

RELATÓRIO DE ADMINISTRAÇÃO 2020

1. Mensagem da Administração

O ano de 2020 foi um período mundialmente atípico devido à chegada da pandemia de Covid-19. A confirmação de circulação do novo coronavírus entre a população propiciou que medidas rígidas de isolamento social fossem tomadas pelo governo. A partir de então tivemos de reaprender, reinventar e nos adaptar às mudanças inerentes ao novo vírus. “Adaptação” foi o nosso lema em 2020, pois ninguém estava preparado para lidar com uma situação tão extraordinária como esta vivenciada nos últimos meses.

Apesar de todas as dificuldades durante o período de isolamento social, a Casembrapa não deixou de prestar atendimentos, orientações e esclarecimentos aos seus beneficiários. Nos esforçamos ao máximo para garantir toda assistência e segurança necessária aos beneficiários, viabilizando teleconsultas e fazendo o acompanhamento da situação de saúde daqueles que testaram positivo para a Covid-19.

Mesmo enfrentando essa difícil situação, logramos êxito em vários momentos do ano, conseguimos efetivar a contratação de um novo sistema de gestão, o qual vai possibilitar maior organização e controle dos processos internos e maior aproveitamento dos recursos existentes. Conquistamos o encerramento oficial da TAOEF pela ANS. Com a constatação do equilíbrio econômico-financeiro comprovado por estudos atuariais, além do fato de a mensalidade não ter sofrido reajuste, houve também a isenção de coparticipação para os procedimentos de quimioterapia, radioterapia, diálise e hemodiálise, que onerava bastante o custo em coparticipações dos beneficiários. Após dez meses de vacância do cargo da presidência, em fevereiro tivemos a efetivação do então Diretor Financeiro, Alan Augusto dos Reis, como presidente, e em 14 de maio Eurípedes Rosa do Nascimento Júnior tomou posse como Diretor Financeiro, data em que, finalmente, a Diretoria Executiva da Casembrapa foi recomposta.

Em novembro de 2020 foi findado o mandato da Diretora Administrativa, Márcia Cristina de Faria. Em 18 de dezembro, menos de um mês depois, o sr. Carlos Alberto Honorato da Silva tomou posse como o novo Diretor Administrativo da Casembrapa.

Além dessas conquistas, também tivemos a adoção da Carteirinha 100% digital, que trouxe mais conforto, praticidade e segurança aos nossos associados, já que neste período a orientação é de evitar todo e qualquer contato físico.

Este documento registra, de forma resumida, as atividades desenvolvidas pela operadora no exercício de 2020. Aqui serão abordadas as principais atividades operacionais, administrativas, contábeis e financeiras e quais foram as ações implementadas que nos levaram aos resultados obtidos.

Alan Augusto dos Reis
Presidente

Carlos Alberto Honorato da Silva
Diretor Administrativo

Euripedes Rosa no 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.

Com o 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 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.

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 as partes destes indicadas 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.

4. Perfil da Carteira

A Casembrapa encerrou 2020 com uma carteira composta por 23.320 beneficiários, conforme detalhamento a seguir:

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA

	Ativos	Aposentados	Total
Titular	6.887	2.788	9.675
Dependente	11.334	2.311	13.645
TOTAL	18.221	5.099	23.320

Composição da Carteira por faixa etária*:

Faixa Etária	Titular	Dependente	Total por Faixa
0 a 18	0	5.100	5.100
19 a 23	4	1.344	1.348
24 a 28	9	77	86
29 a 33	92	224	316
34 a 38	599	637	1.236
39 a 43	1.041	919	1.960
44 a 48	1.043	884	1.927
49 a 53	1.137	948	2.085
54 a 58	1.368	1.134	2.502
59 +	4.382	2.378	6.760
TOTAL	9.675	13.645	23.320

Composição da Carteira por Região e Estado:

Região Nordeste	
Alagoas	121
Bahia	690
Ceará	917
Maranhão	162
Paraíba	560
Pernambuco	1.015
Piauí	674
Rio Grande do Norte	86
Sergipe	514
TOTAL	4.739

