

A woman with long, wavy brown hair and black-rimmed glasses is looking down at a laptop keyboard. She is wearing a dark blazer over a light-colored top. The background is a soft, out-of-focus indoor setting.

PRESS
RELEASE
INSTITUCIONAL
2023



Casse

AOS NOSSOS BENEFICIÁRIOS, COLABORADORES E PATROCINADORAS

Em conformidade com os requisitos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), temos o prazer de apresentar o Press Release Institucional de 2023, que acompanha nossas Demonstrações Financeiras, Notas Explicativas e o relatório dos Auditores Independentes, referentes ao exercício finalizado em 31 de dezembro de 2023.

Este relatório é projetado para fornecer uma visão clara e objetiva de nossos resultados financeiros e operacionais, refletindo o nosso compromisso com a transparência e a comunicação eficaz.

Através deste documento, queremos evidenciar o empenho contínuo em aprimorar nossos processos e a dedicação à eficiência operacional, essenciais para a evolução e o fortalecimento do nosso papel na promoção da saúde.

Destinado a todos os nossos stakeholders – que englobam beneficiários, patrocinadores do Plano Associado, órgãos reguladores, representantes dos participantes e a sociedade em geral –, o Press Release Institucional de 2023 é uma peça chave para entender a direção e o progresso da CASSE.

Esperamos que este documento lhe ofereça uma experiência informativa e enriquecedora.

Desejamos uma excelente leitura!

1. RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO	4
1.1. Comentários da Gestão.....	10
1.2. A Casse em Números	11
1.3. Canais de Comunicação.....	14
1.4. Participação Societária.....	16
1.5. Panorama Econômico e Assistencial.....	18
1.6. Cenário de Agravamento dos Custos Assistenciais.....	29
1.7. Ações realizadas em 2023.....	30
1.8. Desafios 2024	33
1.9. Considerações Finais.....	36



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

Milson Rosa Filho – Presidente
Fábio Rodrigues Dorea – Vice-Presidente
Rose Mary Silva – Conselheiro Titular
André Felipe de Oliveira – Conselheiro Suplente
Braúlio Joaquim de Abreu Neto - Conselheiro Suplente
Miguel Alves 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
Matheus Luiz de Oliveira Vieira - Conselheiro Suplente
Gicelma Menezes - Conselheiro Suplente



DIRETORIA EXECUTIVA

Carolina da Silva Bezerra – Presidente
Vanessa Nunes Cabral – Diretora Administrativa e Financeira
Maria Elizabeth dos Santos Sousa - Diretora de Promoção à Saúde e
Relacionamento com Associados



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Expressamos nossa profunda gratidão por ter a oportunidade de servir mais de 5 mil pessoas em Sergipe, proporcionando suporte e cuidados necessários mesmo frente aos inúmeros desafios que o setor de saúde enfrenta atualmente.

A CASSE, oficialmente conhecida como Caixa de Assistência dos Empregados do Banese, é uma entidade de autogestão sem fins lucrativos, criada em 28 de dezembro de 1973. Com sede em Aracaju, Estado de Sergipe, somos uma operadora de saúde registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o registro nº 335789.

Nossa missão desde o início foi gerenciar o Plano Associado, um plano de saúde voltado para os colaboradores do Grupo Banese, incluindo ativos, inativos, pensionistas e seus dependentes. Os recursos financeiros para a operacionalização dos serviços provêm das contribuições dos associados, do patrocínio das empresas do grupo e da coparticipação dos beneficiários em serviços específicos.

Há exatos 50 anos a operacionalização do plano de assistência médico-hospitalar e odontológica do ecossistema BANESE é realizada pela CASSE.

A operação envolve a administração e a operacionalização da assistência à saúde, além da responsabilidade técnica e contratual sobre os serviços assistenciais contratados com a rede credenciada e referenciada.

Administrar uma Autogestão em Saúde exige um modelo de administração diferenciado, especializado nesse segmento. Além da avaliação permanente dos

processos, faz-se necessário a adoção constante de medidas rápidas e eficazes, voltadas à melhoria dos serviços e ao fortalecimento da governança corporativa.

Todas as ações planejadas são realizadas com o intuito de oferecer cuidado em saúde de excelência aos beneficiários e a seus dependentes.

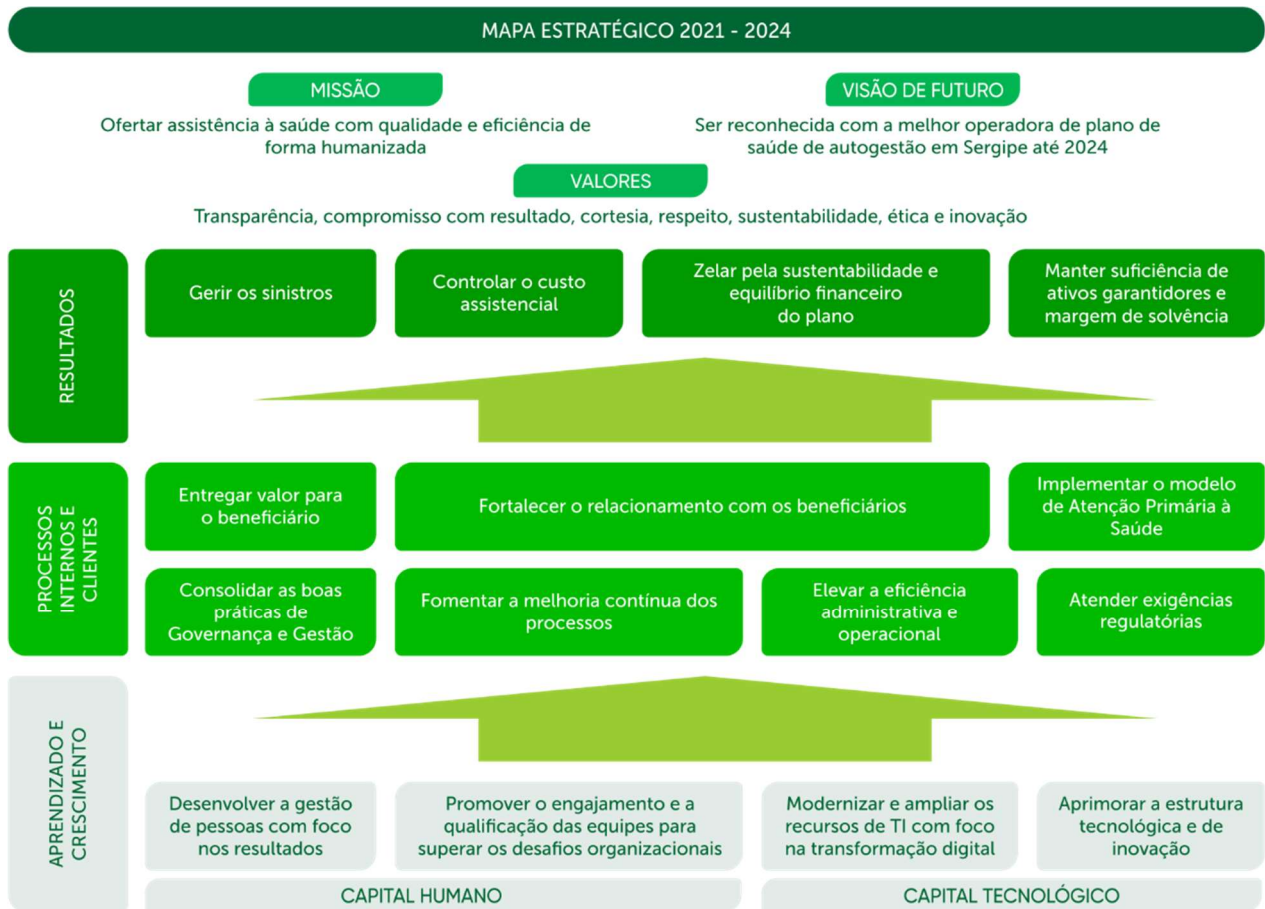
No decorrer de nossos 50 anos de atuação, compreendemos que nossa função vai além de simplesmente administrar planos de saúde; estamos engajados em um propósito nobre que é o cuidado com a saúde das pessoas.

