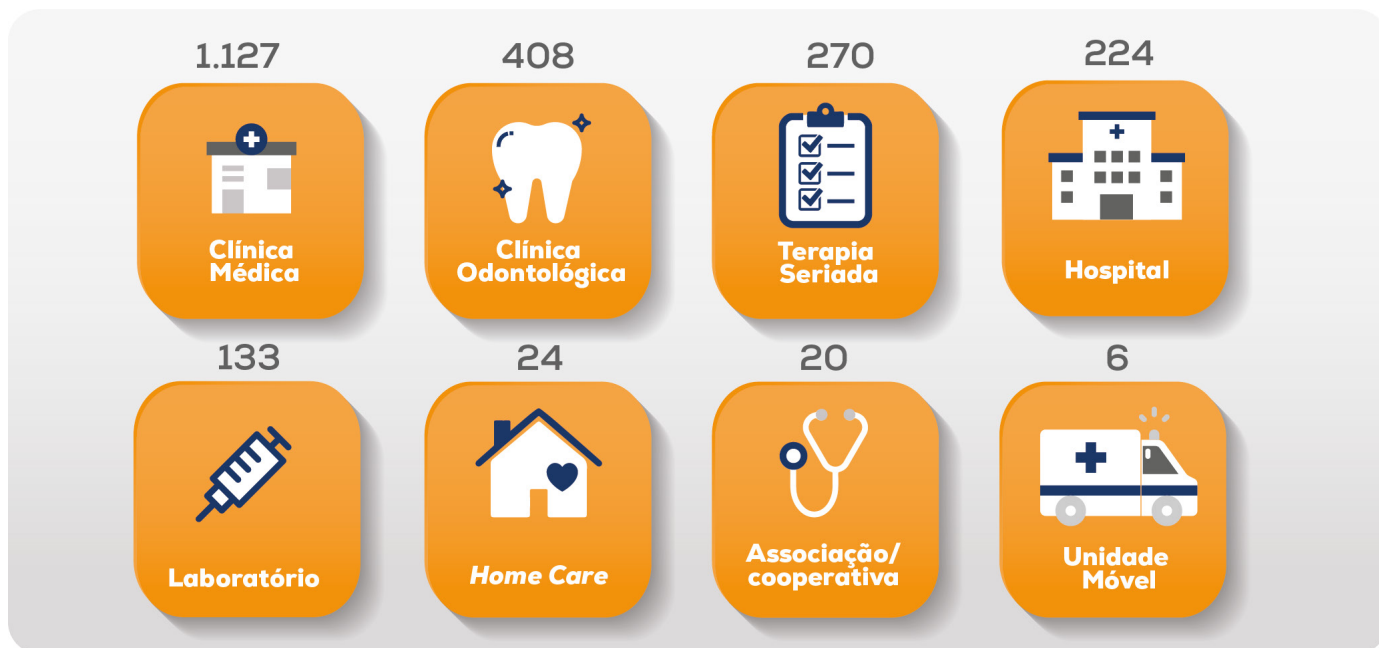
Ao final de 2025, a Luminar Saúde contava com 2.212 prestadores de serviços assistenciais.



A redução da quantidade de prestadores assistenciais se deu em face de processo de descredenciamento por ausência de faturamento, a fim de redimensionar a rede.

Apresentam-se, a seguir, a segregação desses prestadores por tipo de estabelecimento e por localidade bem como as empresas de reciprocidade.

2.2.1. Por tipo de estabelecimento



2.2.2. Por estado



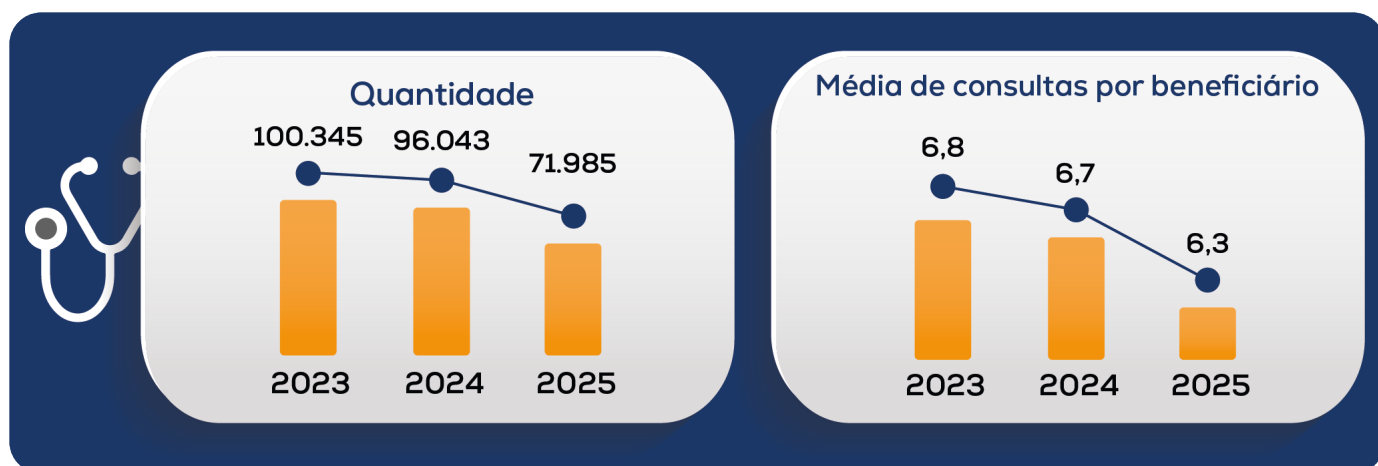
2.2.3. Convênios de reciprocidade e parcerias



