

PRESS
RELEASE
INSTITUCIONAL
2021



Casse

AOS NOSSOS BENEFICIÁRIOS, COLABORADORES E PATROCINADORAS

A Casse apresenta o seu **Press Release Institucional de 2021**. Nele, convidamos você a analisar de perto os principais destaques ocorridos no último ano, o **Relatório da Administração, as Demonstrações Financeiras e Notas Explicativas, os Pareceres dos Auditores Independentes e do Conselho Fiscal e a Manifestação do Conselho Deliberativo**.

Neste relatório você terá acesso aos resultados de forma transparente, clara, acessível e objetiva.

Por meio dele, esperamos tornar palpável o esforço empregado para melhorias em nossos processos na busca constante pela eficiência para que continuemos a evoluir na promoção do cuidado.

O **Press Release Institucional de 2021** é direcionado para todos os públicos interessados da CASSE, aos beneficiários, aos patrocinadores do Plano Associado, às instâncias reguladoras, às entidades representativas dos participantes e da sociedade em geral.

Buscamos transmitir informações úteis para que você tenha uma experiência enriquecedora e agradável em todo seu conteúdo.

Tenha uma ótima leitura!

1. RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO	5
1.1. Comentários da Administração	8
1.2. A Casse em Números	9
1.3. Canais de Comunicação.....	12
1.4. Participação Societária.....	13
1.5. Panorama Econômico e Assistencial.....	14
1.6. Cenário de Agravamento dos Custos Assistenciais.....	22
1.7. Ações realizadas em 2021.....	23
1.8. Planos e Projetos para 2022	28
1.9. Considerações Finais.....	33



PATROCINADORAS DO PLANO ASSOCIADO CASSE

Banco do Estado de Sergipe S/A - BANESE
Banese Administradora e Corretora de Seguros Ltda.
Instituto Banese de Seguridade Social – SERGUS
Sergipe Administradora de Cartões e Serviços S/A
Caixa de Assistência dos Empregados do Banese – CASSE
Instituto Cultural Banese



CONSELHO FISCAL

Tiago César Ventura Torres do Nascimento – Presidente
Roberto Araújo Lopes Almeida – Vice-Presidente
Arnaldo da Silva Oliveira – Conselheiro Titular
Valtenio Lima de Oliveira – Conselheiro Suplente



CONSELHO DELIBERATIVO

Maria Teresa Gomes Lins - Presidente
Taís Nascimento Rios - Vice-Presidente
Olga Maria dos Santos Carvalhaes - Conselheiro Titular
Áurea Maria Goes de Jesus - Conselheiro Titular
Luciano Queiroz - Conselheiro Titular
Livia Maria Carvalho Meireles - Conselheiro Suplente
Matheus Luiz de Oliveira Vieira - Conselheiro Suplente
Gicelma Menezes - Conselheiro Suplente
Lavínia Talita Sobral Sacramento - Conselheiro Suplente



DIRETORIA EXECUTIVA

Carolina da Silva Bezerra Beiral - Presidente
Maria Elizabeth dos Santos Sousa - Diretora de Promoção à Saúde e
Relacionamento com Associados



GERENTE GERAL

José Magno Santos



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Estamos imensamente gratos por, nestes tempos desafiadores, termos sido capazes de fornecer aos nossos beneficiários, espalhados pelo Estado de Sergipe, todo o acolhimento e cuidado que precisaram para atravessar a pandemia em um período de grande incerteza, ao mesmo tempo em que continuamos a construir nosso negócio. O ano de 2021 foi extremamente difícil, com perdas irreparáveis para muitas famílias. Agradecemos às mais de 5 mil vidas que confiam na CASSE para receberem seus cuidados médicos e odontológicos.

A CAIXA DE ASSISTÊNCIA DOS EMPREGADOS DO BANESE – CASSE, é uma operadora de plano de assistência à saúde na modalidade de autogestão, constituída na forma de associação sem fins lucrativos, em Assembleia Geral de Constituição e Instalação de 28 de dezembro de 1973, com sede e foro na cidade de Aracaju, Estado de Sergipe, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS sob o nº 335789.

A CASSE foi criada com o propósito de administrar o Plano Associado - Plano de Assistência à Saúde destinado aos empregados das empresas do GRUPO BANESE, na condição de ativos, inativos, pensionistas e seus dependentes.

A fonte principal dos recursos financeiros da operadora é proveniente das contraprestações dos associados, das empresas patrocinadoras e do valor da coparticipação a cargo dos beneficiários pela utilização dos serviços prestados.

Ao longo dos seus **48 anos de existência**, percebemos que, mais do que administrar ou oferecer serviços de saúde, estamos reunidos em torno de um propósito muito maior, cuidar da saúde das pessoas.

Com esse alvo à nossa frente, tornamo-nos uma operadora de planos de saúde sólida em Sergipe, e hoje temos mais de 5 mil vidas que confiam em nós para cuidar daquilo que eles têm de mais precioso, a saúde.

O desafio é grande, mas acordamos todos os dias dispostos a entregar o nosso máximo, e assim oferecer um cuidado humanizado, pensado em levar qualidade de vida para cada um dos nossos beneficiários.

Considerando seu alinhamento estratégico, a CASSE assim se posiciona ante seu mercado de operadoras de planos de saúde:



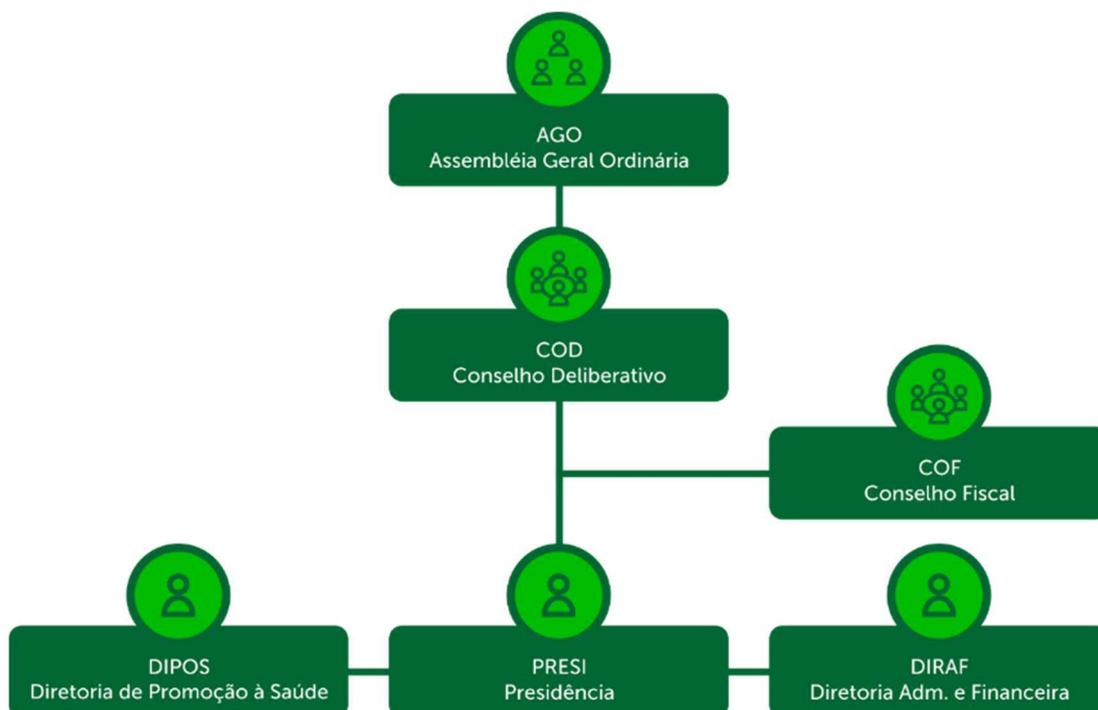
Todos os esforços são direcionados no sentido de alcançar sua visão, reforçando os valores e a razão de existir da entidade.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

Na estrutura de governança corporativa da CASSE estão presentes a Assembleia Geral, o Conselho Deliberativo, o Conselho Fiscal e a Diretoria Executiva.

O estatuto social é o documento balizador das ações e das práticas de seus órgãos colegiados e encontra-se em harmonia com os demais normativos e leis existentes, sendo um importante instrumento da governança corporativa, na medida em que fortalece o processo decisório e a dinâmica administrativa e operacional da operadora. A Governança da CASSE conta com a seguinte estrutura:





COMENTÁRIOS DA ADMINISTRAÇÃO

Em um ano totalmente atípico, repleto de desafios, canalizamos toda nossa energia para aprimorarmos nossa capacidade de resiliência, com intuito de manter os compromissos assumidos junto aos nossos beneficiários.

Foi necessário reaprender. Mais que isso, foi necessário reaprender em caráter de urgência. Foram necessários, também, muita dedicação, abnegação e empenho da equipe, confiança e parceria das Patrocinadoras, compreensão e apoio dos Beneficiários e parceiros, para que a onda gigante que assolou o mundo não sacudisse as fundações da CASSE.

Estivemos - e ainda estamos - em meio a uma pandemia que nos levou a buscar, em tempo recorde, soluções que nos permitissem continuar garantindo a saúde e estabilidade de nossos beneficiários.

A rapidez com que o número de contaminados – e conseqüentemente de mortos – cresceu gerou um ambiente de insegurança e especulações. Esse novo cenário de medo e instabilidade abriu espaço para boatos, achismos e muita abstração irracional. Todo esse grande tsunami de transformações ao longo de doze meses.

Mesmo em um cenário de crise, seguimos com a mesma dedicação e qualidade, melhorias em nossos processos na busca constante pela eficiência. Entretanto, a leitura do presente relatório de administração precisa ser feita sob a ótica dos eventos e do tempo, ou seja, considerando o caráter atípico e imprevisível da pandemia.

Assim, apresentamos, a seguir, os resultados singulares desse ano igualmente singular. Ano que, pela natureza dos acontecimentos, tentou, mas não conseguiu nos vencer.

À Diretoria Executiva



A CASSE EM NÚMEROS



REDE CREDENCIADA

Em 2021, fechamos o ano com **673 prestadores** em Sergipe e **mais de 2.885 profissionais corpo clínico** que nos ajudam a promover a saúde e o bem-estar de cada um de nossos beneficiários.

Nenhum bom resultado seria possível sem a parceria dos nossos prestadores, que contribuem diariamente para a nossa meta de cuidar da vida das pessoas. Abaixo, você confere a distribuição por modalidade:

PERFIL DA REDE CREDENCIADA	
TIPO DE PRESTADOR	QUANTIDADE
PESSOA FÍSICA	273
PESSOA JURÍDICA	349
LABORATÓRIOS	16
COOPERATIVAS	4
CLÍNICAS	317
HOSPITAIS	9
CORPO CLÍNICO	2.885
ODONTOCASSE	53

Esses credenciados garantem o atendimento dos nossos 5.314 beneficiários. Analisando mais de perto, eles se dividem em:



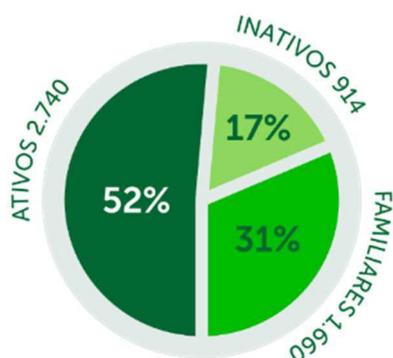
BENEFICIÁRIOS

QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS	2021	% PART
TITULARES	1.941	37%
DEPENDENTES	1.787	34%
AGREGADOS	1.586	30%
TOTAL DE BENEFICIÁRIOS	5.314	100%