Com essa visão, consolidamo-nos como uma operadora de destaque no estado de Sergipe, conquistando a confiança de mais de 5 mil vidas que dependem de nós para preservar o seu bem mais valioso: a saúde.

Enfrentamos os desafios diários com determinação e o compromisso de entregar nosso melhor, buscando sempre proporcionar atendimento humanizado e qualidade de vida a todos os nossos beneficiários.

Em seu posicionamento estratégico no mercado de operadoras de planos de saúde, a CASSE se destaca por:





A figura acima apresenta o mapa estratégico da CASSE para o período de 2021 a 2024, que detalha a estruturação dos objetivos e iniciativas da operadora. O mapa é dividido em várias seções, cada uma alinhada com os componentes fundamentais da estratégia da empresa.

No topo, a Missão e a Visão de Futuro fornecem direção geral. A missão foca em oferecer assistência à saúde com qualidade e eficiência de forma humanizada, enquanto a visão de futuro almeja o reconhecimento como a melhor operadora de plano de saúde de autogestão em Sergipe até 2024.

A seção de Valores ressalta princípios como transparência, compromisso com resultados, cortesia, respeito, sustentabilidade, ética e inovação, que são essenciais para a cultura organizacional e para orientar comportamentos e decisões.

Abaixo dos valores, encontram-se os Resultados, que indicam objetivos de alto nível, como gerir sinistros, controlar custos assistenciais, zelar pela sustentabilidade e equilíbrio financeiro do plano, e manter a suficiência de ativos garantidores e a margem de solvência.

Na seção de Processos Internos e Clientes, os objetivos são mais focados na operação e na entrega de valor. Incluem metas como entregar valor para o beneficiário, fortalecer o relacionamento com os beneficiários, consolidar boas práticas de Governança e Gestão, fomentar a melhoria contínua de processos, elevar a eficiência administrativa e operacional, implementar o modelo de Atenção Primária à Saúde e atender exigências regulatórias.

A parte de Aprendizado e Crescimento está dividida em dois pilares: Capital Humano e Capital Tecnológico. No Capital Humano, a organização busca desenvolver a gestão de pessoas com foco em resultados, promover o engajamento e a qualificação das equipes para superar desafios organizacionais. Para o Capital Tecnológico, os objetivos são modernizar e ampliar os recursos de TI para a transformação digital e aprimorar a estrutura tecnológica e de inovação.

Este mapa é uma ferramenta estratégica que possibilita à CASSE visualizar e comunicar sua estratégia, alinhando iniciativas e projetos com a missão, visão, e valores, garantindo que todos os aspectos do negócio estejam trabalhando conjuntamente para alcançar os objetivos definidos.



GOVERNANÇA CORPORATIVA

A CASSE organiza sua governança corporativa por meio de uma estrutura claramente definida, que inclui a Assembleia Geral Ordinária (AGO), o Conselho Deliberativo (COD), o Conselho Fiscal (COF) e a Diretoria Executiva, cada qual com responsabilidades específicas e interconectadas, garantindo a integridade e a eficiência na gestão.

O estatuto social, que é o pilar de toda a estrutura, estabelece as diretrizes para as atividades e as práticas dos órgãos colegiados, alinhando-se com a legislação vigente e outros normativos aplicáveis.

Dentro da Governança da CASSE, a Assembleia Geral é o órgão supremo onde os associados exercem seu poder decisório. O Conselho Deliberativo é responsável por delinear as diretrizes gerais da operação, enquanto o Conselho Fiscal atua no monitoramento das finanças e na fiscalização da execução orçamentária. A Diretoria Executiva, composta por membros indicados e eleitos, é encarregada de implementar as políticas e as diretrizes estabelecidas pelos conselhos, assegurando a administração eficaz da CASSE.





COMENTÁRIOS DA GESTÃO

O ano de 2023 se mostrou tão desafiador quanto o anterior, trazendo, no entanto, progressos significativos na adaptação às novas circunstâncias pós-pandemia de COVID-19. A resiliência do setor de saúde suplementar ficou evidente ao ultrapassarmos um marco expressivo, retomando o crescimento ao alcançar mais de 50,2 milhões de beneficiários de planos de saúde, um reflexo da confiança restabelecida no sistema e dos esforços conjuntos para superar as adversidades. Esses dados, fornecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), demonstram a capacidade do setor em manter um nível elevado de atendimento, apesar dos obstáculos econômicos enfrentados pelo país.

O mercado de saúde também vivenciou um período de importantes transformações regulatórias, intensa atividade no mercado, pressões inflacionárias e crises de desabastecimento em alguns segmentos. Além disso, avanços significativos na medicina foram alcançados, embora tenhamos sido desafiados pelo surgimento de novos surtos de doenças e outras situações emergentes.

Em um ano de cenário complexo e dinâmico, nossa organização canalizou esforços para fortalecer a resiliência, com o objetivo de honrar os compromissos estabelecidos. Isso foi possível graças ao trabalho árduo e ao espírito de sacrifício de nossa equipe, à confiança e ao apoio inabalável de nossas Patrocinadoras, e à compreensão e cooperação de nossos Beneficiários e parceiros.

Mesmo diante desse contexto excepcionalmente desafiador para o Setor da Saúde, mantivemos o foco em nosso compromisso com a excelência, promovendo melhorias contínuas em nossos processos, sempre em busca de maior eficiência e qualidade no serviço que prestamos.

À Diretoria Executiva



A CASSE EM NÚMEROS



REDE CREDENCIADA

À medida que 2023 se encerra, celebramos o fechamento do ano com uma robusta rede composta por 584 prestadores em Sergipe e uma equipe de mais de 3.139 profissionais de saúde dedicados. Eles são fundamentais na promoção da saúde e no bem-estar de cada um dos nossos beneficiários, atuando incansavelmente para alcançar os mais elevados padrões de cuidado.