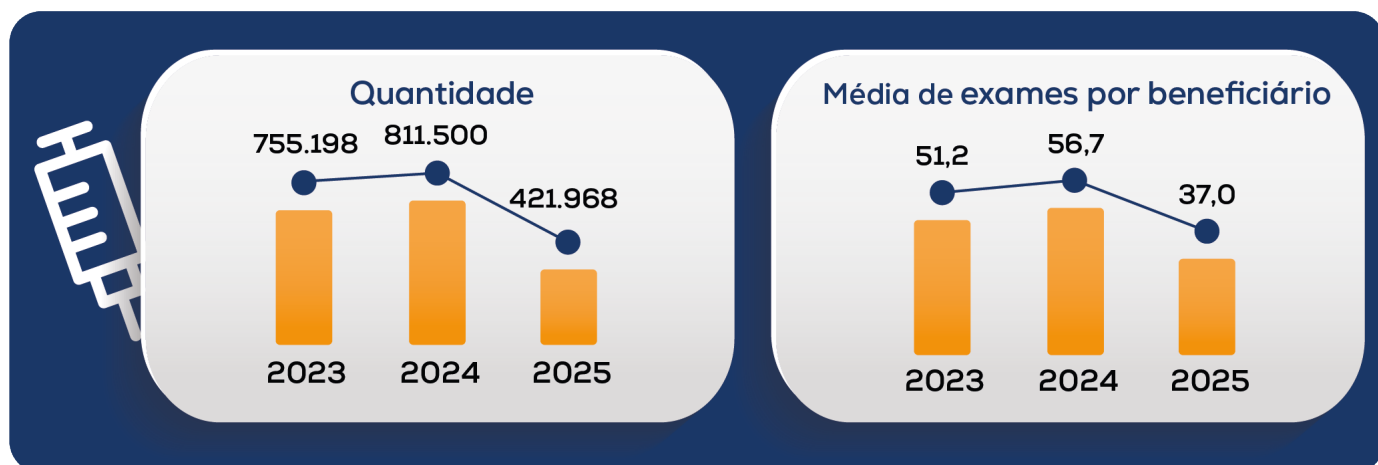
2.3. Indicadores de Utilização

A seguir, demonstra-se a estatística de utilização dos serviços assistenciais ao longo de 2025.

