

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2019

1. Mensagem da Administração

O ano de 2019 foi de mudanças na Casembrapa. Após um 2017 atípico e um 2018 de adaptações, o ano passado foi marcado por decisões de gestão que se fizeram fundamentais para garantir a todos os associados um atendimento humanizado em saúde, com uso racional dos recursos e eficiência.

As ações da Diretoria Executiva, em parceria com o Conselho de Administração, bem como a realização de campanhas para o uso consciente do plano, permitiram que a mensalidade não sofresse reajuste. Um estudo atuarial constatou o equilíbrio econômico-financeiro da operadora e sua sustentabilidade pelo modelo de custeio e os valores em vigência.

Com saúde financeira satisfatória, aumentamos nossas reservas e voltamos a atender os indicativos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Mesmo com a mudança na presidência da Casembrapa, em virtude da vacância de Sonisley Santos Machado, que foi substituída de forma interina pelo então diretor financeiro, Alan Augusto dos Reis, mantivemos o ritmo de trabalho e terminamos 2019 com uma situação muito positiva.

Também intensificamos as ações de promoção à saúde, para a utilização consciente do Plano de Saúde, e oferecemos capacitação aos nossos funcionários. Otimizamos os processos e as funções dentro da empresa.

Com a casa em ordem, iniciamos um novo ciclo de práticas de gestão, visando sempre melhorias para a operadora e todos os seus beneficiários. Implantamos a carteirinha digital para os associados e demos os primeiros passos para a ampliação do plano a mais pessoas, no intuito de manter a sua sustentabilidade.

Neste documento, apresentamos os números alcançados em 2019 e as ações que nos levaram a esse resultado. Compartilhamos esses dados certos de que é preciso continuar a trabalhar e de que o desafio permanece.

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 administração do Plano exige um modelo de gestão especializado no segmento autogestão, em especial pela proximidade da Casembrapa com os associados. Realizamos avaliações permanentes de todos os processos, com tomadas de decisão e a implantação de ações céleres e eficientes para melhoria constante das ferramentas de gestão e operacionalização.

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 Ministério da Saúde para promoção de estudos e pesquisas para 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, a Diretoria Executiva e Comitês Consultivos.

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.

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 parte destes indicados pela Patrocinadora, a Embrapa, e pela FAEE e SINPAF.

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.

Comitês Consultivos: são grupos criados nas unidades descentralizadas da Embrapa, para serem consultados e fornecerem informações de interesse da Casembrapa.

4. Perfil da Carteira

A Casembrapa encerrou 2019 com uma carteira composta por 23.556 beneficiários, conforme detalhamento a seguir:

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA*			
	Ativos	Aposentados	Total
Titular	7.166	2.516	9.682
Dependente	11.748	2.126	13.874
TOTAL	18.914	4.642	23.556

*Dados de 31 de dezembro de 2019

Composição da Carteira por faixa etária*:

Faixa Etária	Titular	Dependente	Total por Faixa
0 a 18	0	5.234	5.234
19 a 23	2	1.400	1.402
24 a 28	10	67	77
29 a 33	143	267	410
34 a 38	753	732	1.485
39 a 43	1.048	925	1.973
44 a 48	1.000	873	1.873
49 a 53	1.201	1.033	2.234
54 a 58	1.398	1.090	2.488
59 acima	4.127	2.253	6.380
TOTAL	9.682	13.874	23.556

*Dados de 31 de dezembro de 2019

Composição da Carteira por Região e Estado*:

Região Nordeste	
Alagoas	110
Bahia	694
Ceará	916
Maranhão	170
Paraíba	576
Pernambuco	1.019
Piauí	696
Rio Grande do Norte	86
Sergipe	508
TOTAL	4.775

Região Norte	
Acre	319
Amapá	236
Amazonas	621
Pará	999
Rondônia	341
Roraima	237
Tocantins	234
TOTAL	2.987

Região Centro Oeste	
Distrito Federal	4.674
Goiás	1.011
Mato Grosso	274
Mato Grosso do Sul	1.246
TOTAL	7.205