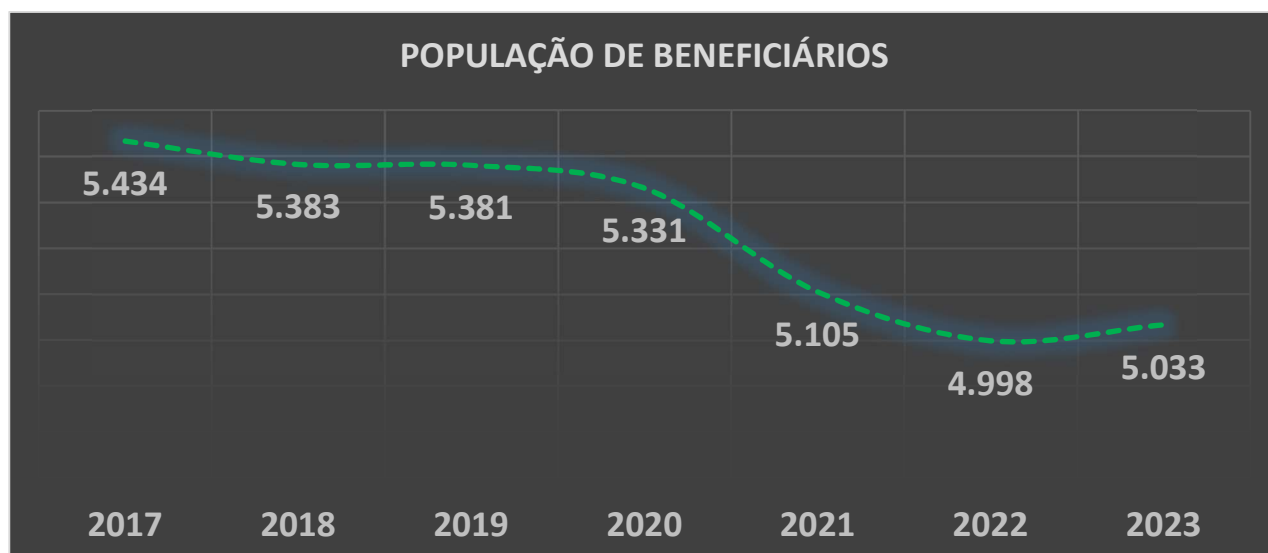
O sucesso que desfrutamos não seria alcançável sem a colaboração e o comprometimento dos nossos valorosos prestadores. Sua contribuição incessante é o alicerce da nossa missão de cuidar da vida das pessoas. Segue-se a distribuição detalhada por modalidade de prestadores que compõem a nossa rede, refletindo a diversidade e a amplitude de nossa capacidade de atendimento.

PERFIL DA REDE CREDENCIADA	
TIPO DE PRESTADOR	QUANTIDADE
PESSOA FÍSICA	183
PESSOA JURÍDICA	295
LABORATÓRIOS	12
COOPERATIVAS	2
CLÍNICAS	269
HOSPITAIS	6
CORPO CLÍNICO	3.139
ODONTOCASSE	41

Esses credenciados garantem o atendimento dos nossos 5.033 beneficiários. Analisando mais de perto, eles se dividem em:



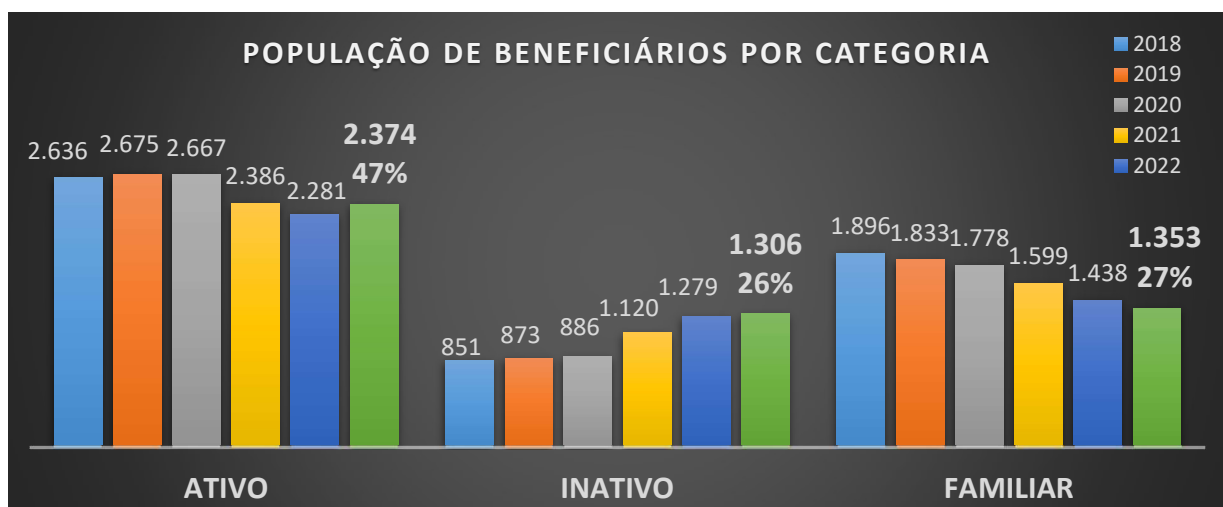
BENEFICIÁRIOS



Ao examinar o gráfico, observa-se que a população de beneficiários do Plano Associado da CASSE mostrou uma tendência decrescente ao longo de vários anos. Iniciando em 2017 com 5.434 beneficiários, houve uma ligeira flutuação até 2019, mantendo-se em torno de 5.437 beneficiários. No entanto, a partir de 2020, o número de beneficiários começou a declinar mais notavelmente, culminando em uma queda para 5.033 beneficiários ao final de 2023.

A trajetória declinante sugere que a CASSE está de fato enfrentando desafios contínuos que tem afetado a retenção de beneficiários. Todavia, a ampliação de nossa carteira depende essencialmente de fatores alheios às suas iniciativas de prospecção, como a abertura de vagas para novos empregados do banco e suas coligadas.

O gráfico abaixo apresenta a distribuição entre as categorias de beneficiários no plano de saúde da CASSE para o ano de 2023. Os beneficiários Ativos, que representam os empregados em atividade, compõem 47% do total, totalizando 2.374 vidas. Essa categoria mostra uma redução em números absolutos ao longo dos anos, mas ainda representa a maior fatia da população de beneficiários.



Por outro lado, os beneficiários Inativos, que incluem aposentados, constituem 26% do total, somando aproximadamente 1.306 pessoas. É interessante notar que, embora representem uma parcela significativa, houve um aumento significativo na sua proporção em relação ao total ao longo dos anos, e isso reflete o envelhecimento da população de beneficiários, o que se torna inevitável o crescimento por demanda de assistência médica, já que, invariavelmente os idosos precisam de mais cuidados.

Importante registrar que, por ser um grupo de alto risco assistencial em função da idade avançada, a CASSE vem acompanhando pontualmente esses beneficiários em busca da melhor estratégia, visando mitigar a sinistralidade e dar longevidade às vidas pertencentes a este grupo.

A categoria Familiar, incluindo dependentes dos beneficiários Ativos e Inativos, corresponde a 27% da base total de beneficiários, com cerca de 1.353 vidas. Esta categoria apresentou um decréscimo visível em números absolutos, sugerindo mudanças na composição familiar dos beneficiários ou nas políticas de cobertura para familiares.



CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para assegurar uma comunicação eficaz e um relacionamento sólido com nossos beneficiários e rede credenciada, a CASSE disponibiliza uma gama diversificada de canais de comunicação e relacionamento.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO



Esses canais são cuidadosamente projetados para atender às diferentes necessidades de nossos públicos e garantir acessibilidade e conveniência.