2.3.1. Consultas

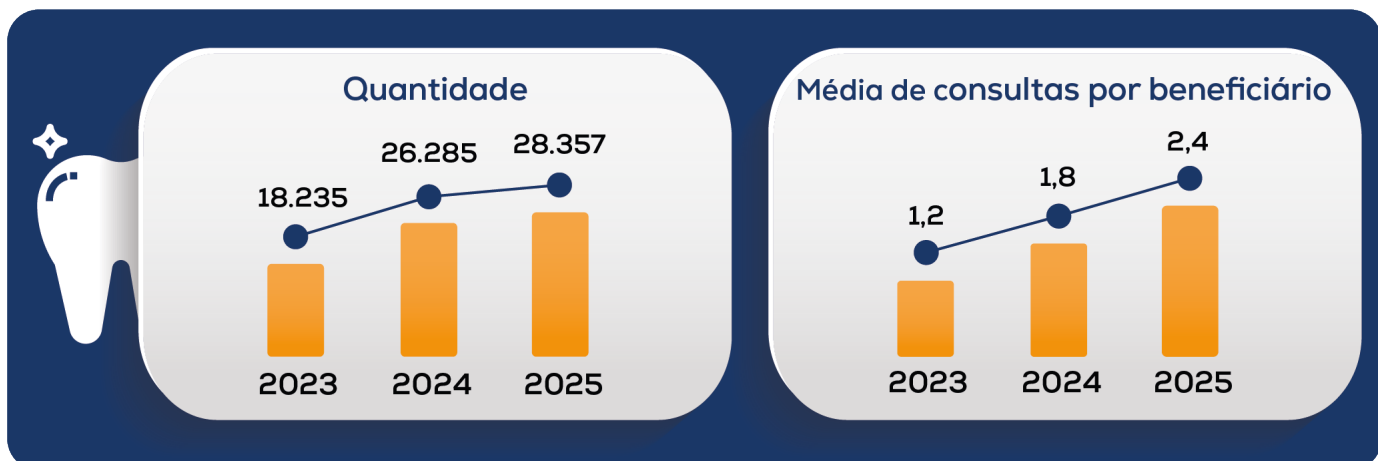


2.3.2. Exames

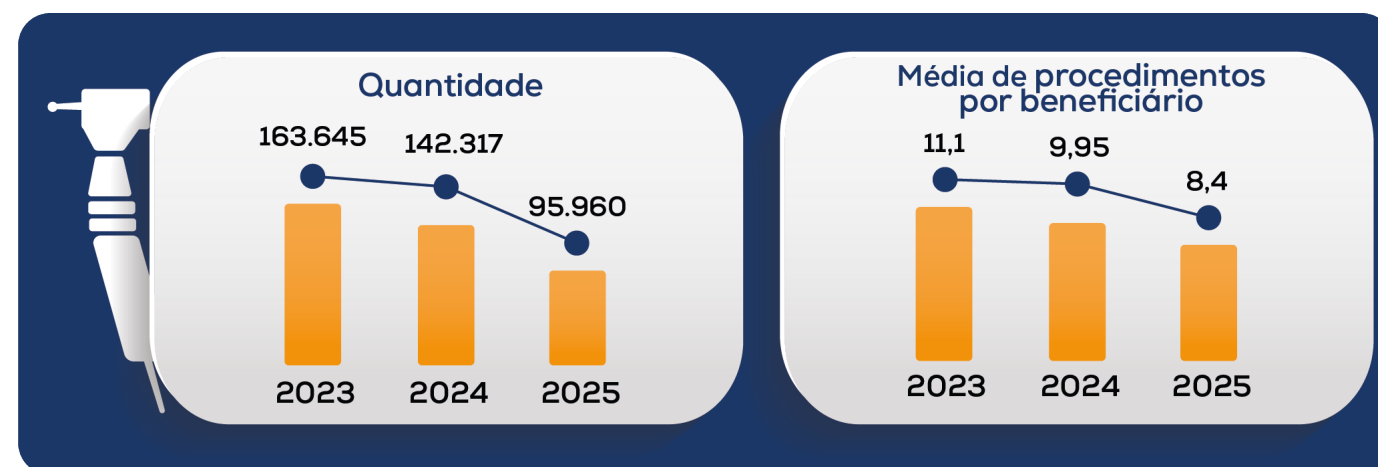


2.3.3. Odontologia

2.3.3.1. Consultas odontológicas

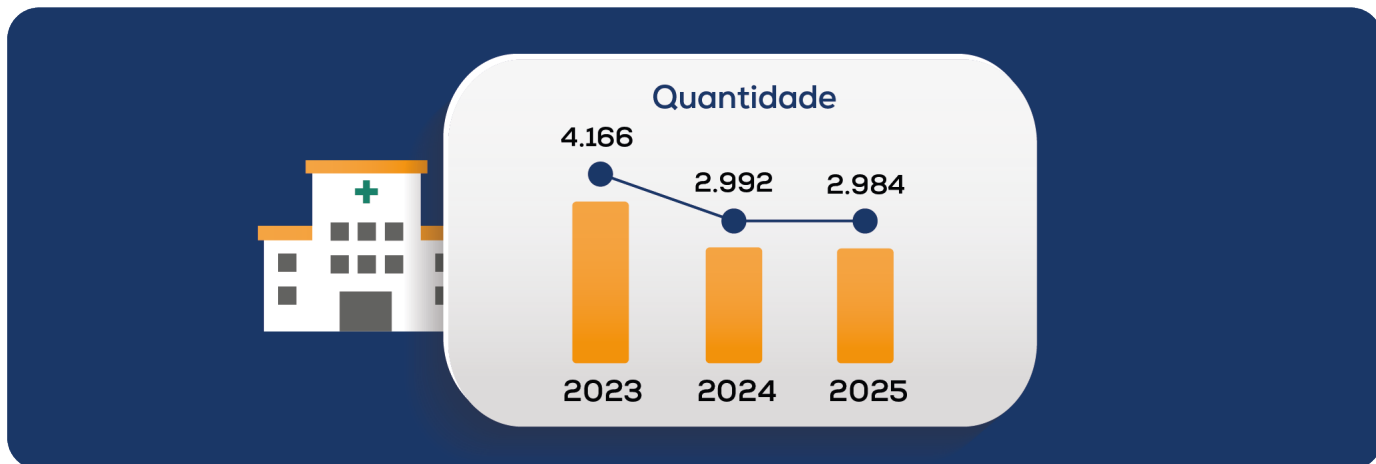


2.3.3.2. Procedimentos odontológicos

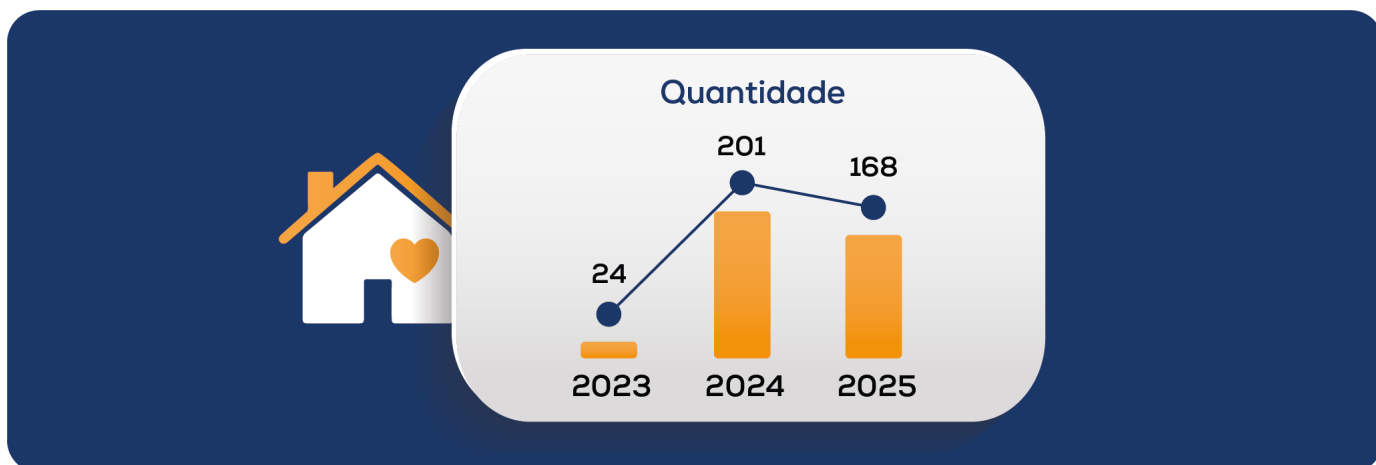


2.3.4. Internações

2.3.4.1. Internações hospitalares



2.3.4.2. Internações domiciliares



2.3.5 Telemedicina



3

Gestão da Saúde



3.1. Programas de Atenção à Saúde

Os seguintes programas, voltados à promoção de saúde dos beneficiários e à prevenção de doenças neles, estiveram em vigor ao longo de 2025.

3.1.1. Atenção Primária à Saúde (APS)

Em 2025, os beneficiários passaram a ter outra unidade de atenção primária à saúde no Distrito Federal, com o objetivo de ser o primeiro ponto de contato deles com o sistema de saúde da operadora. Nesse sentido, a Clínica APS Luminar oferece cuidado integral, acolhimento e tecnologia de ponta e assegura que todos os beneficiários tenham acesso ao tratamento adequado e contínuo.

Ao longo de 2025, foram realizados 4.616 atendimentos em saúde integrativa e 3.858 atendimentos realizados pela APS multiprofissional. Ademais, destaca-se que os indicadores também mostraram NPS 94, elevada resolutividade (99%) e boa organização dos fluxos assistenciais. Esses resultados demonstram a consolidação do modelo integrado de cuidado, o qual é voltado para ampliar acesso, fortalecer a prevenção, qualificar o acompanhamento contínuo e melhorar a experiência do beneficiário ao longo do ano.



3.1.2. Programa de Saúde Mental ComVida



A Luminar Saúde desenvolveu o programa de saúde mental ComVIDA, com o objetivo de incentivar os beneficiários a priorizarem a saúde mental. O programa oferece atendimento psicológico na modalidade de teleconsulta e garante acesso facilitado e abrangente para todos os beneficiários. Em 2025, considerando-se a ampliação do acesso ao cuidado e o incentivo à continuidade de tratamentos, foram realizados 4.719 atendimentos, o que proporcionou maior acessibilidade e mais adesão a tratamentos continuados para aqueles que necessitam de acompanhamento psicológico.

