

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO
(RN 435/2018, Anexo/Capítulo I, item 6.3.7)
Exercício findo em 31/12/2020**

A **ASSOCIAÇÃO ASSISTENCIAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR CRUZ AZUL SAÚDE (CRUZ AZUL SAÚDE)** é pessoa jurídica de direito privado, sem fins econômicos, que presta assistência aos seus associados em consonância com o estabelecido nas leis, nas normas e nos contratos firmados, bem como em decorrência de decisões da Assembleia Geral.

a) Destinação dos Resultados

Ressalta-se que, inclusive por força do Estatuto Social, a destinação dos recursos da Cruz Azul Saúde está direcionada à atividade fim a que se propõe, ou seja, oferecer serviços de saúde a seus beneficiários, investindo na melhoria dos processos internos e operacionais, a fim de cumprir os principais objetivos da Operadora, que são: o atendimento assistencial, a composição das reservas obrigatórias, constituindo-se nos ativos garantidores de sua subsistência, e o equilíbrio da Margem de Solvência.

O patrimônio social é administrado e utilizado, exclusivamente, para o estrito cumprimento das finalidades da Associação. Quando da dissolução da Cruz Azul Saúde, note-se que a destinação de seu patrimônio será a uma instituição filantrópica, em condições para gozo da imunidade, não havendo distribuição de qualquer parcela de seu patrimônio ou de suas rendas, a qualquer título.

b) Negócios sociais e principais fatos internos e/ou externos que tiveram influência na "performance" da entidade e/ou no resultado do exercício:

Em que pese as dificuldades decorrentes da pandemia Covid19, experimentada no período de 2020, houve melhoria significativa na composição da carteira associativa (aumento do número de associados), sendo que a Associação manteve seus pagamentos em dia, primando por seus investimentos na sua missão principal, que é a assistência à saúde dos seus beneficiários.

Foram adotadas diversas medidas, visando ao equilíbrio institucional: a) acompanhamento rigoroso do TAOEF, com ações para aumento de receitas e diminuição de despesas; b) recrudescimento da Auditoria Médica, com intensificação da verificação de contas médicas, a fim de coibir desperdícios e cobranças indevidas; c) reestruturação da área Comercial, com aperfeiçoamento das atividades, visando a revigorar a carteira de clientes; d) revisão dos processos da área financeira, com automação e recrudescimento do processo de cobranças de inadimplentes, incluindo campanhas de recuperação de crédito, facilitação de acordos e campanhas para fidelização; e) aperfeiçoamento das relações mantidas com Prestadores de Serviço; e f) aperfeiçoamento da relação mantida com os Beneficiários, com aumento de meios de comunicação no Portal, redes sociais e aplicativo.

Deste modo, em 31/12/2020, a situação se apresentou equilibrada; a carteira demonstrou crescimento em mais de 9.000 vidas, a inadimplência se mostrou controlada e a sinistralidade diminuiu, em razão do equilíbrio da relação entre receitas e despesas.

As ações desenvolvidas contribuíram, sobremaneira, para a recuperação econômico-financeira da Associação, tendo sido plenamente cumprido o Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras – TAOEF, firmado com a ANS.

c) Reorganizações societárias e/ou alterações de controle direto ou indireto:

Não aplicável à Instituição.

d) Perspectivas e planos da administração para o(s) exercício(s) seguinte(s):

Em linhas gerais, a Associação planejou a continuidade das ações que vem desenvolvendo, para o crescimento constante do número de associados; melhoria contínua dos processos e da qualidade em todos os seus setores; com redução das despesas. Além disso, ações para redução da evasão de beneficiários, desenvolvimento de novos produtos assistenciais, para enfrentamento da concorrência; e ações firmes para o controle da inadimplência.

e) Descrição dos principais investimentos realizados, objetivo, montantes e origens dos recursos alocados, inclusive aqueles voltados aos programas de promoção e prevenção à saúde:

Ao longo do período, a Instituição envidou todos os seus esforços para aprimorar seus processos de trabalho. Foram investidos recursos em novo sistema operacional, na qualificação de seus colaboradores e provisão de benefícios, para promoção de melhores condições socioeconômicas àqueles; modernização de sistemas de gestão, com o emprego de hardwares e softwares destinados à melhoria dos processos.

Foram aplicados recursos para ações de prevenção, como: testes e tratamentos para os funcionários, disponibilização de álcool em gel, tapetes sanitizantes; higienização da empresa com produtos especiais; dentre outros, relacionados à pandemia Covid19.

d) Resumo dos acordos de acionistas:

Não se aplica a esta organização.

e) Declaração sobre a capacidade financeira e a intenção de manter, até o vencimento, os títulos e valores mobiliários classificados na categoria mantidos até o vencimento:

Além da composição de sua margem de solvência, cujo cumprimento, pelo TAOEF, foi realizado com êxito, superando o planejamento previsto, a Cruz Azul Saúde cumpriu rigorosamente com todas as suas obrigações financeiras, apresentando resultado favorável, devendo manter os títulos e valores mobiliários classificados como estão, até o vencimento.

f) **Emissão de debêntures:**

A Operadora não emitiu debêntures.

g) **Investimentos da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício:**

A Operadora não efetuou investimentos em sociedades coligadas.

São Paulo, 19 de fevereiro de 2021.

JOÃO CLÁUDIO VALÉRIO
Administrador Geral
Representante Legal