Região Sudeste	
Espírito Santo	20
Minas Gerais	1.614
Rio de Janeiro	1.082
São Paulo	1.621
TOTAL	4.337

Região Sul	
Paraná	1.287
Rio Grande do Sul	2.351
Santa Catarina	614
TOTAL	4.252

*Dados de 31 de dezembro de 2019

5. Perfil da Rede Credenciada

Os beneficiários da Casembrapa contavam com 2.118 pontos de atendimentos espalhados pelo Brasil em 31 de dezembro de 2019. Na ocasião, a distribuição por estados e regiões era a seguinte:

Região Nordeste	
Alagoas	1
Bahia	89
Ceará	47
Maranhão	29
Paraíba	79
Pernambuco	55
Piauí	69
Rio Grande do Norte	0
Sergipe	149
TOTAL	518

Região Centro Oeste	
Distrito Federal	276
Goiás	41
Mato Grosso	11
Mato Grosso do Sul	145
TOTAL	473

Região Sudeste	
Espírito Santo	0
Minas Gerais	284
Rio de Janeiro	150
São Paulo	19
TOTAL	453

Região Norte	
Acre	42
Amapá	13
Amazonas	50
Pará	138
Rondônia	50
Roraima	28
Tocantins	16
TOTAL	337

Região Sul	
Paraná	135
Rio Grande do Sul	192
Santa Catarina	10
TOTAL	337

6. Perfil de Utilização

Apresentamos a seguir a utilização do plano pelos nossos beneficiários ao longo de 2019.

Custo per capita por faixa etária (*):

A idade é um dos fatores que interferem nos custos assistenciais. Embora não haja progressão linear, ocorrem variações entre faixas etárias, por isso, é possível observar a tendência de crescimento nos valores à medida em que se aumentam os anos de vida (veja gráfico abaixo). O custo per capita de um beneficiário entre 0 e 18 anos, por exemplo, é de R\$ 113,71, enquanto o maior valor é registrado entre pacientes com mais de 59 anos: R\$ 816,44. O aumento é de 718%.

CUSTOS PUROS PER CAPITA POR FAIXA ETÁRIA E TIPO DE PROCEDIMENTO

Faixa Etária	Custos Assistenciais Puros per Capita									Total do Custo Puro per Capita
	Despesas Ambulatoriais					Despesas Hospitalares				
	Consultas Médicas	Exames	Terapias	Demais Despesas Ambul.	Outros Atend. Ambul.	Honorários Médicos	Diárias e Taxas	Mat/Med	Demais Despesas Hospitalares	
0 - 18	25,14	23,49	7,96	8,19	12,74	7,69	10,29	14,94	3,26	113,71
19 - 23	27,74	45,73	7,08	1,45	24,25	21,99	12,75	28,38	6,20	175,58
24 - 28	34,99	68,72	8,11	1,63	48,77	55,09	33,38	21,46	4,77	276,92
29 - 33	40,39	80,12	10,65	9,88	42,02	62,03	38,95	44,68	16,14	344,87
34 - 38	37,23	85,67	13,31	3,22	45,54	50,39	34,79	47,91	16,04	334,09
39 - 43	35,38	87,68	12,76	2,97	39,73	33,43	19,26	37,46	16,99	285,66
44 - 48	37,44	89,24	12,16	4,42	52,13	37,64	26,14	63,42	24,01	346,61
49 - 53	38,14	94,10	24,44	10,62	69,08	39,68	35,73	125,76	27,26	464,81
54 - 58	40,29	96,28	19,10	6,31	104,09	39,88	34,52	79,08	25,63	445,18
59 +	44,34	113,71	22,40	30,00	177,75	61,34	78,99	222,62	65,61	816,77

(*) dados de 25/09/2019

7. Ações adotadas em 2019

7.1. Novo Sistema de Gestão

Em busca de melhores práticas de mercado, a Casembrapa iniciou a aquisição de um novo sistema de gestão. Com o novo modelo, pretendemos cumprir de maneira mais eficaz as determinações dos órgãos fiscalizadores e ter à mão um banco de informações mais robusto e que atenda de forma mais satisfatória os interesses de nossos beneficiários.