3.1.3. Luminar Consulta



O programa Luminar Consulta oferece atendimentos isentos de participações nas especialidades de clínica-geral e saúde do idoso. As consultas são realizadas em consultórios devidamente equipados e localizados nas dependências da operadora (sede), o que garante um atendimento de qualidade e acessível aos beneficiários. Em 2025, foram realizadas 336 consultas.

3.1.4. Programa Ver Bem



O Programa Ver Bem foi lançado em novembro de 2024 e, desde então, oferece serviços oftalmológicos coordenados e de qualidade na sede da operadora de saúde. O modelo foi desenvolvido para articular os diferentes níveis de atenção à saúde e para promover saúde, prevenir doenças, diagnosticar precocemente, tratar pontualmente e reduzir custos. São oferecidos aos beneficiários consultar e exames e, em 2025, foram realizadas 230 consultas.

3.1.5. Fármaco Delivery



O programa Fármaco Delivery é uma iniciativa voltada para a gestão da dispensação de medicamentos orais de alto custo utilizados nos tratamentos de doenças graves. O principal objetivo é monitorar a adesão ao tratamento dos beneficiários portadores de doenças raras ou de alta mortalidade bem como proporcionar maior comodidade durante o tratamento contínuo. Como benefício adicional, o programa também contribui para a redução dos custos assistenciais; e isso ocorre porque, ao dar continuidade ao tratamento em casa, o beneficiário reduz a necessidade de utilizar os serviços da rede de prestadores, enquanto os medicamentos são adquiridos diretamente do distribuidor, o que garante maior eficiência no uso dos recursos. Em 2025, foram atendidos 59 beneficiários e ocorreram 1.494 dispensações.

