



# RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO - 2021

## 1. Mensagem da Administração

Em 2021, trabalhamos para o alinhamento das necessidades atuais, mesmo passando por período mundialmente atípico devido à pandemia de Covid-19. Vivenciada nos últimos dois anos, a adaptação foi à palavra que norteou o andamento dos processos e preparação para manter os cuidados com nossa equipe e com nossos beneficiários. Mantivemos as medidas de isolamento social exigidas pelo governo e aprimoramos os processos para a continuação de um atendimento de excelência.

Diante desse novo cenário que conhecemos em 2020, demos continuidade ao aprimoramento em 2021. Perante as dificuldades do período de isolamento social, em nenhum momento a Casembrapa deixou de prestar atendimentos, orientações e esclarecimentos aos seus beneficiários. As ações tomadas pela nossa Diretoria Executiva, em parceria com o Conselho de Administração contou com campanhas que garantiram assistência e segurança necessária aos associados e permitiram a sustentabilidade do plano.

Mesmo enfrentando essa difícil situação, mantivemos nossa saúde financeira satisfatória. Conseguimos efetivar a contratação de uma empresa terceirizada de atendimento, a qual possibilitará maior organização, celeridade e controle nos nossos atendimentos. A constatação do equilíbrio econômico-financeiro comprovado por estudos atuariais e o uso consciente do plano, permitiu que a mensalidade não sofresse reajuste em 2021, seguindo assim, o terceiro ano consecutivo sem reajuste.

Com a implantação do novo sistema foi possível a otimização dos processos e intensificação de ações para melhoria do plano. Permitindo que a adaptação do uso das carteirinhas digitais fosse bem introduzida aos beneficiários, garantindo o acesso mais rápido a saúde.

Em 2021, a atuação da Diretoria Executiva com todos os membros ativos trouxe segurança aos nossos associados elencando a boa prática de gestão, visando sempre melhorias para toda operadora e seus associados.

Além dessas conquistas, foi iniciado o projeto do aplicativo mobile, que proporcionará mais conforto, praticidade e segurança aos nossos associados.



Este documento registra, de forma resumida, as atividades desenvolvidas pela operadora no exercício de 2021. Aqui serão abordadas as principais atividades operacionais, administrativas, contábeis e financeiras e quais foram às ações implementadas que nos levaram aos resultados obtidos.

**Alan Augusto dos Reis**

Presidente

**Carlos Alberto Honorato da Silva**

Diretor Administrativo

**Eurípedes Rosa do Nascimento Júnior**

Diretor Financeiro



## 2. Apresentação

A Caixa de Assistência dos Empregados da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - (Casembrapa) é uma operadora de saúde suplementar de médio porte, que foi constituída em outubro de 2007 e está registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sob o nº 41640-1. A instituição funciona no modelo de autogestão, com natureza assistencial, sem fins lucrativos, tendo sede em Brasília (DF), mas com abrangência em todo território nacional.

A gestão da Casembrapa é composta pelo Conselho de Administração, pela Diretoria Executiva e pelo Conselho Fiscal.

Além da fiscalização realizada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão que regula o funcionamento das operadoras de planos de saúde, a Casembrapa também passa, anualmente, por processo de auditoria interna desempenhado pela patrocinadora Embrapa, no qual é feita a fiscalização e o acompanhamento da gestão e dos recursos financeiros da operadora.

Como objetivo de atingir resultados cada vez mais expressivos realizamos permanentemente avaliações de todos os processos e implantamos ações céleres e eficientes para melhoria constante das ferramentas de gestão e operacionalização do produto ofertado aos nossos associados.

Os objetivos sociais da Casembrapa, dispostos no artigo 6º do Estatuto Social, são os seguintes:

- Prestar aos seus associados assistência suplementar à saúde;
- Praticar ações para a prevenção de doenças, promoção, reabilitação e recuperação da saúde;
- Celebrar convênios de reciprocidade com outras operadoras, para melhor atendimento aos associados e dependentes;
- Firmar convênios de cooperação técnica com a Agência Nacional de Saúde (ANS) e o Ministério da Saúde para promoção de estudos e pesquisas para a o aperfeiçoamento da assistência à saúde suplementar e da autogestão.

A Missão, a Visão e Valores da Casembrapa foram redefinidos em 2013, sendo revisitados em 2016:

### 2.1. Missão

Proporcionar aos associados atendimento humanizado de saúde, com racionalidade no uso dos recursos.



## 2.2. Visão

Ser referência de operadora de autogestão na promoção e manutenção da saúde dos associados.

## 2.3. Valores

- Ética: agir com justiça, coerência e equidade.
- Transparência: dar visibilidade às decisões, ações e informações.
- Cordialidade: cuidar do outro com respeito e tolerância.
- Eficiência: realizar as atividades com qualidade, precisão e celeridade.

# 3. Governança Corporativa

## 3.1. Estrutura de Governança Corporativa

Compõem a estrutura de governança da Casembrapa o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e a Diretoria Executiva.

**3.1.1 Conselho de Administração:** é o órgão soberano de deliberação. Participam dele, com direito a voto, dois membros da Patrocinadora, que é a Embrapa; um membro indicado pelo Sindicato Nacional dos Trabalhadores de Pesquisa e Desenvolvimento Agropecuário – SINPAF; e um membro indicado pela Federação das Associações dos Empregados da Embrapa – FAEE.

**3.1.2 Conselho Fiscal:** é o órgão responsável pela fiscalização do controle interno. Cabe a ele zelar pela gestão econômico-financeira. O colegiado é constituído por quatro membros titulares e seus respectivos suplentes, sendo as partes destes indicados pela Patrocinadora, a Embrapa, e pela FAEE e SINPAF.

**3.1.3 Diretoria Executiva:** é o órgão de administração geral da Casembrapa, composto por três membros efetivos designados pelo Conselho de Administração. É de sua competência cumprir e fazer cumprir normas legais, estatutárias e regulamentares.

# 4. Principais áreas de atuação da Casembrapa

**Assistência Médica:** Oferece o plano de saúde para os empregados e ex-empregados da Embrapa.

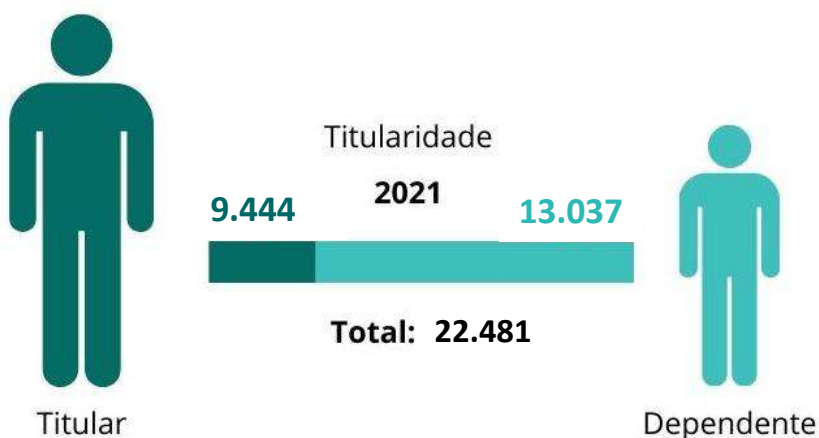
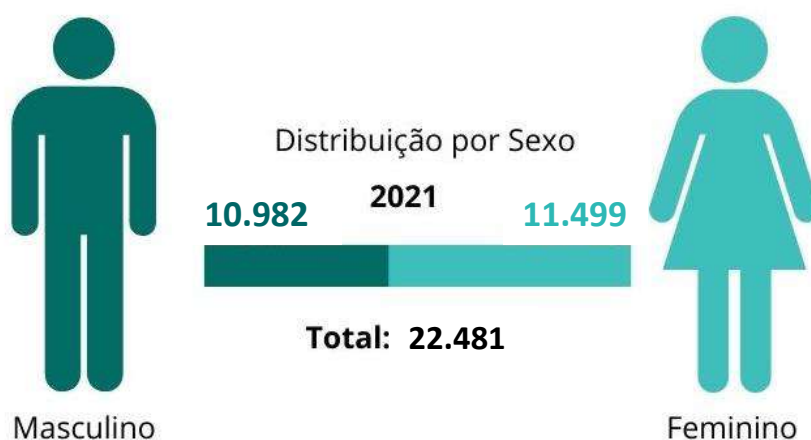
**PCMSO:** Executa o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional - PCMSO.