Canais de Comunicação Digital:

- **Site:** Visite nosso portal em portalcasse.banese.com.br para informações institucionais, serviços e novidades.
- **E-mail Marketing:** Mantenha-se informado com nossas atualizações e boletins enviados diretamente para o seu e-mail.
- **Redes Sociais:** Conecte-se com a CASSE através do Instagram ([@casse.banese](https://www.instagram.com/casse.banese)) e do Facebook ([/casse.banese](https://www.facebook.com/casse.banese)) para interagir com nossas postagens e ficar por dentro de conteúdo exclusivo.

Canais de Relacionamento Presencial e Remoto:

- **Telefone:** Para um atendimento direto, ligue para (79) 3218-4339.
- **Atendimento Móvel via WhatsApp:** Envie uma mensagem para (79) 9932-1404 para um atendimento rápido e personalizado.

- **E-mails Específicos:** Para solicitações de autorizações, utilize casse.autorizacao@banese.com.br, e para ouvidoria, encaminhe para casse.ouvidoria@banese.com.br.

Cada um desses canais foi estabelecido com o intuito de proporcionar uma comunicação clara e facilitar o relacionamento entre todos os envolvidos, assegurando que a CASSE esteja sempre ao seu alcance. Estamos empenhados em fornecer não apenas informações, mas também suporte, orientação e um diálogo aberto para todos os que fazem parte da nossa comunidade.

Contamos com sua participação para melhorarmos continuamente e atendermos suas expectativas com excelência.

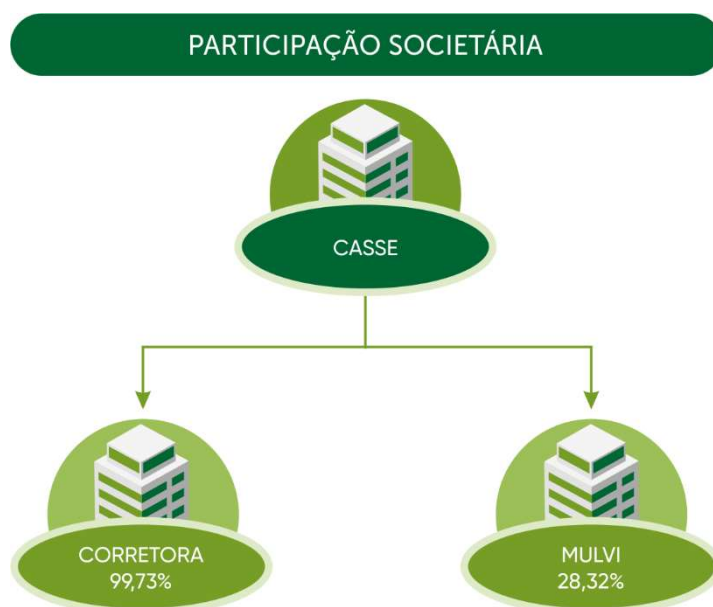


PARTICIPAÇÃO SOCIETÁRIA

Visando a formação de reservas financeiras estratégicas para o investimento em inovação tecnológica, que visa à eficiência operacional e ao aperfeiçoamento contínuo do atendimento ao cliente, a CASSE tem participações significativas em duas entidades. Mantemos 28,32% do capital social na Mulvi, que pode representar uma parceria estratégica alinhada com nossa visão de futuro, e uma expressiva participação de 99,73% na Banese Administradora e Corretora de Seguros, o que nos confere uma influência decisiva e amplas possibilidades de integração de serviços.

Essa configuração de participações societárias demonstra o nosso compromisso com a diversificação de investimentos e a busca por fontes de receita adicionais, que são fundamentais para a sustentabilidade financeira e a capacidade de reinvestimento da CASSE. Além disso, essas participações são uma plataforma para a criação de sinergias

operacionais, o que pode resultar em melhorias tangíveis para os nossos beneficiários e stakeholders.



No encerramento do ano fiscal de 2023, a CASSE alcançou um significativo volume de R\$ 41,9 milhões em ativos de investimento. Desse total, R\$ 29,3 milhões, representando 69,9%, estão alocados em participações na Mulvi-Instituição de Pagamentos S/A, destacando-se como a principal escolha de investimento da CASSE.

Quanto à posição na Corretora, o investimento alcançou R\$ 12,1 milhões, correspondendo a 28,8% do portfólio de investimentos. Adicionalmente, as cotas de investimento no Banese totalizaram R\$ 464,7 mil, configurando 1,22% do montante total de investimentos.

Estas cifras reforçam a estratégia financeira da CASSE em diversificar suas aplicações e maximizar o retorno sobre os ativos, mantendo uma distribuição equilibrada e estratégica que favorece a estabilidade e o potencial de crescimento da instituição.



PANORAMA ECONÔMICO E ASSISTENCIAL

No contexto do mercado de saúde suplementar de 2023, observamos que o setor está em uma fase de ajuste e reestruturação após os desafios financeiros apresentados em 2022. Naquele ano, o setor sofreu perdas significativas, com um prejuízo acumulado de R\$ 3,4 bilhões nos primeiros nove meses, em contraste com o lucro de R\$ 2 bilhões no mesmo período de 2021, conforme relatado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Com um resultado operacional negativo acumulado de R\$ 10,9 bilhões até setembro de 2022, e uma sinistralidade elevada que atingiu 93,2% no terceiro trimestre, o mercado enfrentou uma pressão inflacionária considerável, alterações regulatórias e um aumento nos custos trabalhistas devido ao reajuste do piso salarial da enfermagem.

Diante desses desafios, o setor teve que se adaptar rapidamente para se manter viável em 2023. Isso incluiu estratégias como revisão de preços dos planos, melhorias na eficiência operacional, implementação de novas tecnologias para reduzir custos, e um foco mais intenso na gestão de saúde populacional para controlar a sinistralidade.

Para a CASSE, o ano de 2023 exigiu um forte comprometimento com a sustentabilidade financeira e operacional. A organização teve que olhar criticamente para seus dados econômico-financeiros e ajustar seu modelo de negócios para enfrentar o cenário desafiador. Isso significou possivelmente tomar decisões difíceis para manter a

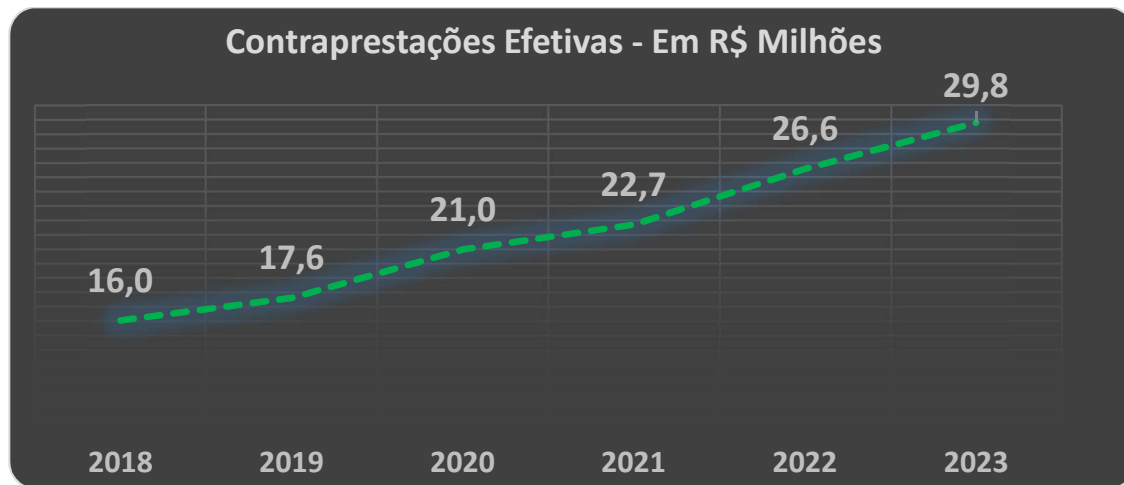
qualidade do serviço, ao mesmo tempo em que se buscava eficiência e controle de custos.