GRÁFICO 1

NÚMERO DE BENEFICIÁRIOS DO PLANO ASSOCIADO

VALORES EM QUANTIDADE

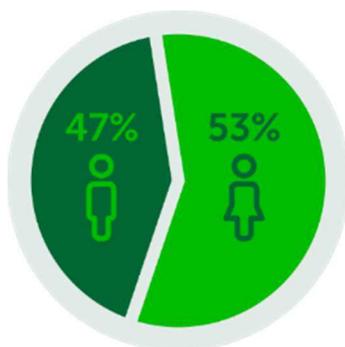
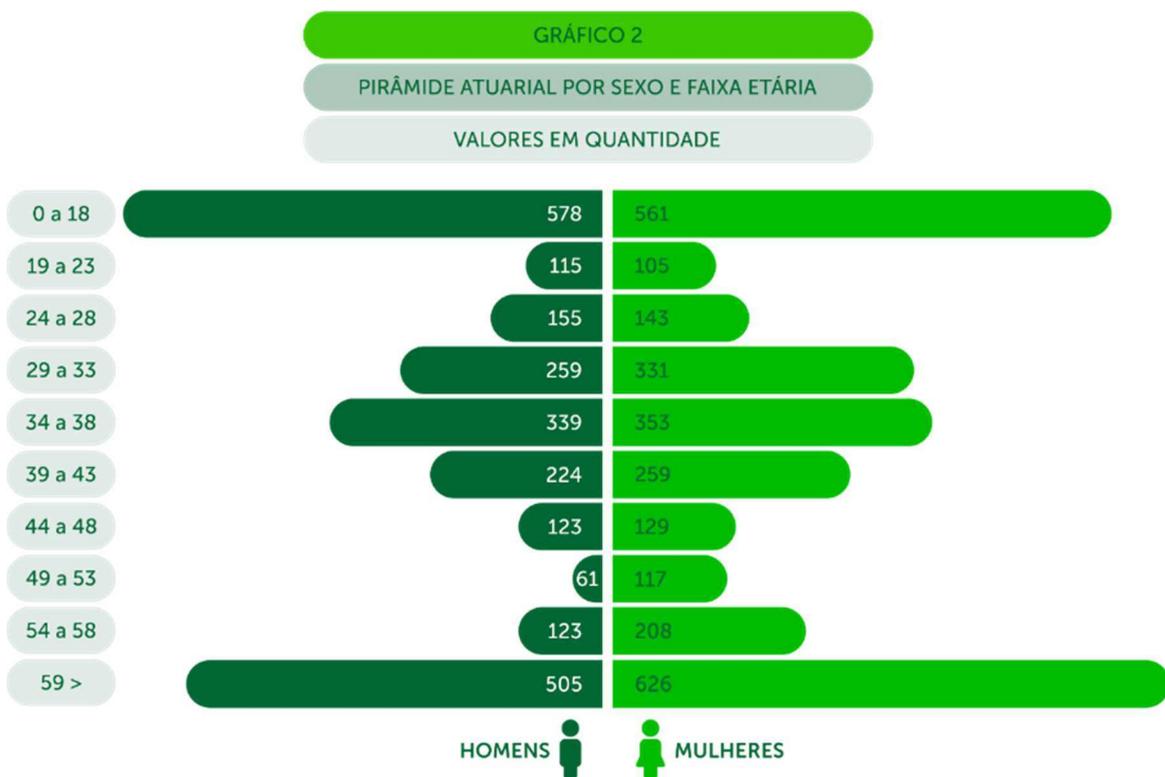


A população de beneficiários do Plano Associado da CASSE encerrou o ano de 2021 com cerca de 5.314 beneficiários, sendo que 52%, ou seja 2.740 está representado pelos beneficiários da categoria de Ativos.

Os beneficiários Inativos, os quais fazem parte a classe dos aposentados e pensionistas, representam 17% do grupo, com cerca de 914 pessoas. A categoria de familiares possui cerca de 1.660 beneficiários e correspondem a 31% do total da carteira.

No que diz respeito a pirâmide atuarial por faixa etária, considerando os gêneros masculino e feminino, a qual está representada no gráfico 2, podemos inferir que o Plano Associado apresenta uma pirâmide etária onde cerca de 21% dos beneficiários concentram-se na faixa de

menor risco que vai de 0 a 18 anos, totalizando 1.139 beneficiários, e, nas faixas etárias de 54 a 58 e acima de 59 anos, registram um total de 1.462 beneficiários, que representaram em conjunto mais de 28% do total de beneficiários, faixas etárias onde o nível de assistência médica é elevado, já que, invariavelmente, demandam por mais cuidados com a saúde.



O Plano Associado possui um percentual de 53% de beneficiários do sexo feminino, enquanto que os beneficiários do sexo masculino representam 47%.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Nossos canais de Comunicação e Relacionamento são compostos conforme abaixo:

COMUNICAÇÃO



portalcasse.banese.com.br



E-mail Marketing



[@casse.banese](https://www.instagram.com/casse.banese)



[/casse.banese](https://www.facebook.com/casse.banese)

RELACIONAMENTO



(79) 3218-4339



Atendimento Presencial



(79) 9 9932-1404



casse.ouvidoria@banese.com.br



casse.autorizacao@banese.com.br

Eles têm o objetivo de favorecer a comunicação entre a CASSE, os beneficiários e a rede credenciada.



PARTICIPAÇÃO SOCIETÁRIA

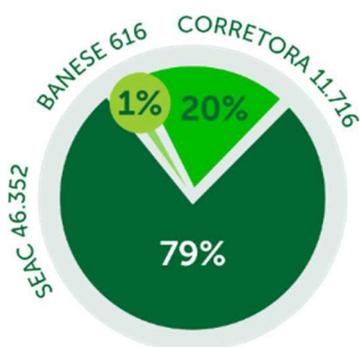
Com o propósito de constituir reservas financeiras para investir na implementação de novas tecnologias, em busca de eficiência, com foco no aprimoramento da qualidade assistencial, a CASSE detém participações no Capital Social da SEAC - Sergipe Administradora de Cartões de Créditos e Serviços S/A. e na Banese Administradora e Corretora de Seguros.

A despeito disso, importante destacar que esse objetivo não pôde ser alcançado ao longo do tempo, posto que os recursos recebidos a título de dividendos e juros sobre capital próprio proveniente das empresas investidas, foram compelidos a desafogar o caixa da operadora, e assim poder honrar com os compromissos à sua rede prestadora médica e hospitalar.

GRÁFICO 3

ATIVOS DE INVESTIMENTO

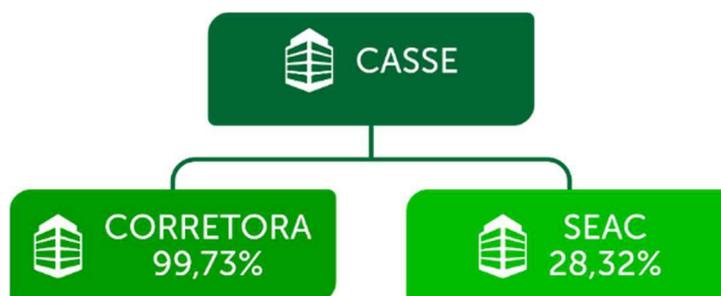
(VALORES EM R\$ MILHÕES)



Ao final do exercício de 2021, a CASSE manteve em ativos de investimentos o montante de R\$ 58,7 milhões, dos quais R\$ 46,3 milhões, ou seja, 79% do total representa as cotas de investimentos na SEAC.