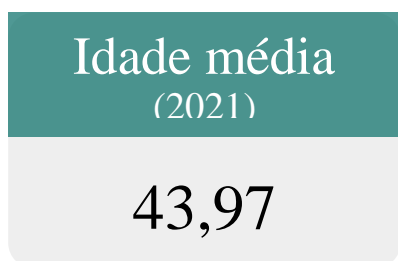
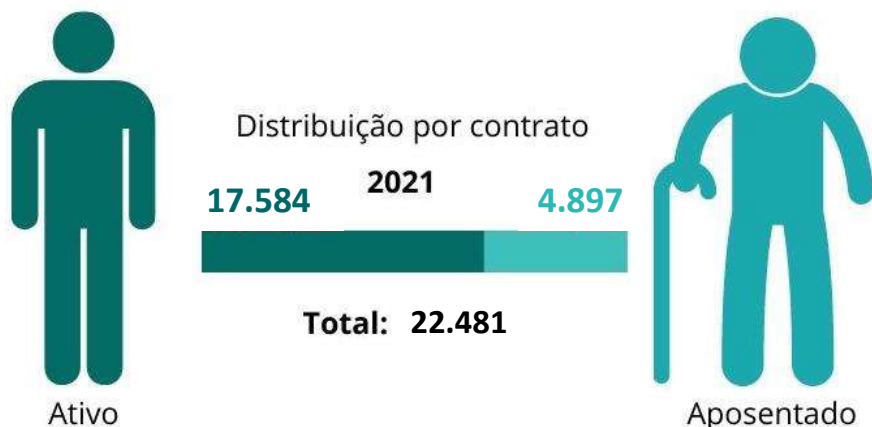
## 5. Perfil da Carteira

A Casembrapa encerrou 2021 com uma carteira composta por **22.481 beneficiários**, conforme detalhamento a seguir:

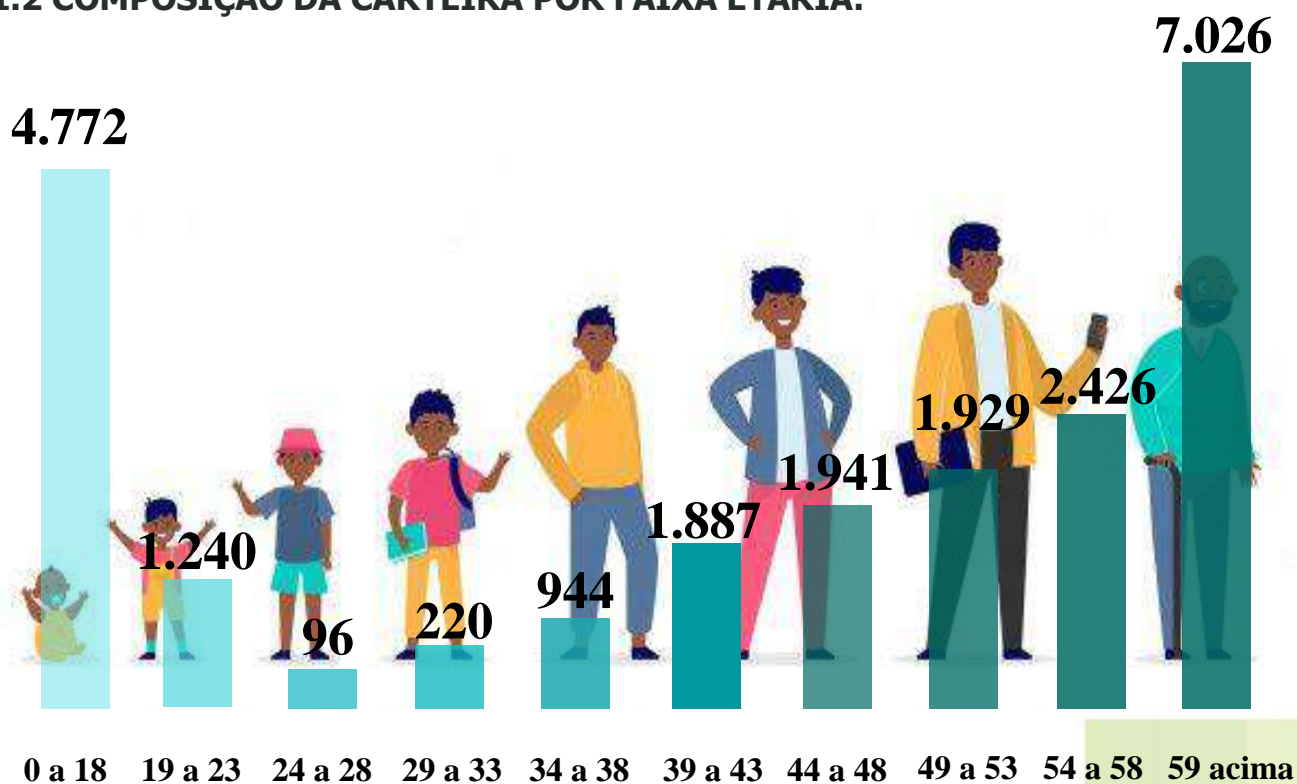
### 5.1 COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA





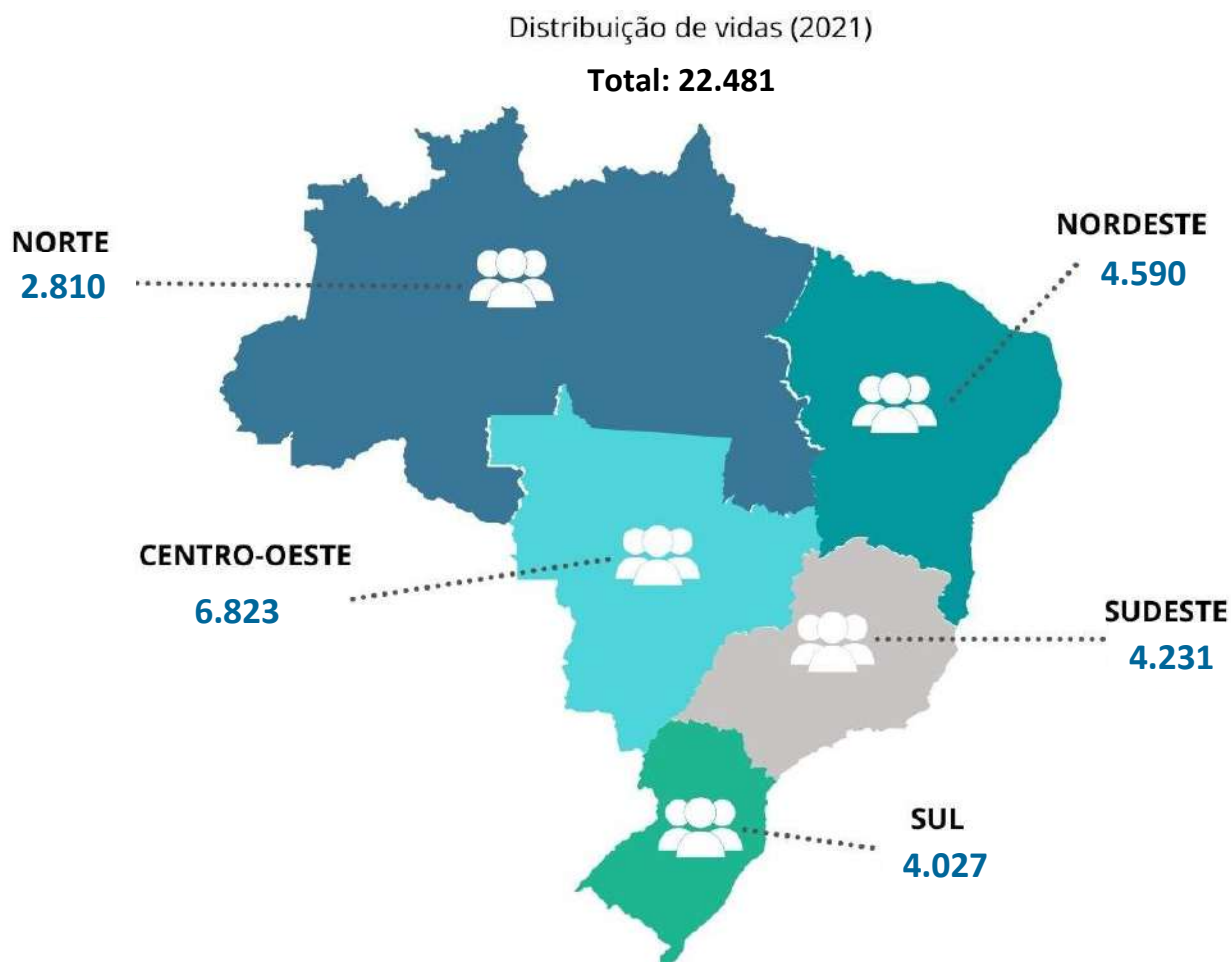


### 5.1.2 COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA POR FAIXA ETÁRIA:



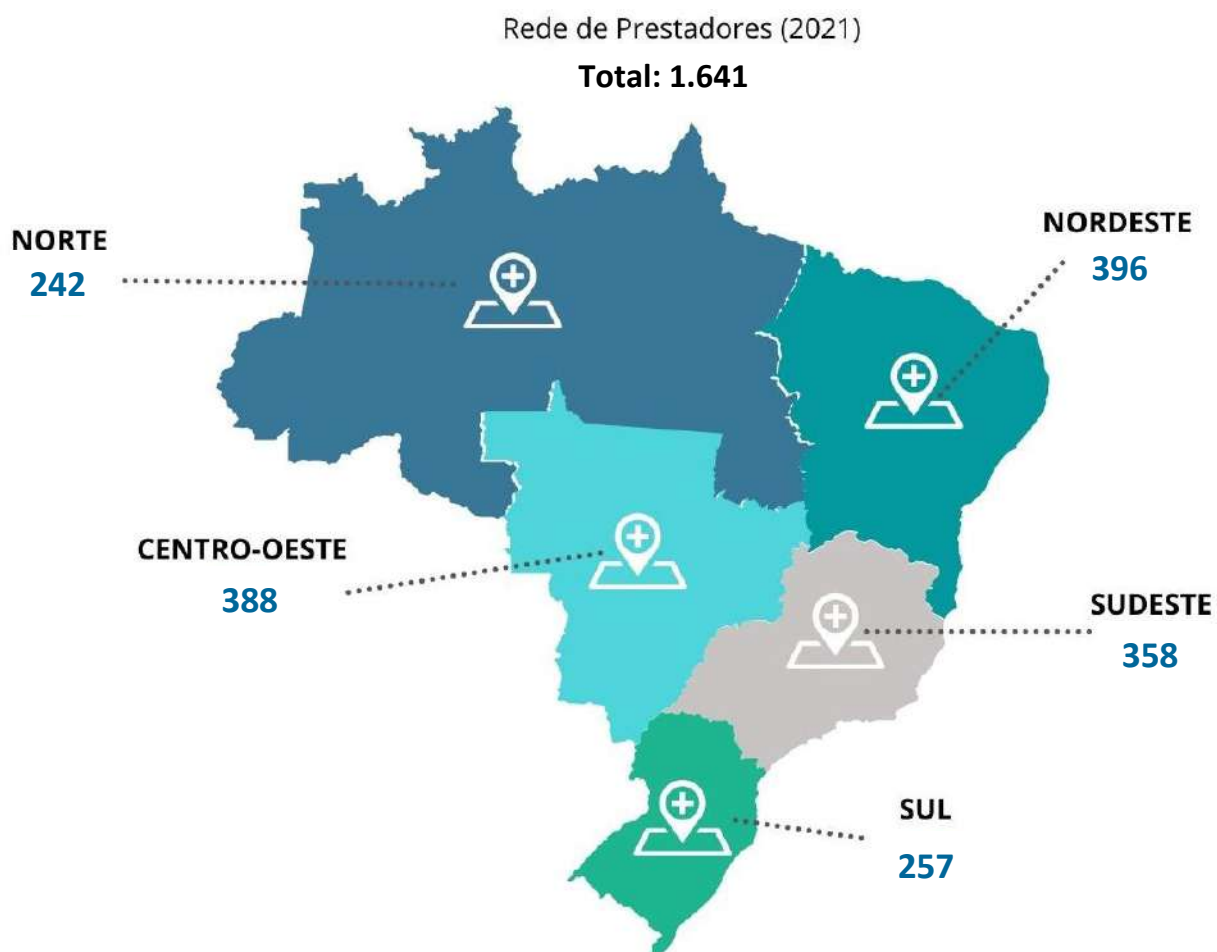


### 5.1.3 COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA POR REGIÃO:



## 6. Perfil da Rede Credenciada

Durante o ano de 2021, os beneficiários da Casembrapa contaram com 1.645 prestadores espalhados pelo Brasil. A distribuição dos prestadores de serviços por estado e região no final de 2021 era a seguinte:



## 7. Perfil de Utilização

Apresentamos a seguir o perfil de utilização dos serviços oferecidos aos beneficiários ao longo do ano de 2021.

### 7.1 CUSTO PER CAPITA POR FAIXA ETÁRIA (\*):

A idade é um dos fatores que interferem nos custos assistenciais. Embora não haja progressão linear, havendo variações entre faixas etárias, é possível observar a tendência de crescimento nos valores à medida que se aumentam os anos de vida (veja gráfico abaixo). O custo per capita de um beneficiário entre 0 e 18 anos, por exemplo, foi de R\$ 134,57, enquanto o maior custo foi registrado entre pacientes com mais de 59 anos: R\$ 851,92. A diferença é de 471%.