A análise dos dados econômico-financeiros da CASSE, quando apresentada de forma consolidada, deve destacar não apenas o desempenho financeiro, mas também como a operadora se adaptou às tendências do setor, como inovação tecnológica, gestão de risco, alinhamento com novos regulamentos e resposta às mudanças nas demandas dos beneficiários.



RECEITAS ASSISTENCIAIS

O gráfico ilustra a trajetória ascendente das "Contraprestações Efetivas" ao longo do período de seis anos, estendendo-se de 2018 a 2023. Os valores, apresentados em milhões de reais, evidenciam um incremento sustentado a cada exercício fiscal. O ponto culminante é observado no ano de 2023, com a operadora atingindo um faturamento expressivo de aproximadamente R\$ 29,8 milhões. Este montante, que engloba as receitas provenientes das mensalidades e da participação patronal do plano médico-hospitalar-odontológico, denota um aumento substancial de 12% em comparação com o mesmo intervalo de tempo no ano anterior, refletindo um fortalecimento significativo na captação de receitas da operadora.



É notável o papel proativo exercido pelo Conselho Deliberativo da CASSE, que, ao longo dos últimos três anos, tem aprovado ajustes nos índices de reajuste com base em rigorosos Estudos Atuariais. Essas análises atuariais são fundamentais, pois elas refletem a necessidade real de manter o equilíbrio financeiro do plano.

A adoção destas medidas indica um compromisso com a sustentabilidade e a estabilidade do plano, assegurando que as decisões tomadas estão alinhadas com as exigências econômicas e as projeções de longo prazo.



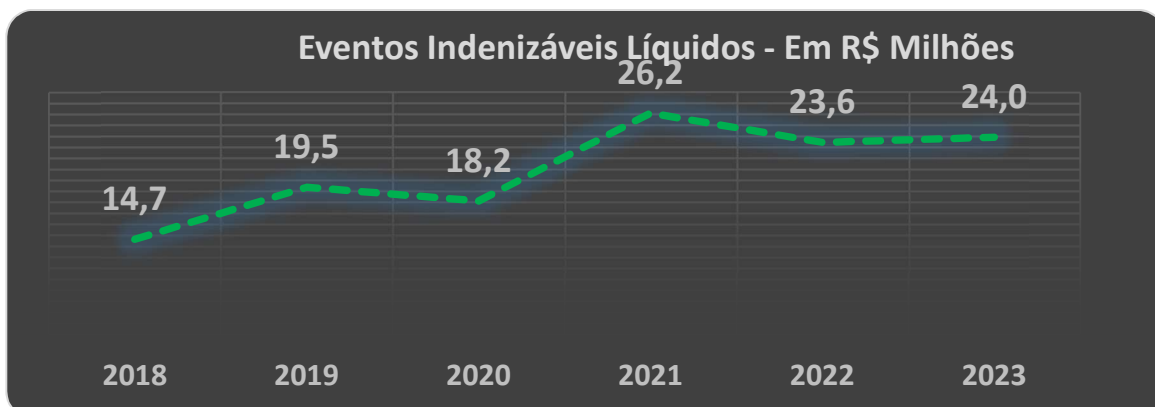
DESPESAS ASSISTENCIAIS

Analisando o gráfico dos Eventos Indenizáveis Líquidos, observa-se que o ano de 2023 apresentou um ligeiro aumento para R\$ 24 milhões em comparação com o ano de 2022, que registrou R\$ 23,6 milhões. Isso sugere que a CASSE experimentou um incremento de aproximadamente 1,7% nos custos assistenciais líquidos de um ano para outro, uma tendência mais contida em relação ao salto observado de 2020 para 2021.

Esse aumento modesto nos custos em 2023 pode indicar que as estratégias de controle de despesas implementadas pela CASSE foram efetivas em conter o crescimento dos custos, que é uma questão particularmente desafiadora no setor de saúde suplementar. O setor tem enfrentado pressões inflacionárias, aumento no custo de insumos médicos e farmacêuticos, e uma demanda crescente por serviços de saúde devido ao envelhecimento da população e à incorporação de novas tecnologias.

No contexto mais amplo do setor de saúde suplementar, onde os custos assistenciais aumentaram significativamente, o desempenho da CASSE demonstra uma capacidade notável de gerenciar eficientemente os custos em um ambiente desafiador. A moderação nos custos é particularmente notável diante do crescimento expressivo no setor como um todo, o que pode refletir o sucesso das iniciativas de eficiência operacional, gestão de riscos e investimento em prevenção e cuidados de saúde primários.

Assim, a CASSE se posiciona de maneira vantajosa, possivelmente atribuindo seu controle de custos a um modelo de gestão eficiente, ao bom uso de práticas de saúde baseadas em evidências e à adoção de tecnologias que aprimoram o cuidado ao paciente, ao mesmo tempo em que mantêm a sustentabilidade financeira.

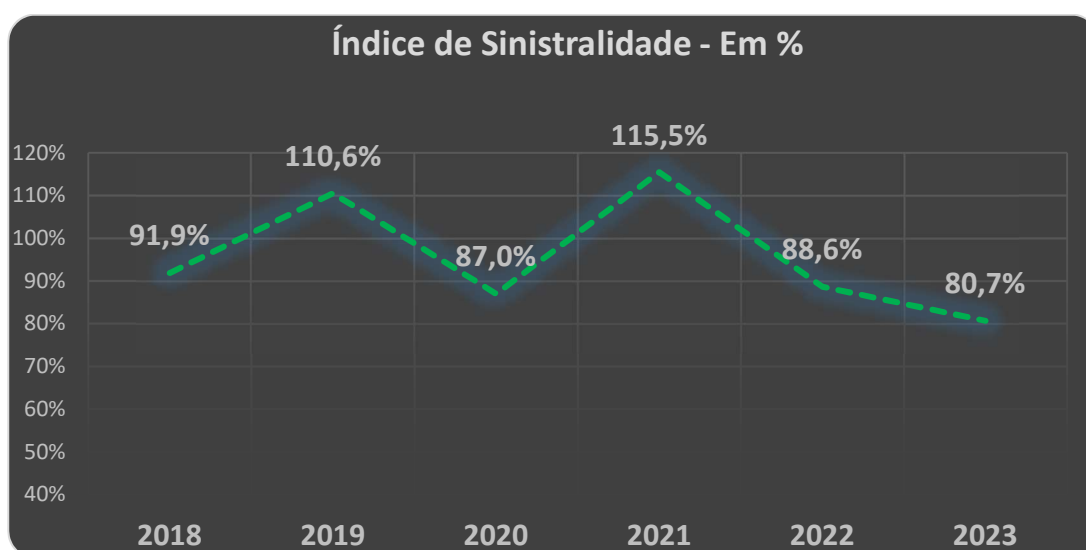




ÍNDICE DE SINISTRALIDADE

A partir do gráfico abaixo, observa-se que o índice de sinistralidade da CASSE para o ano de 2023 registrou um declínio significativo, situando-se em 80,7%. Este número é inferior ao de 2022, que foi de 88,6%, marcando uma redução de 7,9 pontos percentuais. Além disso, quando comparado ao ano de 2020, que registrou uma taxa de sinistralidade de 87,0%, a redução é de 6,3 pontos percentuais.