Um grupo de trabalho foi criado para analisar as disponibilidades do mercado e ouvir as necessidades dos setores da empresa a fim de buscar o sistema mais adequado às necessidades do nosso plano de saúde. Com base nos dados, um relatório foi levado ao Conselho de Administração, que aprovou o uso da verba orçamentária necessária para a compra.

Os integrantes, juntamente com membros da Diretoria Executiva, realizaram uma visita à fornecedora que ofereceu o produto mais adequado à realidade da Casembrapa. O objetivo foi conhecer melhor a estrutura física, as equipes e o funcionamento *in loco* do sistema. O processo para a aquisição continua em 2020, devendo ser concluído nos próximos meses.

7.2. Pesquisa Plano Familiar Estendido

Com a finalidade de ampliar o atendimento aos associados e suas famílias e também de garantir a sustentabilidade da operadora, a Casembrapa encomendou um estudo atuarial sobre a viabilidade de estender o plano de saúde a agregados dos beneficiários titulares. Para saber sobre o interesse dos associados sobre o tema, duas pesquisas foram disponibilizadas na internet.

Os levantamentos servirão como a base para um novo estudo pela consultoria atuarial. A expectativa é de que a análise seja concluída no primeiro trimestre de 2020, quando possivelmente se dará o início do processo para a extensão do plano.

7.3. Solicitação de Encerramento da TAOEF

Após recuperar a situação econômico-financeira e atender todos os itens do Termo de Assunção de Obrigações Econômico-Financeiras (TAOEF), a Casembrapa solicitou o encerramento do compromisso junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O acordo havia sido assinado em agosto de 2018 e tinha prazo de dois anos para ser cumprido, mas a operadora conseguiu concluí-lo em apenas oito meses.

Quase a totalidade do termo foi executada apenas quatro meses após a assinatura. O único item restante dizia respeito à exigência de que a operadora aplicasse recursos em um “fundo de custódia”, ação já realizada durante o exercício de 2019, restando apenas a identificação da movimentação de transferência por parte da ANS.

7.4. Manutenção do Modelo de Custeio (não reajuste)

Ações de gestão da Diretoria Executiva, em conjunto com o CAD, possibilitaram que o modelo de custeio do plano fosse mantido e assim não foi preciso aplicar reajuste em 2019. Um estudo atuarial apontou que a Casembrapa estava com as contas equilibradas e conseguiu até mesmo aumentar as reservas.

Entre as decisões que trouxeram a operadora ao equilíbrio financeiro estão o próprio reajuste de 2018, a negociação direta com prestadores para fornecimento de Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), que gerou uma redução média de 20% nos custos, a realização de auditoria técnica *in loco* no Distrito Federal, com economia de 15% com os gastos de internação, e a auditoria nas contas médicas, que reduziu os custos em cerca de R\$ 1 milhão, no ano anterior.

Esse trabalho terá continuidade em 2020, para que o plano permaneça sustentável e oferecendo o melhor atendimento para nossos associados.

7.5. Otimização dos Processos

A Casembrapa iniciou em 2019 a otimização dos seus processos para melhoria do atendimento e resultados de gestão mais satisfatórios. Entre as ações, houve a adoção de um novo calendário para recebimento de faturas dos prestadores da rede direta. Também foram feitas adequações no organograma e mudanças na condução dos trabalhos em todos os setores. Visamos com essas ações dar mais celeridade, melhorar o fluxo de informações e identificar alterações que possam representar redução de custo nas operações do nosso Plano.

7.6. Carteirinhas Digitais

Visando oferecer maior agilidade e facilitar o atendimento ao beneficiário, passamos a disponibilizar em nosso site a carteirinha digital, uma alternativa para quem não está com a carteirinha física no momento do atendimento. O dispositivo pode ser impresso ou salvo diretamente em smartphone e contém os mesmos dados do modelo convencional.

Mais do que uma ferramenta tecnológica capaz de facilitar o atendimento ao associado, as carteirinhas digitais são uma solução para os beneficiários que acabam de entrar no plano e ainda não receberam o documento. O dispositivo digital também pode representar economia à operadora, dado o custo dos cartões físicos.