CUSTOS PUROS PER CAPITA POR FAIXA ETÁRIA E TIPO DE PROCEDIMENTO

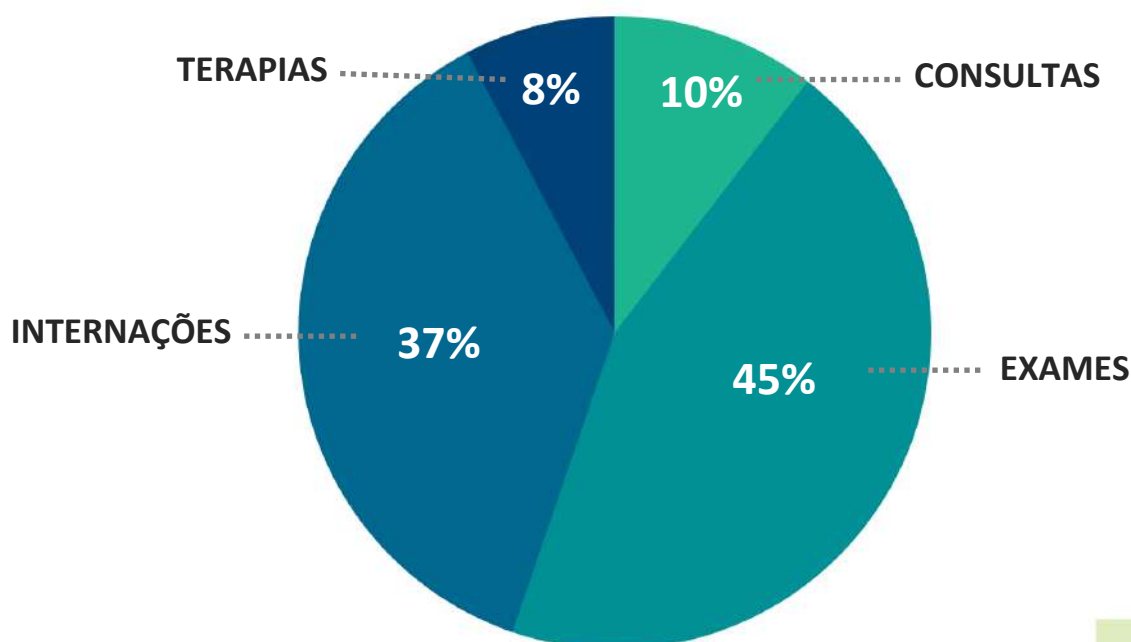
Faixa Etária	Despesas Ambulatoriais					Internações	Custo Médio Total Per Capita
	Consultas	Exames	Terapias	Outros Atendimentos	Outras Despesas		
0-18	26,99	30,74	13,73	19,49	14,83	52,29	158,06
19-23	31,96	57,79	10,48	32,59	25,77	120,45	279,03
24-28	29,43	65,65	12,74	25,09	20,87	193,49	347,27
29-33	61,03	117,28	15,52	53,17	6,91	215,86	469,77
34-38	41,04	110,17	16,76	66,43	9,25	234,52	478,16
39-43	38,25	104,20	18,03	61,67	6,71	151,86	380,71
44-48	39,27	103,23	13,98	61,38	7,61	170,21	395,69
49-53	43,18	108,33	17,77	88,85	11,88	239,33	509,34
54-58	41,73	104,55	17,55	103,37	26,84	236,28	530,31
59+	45,40	121,66	26,55	229,43	38,13	440,92	902,09

(\*) dados de 14/07/2021

## 7.2 CUSTO ASSISTENCIAL TOTAL:

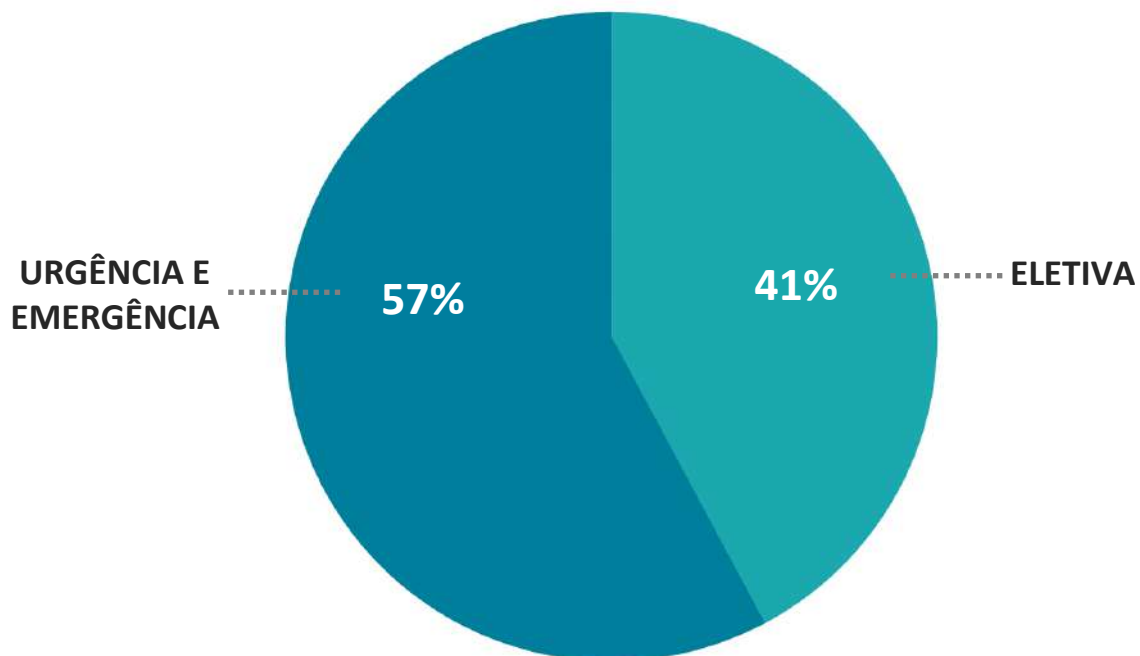
É por meio do custo assistencial que é possível mensurar o quanto foi despendido com as despesas pela utilização dos serviços ofertados pela Casembrapa, como garantia de cobertura. Abaixo detalhamos a a distribuição do custo assistencial no ano de 2021:

### Percentual de custos por tipo de atendimento

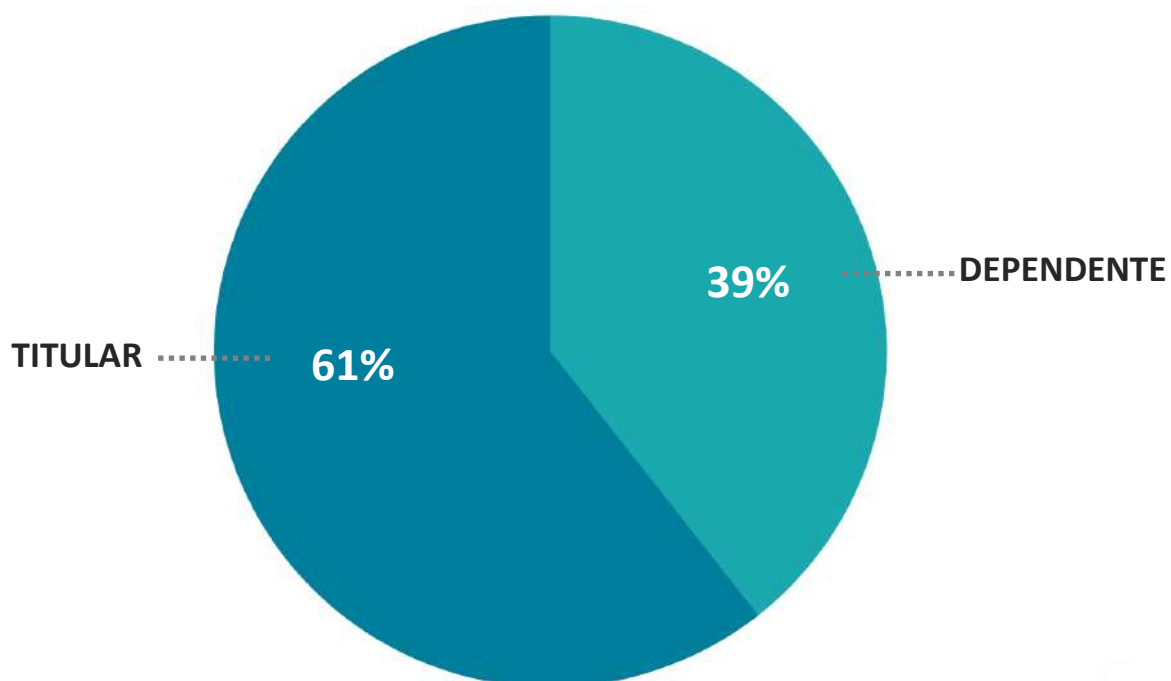




Percentual de internações em 2021



Percentual de utilização por tipo de beneficiário em 2021





## 8. Ações Adotadas em 2021

Com a finalidade de prestar atendimento com eficiência e maior agilidade nos processos da Casembrapa para os beneficiários, foram realizadas ações de melhorias, tais como: contratações terceirizadas, remanejamento do quadro de funcionários, disponibilização das carteirinhas digitais, tratativas para disponibilização do aplicativo mobile, dentre outras ações que serão demonstradas a seguir.

### 8.1. Novo Sistema de Gestão

Durante todo o ano de 2021, a equipe da Casembrapa reuniu esforços para a realização de treinamentos e atualizações de novas práticas devido à implantação do novo sistema.

Com a migração para o novo sistema, foi possível a integração entre as áreas contábil, financeira e operacional. O aperfeiçoamento dos controles proporciona maior segurança e agiliza o cumprimento das obrigações dos órgãos fiscalizadores, além de possibilitar a disponibilização de um conjunto de informações e relatórios que irão subsidiar o núcleo estratégico da operadora nas tomadas de decisões.

### 8.2. Plano Família

Após estudo iniciado em 2019 sobre a viabilidade da criação de um plano família, no qual os beneficiários titulares terão a prerrogativa de adicionar descendentes até o 4º grau e familiares até o 2º grau de colateralidade, incluídos filhos acima de 21 anos sem a necessidade de comprovação de escolaridade, netos, bisnetos, trinnetos, irmãos, cunhados, genros, noras, sobrinhos e primos, foi apresentado para o Conselho de Administração(CAD), no segundo semestre de 2020, o resultado da análise feita pelo atuarial.

Para criar o plano família é necessário que haja alteração no estatuto social da Casembrapa, estabelecendo a possibilidade de constituição de novos produtos.

No ano de 2021, iniciou-se o processo de revisão do estatuto social com a previsão para criação de novos produtos. Também estão sendo propostas outras atualizações que visam adequação à legislação vigente.



### 8.3. Obrigações Econômicas e Financeiras

A situação financeira da Casembrapa está ordenada de maneira satisfatória. Esse controle, é consequência de estudos atuariais realizados e a criação de reservas para constituição de recursos para coberturas de eventuais oscilações de despesas, os denominados *outliers*. Nesta reserva, dispomos de R\$ 28.884.264,68, sem considerar o fundo obrigatório da ANS e as aplicações livres.

### 8.4. Manutenção do Modelo de Custeio sem Necessidade de Reajuste

Ações de gestão da Diretoria Executiva em conjunto com o Conselho de Administração, possibilitaram que o modelo de custeio do plano fosse mantido e assim não foi preciso aplicar reajuste nos últimos três anos.

Com a comprovação do equilíbrio econômico-financeiro constatado por estudos atuariais e com a manutenção dos valores da mensalidade, também foi possível dar continuidade no ano de 2021 na isenção da coparticipação de alguns procedimentos de alto custo (quimioterapia, radioterapia, diálise e hemodiálise), que oneravam bastante a coparticipações dos beneficiários.

Algumas das ações que trouxeram a operadora ao equilíbrio financeiro estão a intensificação de auditoria técnica *in loco* no Distrito Federal, com economia de 15% com os gastos de internação e a auditoria nas contas médicas pré e pós, gerenciamento dos crônicos e atuação dos novos modelos de remuneração de prestadores.

Esse trabalho e outras novas ações terão continuidade em 2022, para que o plano continue sustentável e proporcionando o melhor atendimento para nossos associados.

### 8.5. Otimização dos Processos

A Casembrapa conseguiu aperfeiçoar vários processos internos na obtenção de resultados de gestão mais satisfatórios e consequentemente fazer os atendimentos aos associados sem perder a qualidade. As tramitações de documentos passaram a ser 100% digitais, ação que possibilitou a redução com custos de impressão e agilidade na execução das atividades. Também houve adequações e mudanças na organização dos trabalhos em alguns setores, com atualização na condução das demandas.

Visando facilitar o processo. Essas otimizações em conjunto com a economia de recursos, proporcionaram mais celeridade na entrega das atividades e melhoria no fluxo das





informações, intensificando o poder de organização, controle e disciplina de todos os colaboradores.

### **8.6. Implantação da Empresa Terceirizada de Atendimento**

Foi contratada empresa terceirizada para prestar o atendimento telefônico aos beneficiários da Casembrapa.

Por intermédio da empresa o beneficiário tem acesso às informações gerais do plano, 2ª via de boleto, situação financeira, 2ª via de carteirinhas, rede credenciada, elegibilidade, cadastro, atualização cadastral, consulta de reembolso, consulta de autorização, demonstrativos de utilização e reembolso, extrato de IR e redefinir senha de acesso.

A meta é que as demandas sejam solucionadas de imediato e as que precisam de análise dos setores internos da Casembrapa são direcionadas por registro via CRM. Todas as demandas são acompanhadas por uma equipe especializada e treinada para atendimento ao beneficiário, com um ótimo padrão de qualidade. Assim, o atendimento é prestado de forma mais eficaz ao nosso associado.

### **8.7. Carteirinhas Digitais**

Com o início da implementação em 2020, essa ação no ano de 2021, trouxe grande economia de recursos, conforto, praticidade e segurança aos nossos associados. A Casembrapa disponibilizou carteirinhas do plano 100% digitais, podendo ser acessadas diretamente em nosso site, sem a necessidade de impressão.

A efetivação das carteiras digitais foi ampliada também para as reciprocidades como Cassi e Caring. Atualmente estamos trabalhando para a atuação na reciprocidade Unimed e com a chegada do aplicativo mobile o associado terá acesso à carteirinha na palma da mão.