A sinistralidade, que reflete a proporção de receitas de mensalidades destinadas a cobrir despesas médico-hospitalares, é um indicador chave de eficiência para operadoras de planos de saúde. No caso da CASSE, o valor de 80,7% indica que, de cada R\$ 100,00 recebidos em mensalidades, R\$ 80,70 foram utilizados em despesas assistenciais. Este índice também é significativamente menor do que o registrado no pico da pandemia em 2019, que foi de 110,6%.



Este resultado de 2023 aponta para uma gestão eficaz da operadora em termos de controle de custos e pode ser interpretado como um reflexo das melhorias nos processos de prestação de serviços médico-hospitalares. A queda na sinistralidade pode ter sido influenciada por uma combinação de fatores, incluindo uma gestão mais eficiente de recursos, otimização de processos internos, adoção de tecnologias de saúde e a implementação de programas de prevenção e atenção primária que reduziram a necessidade de procedimentos de alto custo.

Em suma, o índice de sinistralidade para o ano de 2023 é um indicativo de sucesso nos esforços da CASSE para alcançar maior eficiência operacional e financeira, bem como sua capacidade de adaptação às dinâmicas do mercado de saúde suplementar.

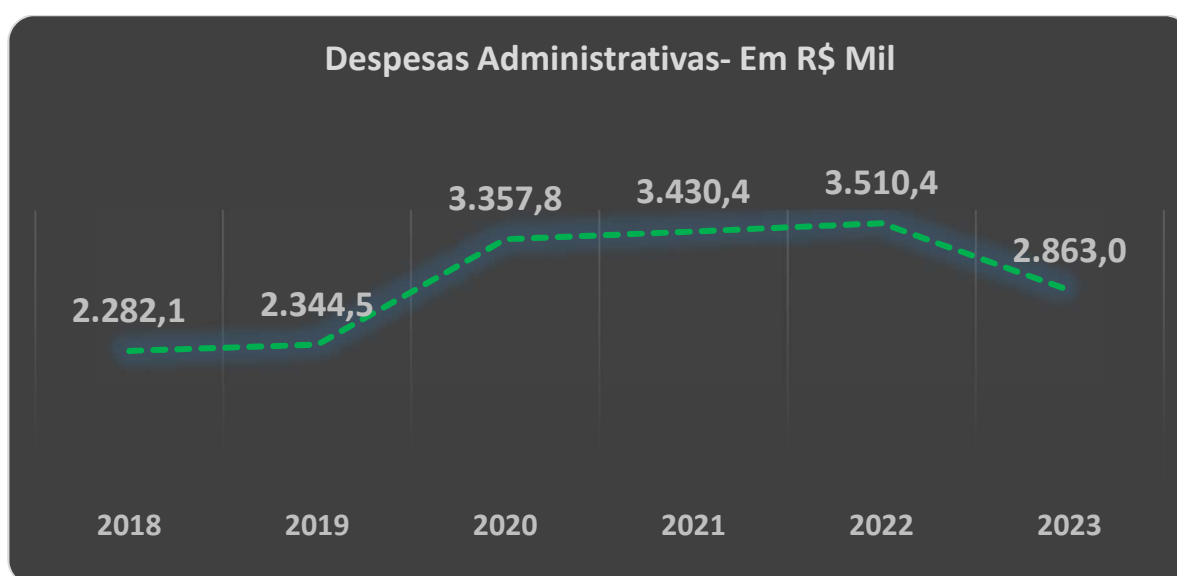


DESPESAS ADMINISTRATIVAS

No ano de 2023, as despesas administrativas da CASSE, que incluem gastos com pessoal, infraestrutura e tecnologia, totalizaram R\$ 2.863,0 mil, representando uma significativa redução de cerca de 18% em comparação ao ano de 2022, que registrou despesas de R\$ 3.510,4 mil. Esta redução nas despesas é particularmente notável, uma vez que supera a taxa de inflação do período, que foi de 5%.

A diminuição substancial dos custos administrativos demonstra o sucesso das iniciativas implementadas pela CASSE para otimizar suas operações e gerenciar despesas de forma mais eficiente. Os esforços para revisar e controlar gastos estão em consonância com o compromisso da organização em manter a sustentabilidade de seus planos de saúde, sem comprometer a qualidade da assistência oferecida aos beneficiários.

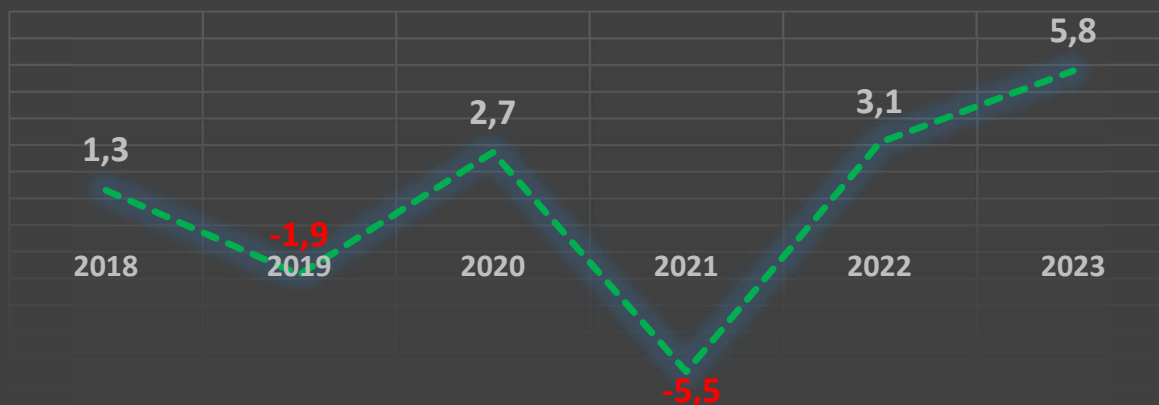
Essa gestão criteriosa e o foco na eficiência operacional não só fortalecem a saúde financeira da CASSE, como também permitem que a organização possa potencialmente investir mais recursos no aprimoramento de seus serviços e na inovação, o que é fundamental para a continuidade e a competitividade no setor de saúde suplementar.



MARGEM OPERACIONAL

O gráfico mostra uma notável recuperação da CASSE em termos de resultado operacional no ano de 2023, atingindo R\$ 5,8 milhões, o que é uma forte indicação de sucesso e crescimento, especialmente significativo no contexto do 50º aniversário da operadora. Esta recuperação representa um aumento substancial em relação aos anos anteriores, incluindo o período de 2020, que, embora positivo, mostrou um superávit operacional de apenas R\$ 2,7 milhões.