No que diz respeito aos valores investidos na Corretora, o montante registrado em 2021 foi de R\$ 11,7 milhões, o que corresponde a 20% de total. Já no Banese o valor das cotas de investimentos chegou ao valor de R\$ 616,0 mil, ou seja, 1% do valor total investido.

Abaixo segue a representação percentual de participação da CASSE nas empresas investidas.



PANORAMA ECONÔMICO E ASSISTENCIAL

O ano de 2021 foi desafiador para o setor de saúde suplementar, e conseqüentemente para a CASSE. A junção de dois fatores – alta taxa de ocupação de leitos e retomada de procedimentos eletivos adiados – foram responsáveis por elevar a despesa assistencial aos maiores níveis históricos do setor. Os números demonstram um aumento considerável na despesa assistencial para praticamente todas as modalidades e para todos os tipos de beneficiários.

A análise a seguir tem por objetivo apresentar o desempenho econômico do ano de 2021, sob a ótica gerencial, comparativamente ao resultado dos últimos 5 (cinco) anos. A visão gerencial evidencia as informações de forma dinâmica, buscando atender às expectativas de informações da Administração na tomada de decisões.



RECEITAS ASSISTENCIAIS

GRÁFICO 4

CONTRAPRESTAÇÕES ASSISTENCIAIS

(VALORES EM R\$ MILHÕES)



A operadora faturou R\$ 20,7 milhões na forma de receita de **contraprestações efetivas** (mensalidades e patronal) do plano médico-hospitalar-odontológico no exercício de 2021, representando decréscimo de 1,0% em relação ao mesmo período do ano anterior.

As receitas de contraprestações efetivas sofreram impacto de cerca de R\$ 2,9 milhões, decorrente da Provisão para Insuficiência de Contraprestação/Prêmio – PIC, introduzida pela RN 442/2018, que teve obrigatoriedade em 2021.

A PIC deve ser constituída quando for verificado que as contraprestações/prêmios a serem recebidas a título de mensalidades, forem insuficientes para fazer frente aos custos assistenciais. De forma simplificada, quando o valor do prêmio/contraprestação for inferior ao tecnicamente necessário para custeio das despesas diretas da operação de planos.



DESPESAS ASSISTENCIAIS

As **despesas assistenciais** do segmento médico-hospitalar apresentaram uma tendência de crescimento nos últimos 5 (cinco) anos, impulsionadas pelo aumento do custo hospitalar, da incorporação contínua de tecnologias e do envelhecimento populacional, dentre outros fatores.

Essa tendência foi acentuada nos primeiros seis meses de 2021, que foram marcados pela 2ª onda da pandemia de Covid-19 e pela gradual retomada de procedimentos eletivos adiados em 2020.



Após expressiva queda nos eventos eletivos em 2020, as despesas assistenciais¹ (gráfico 5), apresentaram uma taxa média de crescimento anual de 27,0% em 2021, atingindo a soma recorde de R\$ 33,3 milhões.

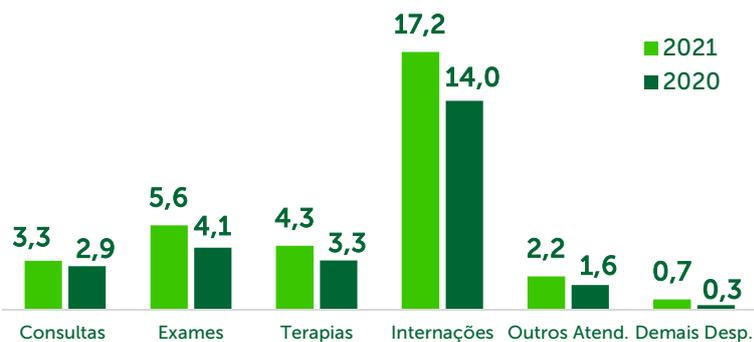
Em termos de despesa assistencial per capita, isto significa um aumento de mais de 128,0% no último ano, atingindo R\$ 6.270,3 per capita. Em 2020 a despesa assistencial per capita era de R\$ 4.893,5.

O crescimento das despesas assistenciais no exercício estudado é decorrente da alta taxa de ocupação de leitos hospitalares no 1º trimestre do ano, causada pela 2ª onda da pandemia de Covid-19 e pela retomada de procedimentos eletivos a partir da segunda metade de 2021, quando houve o arrefecimento dos efeitos da pandemia no país.

Como consequência desta conjunção de fatores, a despesa assistencial em 2021 foi 28,6% maior do que o montante gasto em 2019, último ano antes do período de pandemia, cuja despesa assistencial crescia a uma média de 13,5% ao ano.

¹ Refletem as despesas brutas com a prestação de serviços médico-hospitalares, odontológicos e laboratoriais.

GRÁFICO 6
CUSTOS ASSISTENCIAIS
(VALORES EM R\$ MILHÕES)



Os números demonstram um aumento considerável na despesa assistencial para praticamente todas as modalidades (gráfico 6), com destaque para os custos com Internações que registraram um montante de R\$ 17,2 milhões de despesas, correspondendo a um acréscimo de 23,5%, quando comparada às despesas registradas no ano de 2020, no valor de R\$ 14,0 milhões.

O crescimento no grupo de internações se deu principalmente em razão da 2ª onda da pandemia, que ocorreu majoritariamente no 1º trimestre de 2021, causando a elevação das taxas de ocupação de leitos, o que pressionou ainda mais os custos assistenciais hospitalares, além da retomada de cirurgias eletivas adiadas em 2020.



MARGEM OPERACIONAL

No que diz respeito a **Margem Operacional** (gráfico 7), obtida pela relação entre as Contraprestações Efetivas (contribuições assistenciais) e os Eventos Indenizáveis Líquidos (Sinistros), esta, reflete o cenário descrito anteriormente, ou seja, a alta taxa de ocupação de leitos hospitalares no 1º trimestre e 2º trimestre em decorrência da 2ª onda da pandemia e no 3º trimestre e 4º trimestre a retomada de procedimentos eletivos adiados em 2020, face a pandemia do Covid-19.