Região Norte	
Acre	320
Amapá	236
Amazonas	621
Pará	994
Rondônia	322
Roraima	235
Tocantins	243
TOTAL	2.971

Região Centro-Oeste	
Distrito Federal	4.635
Goiás	982
Mato Grosso	243
Mato Grosso do Sul	1.215
TOTAL	7.075

Região Sudeste	
Espírito Santo	19
Minas Gerais	1.631
Rio de Janeiro	1.075
São Paulo	1.650
TOTAL	4.375

Região Sul	
Paraná	1.262
Rio Grande do Sul	2.296
Santa Catarina	602
TOTAL	4.160

5. Perfil da Rede Credenciada

Durante o ano de 2020 os beneficiários da Casembrapa contaram com 1.607 pontos de atendimentos espalhados pelo Brasil. A distribuição dos prestadores de serviços por estado e região no final de 2020 era a seguinte:

Rede Credenciada	
Centro-Oeste	381
Nordeste	389
Norte	240
Sudeste	339
Sul	258
TOTAL	1.607

6. Perfil de Utilização

Apresentamos a seguir a utilização do plano pelos nossos beneficiários ao longo de 2020.

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 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, 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 633%.

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	29,93	31,98	11,40	14,89	6,18	8,17	13,54	12,04	6,44	134,57
19 - 23	32,41	58,75	9,10	22,14	9,36	29,14	18,80	45,41	7,50	232,62
24 - 28	35,88	79,62	10,05	31,08	7,10	64,75	36,54	33,37	5,21	303,59
29 - 33	47,98	106,13	12,60	38,47	2,63	67,59	38,38	43,86	23,44	381,09
34 - 38	44,05	109,57	15,10	36,02	4,03	50,74	37,04	66,23	21,76	384,55
39 - 43	42,68	112,22	14,74	36,77	4,51	37,83	25,21	51,18	16,51	341,63
44 - 48	44,22	109,49	12,99	43,06	4,87	35,40	25,38	68,55	18,76	362,72
49 - 53	45,54	114,72	15,25	58,26	6,66	42,53	35,98	142,98	30,16	492,09
54 - 58	47,55	116,68	15,61	75,02	13,86	42,51	38,30	124,73	30,88	505,14
59 +	54,01	137,74	20,81	131,56	19,85	68,73	88,41	250,19	80,63	851,92

(*) dados de 20/08/2020

7. Ações Adotadas em 2020

Com o intuito de prestar eficiência e maior agilidade nos processos da Casembrapa, para que os nossos beneficiários, diante de um cenário por vezes incerto, recebessem todo o suporte necessário, foram realizadas ações de melhorias como contratações terceirizadas, remanejamento do quadro de funcionários, digitalização das carteirinhas, dentre outras ações que serão demonstradas a seguir.

7.1. Novo Sistema de Gestão

Em busca de melhores práticas de mercado e idealizando atingir satisfatoriamente os objetivos da operadora, a Casembrapa finalizou o processo de compra do novo sistema de gestão – HRP Salutis.

Com a implantação do novo sistema será possível a integração entre as áreas contábil, financeira e operacional, o aperfeiçoamento dos controles e a segurança das informações, facilitar o cumprimento das obrigações dos órgãos fiscalizadores e disponibilizar um conjunto de informações e relatórios que irão subsidiar o núcleo estratégico da operadora nas tomadas de decisões.

Durante todo o segundo semestre de 2020, a equipe da Casembrapa reuniu esforços para a realização de treinamentos e customizações do novo sistema. A expectativa é que a implantação ocorra ainda no primeiro semestre de 2021.

7.2. Plano Família

Após estudo iniciado em 2019 sobre a viabilidade da criação de um plano família, no qual os beneficiários titulares teriam 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, trinotos, 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.