7.7. Intensificação da Comunicação com o Associado

Desde a inauguração de nosso novo site, em dezembro de 2018, e com a reformulação do setor de Comunicação, a Casembrapa passou a disponibilizar mais informações a seus associados, por meio de comunicados enviados por e-mail, publicações no portal da internet e até a organização de eventos para promoção e prevenção à saúde.

A Comunicação também atuou como suporte técnico para outros setores, sendo importante na elaboração, execução e acompanhamento de atividades junto aos beneficiários e também ao Conselho de Administração e à direção da Embrapa.

Foram confeccionados informativos para uso consciente do Plano, material para promoção e prevenção à saúde e comunicados sobre serviços e procedimentos da Casembrapa.

Um dos destaques foi a realização do evento “Viver É Mais – Estimular a Mente Faz Bem ao Corpo”, na sede da Embrapa, em comemoração pelo “Dia do Embrapiano”. Na oportunidade, o público teve acesso a orientações, exames, palestras e outras atividades em benefício da saúde.

7.8. Benthmarking

Adotamos como procedimento padrão a busca por conhecer melhor as práticas utilizadas por empresas que atuam no mesmo setor de atividade que a Casembrapa, a fim de promover o aprimoramento do nosso trabalho. Fizemos visitas a operadoras de saúde, em especial as de autogestão, para a implementação e melhoria de processos, produtos e serviços que ajudem a manter a sustentabilidade do Plano.

7.9. Participação no Plano de Desligamento Incentivado (PDI)

Durante todo o processo, estivemos presentes informando aos associados sobre a possibilidade de permanência no plano mesmo após a saída da Embrapa. Produzimos material e ministramos palestras falando sobre o direito de quem aderisse ao PDI de se manter como beneficiário do plano de saúde, junto com o grupo familiar.

A ação pela manutenção do plano de saúde àqueles que aderiram ao PDI foi essencial para manter a carteira de associados e garantir a sustentabilidade da Casembrapa. Esse fator foi primordial para que também colocássemos os setores de Atendimento e Cadastro à disposição dos empregados da Embrapa para esclarecimento de dúvidas e realização dos processos necessários.

7.10. Implantação de gestão de custos

Com a implantação da revisão de nossos processos em busca do aperfeiçoamento das rotinas, no exercício de 2019 demos ênfase ao trabalho assistencial e a duas grandes mudanças. A primeira se refere ao aprofundamento da auditoria de contas médicas, enquanto a segunda diz respeito ao acompanhamento minucioso das solicitações de compra de Órteses Próteses e Materiais Especiais – OPME. No primeiro processo, tivemos a análise de **1.136** contas hospitalares verificadas no próprio hospital, antes do envio da nota fiscal à Casembrapa. Como resultado, tivemos uma economia de **R\$ 1.719.529,18**, o que representou **11,40%** do valor previsto inicialmente.