Resultado Operacional - Em R\$ Milhões



A eficiência operacional melhorada de 2023, refletindo um excedente de receitas assistenciais em comparação com os gastos de saúde dos beneficiários, mostra um aumento de 24%. Esta performance sobressai, principalmente ao se considerar que 2020 foi um ano atípico, marcado por uma redução nas despesas assistenciais devido a menor utilização de serviços de saúde durante a pandemia, o que temporariamente inflou as margens operacionais das operadoras.

A robustez do resultado operacional de 2023 demonstra que, apesar dos desafios contínuos que são inerentes ao mercado de saúde suplementar, a CASSE conseguiu não apenas se adaptar, mas também prosperar. Os resultados sugerem uma gestão eficaz e uma estratégia bem-sucedida que possibilitou à operadora superar desafios e obter ganhos importantes, garantindo a perenidade e a solidez da CASSE em um mercado competitivo.



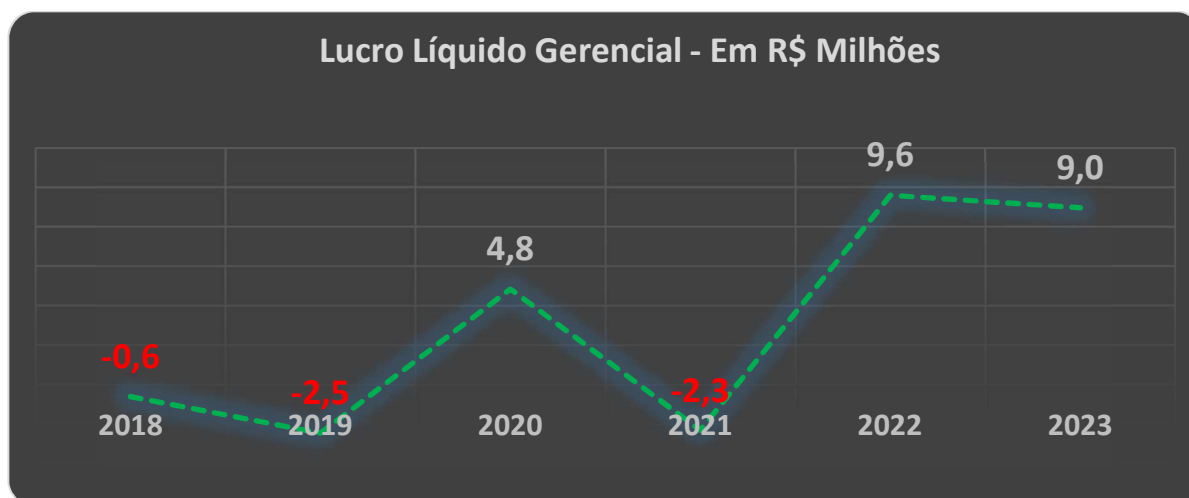
RESULTADO LÍQUIDO GERENCIAL

O gráfico apresentado ilustra a trajetória do **Lucro Líquido Gerencial**¹, da CASSE ao longo dos últimos anos, culminando em um superávit de R\$ 9,0 milhões no ano de 2023. Este resultado é levemente inferior ao superávit de R\$ 9,6 milhões observado em 2022, mas representa um notável avanço se comparado ao resultado negativo de R\$ 2,3 milhões em 2021.

Esse indicador reflete a diferença entre as receitas totais de R\$ 39,5 milhões e as despesas totais de R\$ 30,5 milhões. As receitas foram impulsionadas pelas aplicações financeiras, que se beneficiaram de um ambiente de juros mais altos, resultando em ganhos de R\$ 3,9 milhões. Além disso, os dividendos recebidos da Banese Corretora, no valor de R\$ 5,1 milhões, também tiveram um papel significativo no fortalecimento da saúde financeira da CASSE.

Embora as receitas provenientes de aplicações financeiras e dividendos não sejam indicativos diretos da eficiência operacional da CASSE, elas são cruciais para aliviar o fluxo de caixa, suportar as reservas técnicas obrigatórias e cobrir outras despesas operacionais e não operacionais.

¹ Superávit Líquido desprezando o método de resultado após a equivalência patrimonial.



É importante destacar que uma porção dos dividendos foi alocada para reforçar as reservas de ativos garantidores, o que é fundamental para atender às exigências regulatórias da ANS e garantir a cobertura das provisões técnicas, que são calculadas para absorver os riscos associados às operações de assistência à saúde.

O superávit do ano de 2023 é, portanto, um testemunho do equilíbrio fiscal alcançado pela CASSE e da sua capacidade de gerar recursos que reforçam sua posição financeira em um mercado de saúde suplementar de contexto cada vez mais desafiador.



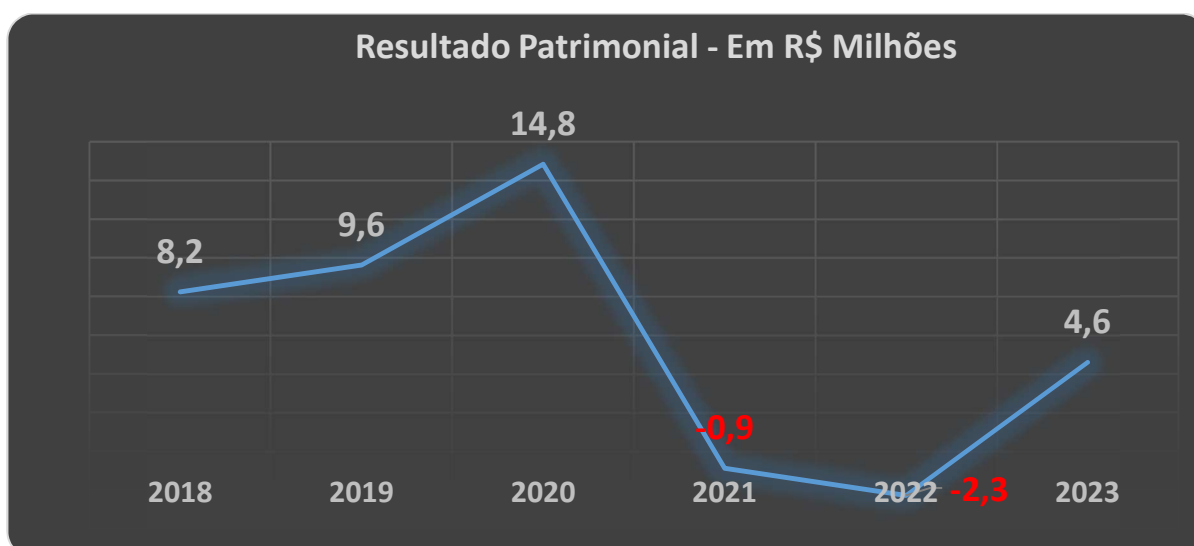
RESULTADO LÍQUIDO DA EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL

O gráfico ilustra a trajetória do **Resultado Patrimonial da CASSE** ao longo dos últimos seis anos, destacando uma recuperação substancial no exercício findo em 31 de dezembro de 2023, onde a operadora registrou um superávit de R\$ 4,6 milhões. Este resultado positivo contrasta com o déficit de R\$ -2,3 milhões observado em 2022,

sinalizando uma melhora significativa na saúde financeira e na valorização dos investimentos da empresa.

