

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 2024, acompanhadas do Relatório dos Auditores Independentes.

a) Mensagem da Administração:

No exercício de 2024, a atual diretoria da Operadora aprovou as contas apresentadas por unanimidade na AGO ocorrida em 24/04/2024, dando prosseguimento ao trabalho de recuperá-la do ponto de vista econômico-financeiro e assistencial, retomando sua imagem perante o mercado.

Ao longo desse ano, observamos uma redução da sinistralidade da carteira que gerou uma melhora significativa na retomada do equilíbrio econômico-financeiro da Operadora, trazendo a sinistralidade a índices aceitáveis, a saber, 86% (oitenta e seis por cento), o que representou uma melhora significativa comparável ao ano de 2023 (125%).

Embora tenha havido uma diminuição da quantidade de beneficiários entre dez/2023 e dez/2024, o ticket médio praticado na Operadora obteve melhora em relação ao ano anterior da ordem de 13% (treze por cento) e o ticket médio do custo assistencial, por sua vez, teve uma redução de 18% (dezoito por cento).

Posto isso, tem-se que as diversas medidas que foram tomadas para conter o desequilíbrio econômico-financeiro da Operadora (Ex.: a renegociação com a rede credenciada, a criação de mecanismos de controle para conter o uso indiscriminado do plano de saúde e a revisão de processos internos com seu apice na troca do sistema de gestão), já gerou resultados acima do esperado e até então compromissados com a nova direção.

Graças a esse panorama de melhoria instalado na Operadora, foi decretada nova Direção Fiscal pela Diretoria Colegiada (RO n° 2927 de 03/09/2024), cuja manutenção do monitoramento vem sendo aconselhado pela Diretora Fiscal em seus 1º, 2º e 3º relatórios.

Seguindo essa linha e visando melhorar o atendimento médico de nossos associados, investimos na ampliação dos serviços próprios, estendendo o atendimento hospitalar através do arrendamento de 37 (trinta e sete) leitos dentro do HOSPITAL CRUZ AZUL DE SP, com a abertura, ainda, de duas unidades ambulatoriais, I CAMBUCI e II JABAQUARA, estruturadas com equipe médica própria que acompanha todos os atendimentos ali prestados.

b) 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.

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

Em 2024 a Operadora, apesar de não haver corrigido todos os problemas verificados em 2023, apresentou uma reação no controle das despesas assistenciais, gerando o controle citado da sinistralidade, que saiu de 125% (cento e vinte e cinco) para 85% (oitenta e cinco) por cento, melhorando sobremaneira a relação entre os eventos indenizáveis líquidos (custo dos serviços médicos hospitalares) e as contraprestações efetivas.

Apesar do constante impacto gerado em todas as operadoras de saúde pela constante atualização do rol de procedimentos, a judicialização das questões que envolvem a saúde suplementar é uma amarga realidade, que faz com que as operadoras percam completamente a previsibilidade sobre seus gastos, já que os serviços a serem cobertos ficam à mercê da recomendação médica a qual é seguida ao pé da letra pelo judiciário, mesmo que posteriormente, em grau de perícia, se comprove a não obrigatoriedade de cobertura, inadequação ou inutilidade do procedimento. Apesar disso, com algumas medidas de controle e ajustes econômicos, conseguimos mitigar, em parte, esse impacto, com frutos bastante significativos no exercício 2024.

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

Não aplicável a instituição.

e) 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) implantação de práticas mínimas de Governança Corporativa, Controles Internos e Gestão de Riscos – RN/ANS n.º 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.º 451/2020;
- (v) Cumprir as metas acordadas com a Diretora Fiscal;
- (vi) Com foco no atendimento assistencial daremos continuidade ao programa de implantação de serviços próprios em pontos estratégicos para nossos associados.

f) 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 apresentou no ano de 2024 uma pequena queda em suas receitas, isso devido à redução de sua carteira, sendo que suas despesas assistenciais, a partir do 1º trimestre, se mostraram equilibradas dadas todas as providências implementadas.

A busca permanente da excelência empresarial motivou o investimento no aprimoramento de processos internos e controles sistêmicos, aberturas de unidades de prestação de serviços próprios, ações essas que serão continuadas e melhoradas ao longo de 2025.

g) Resumo dos acordos de acionistas

Não se aplica a essa instituição.

h) 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.

i) Emissão de debêntures

A operadora não emitiu debêntures.

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

Não se aplica a essa instituição.

Reafirmando seu compromisso com a sociedade de aversão a qualquer atividade que possa caracterizar corrupção, fraude ou lavagem de dinheiro, declaramos que, no exercício de 2024, não houve qualquer indício ou suspeita que justificasse a comunicação de operações ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF), conforme determina o inciso III do artigo 11 da Lei nº 9.613/1998

k) 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 2024.

A Diretoria.