Auditoria *In Loco* – ano 2019

Mês	Nº RAH	Apresentado	Glosa	Glosa Não Acatada	Liberado	% Glosa	Erro Limpeza
janeiro	146	R\$ 1.999.420,24	R\$ 228.760,52	R\$ 20.752,19	R\$ 1.770.659,72	11,44%	R\$ 9.088,12
fevereiro	71	R\$ 884.328,44	R\$ 92.854,03	R\$ 9.948,19	R\$ 791.474,41	10,50%	R\$ 3.367,74
março	61	R\$ 516.507,07	R\$ 71.279,49	R\$ 7.175,54	R\$ 445.227,58	13,80%	R\$ 1.537,16
abril	131	R\$ 1.873.854,36	R\$ 267.992,04	R\$ 8.346,66	R\$ 1.605.862,32	14,30%	R\$ 6.431,21
maio	94	R\$ 1.031.388,48	R\$ 124.420,13	R\$ 8.983,02	R\$ 906.968,35	12,06%	R\$ 7.395,19
junho	85	R\$ 854.807,14	R\$ 97.645,85	R\$ 5.818,96	R\$ 757.161,29	11,42%	R\$ 1.159,54
julho	118	R\$ 2.433.020,35	R\$ 232.394,42	R\$ 14.438,36	R\$ 2.200.625,93	9,55%	R\$ 9.104,15
agosto	97	R\$ 1.209.550,47	R\$ 186.459,26	R\$ 13.114,04	R\$ 1.023.091,21	15,42%	R\$ 4.626,97
setembro	77	R\$ 1.072.592,97	R\$ 128.428,78	R\$ 8.908,17	R\$ 944.164,19	11,97%	R\$ 3.405,04