Está em processo de discussão um novo estatuto social com previsão para criação de novos produtos. Também estão sendo propostas outras atualizações que visam a adequação à legislação vigente.

7.3. 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 em maio de 2019 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.

Em junho de 2020 recebemos da ANS um ofício informando sobre o arquivamento da TAOEF em função do cumprimento dos procedimentos de adequação econômico-financeiros estabelecidos pela agência.

7.4. Manutenção do Modelo de Custeio sem Necessidade de Reajuste

Ações de gestão da Diretoria Executiva possibilitaram que o modelo de custeio do plano fosse mantido e assim não foi preciso aplicar reajuste em 2019 e em 2020.

Com a constatação do equilíbrio econômico-financeiro comprovado por estudos atuariais e com a manutenção dos valores da mensalidade, também foi possível isentar de coparticipação alguns procedimentos de alto custo (quimioterapia, radioterapia, diálise e hemodiálise), que oneravam bastante o custo em coparticipações dos beneficiários.

Entre as decisões que trouxeram a operadora ao equilíbrio financeiro estão o próprio reajuste ocorrido em 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 intensificação de auditoria técnica in loco no Distrito Federal, com economia de 15% com os gastos de internação, e a auditoria nas contas médicas, que trouxe redução bastante significativa dos custos.

Essas e outras novas ações terão continuidade em 2021, para que o plano continue sustentável e oferecendo o melhor atendimento para nossos associados.

7.5. Otimização dos Processos

Com a adoção do trabalho em home office por durante praticamente todo o ano de 2020, a Casembrapa conseguiu otimizar vários processos internos na obtenção de resultados de gestão mais satisfatórios e consequentemente fazer a entrega dos atendimentos aos associados sem perder a qualidade. As tramitações de documentos passaram a ser 100% digitais, ação que possibilitou redução com custos de impressão e agilidade na execução das atividades. Também houve adequações e mudanças na organização dos trabalhos em alguns setores.

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.

7.6. Carteirinhas Digitais



Com o objetivo de oferecer mais 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 novidade serviu ainda para as carteirinhas da rede reciprocidade CASSI, que também foram disponibilizadas apenas no formato digital aos nossos beneficiários.

Essa ação também trouxe grande economia de recursos, tanto financeiros quanto de mão-de-obra, pelo fato de não ter sido necessário realizar a separação manual das carteirinhas, por beneficiário/dependentes e por localidade, como nos anos anteriores.

7.7. Intensificação da Comunicação com o Associado

No ano de 2020 fizemos a contratação de uma nova empresa para a criação de um site mais interativo e que fornecesse mais liberdade de criação para o setor de Comunicação. O novo portal entrou no ar em outubro, oferecendo maior autonomia à Casembrapa para a disponibilização de informações aos associados por meio de publicações diretas na página.

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 e à direção da Embrapa.

Foram confeccionados informativos e esclarecimentos sobre a pandemia, a extensão de coberturas obrigatórias disponibilizadas pela ANS em virtude do novo coronavírus e os procedimentos de segurança adotados pela Casembrapa durante o distanciamento social determinado pelas secretarias de Saúde dos estados.

7.8. Dimensionamento da Rede Credenciada

No segundo semestre de 2020, a Casembrapa iniciou o dimensionamento da sua rede credenciada. Esta ação possibilitará à operadora um melhor gerenciamento, visando a utilização otimizada 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.

Na primeira etapa do dimensionamento foi identificado que 523 prestadores de serviços não realizavam atendimentos há mais de 24 meses. Dessa forma optamos por retirar esses prestadores da rede credenciada, uma vez que não prejudicaria a suficiência da rede nas regiões.

A inativação dos prestadores foi feita somente após tentativa de contato. Todos foram notificados diversas vezes, mas nenhum deles respondeu às solicitações encaminhadas.

A próxima etapa do dimensionamento, previsto para o primeiro semestre de 2021, será a identificação de lacunas e excesso na oferta de serviços da rede credenciada por especialidade. Após esse trabalho, será possível realizar adequação/racionalização da rede de prestadores, de forma a atender às reais necessidades mapeadas de cada região, por meio de novos credenciados e/ou descredenciamentos justificados.