Em 2021 a CASSE apresentou **Margem Operacional** deficitária de R\$ -5,5 milhões, o que significa que as despesas assistenciais e operacionais superaram em 27% o valor das contribuições. **A margem operacional** é calculada considerando o resultado operacional sobre a receita de contraprestações, e não considera as receitas e despesas patrimoniais e financeiras da operadora.

Este número contrasta com a **Margem Operacional** apresentada no mesmo período de 2020, onde registrou um superávit de R\$ 2,7 milhões. Este resultado evidencia o caráter atípico do cenário vivenciado em 2020, em que a queda das despesas assistenciais contribuiu para a elevação temporária na margem operacional das operadoras.

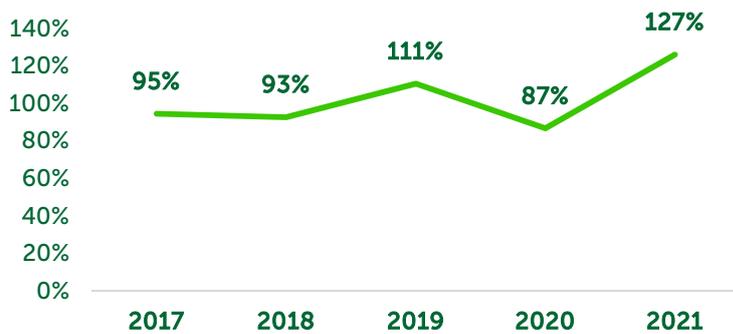


O expressivo crescimento das despesas assistenciais causou uma forte elevação do índice de **Sinistralidade da Operação com Planos de Assistência à Saúde** em 2021 (gráfico 8), atingindo índice de 126% ao final do exercício.

GRÁFICO 8

SINISTRALIDADE DA OPERAÇÃO COM PLANOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE

(VALORES EM R\$ MILHÕES)



Este número representa um aumento de 40,0 pontos percentuais em relação ao índice de 2020, quando no período da pandemia de Covid-19 houve uma queda nas despesas assistenciais em razão do baixo índice de utilização da assistência.

Desta forma, a sinistralidade neste ano atingiu um patamar bem superior aos dos últimos anos, evidenciando o caráter transitório da queda da sinistralidade em 2020.

A sinistralidade mede a relação entre os gastos com assistência médico-hospitalar (eventos cobertos) e a receita de contraprestações da operadora em um determinado período. Ou seja, de cada R\$ 100,00 recebidos pela operadora, a título de mensalidade de plano, R\$ 127,00 são utilizados para custear despesas médico-hospitalares do grupo de pessoas asseguradas.

Por sua vez, ao desprezarmos as despesas provenientes dos eventos da pandemia do COVID-19, além de sinistros de natureza não-recorrente e seus efeitos nas provisões técnicas, no total de R\$ 6,5 milhões, a **Margem Operacional**, desponta de um déficit de R\$ - 5,5 milhões para um superávit de R\$ 1,0 milhão, o que nos leva a crer que se a CASSE não tivesse sido atropelada pelos fenômenos pandêmicos, certamente a operadora não teria apurado um déficit dessa ordem.

Ademais, o contexto de pandemia, só reforça que o cenário de saúde em 2021 foi totalmente apocalíptico para todas as operadoras de planos de saúde. Além dos fatores que historicamente contribuem para o crescimento das despesas assistenciais, tanto as altas taxas de ocupação de leitos quanto a retomada de procedimentos adiados em 2020, impulsionaram ainda mais os gastos.



RESULTADO LÍQUIDO GERENCIAL

GRÁFICO 9

RESULTADO LÍQUIDO GERENCIAL DA CASSE

(VALORES EM R\$ MILHÕES)



O Resultado Líquido Gerencial² (gráfico 9), denota a equivalência entre as receitas recebidas acrescida dos aportes financeiros, e o total de despesas da operadora.

Neste sentido, tendo em vista a apuração das receitas arrecadadas no valor de R\$ 28,2 milhões e do total das despesas no valor de 30,5 milhões, a

CASSE apresentou um **déficit operacional de R\$ -2,3 milhões no exercício de 2021**. A partir desse resultado, o índice de sinistralidade da CASSE orbitou em 108%.

O impacto negativo no **Resultado Líquido Gerencial da CASSE**, foi minimizado pelo restrito acompanhamento do comportamento das despesas assistenciais e pelo recebimento de dividendos da empresa investida Banese Corretora, no montante de R\$ 6,0 milhões, os quais foram fundamentais para suportar os impactos negativos no resultado financeiro-operacional da operadora, e contribuir de forma significativa para a melhoria do cenário econômico-financeiro do plano.

Cabe registrar que parte dos recursos recebidos a título de dividendos da investida Corretora foram destinados a reconstituir as reservas de ativos garantidores para suficiência de lastros das provisões técnicas de caráter obrigatório, recursos dos quais a operadora necessita manter em aplicações garantidoras vinculados à ANS para lastrear as provisões técnicas (cálculo dos riscos esperados inerentes às operações de assistência à saúde).

² Resultado Líquido desconsiderando o método de resultado da equivalência patrimonial.

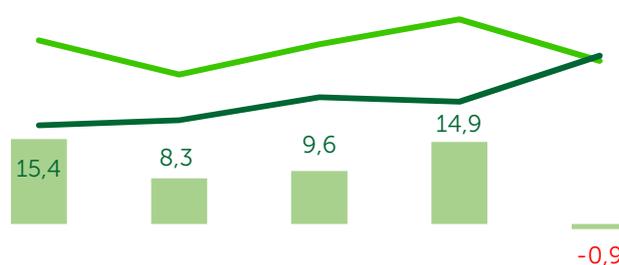


RESULTADO LÍQUIDO DA EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL

GRÁFICO 10

RESULTADO LÍQUIDO DA EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL

(VALORES EM R\$ MILHÕES)



	2017	2018	2019	2020	2021
RESULTADO LÍQUIDO DA EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL	15,4	8,3	9,6	14,9	-0,9
RECEITAS TOTAIS	33,3	27,1	32,6	37,1	29,6
DESPESAS TOTAIS	17,9	18,8	23,0	22,2	30,5

● RESULTADO LÍQUIDO DA EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL ● RECEITAS TOTAIS ● DESPESAS TOTAIS

Para efeito da elaboração das demonstrações financeiras na forma da legislação societária, o **Resultado Líquido da Equivalência Patrimonial** reflete os investimentos nas empresas controladas, os quais são registrados e avaliados pelo método de equivalência patrimonial, reconhecido no resultado do exercício como receita (ou despesa) operacional.

