



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO
ASSOCIAÇÃO ASSISTENCIAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – CRUZ AZUL SAÚDE
CNPJ nº 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 2023, acompanhadas do Relatório dos Auditores Independentes.

Mensagem da Administração:

No exercício de 2023, houve a renovação da diretoria da operadora, visando recuperar a operadora do ponto de vista econômico-financeiro, assistencial e retomar a imagem da operadora perante o mercado.

Ao longo desse ano, observamos aumento dos Custos Assistenciais, de uma maneira geral, que demandou impactos relevantes na sinistralidade da operadora, que se apresentou em patamares elevados, da mesma forma que ocorreu em todo o mercado de saúde suplementar.

Em função disso diversas medidas precisaram ser tomadas para conter esse desequilíbrio financeiro, como, por exemplo, renegociação com a rede credenciada, criação de mecanismos de controle para conter o uso indiscriminado do plano de saúde, e a revisão de processos internos que culminou com a decisão pela troca do sistema de gestão da operadora, que se iniciou no final desse exercício.

Entretanto, agravada a situação, devido ao risco à sustentabilidade, à qualidade e à continuidade dos serviços aos associados, houve reunião da Diretoria Colegiada da ANS, realizada em 14/08/2023, na qual foi deliberada a instauração do regime de Direção Fiscal na Cruz Azul Saúde, decretada pela Resolução Operacional nº 2830, de 15/08/2023.

Ainda em 15/08/2023, por meio da Portaria nº 230, foi nomeada como Diretora Fiscal, a Sra. Daniela Tsuda Carneiro, que tem como função atuar na Operadora e acompanhar a sua situação econômico-financeira e administrativa, mediante atendimento à legislação.

A ANS encaminhou à Administração Geral, o Ofício nº 45/2023/COPRE/GERER/GGAER/DIRAD-DIOPE/DIOPE, comunicando o fato e determinando as providências correlatas.

Além disso, em face a anormalidades apontadas pela Diretoria Técnica da ANS, a operadora apresentou um Plano de Recuperação Assistencial à mesma agência, visando sanar os problemas de atendimento que atingem nossos associados, atos esses que se estenderão ao longo do próximo exercício.

Visando elevar o atendimento médico a nossos associados, investimos na verticalização do atendimento, onde a Operadora arrendou um espaço no Hospital Cruz Azul, com gestão exclusiva, atuando com equipe médica própria e acompanhando todos os atendimentos ali prestados.

a) Destinação de resultados:

Devido à natureza jurídica da operadora, não há destinação de lucros para sócios, não se aplicando a 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 para seus associados por meio de seus 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 2023 a operadora apresentou despesas assistenciais elevadas, ocasionando uma sinistralidade acima do esperado, que é a relação entre os eventos indenizáveis líquidos (custo dos serviços médicos hospitalares) e as contraprestações efetivas, em 19% com relação à 2022, com prejuízo operacional.

Havia uma expectativa que em 2023 os custos iriam atingir a normalidade, com as despesas em um patamar que mantivesse nossa sinistralidade dentro de parâmetros saudáveis, em torno de 80%, para uma operadora com o perfil da Cruz Azul Saúde, porém isso não se confirmou na prática, apesar de ter apresentado alguma melhora ao longo do ano.

Ainda impactada com a mudança na legislação com o rol de procedimentos, que passou a ser exemplificativo e não mais restritivo, e com a judicialização de diversos atendimentos médicos, as operadoras de uma maneira geral perderam a previsibilidade sobre seus gastos, uma vez que os serviços a serem cobertos ficaram à mercê da recomendação médica para os tratamentos ou de decisões monocráticas pelo judiciário, sem passar pela avaliação da Agência. Com algumas medidas de controle e ajustes econômicos, conseguimos mitigar, em parte, esse impacto, porém os frutos desse árduo trabalho foram pouco significativos no exercício 2023.

Observamos também uma redução na carteira de associados nesse período, o que também acabou dificultando que atingíssemos os patamares desejados no início da nova administração.

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 associados a partir de ações de vendas e retenção de clientes;
- (ii) redução e 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 nº 451/2020;
- (v) Cumprir as metas estabelecidas no plano de recuperação assistencial firmado com a ANS;
- (vi) Cumprir as metas acordadas com a direção fiscal para o próximo exercício;
- (vii) Com foco no atendimento assistencial iniciamos um programa de implantação de ambulatórios próprios em pontos estratégicos para nossos associados.

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 2023 queda em suas receitas, isso devido à redução de sua carteira, sendo que suas despesas assistenciais, até o início do 4º trimestre, se mostraram em patamares elevados.

Os ativos garantidores, cobertos em março de 2023, voltaram a apresentar insuficiência no final do exercício.

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, também se mostrou insuficiente ao final do período.

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 2024.

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 associados, 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 2023

A Diretoria.