

**RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO
ASSOCIAÇÃO ASSISTENCIAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – CRUZ AZUL SAÚDE
CNPJ n° 03.849.449/0001-17**

Prezados Senhores,

A administração da **Associação Assistencial de Saúde Suplementar – Cruz Azul Saúde**, submete à apreciação de V.Sas., as Demonstrações Financeiras relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2022, acompanhadas do Relatório dos Auditores Independentes.

Mensagem da Administração:

No exercício de 2022, com o desenvolvimento de vacinas e avanço na campanha de imunização implantadas em 2021, houve queda no número de mortes por Covid-19 em 2022, quando comparada com o cenário observado em 2021.

Nesse ano, observamos aumento dos Custos Assistenciais, que registraram uma elevação em razão da retomada dos atendimentos em consultórios, clínicas, laboratórios e hospitais e atendimentos de procedimentos eletivos e de alta complexidade. O aumento desses custos diretos demandou impactos relevantes na sinistralidade que se apresentou em patamares elevados, cujos reflexos foram percebidos em todo o mercado de saúde suplementar. Mesmo com menor margem financeira, conseguimos garantir a manutenção dos empregos de nossos colaboradores e do atendimento aos beneficiários.

a) Destinação de resultados:

Devido à natureza jurídica da operadora, não há destinação de lucros para sócios, não se aplicando na operadora essa política.

Ressalta-se que, inclusive por força do Estatuto Social, a destinação dos recursos da operadora está direcionada à atividade fim a que se propõe, ou seja, prestar serviços de assistência à saúde a seus beneficiários, por meio dos planos de saúde próprios. O patrimônio social é administrado e utilizado, exclusivamente para o estrito cumprimento das finalidades da operadora.

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

Em 2022 a operadora apresentou despesas assistenciais elevadas, ocasionando uma sinistralidade acima do esperado, com prejuízo operacional.

Havia uma expectativa que 2022 iria voltar para a normalidade, com as despesas em um patamar equivalente ao período anterior à pandemia, porém isso não se confirmou na prática.

Com a retomada pós pandemia das cirurgias eletivas e o alto custo de medicamentos e equipamentos, por conta do avanço da tecnologia e da inflação, já se esperava um aumento dos gastos por parte das operadoras, porém, em nossa percepção, houve fatores adicionais que também impactaram financeiramente os resultados da empresa, como o diagnóstico tardio de doenças, uma vez que as pessoas deixaram de se cuidar preventivamente por conta da pandemia, ocorrendo maior utilização dos serviços por conta de demanda reprimida.

Outro fator impactante foi a mudança na legislação com o rol de procedimentos, que passou a ser exemplificativo e não mais restritivo. Com isso as operadoras perderam a previsibilidade sobre seus gastos, uma vez que os serviços a serem cobertos ficaram à mercê da recomendação médica para os tratamentos, sem passar pela avaliação da Agência.

Além disso, as mudanças de coberturas que ocorreram com o fim da limitação do número de consultas e sessões com psicólogos, fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapias e a ampliação da cobertura de consultas e sessões para pacientes com transtornos globais do desenvolvimento, que inclui o transtorno do espectro autista (TEA), tiveram um impacto significativo nas despesas assistenciais.

Observamos também uma redução na carteira de beneficiários, em função do impacto do cenário econômico nesses clientes, que acabaram buscando redução de suas despesas, chegando a abdicar do plano de saúde, e fazendo com que as vendas fossem suficientes apenas para conter parcialmente essa redução.

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

Não aplicável a instituição.

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

Dentre as várias perspectivas almejadas pela administração, para o próximo exercício temos como metas principais: (i) manutenção da carteira de beneficiários com perspectivas de crescimento para o exercício 2023; (ii) estabilização do índice de sinistralidade em patamares aceitáveis de mercado que favoreçam as margens de resultados da Operadora; (iii) manutenção de despesas administrativas; (iv) aprimoramento de práticas mínimas de Governança Corporativa, Controles Internos e Gestão de Riscos – RN/ANS nº 518/2022, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão e melhoria de controles e compliance efetivo, além de pleito na redução de fator de Capital

Baseado em Riscos, conforme estabelecido pela RN/ANS n° 569/2022; e (v) geração de lucros contínuos mensais, como forma de incremento ao Patrimônio Líquido, investimentos e aprimoramento dos serviços assistenciais prestados aos beneficiários.