outubro	140	R\$ 1.785.204,38	R\$ 172.296,87	R\$ 43.025,84	R\$ 1.612.907,51	9,65%	R\$ 2.238,17
novembro	66	R\$ 685.242,90	R\$ 56.875,82	R\$ 25.848,93	R\$ 628.367,08	8,30%	R\$ 1.283,85
dezembro	50	R\$ 740.377,75	R\$ 60.121,97	R\$ 30.917,83	R\$ 680.255,78	8,12%	R\$ 1.247,64
Total	1136	R\$ 15.086.294,55	R\$ 1.719.529,18	R\$ 197.277,73	R\$ 13.366.765,37	11,40%	R\$ 50.884,78

Na rotina de auditoria interna (análise que ocorre após a chegada das despesas médicas), neste exercício foram analisados **2.182** casos, que totalizaram **R\$ 21.990.470,15** de custo. Desse valor, em um montante de **R\$ 523.271,61** não foi aprovado o pagamento em virtude de desacordo com as autorizações prévias ou por não atenderem os protocolos do contrato entre a Casembrapa e o prestador.

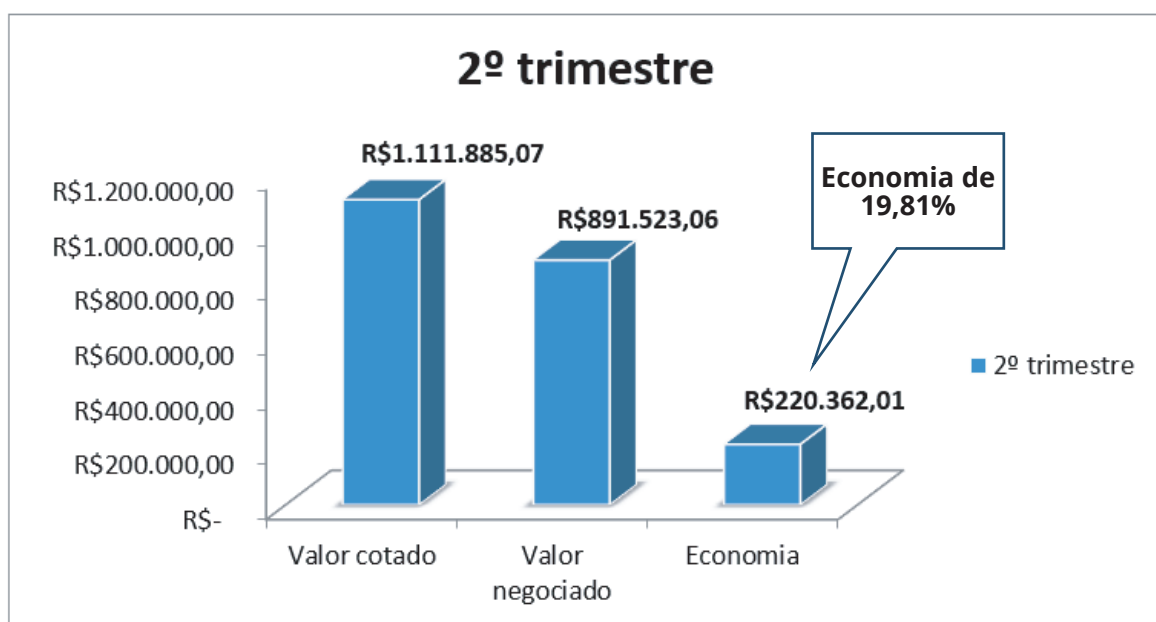
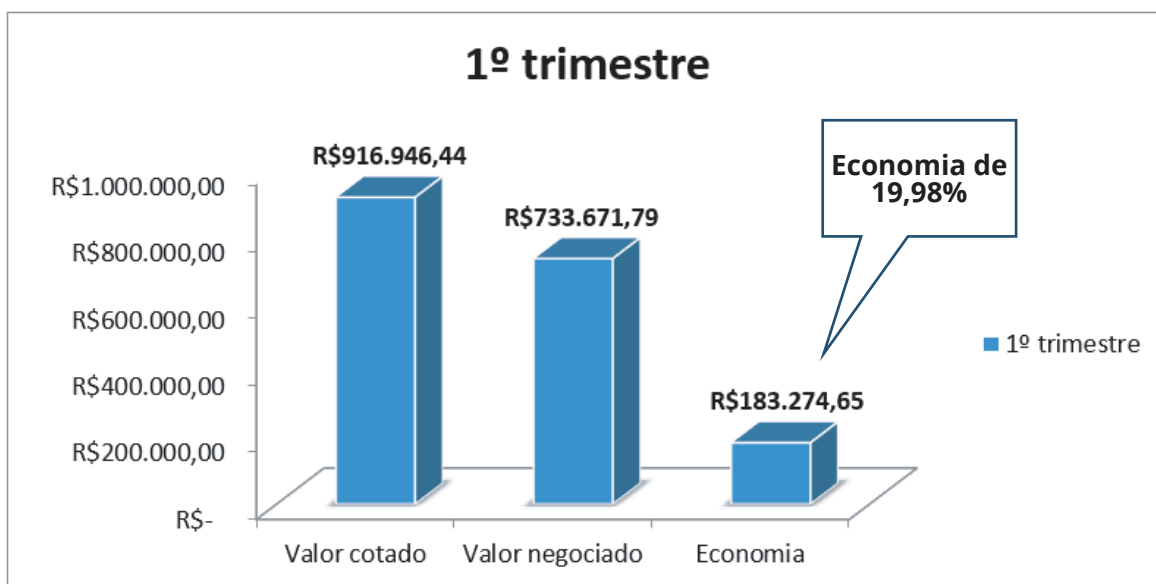
Análise Interna de Faturas 2019