### **8.8. Intensificação da Comunicação com o Associado**

No ano de 2021, a comunicação trabalhou de forma integrada para atuar frente às redes sociais e aprofundar as relações com os beneficiários. A integração da empresa com a comunicação Casembrapa ofereceu mais dinamismo à Casembrapa para a disponibilização de informações aos associados por meio de publicações diretas na página, e-mails e nas redes sociais.

A Comunicação também atuou como suporte técnico para os outros setores, sendo importante na elaboração, execução e no acompanhamento de atividades junto aos beneficiários e também ao Conselho de Administração.





Foram confeccionados informativos e esclarecimentos sobre a pandemia, a extensão de coberturas obrigatórias disponibilizadas pela ANS em virtude do coronavírus e os procedimentos de segurança adotados pela Casembrapa durante o distanciamento social determinado pelas secretarias de Saúde dos estados, como também, interações nas redes sociais como forma de acolhimento dos beneficiários.

### **8.9. Dimensionamento da Rede Credenciada**

O levantamento da insuficiência de rede foi vantajoso para Casembrapa, dando continuidade no trabalho iniciado em 2020. Esta ação possibilitou à operadora um melhor gerenciamento, visando à utilização de recursos, a diminuição dos custos administrativos, a fidelização e proximidade dos credenciados e a melhoria na qualidade dos atendimentos, elevando a satisfação dos beneficiários, o que possibilitou fechar o ano de 2021 com 52 (cinquenta e dois) novos credenciados ativos.

Teve como foco o descredenciamento dos prestadores que estavam há mais de 12 meses sem atendimento ou pararam de atender a Casembrapa por falta de demanda.

### **8.10. Parceria com a Plataforma Gympass**

No segundo semestre de 2021, a Casembrapa iniciou uma parceria com a plataforma Gympass, tendo como objetivo proporcionar benefício completo de diferentes opções de bem-estar físico e mental.

O novo benefício conta com 800 modalidades diferentes para os associados Casembrapa ser manter ativo e encontrar uma atividade para seu dia-a-dia, contando com mais de 50 mil parceiros em todo mundo.

### **8.11. Monitoramento dos Processos Junto à ANS**

Foi intensificado pela Casembrapa o monitoramento dos processos e do calendário de obrigações junto à Agência Reguladora. Em 2021, tivemos um total de 11 notificações recebidas de beneficiários junto à ANS (via NIP). Em todas as manifestações registradas, somente uma a Casembrapa aguarda posicionamento da ANS quanto a sua inativação.

A Casembrapa não deixou de enviar nenhuma obrigação prevista em 2021, seguindo criteriosamente o calendário da ANS.

## **9. Gestão dos Custos Assistenciais**



Em 2021 tivemos um total de **1.228** contas hospitalares auditadas no próprio hospital (*in loco*), antes da emissão e envio da nota fiscal à Casembrapa. Essa auditoria trouxe uma economia de **R\$ 3.959.778,68** para a Casembrapa, representando **15,47%** de redução sobre o valor apresentado inicialmente.

Mês	Nº RAH	Apresentado	Glosa	Glosa Não Acatada	Liberado	% Glosa	Erro Limpeza
janeiro	108	R\$ 1.833.942,03	R\$ 307.098,04	R\$ 660,42	R\$ 1.526.843,99	16,75%	R\$ 1.932,45
fevereiro	70	R\$ 1.372.912,54	R\$ 217.918,17	R\$ 1.429,11	R\$ 1.154.994,37	15,87%	
março	106	R\$ 2.130.723,77	R\$ 255.820,17	R\$ 0,00	R\$ 1.874.903,60	12,01%	
abril	152	R\$ 3.590.290,71	R\$ 660.178,76	R\$ 0,00	R\$ 2.930.111,95	18,39%	R\$ 7.738,13
maio	154	R\$ 3.864.040,95	R\$ 590.562,23	R\$ 0,00	R\$ 3.273.478,72	15,28%	
junho	133	R\$ 3.050.144,90	R\$ 342.405,83	R\$ 0,00	R\$ 2.707.739,07	11,23%	R\$ 3.709,50
julho	111	R\$ 1.427.985,69	R\$ 218.695,05	R\$ 0,00	R\$ 1.209.290,64	15,31%	
agosto	98	R\$ 1.575.024,56	R\$ 266.690,59	R\$ 0,00	R\$ 1.308.333,97	16,93%	R\$ 108,84
setembro	81	R\$ 1.226.213,51	R\$ 204.098,33	R\$ 0,00	R\$ 1.022.115,18	16,64%	
outubro	102	R\$ 3.350.954,81	R\$ 512.031,84	R\$ 0,00	R\$ 2.838.922,97	15,28%	R\$ 699,52
novembro	70	R\$ 1.526.525,50	R\$ 274.911,17	R\$ 0,00	R\$ 1.251.614,33	18,01%	
dezembro	43	R\$ 648.937,43	R\$ 109.368,50	R\$ 0,00	R\$ 539.568,93	16,85%	
<b>Total</b>	<b>1228</b>	<b>R\$ 25.597.696,40</b>	<b>R\$ 3.959.778,68</b>	<b>R\$ 2.089,53</b>	<b>R\$ 21.637.917,72</b>	<b>15,47%</b>	<b>R\$ 14.188,44</b>

## 9.1 AUDITORIA INTERNA

Além das auditorias *in loco* também são realizadas as auditorias internas (análises que ocorrem após a chegada das despesas médicas).

Durante o ano de 2021, conforme demonstrado na planilha a seguir, foram auditadas **25.758** guias de atendimentos ambulatoriais pela equipe de enfermagem da Casembrapa, cujo trabalho trouxe uma economia de **R\$ 729.187,32** para a operadora.

Mês	Nº Processos	Guias	Apresentado	Glosa	Liberado	% Glosa
Janeiro	114	1.226	R\$ 1.223.402,96	R\$ 41.661,81	R\$ 1.181.741,15	3,41%
Fevereiro	122	1.500	R\$ 1.174.996,87	R\$ 23.699,72	R\$ 1.151.297,15	2,02%
Março	164	2.286	R\$ 1.590.352,16	R\$ 43.558,09	R\$ 1.546.794,07	2,74%
Abril	130	2.546	R\$ 1.482.197,13	R\$ 33.068,25	R\$ 1.449.128,88	2,23%
Maio	157	2.137	R\$ 1.641.994,46	R\$ 67.635,04	R\$ 1.574.359,42	4,12%
Junho	140	2.029	R\$ 1.983.633,11	R\$ 47.754,48	R\$ 1.935.878,63	2,41%
Julho	149	2.415	R\$ 1.991.296,20	R\$ 103.213,97	R\$ 1.888.082,23	5,18%



<b>Agosto</b>	138	2.312	R\$	2.009.584,04	R\$	124.107,94	R\$	1.885.476,10	6,18%
<b>Setembro</b>	134	1.743	R\$	1.724.512,70	R\$	52.612,15	R\$	1.671.900,55	3,05%
<b>Outubro</b>	158	3.215	R\$	2.700.360,83	R\$	97.181,43	R\$	2.603.179,40	3,60%
<b>Novembro</b>	149	2.294	R\$	1.663.269,93	R\$	69.745,50	R\$	1.593.524,43	4,19%
<b>Dezembro</b>	127	2.055	R\$	1.871.505,80	R\$	24.948,94	R\$	1.846.556,86	1,33%
<b>TOTAL</b>	<b>1.682</b>	<b>25.758</b>	<b>R\$</b>	<b>21.057.106,19</b>	<b>R\$</b>	<b>729.187,32</b>	<b>R\$</b>	<b>20.327.918,87</b>	<b>3,46%</b>

Os valores glosados são resultados da análise minuciosa realizada em cada uma das contas médicas. As glosas acontecem por diversos motivos, como a ausência de autorizações prévias, cobrança indevida de taxas, materiais e/ou medicamentos e por falhas ou desacordos contratuais identificados por nossa equipe de enfermagem.