Em decorrência dos resultados apresentados em 2022, o Conselho de Administração da Operadora, entre outras mudanças, decidiu renovar a Diretoria a partir de 2023, com a contratação de novo Administrador com experiência do mercado, visando atingir as principais metas abaixo programadas:

- Ações de Governança - Foi estabelecida Política de Compliance e LGPD, por meio de Comissão formada na Cruz Azul Saúde, para acompanhamento das ações. Foram estabelecidas, ainda, as políticas de Proteção de Dados, tendo sido nomeado o representante da Operadora (DPO) junto à Autoridade Nacional. Também foi instituído Grupo de Trabalho para atuação no controle das ações de Governança Corporativa, para compilação dos Relatórios e Indicadores referentes. Os dados da Cruz Azul Saúde são transmitidos em reuniões mensais de Diretoria e Conselho Fiscal, sendo as demonstrações e demais assuntos levados à Assembleia Geral, realizada anualmente.
- Elaboração de Plano de Redução de Custos Administrativos.
- Processos Internos – Aperfeiçoamento dos processos internos, com fluxos de atividades definidos em todos os setores, estabelecimento de instruções de trabalho, definição de riscos das atividades e medidas mitigadoras e revisão da automação desses processos apoiados pelo sistema de gestão da operadora, maximizando os controles e otimizando o trabalho realizado.
- Recrudescimento de ações da área de Auditoria Médica - Houve a contratação de mais profissionais (médico e enfermeiras) para ações ligadas a regulação, visitação a internados, glosas e demais atividades de auditoria, com aperfeiçoamento do processo interno, e promoção de autorizações dentro dos limites fixados na regulamentação e nos contratos vigentes, observadas as carências aplicáveis, com rigor. Acrescente-se a redução de custo de OPME, com a organização de setor específico para tratar das questões relacionadas.
- Redimensionamento da rede credenciada, para atuação mais eficiente.
- Mudanças na área Comercial de comercialização de planos, com o aprimoramento dos produtos ofertados.
- Revisão das relações mantidas com prestadores de serviços administrativos e assistenciais.
- Aperfeiçoamento da relação mantida com seus beneficiários e prestadores de serviços.

- Adequação das ações de medicina preventiva, alinhando-as com a nova realidade do mercado, visando propiciar aos nossos beneficiários uma melhor qualidade de vida e que se reflita em melhores controles dos custos assistenciais.

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

A operadora de saúde apresentou no ano de 2022 um aumento em suas receitas, apresentando também um crescimento proporcional nas suas despesas operacionais.

Os ativos garantidores apresentaram uma insuficiência no final do exercício, sendo que esse valor foi coberto em março do exercício corrente.

A partir de janeiro de 2023, a margem de solvência foi substituída pelo critério de Capital Baseado em Risco (CBR), conforme estabelecido pela Resolução Normativa da ANS nº 569, de 19 de dezembro de 2022. Levando em consideração a apuração realizada por meio de uma análise prospectiva, conforme os termos do Comunicado da ANS nº 97, de 22 de setembro de 2022, a operadora apresenta uma insuficiência de Capital Regulatório reduzida significativamente, de modo que, certamente, será recomposto ao longo do exercício corrente.

A busca permanente da excelência empresarial motivou o investimento no aprimoramento de processos internos e controles sistêmicos, ação essa que será continuada e melhorada ao longo de 2023.

f) Resumo dos acordos de acionistas

Não se aplica a essa instituição.

g) 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:

A operadora cumpriu com todas as suas obrigações financeiras, devendo manter os títulos e valores mobiliários classificados como estão, até o vencimento.

h) Emissão de debêntures

A operadora não emitiu debêntures.

i) Investimento da companhia em sociedades coligadas e controladas e mencionar as modificações ocorridas durante o exercício:

Não se aplica a essa instituição.

Agradecimentos.

Agradecemos aos beneficiários, principais responsáveis pelo nosso desenvolvimento, aos nossos parceiros comerciais, que nos honram pela sua preferência e disseminam nossos produtos no mercado, aos nossos colaboradores pela dedicação e profissionalismo e às autoridades ligadas às nossas atividades pela confiança em nós depositada.

São Paulo, 31 de dezembro de 2022.

A Diretoria.