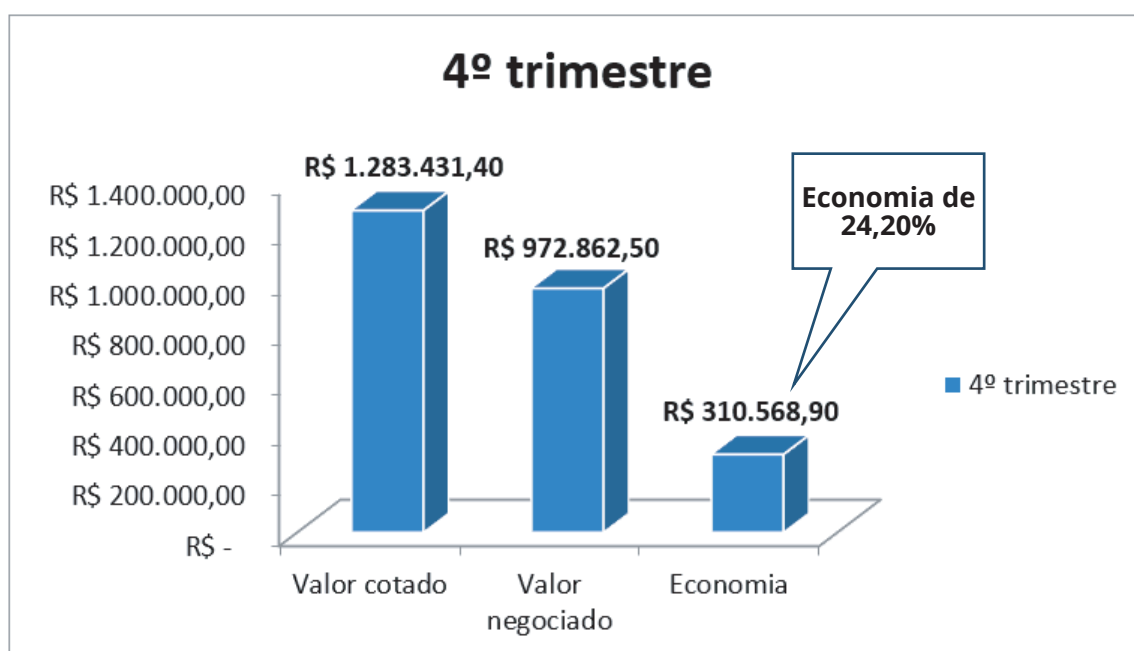
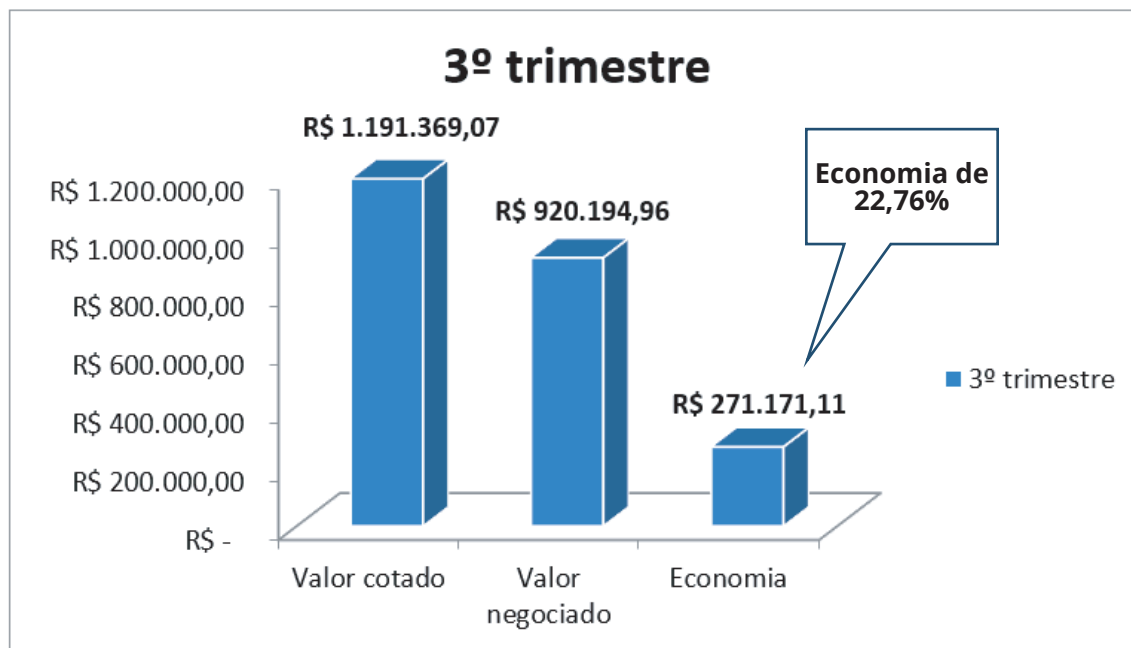
Mês	Nº Processos	Mês	Guias	Apresentado	Glosa	Liberado	% Glosa
Janeiro	198	Janeiro	3.350	R\$ 2.228.394,41	R\$ 48.540,93	R\$ 2.179.853,48	2,18%
Fevereiro	197	Fevereiro	3.222	R\$ 2.578.049,62	R\$ 52.335,70	R\$ 2.525.713,92	2,03%
Março	166	Março	2.466	R\$ 1.595.257,01	R\$ 29.645,17	R\$ 1.565.611,84	1,86%
Abril	248	Abril	3.820	R\$ 2.084.111,85	R\$ 37.698,50	R\$ 2.046.413,35	1,81%
Maio	192	Maio	2.996	R\$ 1.876.928,62	R\$ 49.967,25	R\$ 1.826.961,37	2,66%
Junho	265	Junho	4.848	R\$ 2.574.181,25	R\$ 95.801,59	R\$ 2.478.379,66	3,72%
Julho	182	Julho	3.320	R\$ 1.579.811,69	R\$ 44.556,20	R\$ 1.535.255,49	2,82%
Agosto	156	Agosto	2.880	R\$ 1.678.093,80	R\$ 52.192,48	R\$ 1.625.901,32	3,11%
Setembro	178	Setembro	2.976	R\$ 1.657.612,94	R\$ 34.370,42	R\$ 1.623.242,52	2,07%
Outubro	158	Outubro	2.574	R\$ 1.457.916,15	R\$ 26.023,38	R\$ 1.431.892,77	1,78%
Novembro	109	Novembro	1.787	R\$ 1.071.688,45	R\$ 18.214,08	R\$ 1.053.474,37	1,70%
Dezembro	133	Dezembro	2.455	R\$ 1.608.424,36	R\$ 33.925,91	R\$ 1.574.498,45	0,00%
TOTAL	2182	TOTAL	36694	21.990.470,15	523.271,61	21.467.198,54	2,38%