No âmbito das demonstrações financeiras, o Resultado Patrimonial reflete o desempenho dos investimentos em empresas controladas, avaliados pelo método da equivalência patrimonial. As variações positivas ou negativas resultantes desta avaliação são registradas no resultado líquido do exercício como receitas ou despesas patrimoniais, influenciando diretamente a rentabilidade da operadora.

A reversão do resultado patrimonial negativo de 2022 para um lucro em 2023 indica uma série de fatores positivos, como uma gestão de investimentos mais eficaz, melhor desempenho das empresas investidas, e um ambiente econômico mais favorável. Este desempenho é crucial, pois contribui para a solidez patrimonial da CASSE, reforçando sua capacidade de sustentar operações de longo prazo e de investir em melhorias e na sua expansão.





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 2023

Apresentamos uma cronologia para evidenciar a fase de administração sob a Diretoria Executiva atual. Organizamos as informações em marcos importantes, salientando as

principais ações e conquistas da operadora na elevação da qualidade dos serviços de saúde e no enfrentamento dos desafios do setor.

2020

Desafios Crescentes: Início dos desafios para o setor de saúde suplementar devido à pandemia, exigindo reinvenção contínua.

2021

Foi necessário reaprender: 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.

Gestão de Custos Assistenciais: Ano marcado pela alta taxa de ocupação de leitos hospitalares, 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.

Gestão de OPME: Início da gestão eficiente de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), promovendo inovação nos serviços de saúde com a adoção de padrões de negociação e protocolos técnicos.

2022

Redimensionamento da Rede Credenciada: Avanços significativos na revisão e na renegociação dos serviços oferecidos pela rede credenciada, especialmente em oncologia e ortopedia;

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

Incentivo ao Serviço de Teleconsulta 24h: Promoção da teleconsulta como estratégia de contenção da pandemia, reforçando o compromisso com a LGPD e a segurança dos beneficiários.

2023: Ano de Superação

Expansão da Atenção Primária à Saúde (APS): Lançamento do Viva Mais Atenção Primária, eliminando a coparticipação e engajando cerca de 500 beneficiários e um investimento de aproximadamente R\$1,2 milhão em coordenação de cuidados de assistência à saúde

Fortalecimento da Governança Corporativa: Foco na modernização de processos, redução de custos, e identificação de soluções eficazes para oferecer experiências melhores com os planos de saúde.

Aprimoramento dos processos regulatórios: Um modelo inovador para o processo de autorização, responsável por gerenciar a resolução de conflitos técnicos e assistenciais, além de fornecer uma segunda opinião especializada para procedimentos ou eventos clínicos.

Estratégia de Internação Domiciliar: Visando o bem-estar dos beneficiários e a redução de custos com internações hospitalares.

Redução de Custos com Medicamentos: Especial atenção à gestão de medicamentos quimioterápicos orais e a negociação com a rede credenciada.

Aprimoramento de Parcerias: Fortalecimento das parcerias e continuidade na renegociação de contratos, visando a transparência e eficiência na assistência à saúde.

Novos Modelos de Remuneração: Implementação de diárias globais e pacotes de serviços, visando otimizar e reduzir custos assistenciais.

Esta linha do tempo destaca a jornada da CASSE em superar desafios e se adaptar às necessidades crescentes do setor de saúde suplementar, demonstrando comprometimento e inovação na busca por melhorias contínuas nos serviços de saúde oferecidos aos seus beneficiários.



DESAFIOS 2024

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.

Diante desse cenário desafiador, a gestão da CASSE traçou medidas importantes, alinhadas ao seu Planejamento Estratégico de 2021-2024. Elas serão mantidas e/ou adotadas no próximo exercício, a fim de reduzir os custos dos serviços assistenciais, mantendo a qualidade e a efetividade dos serviços de saúde. Entre essas medidas, destacam-se:

- **Fortalecimento dos processos internos por meio de uma gestão integrada e otimizada:** A ação busca o aperfeiçoamento dos processos da Operadora, otimizando o tempo e os custos das atividades.

- **Revisão da Estratégia da Operadora:** Em 2024, ocorrerá o processo de realinhamento da Estratégia da CASSE, para acompanhar as melhores práticas de mercado. O objetivo é, diante das tendências do mercado de saúde suplementar, aprimorar e expandir a oferta de serviços e estreitar o relacionamento com os beneficiários.
- **Fortalecimento da Governança Corporativa:** Com o intuito de fortalecer as decisões dos Administradores da CASSE e de sua patrocinadora instituidora (BANESE), e considerando as tendências do mercado e dos entes envolvidos (ANS, beneficiários, prestadores credenciados, entre outros), a CASSE promoverá ações de fortalecimento das boas práticas de governança corporativa.
- **Comemoração dos 50 anos da Operadora:** O ano de 2024 será muito especial para a CASSE, que em dezembro irá comemorar meio século de existência.
- **Consolidação da Implementação do Modelo de Atenção Primária à Saúde:** Fortalecer o “Viva Mais” é uma das prioridades da Operadora. Nesse modelo de Atenção Primária à Saúde, o objetivo é oferecer um atendimento diferenciado, com oferta de serviços de saúde focados na coordenação do cuidado e na atenção à saúde de forma integral, preventiva e com acompanhamento contínuo.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

Na jornada contínua para a excelência operacional, mantivemos nosso foco em 2023 na automação de processos, na redução e controle de custos, na otimização de recursos, na renegociação de contratos e na reestruturação organizacional, sempre com o olhar atento às oportunidades de melhoria.

O progresso significativo alcançado neste ano reflete o empenho e a dedicação de uma equipe altamente engajada e motivada, cuja inspiração nasce do nosso propósito compartilhado de cuidar da vida das pessoas. As conquistas de 2023 são, sem dúvida, um testemunho desse esforço coletivo.

À medida que avançamos para 2024, mantemos firme o nosso rumo, com o compromisso inabalável de continuar promovendo o cuidado coordenado, destacando a Atenção Primária à Saúde (APS) como figura central. Além disso, a implementação do serviço de atendimento clínico de baixa complexidade se apresenta como nosso objetivo primordial, marcando os próximos passos nesse percurso evolutivo.

Conscientes da transformação constante do mundo e das exigências do setor de saúde, permanecemos adaptáveis, visando a fornecer soluções inovadoras de cuidado que aliam qualidade e sustentabilidade financeira. Estes são pilares essenciais para a perpetuidade do nosso plano.

O ano de 2024 reforça nossa resolução de oferecer um atendimento cada vez mais humano e acolhedor. Renovamos nossa promessa de que, independentemente dos

desafios que surgirem, o bem-estar dos nossos beneficiários estará sempre no coração de nossas ações.

Por fim, estendemos nossa mais profunda gratidão a todos os nossos colaboradores, profissionais de saúde, parceiros de negócios, e, em especial, aos nossos associados. Cada um de vocês foi essencial para a realização de nossos objetivos. A Diretoria Executiva da CASSE expressa seu sincero agradecimento e espera continuar contando com o seu valioso apoio no futuro que construímos juntos.

Em atendimento a Resolução Normativa nº 594/2023 da ANS, declaramos que não identificamos no exercício, ocorrências de operações suspeitas que deveriam ser informadas ao Conselho de Controle de Atividade Financeiras - COAF, conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613, de 3 de março de 1998.

À Diretoria Executiva

Aracaju, SE, 14 de março de 2024