3.1.6. Convênios de parcerias



Com o objetivo de promover a saúde e o bem-estar dos beneficiários, a Luminar Saúde firma parcerias com diversos estabelecimentos, os quais oferecem benefícios, descontos e vantagens exclusivas. Para garantir transparência e facilitar o acesso às informações, a operadora de saúde divulga no portal de internet os convênios firmados assim como os descontos disponíveis por categoria. Até o final de 2025, a Luminar Saúde contava com 49 convênios ativos.

3.1.7. Centro de Convivência – Liège Lemos

O Centro de Convivência – Liège Lemos desempenha um papel crucial na promoção do bem-estar (físico, mental e emocional) dos idosos, pois oferece oportunidades de interação social, atividades recreativas, serviços de saúde e suporte emocional e, conseqüentemente, combate o isolamento. Em 2025, realizaram-se 45 encontros.



4

Gestão Financeira



4.1. Investimentos

As aplicações financeiras da Luminar Saúde são realizadas conforme a Política de Investimentos aprovada pela administração, com o objetivo de otimizar a rentabilidade e a liquidez dos recursos, dentro de limites de risco previamente estabelecidos. Nessa linha, em 2025, a instituição obteve o seguinte resultado financeiro:

Resultado Financeiro em 2025:

R\$ 9.517.082,92

Para garantir ainda mais uma gestão eficiente dos recursos financeiros, a Luminar Saúde contou com o suporte de assessoria de investimentos externa, que atuou em conjunto com o Comitê Consultivo de Investimento. Essa assessoria presta apoio na análise e na proposição de estratégias de alocação de ativos bem como nas tomadas de decisão relacionadas aos investimentos.

4.2. Resultado Líquido

O resultado anual da Luminar Saúde para o exercício de 2025 refletiu a recuperação do desempenho econômico-financeiro da operadora em relação ao exercício anterior. Após encerrar o exercício de 2024 com resultado líquido negativo, a operadora apresentou, em 2025, o seguinte resultado líquido positivo:

	2024	2025
Receitas	R\$ 120.627.790,61	R\$ 133.361.743,15
Despesas	R\$ 130.133.802,59	R\$ 132.857.902,01
Resultado Líquido	- R\$ 9.506.011,98	R\$ 503.841,14

Ainda que em patamar moderado, o resultado líquido apresentado evidencia a efetividade das ações adotadas ao longo do período. Nesse sentido, a Luminar Saúde, mantendo o compromisso com a qualidade do atendimento, segue focada na implementação de soluções inovadoras com vistas à recuperação financeira e ao fortalecimento da posição no mercado.

4.3. Indicadores Econômico-Financeiros

As instituições precisam ser acompanhadas por um conjunto de indicadores econômico-financeiros, os quais se apresentam como métricas tradutoras da saúde delas nesse âmbito. Por meio desses indicadores, é possível tomar decisões estratégicas, monitorar metas e avaliar rentabilidades. Dentro desse contexto, no final de 2025, a Luminar Saúde alcançou os seguintes resultados, tomando como base indicadores mais conhecidos no segmento da saúde suplementar:

Indicador	Resultado	Leitura do Indicador	Parâmetro
Liquidez Corrente	R\$ 3,61	A cada um real de dívida, quantos reais a empresa possui de recursos?	Quanto maior, melhor! ↑
Endividamento	26%	Qual é o percentual de dívida da instituição?	Quanto menor, melhor! ↓
Composição do Endividamento	98%	Quanto da dívida precisa ser paga a curto prazo?	Quanto maior, melhor! ↑
Imobilização do PL	9%	Quanto do ativo está comprometido por imobilização?	Quanto menor, melhor! ↓
Capital Circulante Líquido	R\$ 73.805.899,68	Qual é o valor do recurso disponível a curto prazo após cobrir as despesas de igual período?	Quanto maior, melhor! ↑
Margem de Lucro Líquida	R\$ 0,004	A cada um real, quanto há de lucro para a instituição?	Quanto maior, melhor! ↑
Eficiência Administrativa	16,8%	Quanto da receita da operação de saúde se utiliza para financiar as despesas administrativas?	Quanto menor, melhor! ↓
ROE (Retorno sobre o Patrimônio)	0,6%	Quanto a instituição ganhou de lucro para cada real do PL investido?	Quanto maior, melhor! ↑
ROA (Retorno sobre o Ativo)	0,4%	Quanto a instituição ganhou de lucro para cada real do ativo investido?	Quanto maior, melhor! ↑