Conforme balanço patrimonial exercício findo 31/12/2021, a operadora apresentou um resultado negativo (*déficit*) de R\$ -942,5 mil (gráfico 10), este foi 106,0% inferior ao resultado ocorrido em 2020 de R\$ 14,9 milhões, e um decréscimo de 109,6% quando comparado a 2019 (R\$ 9,6 milhões). O índice de sinistralidade de 2021, com base no **Resultado Líquido da Equivalência Patrimonial** orbitou em 103%.

O decréscimo ocorrido em 2021 no **Resultado Líquido da Equivalência Patrimonial**, deve-se aos resultados das empresas investidas que tiveram desempenhos abaixo dos anos anteriores.



CENÁRIO DE AGRAVAMENTO DOS CUSTOS ASSISTENCIAIS

Considerando que o cenário de saúde suplementar continua a apontar para um crescimento preocupante dos custos com saúde, para fins de análise adicional, destacamos a seguir alguns ofensores de custos já conhecidos:



Envelhecimento da população, principalmente do segmento de autogestão, por sua característica de assistência a grupo delimitado de pessoas, que continuam no plano de saúde após a aposentadoria.



Novas tecnologias, materiais e medicamentos, que sempre agregam novos custos sem, necessariamente, substituírem tecnologias já existentes, mas sim somando-se a elas.



Ampliação do rol de procedimentos cobertos, realizado de dois em dois anos pela ANS.



Reajustes na remuneração dos prestadores de serviços, cada vez mais exigido, devido à atuação da ANS na contratualização entre operadoras e prestadores de serviços, determinando inclusive regras de percentual de reajustes.



Perfil de utilização do beneficiário, com a crescente demanda por serviços de saúde.



A pandemia trouxe um risco de colapso do sistema de saúde, em razão da limitação de recursos disponíveis, frente a nova demanda de tratamento da doença.

Além dos ofensores de custos acima citados, uma nova realidade vem se verificando no setor de saúde suplementar, qual seja a formação de grandes grupos empresariais de saúde, através da aquisição de redes hospitalares, de clínicas e laboratórios, e a implantação de novos modelos de gestão, muitas vezes objetivando o aumento das margens de faturamento e lucro, sem necessariamente oferecer uma melhor assistência à saúde dos beneficiários de planos de saúde.

Essa nova realidade requer das operadoras uma gestão ainda mais eficaz do seu processo de contratualização, analisando-se a real necessidade de incremento de prestadores integrantes desses grandes conglomerados empresariais, principalmente quando se trata de redes hospitalares, sob pena de se ver uma maior evolução do índice de agravamento dos custos com saúde, requerendo maiores níveis de regulação para não comprometer o equilíbrio da operação.



AÇÕES REALIZADAS EM 2021

A CASSE pôde olhar para 2021 como um período de intenso desafio, mas de superação na mesma medida. O mundo se transformou rapidamente por conta da pandemia da COVID-19 e a CASSE buscou acompanhar o ritmo na tomada de medidas urgentes.

Todo o empenho em elaborar ações para oferecer a melhor assistência aliado a um trabalho contínuo de avaliação dos custos objetivando com isto atingir a perenidade dos planos.

Cuidado e carinho, as palavras que melhor definem a CASSE, foram mais uma vez a tônica que moveu nossos colaboradores nos momentos mais difíceis da pandemia. Como uma empresa

do setor de saúde estivemos sempre no 'olho do furacão', com a dedicação e o compromisso de todos em entregar a melhor cobertura em saúde para os nossos beneficiários.

Destacamos abaixo, com ênfase nas ações mais relevantes implementadas pela administração em 2021, com vistas ao cumprimento da sua missão institucional:



ATENDIMENTO DIGITAL

Ampliamos o acesso aos meios de atendimento digital. Desta forma, foi possível realizar procedimentos importantes com a mesma agilidade, do início ao fim, sem a necessidade de sair de casa, a exemplo das autorizações de procedimentos eletivos através dos nossos canais de atendimento via Chat, WhatsApp, E-mail, Contato Telefônico, Portal Internet, entre outros;



TESTE DE COVID-19

Além da disponibilização de testes em várias clínicas da rede credenciada, e atenta à alta de casos de síndromes gripais, a CASSE passou a disponibilizar **Testes de COVID-19** para atendimento de seus beneficiários, os quais foram realizados no Ponto de Coleta da operadora, ambiente seguro, com toda tranquilidade e agilidade no recebimento do resultado.



VACINAÇÃO GRIPE INFLUENZA

Realização de **Campanha de Vacinação contra a Gripe Influenza** para titulares, dependentes e familiares do Plano Associado. Com o objetivo de tratar de forma preventiva a doença, reduzindo os riscos de complicações associadas à gripe e os custos dela decorrentes, em 2021, por meio da campanha foram imunizados mais 400 beneficiários.



ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL

Para cuidar da saúde mental em meio às mudanças bruscas que a pandemia nos trouxe, nos juntamos ao projeto Psicologia Viva e disponibilizamos o **Serviço Psicologia Online**, no qual podem ser feitas consultas com psicólogos de forma remota. O serviço continua sendo oferecido e pode ser acessado a qualquer momento do dia ou da noite.



TELEMEDICINA E ATENDIMENTO MÉDICO 24H

Além do serviço já implantado em 2020 em parceria com a Amparo Saúde, a CASSE passou a contar também com mais uma **Plataforma de Telemedicina, o Olá Doutor 24H**, em parceria com Sharecare.

Os serviços disponibilizados a todos os beneficiários do plano, foram realizados de maneira virtual por médicos generalistas, o que possibilitou aos beneficiários o recebimento de cuidados que precisavam sem sair de casa, com conforto e segurança. Em 2021, foram mais 950 beneficiários assistidos pelo **Pronto Atendimento Online** em parceria com a Sharecare e a Amparo Saúde, e assim pudemos evitar a ida dos nossos beneficiários ao serviço de atendimento presencial e/ou de urgência, o que resultou num custo evitado de R\$ 1,8 milhões, e uma economia estimada de R\$ 1,7 milhões.