## 9.2 CUSTOS COM OPME

Quanto à gestão de custos do OPME, no primeiro semestre de 2021 recebemos 454 solicitações, uma média de 76 pedidos por mês, totalizando um custo de R\$ 4.735.097,65. Com nossa intervenção e habilidade de negociação, reduzimos a cotação para 3.771.510,15, resultando em um custo evitado de R\$ 963.587,50 (equivalente a 20,35% de economia). Os resultados no segundo semestre, foram 583 solicitações, média de 98 pedidos por mês, com um custo total de R\$ 4.654.535,20. Com todo o trabalho de negociação realizado economizamos o total de R\$738.936,39 correspondente a 15,88% do valor inicial.

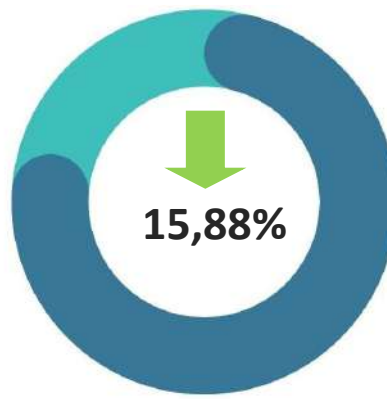
Essa redução demonstra que estamos no caminho certo, diminuindo o desperdício dos recursos disponibilizados para a assistência de nossos beneficiários e focando no atendimento às normas da ANS.

Dessa forma, conseguimos disponibilizar uma assistência em saúde de ponta com total atenção à sustentabilidade do nosso plano, como demonstrado nos gráficos:

Percentual de economia (1º semestre/21)



Percentual de economia (2º semestre/21)





## 10. Principais Investimentos Realizados

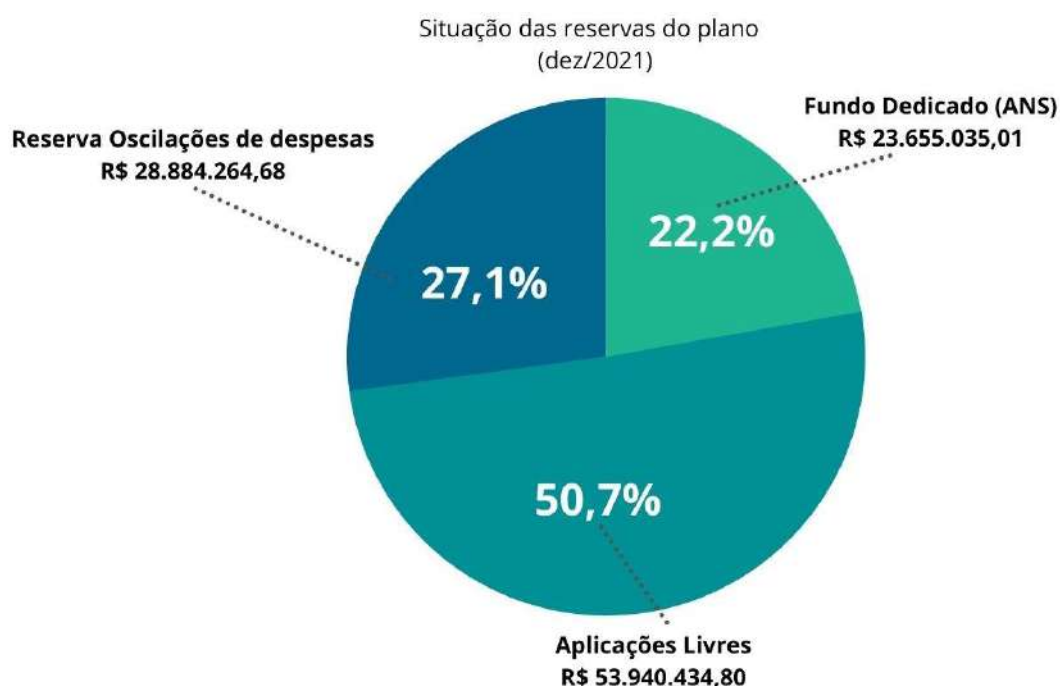
### 10.1. Aplicações Financeiras

As aplicações financeiras necessárias para cobrir as provisões técnicas exigidas pela ANS são realizadas em conformidade com a Resolução Normativa nº 392, de 9 de dezembro 2015. O valor está vinculado ao fundo dedicado à ANS, sendo administrado pelo Banco do Brasil. As aplicações são feitas, integralmente, em títulos do Tesouro Nacional, com rendimento atrelado à "SELIC/CDI".

O valor principal e seu rendimento estão vinculados como forma de garantir o pagamento à rede credenciada. Encerramos o ano de 2021 com um total de R\$ 23.655.035,01 em aplicações junto à ANS.

Em 2021 a Casembrapa solicitou uma análise do gerente de investimentos do banco do Brasil, com intuito de garantir um melhor desempenho da sua carteira de investimento, mas sendo mantida a segurança nas aplicações realizadas. Foi sugerido e adotada a diversificação dos recursos financeiros, para que tivéssemos um melhor retorno dos rendimentos.

Atualmente os recursos da Casembrapa são mantidos em renda fixa pós CDI e fundos de multimercados, tal diversificação permite uma melhor performance.





## 10.2 DESEMPENHO DA CARTEIRA DE INVESTIMENTO RELATIVO AO ANO

Fundos	Taxa de Administração Anual	Rentabilidade ao Ano Mês Anterior (%)	Rentabilidade no Ano (%)	Variações (%)	Classe dos Ativos
LP Corporate	-	3,68%	4,96%	1,28%	RENDA FIXA PÓS CDI
RF LP Corp. Cred. Priv	0,20%	2,72%	4,32%	1,60%	
RF Dedic. ANS 5 Mil	0,35%	3,03%	4,15%	1,12%	
CDB (Tesouraria)	-	2,69%	4,03%	1,34%	
BB Automático Empres.	1,75%	1,50%	2,56%	1,06%	
Multimercado Empres.	0,60%	1,35%	3,01%	1,66%	MULTIMERCADOS
Multimercado Juros e Moedas	0,50%	2,61%	4,07%	1,46%	

## 11. Perspectivas para 2022

### 11.1. Implantação do Novo Sistema de Gestão

A implantação do HRP trouxe a expectativa de melhorias operacionais somadas ao aumento dos mecanismos de controle, a mitigação dos riscos e a consequente redução de custos na operadora.

### 11.2. Implantação do Procedimento Operacional Padrão – POP

Faremos o mapeamento dos nossos processos por meio de fluxogramas e a partir de então será possível elaborar os manuais dos processos, denominados Procedimento Operacional Padrão – POP.

A implantação do POP é uma prática que agrega conhecimento e conformidade aos nossos processos, diminuindo riscos operacionais. Essa implantação será otimizada, pois o novo sistema de gestão agregou melhorias operacionais que facilitara a criação dos procedimentos.