5

Relacionamento

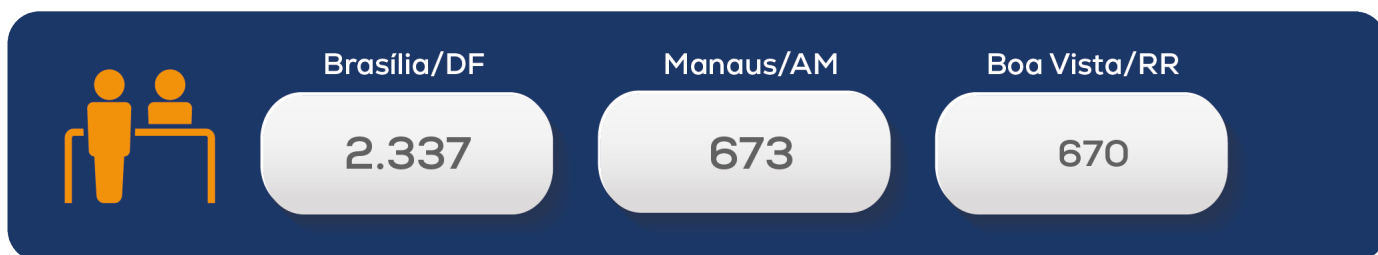


Para estreitar o relacionamento com os beneficiários, a Luminar Saúde disponibiliza os seguintes canais de comunicação:

- a) Atendimento presencial;
- b) Atendimento telefônico (Central de Relacionamento e Atendimento – CRA), e
- c) Atendimento virtual (Fale Conosco e Lumi).

A seguir, são apresentados os resultados e os números de cada canal ao final de 2025.

5.1. Atendimento Presencial



5.2. Central de Relacionamento e Atendimento

	Qntd	TMA	TME
Central do Beneficiário	17.268	6min. 25seg.	32 seg.
Central do Prestador	5.240	5min. 38seg.	26 seg.
Central da Regulação	15.590	4min. 23seg.	50 seg.

5.3. Atendimento Virtual (Fale Conosco)



5.4. Atendimento Virtual (Lumi)

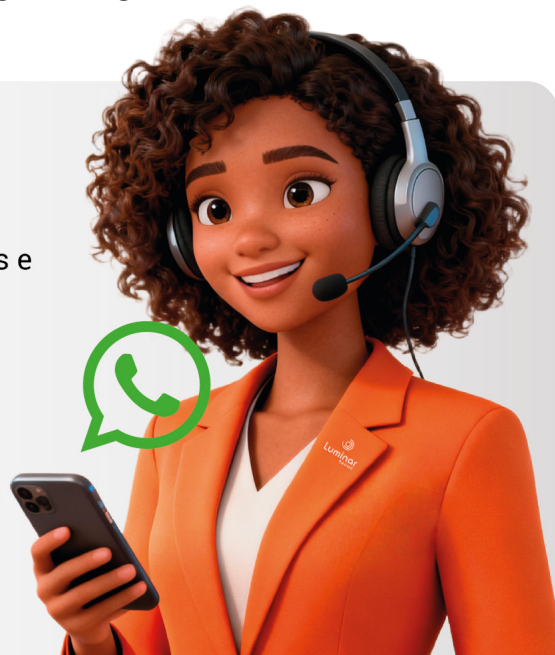
O projeto Lumi tem como objetivo atuar como canal inteligente de apoio ao atendimento e contribuir para a melhoria da experiência do beneficiário, a redução do tempo médio de resposta e a otimização da capacidade operacional dos canais tradicionais. A solução permite que as equipes internas direcionem os esforços para atendimentos que exigem análise especializada,

sensibilidade ou atuação operacional específica, preservando integralmente a governança, os fluxos institucionais e as regras de negócio estabelecidas.

As demandas consideradas no escopo de implantação do projeto Lumi possuem caráter essencialmente consultivo, estando concentradas em solicitações de informações, orientações operacionais, consultas de status e esclarecimentos baseados em dados já existentes nos ecossistemas da Luminar Saúde bem como em regras de negócio, regulamentos, normas internas e manuais operacionais vigentes.

Atualmente, as funcionalidades habilitadas para a Lumi são:

- | | |
|--|---|
| a) orientações sobre os serviços da Luminar Saúde; | g) mensalidades e boletos e financeiro; |
| b) consultas e exames; | h) adesão e migração e formulários; |
| c) informações sobre dependentes e agregados; | i) portal do beneficiário e aplicativo; |
| d) carteirinha do plano de saúde; | j) links e canais oficiais; e |
| e) rede credenciada; | k) relacionamento. |
| f) telemedicina; | |



A Lumi é contatada por meio da plataforma WhatsApp, cujo número é (061)99399-3848; e o número a seguir correspondeu o total de atendimento realizados pela ela em 2025 desde a data de lançamento (19 de dezembro de 2025): **120**.

5.5. Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal fundamental de escuta ativa, mediação de conflitos e busca contínua por melhorias. A Ouvidoria da Luminar Saúde trata todas as manifestações com celeridade e efetividade, sempre com foco no beneficiário e na excelência dos serviços prestados. Em 2025, esse canal obteve os seguintes resultados:



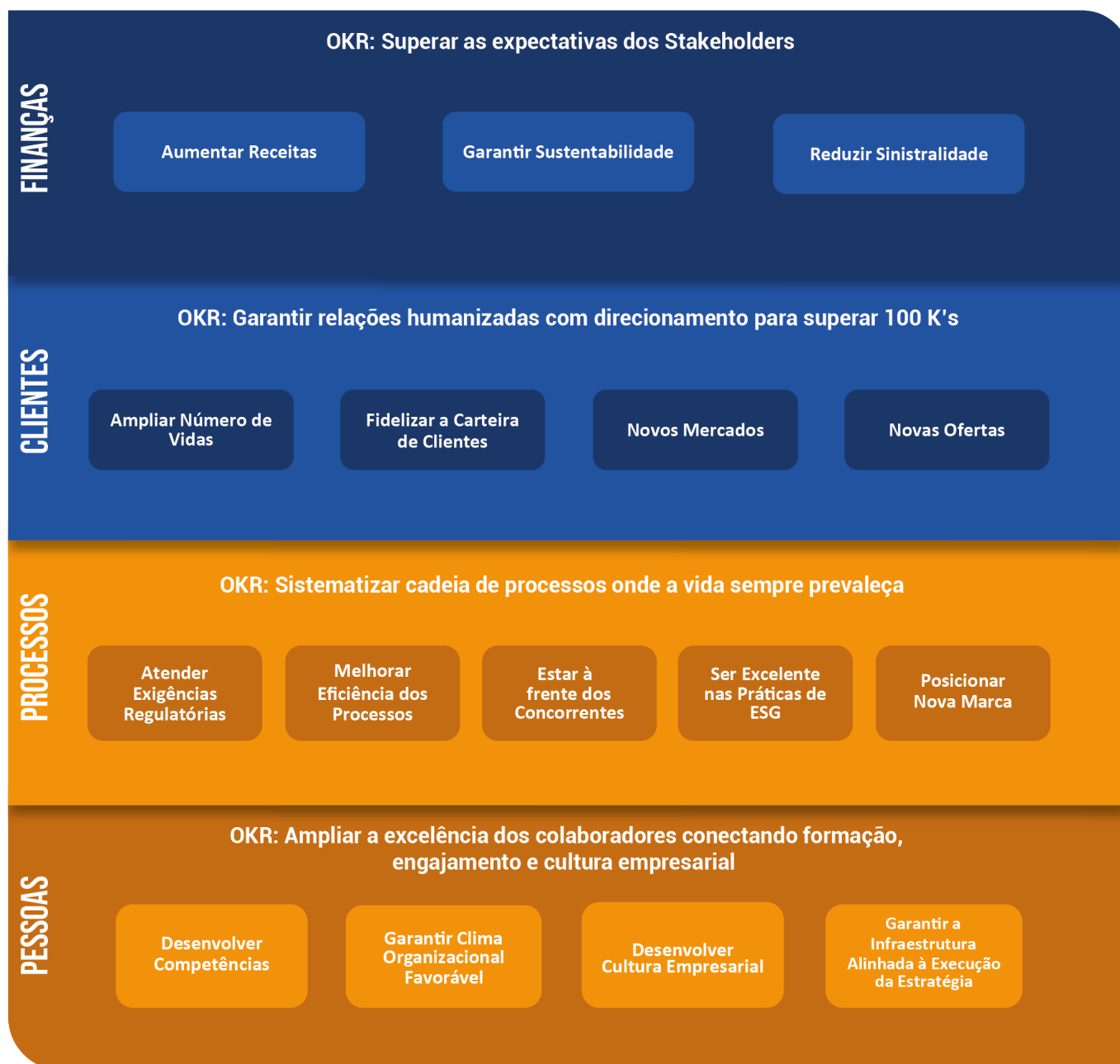
6

Governança e Gestão



6.1. Planejamento Estratégico

O planejamento estratégico da Luminar Saúde vigente durante o exercício de 2025 baseia-se em uma estrutura robusta e projetada para garantir a excelência operacional e a sustentabilidade a longo prazo da operadora de saúde. Nesse sentido, o modelo adotado é o Balanced Scorecard (BSC), o qual permite alinhar esforços estratégicos e garantir que todos os setores trabalhem de forma integrada e organiza os objetivos estratégicos em quatro perspectivas principais, que são:



Esse planejamento estratégico reflete a visão de futuro da Luminar Saúde, que, por meio da integração entre objetivo de finanças, clientes, processos e pessoas, busca não apenas o crescimento sustentável mas também a construção de um sistema de saúde mais acessível e de qualidade para os beneficiários. Com um foco contínuo em inovação e um compromisso inabalável com a excelência, a Luminar Saúde reafirma a missão de proporcionar um atendimento eficiente, humanizado e alinhado às necessidades do mercado e dos beneficiários.

6.2. Gestão de Riscos

A gestão de riscos é um processo sistemático de identificação, avaliação, tratamento e monitoramento de potenciais ameaças ou oportunidades as quais possam impactar os objetivos da organização. Em uma operadora de planos de saúde, essa gestão abrange desde riscos financeiros e regulatórios até aqueles relacionados ao atendimento dos beneficiários e ao relacionamento com prestadores de serviços de saúde.

O principal documento que orienta a gestão de riscos da Luminar Saúde é a Política de Gestão de Riscos e Controles Internos, cuja finalidade é disseminar e implementar o processo de gestão de riscos nas atividades desenvolvidas. Essa política define conceitos, diretrizes, princípios e objetivos organizacionais, além de estabelecer competências e responsabilidades dentro do processo. Ademais, a Luminar Saúde conta com uma Matriz de Riscos, que detalha:



A gestão de riscos é essencial para garantir a sustentabilidade, a competitividade e o bom funcionamento da instituição. Ao identificar e mitigar riscos, a Luminar Saúde protege-lhe os ativos, aprimora-lhe os processos, atende às expectativas dos beneficiários e cumpre as obrigações legais e regulamentares.

