

# Relatório de administração

CNPJ: 33.719.485/0001-27

Em 2021, a pandemia da Covid afetou a saúde de muitos brasileiros, mudou a forma de nos relacionarmos, as nossas rotinas e a nossa vida de forma geral. A CASSI, como operadora de autogestão em saúde, trabalhou forte, nesse cenário, para que nenhum associado deixasse de ser assistido, ofertando serviços cada vez mais eficientes, práticos e resolutivos em cumprimento do nosso propósito que é “Cuidar da saúde do participante em todas as fases da sua vida”.

Realizamos, de forma tempestiva, remoções dos casos mais graves, ampliamos os serviços de telemedicina, proporcionando maior conforto e segurança aos participantes, aprimoramos os serviços prestados pelas nossas CliniCASSI, com a implantação de linhas de cuidado e expansão da oferta da Atenção Primária à Saúde, dentre outros.

Trabalhamos em 2021 sempre com foco na melhoria do atendimento, desenvolvendo e implantando ações de gestão voltadas para o aprimoramento contínuo da experiência dos participantes, pois acreditamos que um atendimento memorável faz toda a diferença.

Além disso, olhamos para o futuro da nossa operadora com uma visão inovadora e transformadora, alinhando nossos processos e soluções tecnológicas às melhores práticas do mercado.

A transformação digital e a inovação estão, cada vez mais, presentes no nosso dia a dia, trazendo mais facilidade e integrando pessoas e sistemas, de forma rápida e prática. Em 2021, desenvolvemos iniciativas importantes nesse segmento como, a reestruturação tecnológica, que abordou a integração dos canais de atendimento, avaliação para modernização do nosso *software* de saúde, implantação de um modelo de *analytics* e a revisão organizacional da área de Tecnologia da Informação.

Além disso, buscamos conhecer soluções desenvolvidas por *startups* do mercado de saúde e a sua aderência às necessidades da CASSI e de seus participantes, como forma de acelerar as nossas transformações.

Revisamos a nossa estratégia corporativa para 2022/2026, tendo como direcionadores os quatro pilares estratégicos que abordam os principais temas da Instituição (acolhimento memorável, transformação digital, aumento de receitas e otimização de recursos). Redefinimos os objetivos que pretendemos alcançar, de forma a proporcionar um atendimento memorável, apoiado por uma comunicação

mais próxima, aliada à nossa estratégia de saúde e à sustentabilidade da CASSI. Para dar suporte à nossa estratégia, estamos implantando um novo modelo organizacional na CASSI, com melhorias voltadas para a experiência do participante, inovação em saúde, negociação com os principais prestadores de saúde e adequação das nossas Unidades às necessidades dos nossos participantes.

Investimos no aprimoramento dos nossos serviços de assistência à saúde, com revisão da Lista de Medicamentos e Materiais Abonáveis da CASSI (Limaca), a migração do Programa de Assistência Farmacêutica (PAF) para a modalidade de reembolso, sempre olhando para o bem-estar, a qualidade e a melhoria da saúde dos nossos associados.

Tudo que fizemos em 2021 só foi possível devido à estabilidade financeira da nossa Caixa de Assistência com a aprovação do novo Estatuto em 2019, que trouxe condições favoráveis à implementação de ações importantes e necessárias para o aperfeiçoamento dos nossos serviços.

Em 2021, o nosso Resultado Líquido apresentou superávit na ordem de R\$ 353,4 milhões, mesmo influenciado pela combinação de elevados índices de internação e de procedimentos relacionados à Covid e pelo aumento do volume de atendimentos, exames e procedimentos eletivos. Isso se deu não só pelo retorno do uso do plano em níveis pré-pandêmicos, mas também pela retomada de cirurgias eletivas represadas na pandemia.

As Reservas Financeiras Brutas cresceram 15,7%, saindo de R\$ 3,29 bilhões em 2020 para R\$ 3,81 bilhões em 2021. Esse crescimento foi influenciado, sobretudo, pelo superávit obtido pela Operadora no ano e pelo melhor resultado dos investimentos, que devem continuar se beneficiando com a elevação da taxa Selic, contribuindo positivamente para os resultados nos próximos períodos. Desse montante, cerca de R\$ 2,45 bilhões referem-se ao Plano de Associados, R\$ 1,30 bilhão ao CASSI Família e R\$ 6,0 milhões ao novo Plano lançado pela Operadora em 2021, o CASSI Essencial.

Assim, percebemos 2021 como um ano produtivo e de início de reconstrução face à estabilidade financeira. Projetamos 2022 como desafiador para a CASSI, tendo em vista seu novo olhar para a excelência no atendimento ao associado e para a transformação digital, de forma a garantir sustentabilidade e perenidade à Instituição por longo prazo.