TELEMEDICINA			ATENDIMENTO DE URGÊNCIA		ECONOMIA-R\$
QTDE ATENDIMENTOS REALIZADOS	CUSTO MÉDIO POR ATENDIMENTO-R\$	CUSTO TOTAL R\$	CUSTO MÉDIO POR ATENDIMENTO-R\$	CUSTO EVITADO-R\$	
950	110,00	104.500,00	1.950,00	1.852.500,00	1.748.000,00



ATENDIMENTO DOMICILIAR

Com a finalidade de evitar a procura pelo serviço de urgência, em 2021 disponibilizamos o serviço de assistência à saúde domiciliar para pacientes com suspeitas e/ou confirmação de COVID-19, em parceria com a Constat. Além de ser uma tendência de mercado, o serviço disponibilizado visa a melhoria da experiência em saúde dos nossos beneficiários, bem como uma oportunidade de redução de custos para a operadora.



BENEFÍCIO FARMÁCIA

Implantamos o Programa de Relacionamento - Benefício Farmácia, onde os nossos beneficiários recebem descontos de até 40% em medicamentos nas farmácias da Rede Drogasil. Com isso, a CASSE têm promovido auxílio na gestão dos tratamentos e no controle de doenças, principalmente as crônicas.



AUDITORIA CONCORRENTE

O processo consiste na auditoria prévia de exames de alto custo e em procedimentos cirúrgicos eletivos (in loco) realizada por nossa equipe de Médicos Auditores. Fruto do trabalho de Auditoria, a operadora registrou uma economia de R\$ 1,1 milhão de glosas resultantes das análises minuciosas realizadas em cada uma das contas médicas.

Deste montante, R\$ 449,1 mil, cerca de 41% refere-se ao processo de contas médicas auditadas (in loco), conforme quadro a seguir:

CONTAS MÉDICAS AUDITADAS	
VALORES	% PART
449.153,92	41%



AUTOMATIZAÇÃO DO FATURAMENTO DE CONTAS MÉDICAS

Com base em critérios estabelecidos pela análise de contas médicas, a CASSE criou um processo de fechamento automático de lotes de contas médicas. Neste processo, foram automatizadas cerca de **300 contas médicas**, uma redução de **aproximadamente 50% do total de lotes de contas**, o que denota uma redução da força de trabalho manual e ganhos de eficiência operacional, pela **redução do custo de mais de R\$ 653,4 mil**, em razão de glosas das contas médicas automatizadas, conforme quadro a seguir:

CONTAS MÉDICAS AUTOMATIZADAS	
VALORES	% PART
653.365,99	59%



GESTÃO DE OPME

O processo de cobertura de OPME é complexo, especialmente pelo fato da aquisição ser realizada pela operadora, a qual, além de gerar a autorização e a aquisição do OPME, avalia as regulamentações do Ministério da Saúde, da ANS, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e do Conselho Federal de Medicina (CFM), além de respeitar as escolhas da rede credenciada e de seus profissionais solicitantes.

A CASSE, com o objetivo de realizar a gestão do processo de aquisição de OPME, evitando custos vinculados à cobertura, realiza a negociação direta com prestadores para fornecimento de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), a partir de um cadastro de fornecedores exclusivos, que dispõe de produtos com cadastro válido na ANVISA.

Em 2021 a CASSE transacionou o valor de R\$ 1,8 milhões de despesas com OPME, o que resultou num custo evitado de R\$ 687,9 mil, ou seja uma média de 30% de desconto, em comparação

ao valor inicial do orçamento, fruto, dentre outros fatores, do aperfeiçoamento do processo de compra.

O quadro a seguir contempla os valores gastos com as OPME no ano de 2021:

PERÍODO	ORÇAMENTO		CUSTO EVITADO	
	INICIAL	NEGOCIADO	VALOR	%
1º TRIMESTRE	732.670,15	476.235,60	256.434,55	35%
2º TRIMESTRE	238.605,38	274.181,93	64.423,45	27%
3º TRIMESTRE	647.800,80	498.806,62	148.994,18	23%
4º TRIMESTRE	681.329,57	563.304,11	218.025,46	32%
TOTAL	2.300.405,90	1.812.528,25	687.877,65	30%



GESTÃO DE PACIENTES INTERNADOS

Essa ação tem como foco a garantia da qualidade do atendimento oferecido durante o período de internação, para que ela ocorra da forma mais tranquila e segura possível, além da ampliação da segurança assistencial e da promoção de uma gestão eficiente de internações. Auxilia ainda na mitigação das condutas indevidas e na redução de custos, tanto pela otimização de recursos quanto pela eliminação de desperdícios.

As visitas são realizadas por um Médico Assistente da CASSE, contratado exclusivamente para este fim, visando à humanização do atendimento pela operadora, estando ligadas diretamente à promoção da qualidade de vida e à proteção da saúde.

Estas e novas ações terão continuidade em 2022, para que o plano continue sustentável e oferecendo o melhor atendimento para nossos beneficiários.



PLANOS E PROJETOS PARA 2022

Se há algo no qual definitivamente esse ambiente pandêmico foi muito bom, com certeza foi no verbo “ensinar”. Por mais que se tenha enfrentado desafios dos mais diversos tipos e severidades na última década, nenhum ano foi tão intensamente agressivo como este. Sobraram os aprendizados, que não foram poucos!

Para fazer frente aos desafios impostos por esse cenário – a CASSE reorientou as estratégias e os objetivos inicialmente traçados para enfrentar de modo proativo as mudanças que se desenham para o mercado de saúde suplementar. Nesse contexto, são diversas ações já delineadas, sobretudo ações que contribuirão especialmente para zelar pelos interesses legítimos dos associados.

Importante destacar que essas ações, sobretudo a gestão das despesas assistenciais, reforçam o compromisso da Diretoria Executiva e do Conselho Deliberativo em manterem uma assistência médica sustentável, sem renunciar à qualidade e segurança na prestação de serviços.

O sucesso dessas e outras atividades que serão realizadas ao longo do ano só será possível porque contamos com um time de pessoas apaixonadas, que abraçam o propósito da CASSE e atuam pautadas pelas mesmas crenças e valores pregados pela instituição.

Um time que arregança as mangas e enfrenta os desafios com muita maturidade, garra e dedicação, contribuindo para que a operadora seja cada vez mais reconhecida pelos beneficiários e patrocinadoras pela excelência da sua assistência.