6.3. Programa de *Compliance*

O Programa de Compliance é um conjunto de políticas, procedimentos e práticas que asseguram que a organização opere em conformidade com leis, regulamentos, normas éticas e padrões internos. Para uma operadora de planos de saúde, o compliance é essencial para garantir o alinhamento às exigências regulatórias do setor, preservar a sustentabilidade da operação e fortalecer a confiança de beneficiários, prestadores de serviços e órgãos reguladores. O ano de 2025 foi marcado por diversas ações estratégicas da área de compliance, incluindo:

- a) Gestão do Canal de Denúncias;
- b) Elaboração e Criação dos Códigos de Conduta, Ética e Integridade da Luminar Saúde (público interno) e do Fornecedor;
- c) Emissão de Pareceres de Conformidade (*due diligences*); e
- d) Condução de Investigações Internas.

6.4. Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários

Em 2025, a Luminar Saúde realizou uma pesquisa de satisfação com o objetivo de mensurar a percepção dos beneficiários sobre a qualidade dos serviços prestados pela operadora de saúde no ano de 2024. Essa pesquisa foi conduzida pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC); e o resultado geral indicou um índice de satisfação de 84,4% e classificou os serviços prestados dentro do patamar de conformidade.



6.5. Programa de Qualificação das Operadoras

Novamente, a Luminar Saúde obteve um resultado de excelência no Programa de Qualificação de Operadoras de Saúde ao obter a nota 0,8041 no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – 2025 (IDSS / ano-base 2024). Vale esclarecer que o IDSS varia em notas de 0 (menor) a 1 (maior) e é calculado considerando quatro dimensões de avaliação, quais sejam: qualidade em atenção à saúde; garantia de acesso; sustentabilidade no mercado; e gestão de processos e regulação.

IDSS 2025 (ano-base 2024)



0,8041

6.6. Investimento Tecnológico



Durante o exercício de 2025, a Luminar Saúde manteve o compromisso com a modernização de processos e com o fortalecimento da infraestrutura tecnológica e promoveu investimentos estratégicos voltados à inovação, eficiência operacional e melhoria contínua da experiência dos beneficiários. Entre as principais iniciativas do período, destaca-se a implementação da inteligência artificial (IA) aplicada à área da saúde e ao atendimento ao beneficiário, com foco no aprimoramento das análises assistenciais, no monitoramento de indicadores e no suporte à tomada de decisão. A operadora também realizou a atualização de parque tecnológico, com melhorias na infraestrutura de sistemas e recursos tecnológicos, o que garantiu maior segurança da informação, estabilidade operacional e suporte ao crescimento das atividades institucionais.

7

Perspectivas para o Exercício de 2026



Em 2026, a Luminar Saúde manterá o foco na sustentabilidade econômico-financeira, na expansão responsável dos serviços para outros mercados e na excelência no atendimento e priorizará a eficiência da gestão. Com a conclusão da incorporação da Fachesf Saúde, a operadora de saúde seguirá ampliando a atuação por meio de estratégias voltadas à consolidação operacional e à geração de valor para beneficiários e patrocinadoras.

Ademais, a instituição continuará investindo em inovação, fortalecendo os diferenciais e garantindo atendimento centrado no beneficiário (com, inclusive, a expansão dos serviços de atenção primária à saúde para novas localidades). Paralelamente a isso, as ações de controle da sinistralidade serão mantidas, com foco em prevenção de doenças, promoção de saúde e gestão de cuidado, o que lhe assegurará equilíbrio financeiro e sustentabilidade dos planos de saúde.

Em outro âmbito, a prospecção de novas patrocinadoras e o aprimoramento da rede de prestadores serão conduzidos de forma estratégica e alinhados ao perfil da carteira e à demanda assistencial, com o objetivo de otimizar o acesso, elevar a qualidade do atendimento e garantir eficiência operacional. Por fim, a Luminar Saúde reafirma compromisso com governança corporativa, expansão sustentável e qualidade assistencial, a sustentabilidade dos produtos e a confiança de beneficiários e patrocinadoras.

AGRADECIMENTOS

Em nome da Luminar Saúde, a Diretoria Executiva registra os sinceros agradecimentos aos membros do Conselho Deliberativo e do Conselho Fiscal pelo apoio prestado no encaminhamento das questões de maior interesse da coletividade (assim como a todos que direta ou indiretamente contribuíram para o cumprimento da missão); o genuíno reconhecimento à dedicação e ao empenho do quadro de empregados; e o autêntico respeito à confiança depositada pelos beneficiários e pelas patrocinadoras.





www.luminarsaude.org.br

Luminar Saúde – Associação de Assistência à Saúde
SHCGN CR, Quadra 704/705, Bloco "C", Loja 48 - Asa Norte 70730-630 - Brasília/DF