Outro processo construído no exercício de 2019 foi o referente à aquisição de OPME diretamente pela Casembrapa. Recebemos **429** solicitações no ano, uma média de **35,75** pedidos por mês, totalizando um custo de **R\$ 4.503.631,98**. Com nossa intervenção e habilidade de negociação, reduzimos a cotação para **3.518.252,31**, resultando em um custo evitado de **R\$ 985.379,67** (equivalente a **21,88%** de economia).

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. Assim, conseguimos disponibilizar uma assistência em saúde de ponta com atenção à sustentabilidade de nossa operadora

Comparativo – Valor Cotado x Valor Negociado:





8. Principais investimentos realizados

8.1. Aplicações Financeiras

As aplicações financeiras necessárias para cobrir as provisões técnicas exigidas pela ANS são realizadas em conformidade com as Resoluções Normativas nº 392 e nº 393, ambas 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 2019 com um total de **R\$ 22.417.694,05** em aplicações junto à ANS.

No último ano, a Casembrapa também realizou aplicações financeiras na modalidade de investimento CDC, junto ao Banco do Brasil. Este recurso somou a quantia de **R\$ 39.243.667,86**. O total de aplicações ao longo exercício atingiu o valor de **R\$ 61.661.361,91** considerado um excelente resultado financeiro.

9. Perspectivas para 2020

Após um ano de tantas transformações, o objetivo da Diretoria Executiva é manter a Casembrapa no rumo da eficiência, cumprindo seu papel enquanto plano de assistência em saúde, aperfeiçoando seus serviços e práticas e avançando na busca pela excelência em atendimento com sustentabilidade.

Daremos início a um programa de incentivo à Atenção Primária à Saúde (APS), com orçamento próprio para a realização de ações preventivas e para atendimento específico a indivíduos e comunidades.

O processo de aquisição do novo sistema de gestão, mais adequado às nossas necessidades, também entra em fase de conclusão. Com a entrada em operação, a expectativa é de melhoria em nosso fluxo de informações.

O ano marca também a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), que terá impacto direto na nossa atuação. Já estamos nos preparando para adequação a essa nova legislação. Uma de nossas ações é a contratação do serviço de compliance para verificar nossos processos que necessitam ser fortalecidos, evitando assim a vulnerabilidade de nossas ações.

Terminamos 2019 com resultados expressivos e a saúde financeira do Plano em equilíbrio. Com a perspectiva de ainda mais melhorias, com a implantação de um novo sistema de gestão e o aprimoramento dos nossos processos, a perspectiva que se desenha é de um 2020 com mais crescimento e sustentabilidade. Vamos nos manter firmes neste caminho, sempre em conjunto com o CAD, para conquistarmos ainda mais e oferecermos a melhor assistência em saúde para todos os nossos associados.

Brasília, 28 de fevereiro de 2020.

ALAN AUGUSTO DOS REIS

PRESIDENTE

CPF: 552.951.261-53

MARCIA CRISTINA DE FARIA

DIRETORA ADMINISTRATIVA

CPF: 544.476.666-34