Assim, relacionamos a seguir as ações para ganho de eficiência operacional, as quais fazem parte do Planejamento Estratégico da Operadora, dentre as quais destacamos as apostas para 2022:



Novos Modelos de Remuneração de Prestadores da Rede Credenciada

Aprimorar os modelos de remuneração dos prestadores da rede credenciada, com a ampliação das negociações por pacotes, substituindo a chamada “conta aberta” e oferecendo maior previsibilidade dos gastos assistenciais;



Automatização de processos

Otimizar e automatizar os processos de análise das contas médico-hospitalares, evitando assim cobranças indevidas ou em excesso realizadas pela rede credenciada gerando eficiência e redução custos.



Projeto LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD tem como objetivo garantir transparência no uso de dados das pessoas físicas por quaisquer meios. As empresas de um modo geral precisam se adaptar para atenderem as exigências regulamentares e não serem multadas pelo seu descumprimento.

A CASSE está se adequando internamente os processos para atender todas as exigências da nova legislação. Em 2022 finalizaremos a implantação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).



Reestruturar os processos e fluxos de trabalho

O desafio será a coleta de indicadores e a reformulação dos fluxos já mapeados, para proposta de melhorias e otimização da força de trabalho;



Plano Família

A estratégia para atração de novos beneficiários consiste na constituição de um novo produto de categoria “Familiar”. O objetivo desse projeto é crescer organicamente, oxigenar a massa de beneficiários, fortalecendo assim a entidade e, conseqüentemente, alcançando a perenidade desejada;



Implantação do Serviço Clínico de APS (Atenção Primária à Saúde)

Essa ação é considerada parte fundamental das estratégias de racionalização de recursos, incremento de qualidade e viabilização de novos modelos de assistência à saúde. Serão oferecidos: consultas médicas e de enfermagem, para rastreamento, diagnóstico, manejo e acompanhamento de problemas crônicos mais comuns, assim como o rastreamento dos tipos mais comuns de câncer, como: mama, colo do útero, pele, cólon e próstata, dentre outros. Farão parte da primeira etapa do Programa, prevista para o 1º semestre de 2022, os beneficiários Aposentados, pensionista e seus respectivos cônjuges.



Nova modelagem do foco assistencial da rede de credenciados

A implementação da nova política de redimensionamento da rede de credenciados e estratégias de referenciamento "Lean Network", o que quer dizer uma rede de parceiros enxuta, visa promover a eficiência no negócio e otimizar os recursos de saúde, ou seja, a utilização de nada além do que os recursos necessários para uma boa assistência, evitando desperdícios e minimizando os custos. Nesse modelo a operadora tende a gerir melhor seus recursos, o mais próximo do que os grandes plays do mercado de saúde, e as empresas verticalizadas tem feito para tornar o seu negócio mais eficiente.



Ação contra a Receita Federal

Impetrar ação judicial contra a Receita Federal do Brasil, cujo objeto do ajuizamento é o reconhecimento da inexistência de relação jurídico-tributária que obriga a empresa a recolher a contribuição previdenciária sobre serviços prestados por autônomos, matéria consubstanciada no inciso II do art. 22 da Lei nº 8.212/91, com redação dada pela Lei nº 9.876/99. Caso a decisão da justiça seja favorável, a CASSE deixará de ser obrigada a realizar o recolhimento da referida contribuição previdenciária (em torno de R\$ 300 mil mês), e ainda, fará jus ao ressarcimento de aproximadamente R\$ 2,0 milhões, pelo indébito,

referente aos últimos cinco anos de recolhimento (contados anteriormente à data de ajuizamento da ação).



Modelagem de processos para reduzir a necessidade de constituição de Provisões Técnicas

- PEONA: Desenvolvimento de metodologia atuarial própria. Essa provisão é realizada com o objetivo de fazer frente ao pagamento de eventos que já ocorreram, mas que não foram registrados contabilmente pela operadora.
- PESL: A Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar - PESL, refere-se ao montante de eventos/sinistros já ocorridos e avisados, mas que ainda não foram pagos pela Operadora de Plano de Saúde.
- Com a implantação do novo processo de pagamento da rede de prestadores, com reflexos positivos para a provisão da PESL, assim como aprovação por parte da ANS da metodologia própria da PEONA, a operadora estima reduzir a necessidade de constituir lastros garantidores de provisões técnicas em aproximadamente R\$ 2,6 milhões.



Redução do valor de provisionamento para perdas

Conforme a RN n° 390/15, os valores em aberto há mais de 90 dias devem ser provisionados para perdas. Atualmente provisionamos um valor considerado elevado de provisão para perdas sobre créditos (PPSC), que é composto principalmente pelos valores parcelados por longa data, valores não cobrados devido ao limitador de desconto salarial, entre outros. Porém, por se tratar de uma autogestão em que o desconto é realizado em conta corrente, o risco de perda é reduzido. Neste contexto a operadora pretende realizar um estudo

técnico que demonstre que o risco de perda é menor, trazendo a possibilidade de correção da regra dentro do nosso processo.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A entidade entende que a situação causada pela atual pandemia do coronavírus no Brasil e no Mundo requer ainda especial atenção.

Continuamos em busca da automação de processos, redução de custos, otimização de recursos, renegociação de contratos e reestruturação organizacional.

Estamos certos de que todas as conquistas de 2021 são frutos de um trabalho em conjunto de pessoas engajadas e inspiradas.

Em 2022 seguiremos trilhando o mesmo caminho. Afinal, tudo o que foi feito converge em nosso propósito de cuidar da vida das pessoas. Queremos seguir com o projeto de cuidado coordenado, e a implementação do serviço de atendimento clínico de APS é o principal objetivo a ser conquistado ao longo dos próximos meses.

O mundo está se transformando e para promover as melhores soluções em cuidado, precisamos acompanhar tais mudanças, oferecer serviços de qualidade, sem perder de vista o equilíbrio financeiro tão necessário para a continuidade do Plano.

Em 2022, nosso compromisso com o cuidado acolhedor e humano seguem ainda mais fortes. Reforçamos que, independente dos desafios que nos aguardam, nosso compromisso é e sempre será com você beneficiário do Plano.

A todos os colaboradores, prestadores médicos e odontológicos, parceiros de negócios, demais stakeholders e, principalmente, aos associados que fizeram parte de cada uma dessas conquistas a Diretoria Executiva da CASSE agradece!

À Diretoria Executiva