### 11.3. Campanha de Atualização Cadastral

Em 2021, foi iniciada a campanha de atualização cadastral com os nossos associados, inicialmente tivemos uma adesão de 915 recadastramentos. Para o ano de 2022, trabalharemos fortemente em campanhas de recadastramento a fim de conscientizar os usuários sobre a importância de manter os dados atualizados em nosso sistema. Dessa





forma mantemos a qualidade de comunicação entre a operadora de saúde e seus beneficiários.

#### **11.4. Aumento da Rede Credenciada Direta**

Temos como objetivo continuar trabalhando para aumentar a rede credenciada direta nas regiões onde o uso da rede credenciada de reciprocidades (CASSI e UNIMEDs) é muito frequente. Desse modo, possibilitamos o fortalecimento da rede direta, bem como a redução nos valores negociados com os prestadores

#### **11.5. Comunicação para Uso Racional do Plano e Procedimentos Médicos**

Em conjunto com o setor de Comunicação, pretendemos reforçar aos beneficiários a importância de priorizar a utilização da carteirinha da Casembrapa em locais onde temos rede direta e utilizar as carteiras das reciprocidades somente em locais onde não temos prestadores credenciados. Esse processo tem feito parte das ações de comunicação junto ao associado de modo progressivo desde 2018.

#### **11.6. Implantar Entrega de Faturas Médico-Hospitalares por meio Eletrônico**

Com a pandemia foi possível perceber a importância de fortalecer o aperfeiçoamento dos processos de contas médicas da Casembrapa. Nesse sentido, adotaremos estratégias para implantar a entrega de faturas médico-hospitalares em meio eletrônico, de forma a buscar efetividade e eficácia dos processos, melhorando os prazos e diminuindo riscos operacionais.

#### **11.7. Convênios Comerciais**

Como forma de fortalecer a marca da operadora no mercado, buscaremos em 2022 aumentar os benefícios aos nossos associados, como foi feito em 2021, onde a Casembrapa conseguiu parcerias com farmácias e academia, buscando a promoção da saúde.

#### **11.8. Melhorar a Comunicação com os Beneficiários**

Na intenção de fortalecer e estreitar a comunicação com nossos beneficiários, pretendemos aumentar a efetividade e melhorar o tipo de informação disponibilizada em nossos meios de comunicação, com maior interações em nossas redes sociais.



### **11.9. Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS**

A Casembrapa obteve na última avaliação (IDSS 2021 – ano-base 2020) o índice de 0,6879, em uma escala que vai de 0 a 1.

Ressalta-se que a Casembrapa vem aprimorando seus processos constantemente e consta em seu planejamento estratégico para 2022 a realização da pesquisa de satisfação dos beneficiários, implementação de novos modelos de remuneração baseados em valor. Com isso, a expectativa da operadora é que haja uma evolução no seu desempenho perante ANS.

### **11.10. Campanhas de Parcelamento de Dívidas – Inadimplentes**

Buscando estratégias para a recuperação de valores decorrentes da inadimplência, a Casembrapa continuará com as campanhas de negociação e parcelamento dos débitos dos beneficiários, oportunizando que o beneficiário volte a usufruir do serviço de assistência em saúde e também para poder elevar a arrecadação da operadora.

Com a implementação em 2021, a matriz de negociação de débitos, proporcionará mais eficácia nas estratégias definidas para a redução da inadimplência.

### **11.11. Aquisição de APP Mobile**

Inicialmente já foram tratados os *players* que irá compor o APP Mobile e suas funcionalidades. Foram iniciados os testes para que no primeiro semestre de 2022, já possa estar em pleno uso dos seus beneficiários.

A gestão da Casembrapa entende que investir em tecnologia mobile possibilitará aos beneficiários, por meio do próprio celular, um maior alcance aos serviços oferecidos pelo plano, como por exemplo, acesso à carteirinha digital, autorização de procedimentos, solicitações de reembolso, emissão de boletos e demonstração de utilização do plano, entre outros.

### **11.12. Atenção Primária em Saúde – APS**

O projeto tem o foco em ações de promoção de hábitos de vida saudáveis, bem como no diagnóstico precoce de doenças crônicas.

Essas são estratégias que podem contribuir para a melhoria na condição de saúde dos beneficiários. Além disso, a boa coordenação do cuidado com a saúde reduz atendimentos mais complexos e de alto custo, como os oferecidos em ambiente hospitalar.



### **11.13. Acompanhamento de Pacientes Crônicos**

Considerando que as doenças crônicas possuem lento desenvolvimento e longa duração, sendo que muitas ainda não têm cura, é fundamental acompanhar esses pacientes com maior frequência.

Para isso, é necessária a implantação de um monitoramento assistencial de crônicos. Além de garantir qualidade de vida para os beneficiários, esse trabalho traz resultados que contribuem significativamente para a sustentabilidade financeira do plano, reduzindo por meio de ações preventivas a necessidade de internações e de intervenções mais complexas.

### **11.14. Tornar o Plano Multipatrocinado**

A Casembrapa possui em torno de 23 mil vidas e para garantir que não haja redução nesse número, trabalharemos para concluir a criação do Plano Família e a inclusão de novos patrocinadores.

### **11.15. Implantação do Compliance**

Para atender principalmente as determinações da RN443/2019, no ano de 2022 a Casembrapa realizará a implantação do *Compliance* para a análise das conformidades da operadora perante leis e normativos dos órgãos regulamentadores, além de corrigir e prevenir desvios que possam trazer conflitos judiciais para a operadora.

### **11.16. Redução do Valor Elevado de Provisionamento para Perdas**

Conforme a RN nº 390/15, os valores em aberto há mais de 90 dias devem ser provisionados para perdas. Atualmente, provisionamos um valor elevado de Provisão para Perdas Sobre Créditos (PPSC), que é composto principalmente pelos valores parcelados por longa data, valores não cobrados devido ao limitador de desconto em folha, entre outros. Porém, por se tratar de uma autogestão em que o desconto é realizado em folha, o risco de perda é reduzido.

Neste contexto, a operadora pretende apresentar à ANS um estudo técnico que demonstre que o risco de perda é menor, trazendo a possibilidade para que a realização do provisionamento seja diferente da norma. Isso possibilitará a ampliação do patrimônio da Casembrapa.

### **11.17. Intensificação do Atendimento ao beneficiário**

O ano de 2021 foi marcado pelo início da atuação da central de atendimento especializada da Casembrapa para melhor atender os beneficiários e trazer agilidades no retorno das solicitações. Para o ano de 2022, a Casembrapa tem como objetivo, otimizar ainda mais seus atendimentos, trabalhando com celeridade, segurança e conforto.

### **11.18. Implantação do Whatsapp – Atendimento**

Em 2022 a Casembrapa tem como foco a satisfação do beneficiário. Para isso, será implementado o uso do Whatsapp Bunisses/robot, com sistema integrado com os nossos processos para proporcionar agilidade e facilidade no acesso do plano de saúde.

O objetivo da Diretoria Executiva é manter a Casembrapa no rumo da eficiência, cumprindo seu papel de aperfeiçoar seus serviços e práticas na assistência em saúde com excelência em atendimento e sustentabilidade.



Brasília, 16 de março de 2022.

**Alan Augusto dos Reis**  
Presidente

**Carlos Alberto Honorato da Silva**  
Diretor Administrativo

**Eurípedes Rosa do Nascimento Júnior**  
Diretor Financeiro