

Inclusão social, mudanças em processos para possibilitar uma visão 360° da jornada do participante e ampliação na oferta de serviços de saúde marcaram 2023 na CASSI.

## Conferências Cidadãs

Começamos a construir a Política de Relacionamento com as Pessoas com Deficiência. Ouvimos participantes e profissionais de saúde para levantar necessidades e iniciativas voltadas à inclusão, à promoção da saúde e à melhoria da qualidade de vida dessa população. Ao promover as Conferências Cidadãs em todas as unidades da federação, não apenas vamos elaborar uma política aderente às necessidades concretas desse público, mas reafirmamos o nosso compromisso da participação social na CASSI.

## Participante no centro

Concluímos a implementação da nova ferramenta de gestão de relacionamento com nossos participantes (CRM, do inglês *Customer Relationship Management*), que possibilitou integrar em um mesmo ambiente todos os canais de relacionamento. Isso permite responder de forma mais rápida e eficiente, enxergar mais facilmente as necessidades dos participantes e se antecipar a elas, identificar e corrigir problemas com maior velocidade e, assim, aprimorar os serviços oferecidos. Nessa linha, a Central CASSI, canal de atendimento 24 horas, também criou um modelo de atuação buscando excelência no relacionamento e alcançou 80% de resolutividade no primeiro contato, percentual acima do mercado. Outro fato que reflete o esforço na melhoria dos serviços foi o destaque obtido pelo app CASSI, o mais bem avaliado entre os aplicativos de operadoras de saúde na Apple Store e o segundo melhor na Google Play.

## Transformação digital

Implementamos o uso de inteligência artificial para autorização de procedimentos, adotamos biometria (reconhecimento facial ou digital) e implantamos a dupla autenticação para acessar serviços logados. Também investimos na simplificação das interações no ambiente digital, na manutenção e estabilidade dos sistemas e na ampliação das opções de autosserviço. Tudo isso permite um atendimento mais ágil e confere maior integridade e confidencialidade aos dados, gerando uma experiência digital ainda mais segura para os participantes.

## Proximidade com associados

Buscamos maior proximidade com os associados, intensificando a presença da CASSI em eventos promovidos pelo Banco do Brasil e entidades representativas dos funcionários. Participamos de todas as posses de novos funcionários BB realizadas em 2023, estimulando a adesão ao Plano de Associados e orientando sobre benefícios. Com isso, 90% dos que tomaram posse no Banco no ano aderiram à CASSI, resultando no ingresso de 2,5 mil associados e dependentes. Ampliamos a oferta de planos para familiares, com o lançamento do CASSI Vida Porto Alegre, o décimo primeiro dessa linha de planos regionais, com mensalidades mais acessíveis. Essas ações, associadas a contatos com participantes com planos cancelados por inadimplência e à negociação de dívidas, aumentaram a retenção e reduziram a quantidade de cancelamentos em relação a 2022.

## Rede de atendimento

A quantidade de prestadores credenciados cresceu 10% em comparação com o ano anterior, sendo que mais da metade dos 2,3 mil novos credenciamentos ocorreu em cidades com dificuldade de rede. O percentual de municípios com participantes que contam com rede credenciada subiu para 81,95%. Importante ressaltar que esses municípios concentram 96% da população assistida.

## Atenção Primária à Saúde

Outro avanço foi a ampliação dos serviços de Atenção Primária à Saúde (APS). Concluímos a reforma e ampliação da CliniCASSI Brasília e realocização da CliniCASSI Fortaleza, que contam com espaços mais adequados, acolhedores e com aumento da capacidade de atendimento. Outras obras de melhoria das CliniCASSI iniciaram em 2023 e devem ser concluídas no primeiro semestre de 2024: São Luís (MA), Copacabana (RJ), Belém (PA), São Paulo (SP). A oferta de APS também foi ampliada na modalidade de atendimento remoto, por chamada de vídeo, opção encontrada para dar acesso à atenção primária a 138 mil participantes que vivem em cidades onde não há estruturas físicas para atendimento presencial de APS.

Avançamos ainda no conhecimento epidemiológico, com a produção de estudos detalhados das principais causas de adoecimento da população assistida. Isso permite analisar com mais precisão as necessidades para adequar a oferta de serviços e entender a relação entre os casos de maior complexidade, relacionados especialmente aos doentes crônicos, e as despesas assistenciais. Os resultados apontam, por exemplo, os gastos evitados no monitoramento dos participantes com doenças crônicas, para controle dos eventuais agravos. Com a ampliação da população assistida pela APS, será possível reduzir o risco de agravamento das condições de saúde e ter menor impacto nas despesas com internação e procedimentos de maior complexidade que elevam o custo assistencial.

Esse é um dos desafios da CASSI onde a população a partir de 60 anos, faixa em que as demandas por serviços de saúde aumentam, representa mais de 30% da carteira, enquanto o percentual médio de pessoas com mais de 60 anos, no mercado de saúde, é de 15%. A avaliação do risco populacional, portanto, nos permite enfrentar de forma mais inteligente essa realidade, ter maior previsibilidade de despesas e buscar iniciativas que contribuam para o equilíbrio financeiro.

## Resultados

Em 2023, as despesas assistenciais somaram R\$ 6.866 milhões, um aumento de 6,5% em relação ao ano anterior, especialmente pelo incremento dos gastos no Plano de Associados, que tiveram um acréscimo de R\$ 299 milhões em relação a 2022. Isso levaria a CASSI a um déficit de R\$ 448 milhões em 2023, evitado pelo ingresso de receitas extraordinárias. A mais significativa em termos de valores foi o entendimento para o pagamento de contribuições patronais sobre reclamatórias trabalhistas, devidas desde 2010 pelo Banco do Brasil. A conclusão da apuração dos valores, por meio de estudo técnico realizado por profissionais da Caixa de Assistência e do BB em 2023, apurou o montante a ser repassado para a CASSI em R\$ 339,5 milhões, já provisionados no BB e na CASSI. Com esse entendimento e outros eventos não recorrentes, fechamos o ano com superávit de R\$ 20 milhões.

Nas páginas a seguir apresentamos a explicação detalhada das receitas e despesas e os principais atos da gestão da Caixa de Assistência ao longo do ano.

O ano de 2024 será igualmente desafiador para a CASSI, que está elaborando um Plano de Sustentabilidade, a exemplo do que foi construído em 2023, com ações de gestão para promover o contínuo equilíbrio econômico-financeiro da operadora e a adoção de ações emergenciais, em caso de acionamento da contingência financeira, visando garantir a atenção integral à saúde dos beneficiários. É importante ressaltar que o consumo de reservas constituídas nos primeiros anos do modelo de custeio vigente já era previsto no atual momento, até a elaboração de um novo modelo. E, mesmo com esse consumo, a CASSI fechou 2023 contando com mais de R\$ 1,3 bilhão em reservas livres, superiores aos ativos garantidores exigidos pela ANS.

Em cumprimento ao que determina o inciso III do Artigo 11 da Lei nº 9.613, de março de 1998, CASSI declara não ter havido, em 2023, ocorrências de operações suspeitas a serem informadas ao COAF.

**Claúdio Fortes Said**  
Presidente

**Hugo Pena Brandão**  
Diretor de Administração  
e Finanças

**Carlos Emílio Flesch**  
Diretor de Planos de Saúde e  
Relacionamento com Clientes

**Fernando Amaral Baptista Filho**  
Diretor de Risco Populacional,  
Saúde e Rede de Atendimento