7.9. Monitoramento dos Processos Junto à ANS

Foi intensificado pela Casembrapa o monitoramento dos processos e do calendário de obrigações junto à Agência Reguladora. Em 2020, tivemos uma redução em 36% no número de reclamações de beneficiários junto à ANS (via NIP). Em todas as manifestações registradas, a ANS acatou satisfatoriamente a resposta da Casembrapa inativando as queixas junto ao seu sistema.

Diante do quadro satisfatório, em 2020 não foram imputados processos administrativos e/ou multas para a operadora.

7.10. Gestão dos Custos Assistenciais

Em 2020 tivemos um total de 639 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\$ 1.270.387,74 para a Casembrapa, representando 12,40% de redução no valor apresentado inicialmente.

Auditoria In loco

Mês	Nº RAH	Apresentado	Glosa	Glosa Não Acatada	Liberado	% Glosa	Erro Limpeza
janeiro	108	R\$ 1.240.322,28	R\$ 171.006,25	R\$ 14.661,72	R\$ 1.069.316,03	13,79%	R\$ 14.643,41
fevereiro	56	R\$ 587.787,09	R\$ 39.557,14	R\$ 13.135,04	R\$ 548.229,95	6,73%	R\$ 1.211,52
março	21	R\$ 300.469,16	R\$ 47.820,51	R\$ 1.621,83	R\$ 252.648,65	15,92%	R\$ 1.167,80
abril							
maio							
junho	21	R\$ 290.345,22	R\$ 24.840,44	R\$ 1.611,04	R\$ 265.504,78	8,56%	R\$ 1.376,94
julho	69	R\$ 1.150.895,42	R\$ 100.117,79	R\$ 28.275,12	R\$ 1.050.777,63	8,70%	R\$ 4.093,48
agosto	71	R\$ 1.468.322,30	R\$ 180.911,03	R\$ 24.789,91	R\$ 1.287.411,27	12,32%	R\$ 3.881,16
setembro	75	R\$ 1.241.307,27	R\$ 140.815,83	R\$ 9.505,90	R\$ 1.100.491,44	11,34%	R\$ 3.092,01
outubro	66	R\$ 1.189.275,89	R\$ 100.118,92	R\$ 14.794,98	R\$ 1.089.156,97	8,42%	R\$ 4.497,10
novembro	91	R\$ 1.570.581,46	R\$ 251.476,83	R\$ 2.324,59	R\$ 1.319.104,63	16,01%	R\$ 17.286,02
dezembro	61	R\$ 1.208.979,00	R\$ 213.723,00	R\$ 97,38	R\$ 995.256,00	17,68%	R\$ 2.596,33
Total	639	R\$ 10.248.285,09	R\$ 1.270.387,74	R\$ 110.817,51	R\$ 8.977.897,35	12,40%	R\$ 53.845,77

Nos meses de abril e maio, as auditorias in loco nos hospitais foram suspensas devido à pandemia por Covid-19.

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 2020, conforme demonstrado na planilha a seguir, foram auditadas 15.402 guias de atendimentos ambulatoriais pela equipe de enfermagem da Casembrapa, cujo trabalho trouxe uma economia de R\$ 333.559,42 para a operadora.

Mês	Nº Processos	Guias	Apresentado	Glosa	Liberado	% Glosa
Janeiro	109	1662	R\$ 1.107.037,08	R\$ 49.327,13	R\$ 1.057.709,95	4,46%
Fevereiro	170	3129	R\$ 1.653.916,85	R\$ 84.195,34	R\$ 1.569.721,51	5,09%
Março	117	1691	R\$ 1.115.504,43	R\$ 53.601,21	R\$ 1.061.903,22	4,81%
Abril	10	10	R\$ 70.004,27	R\$ 7.598,19	R\$ 62.406,08	10,85%
Maio	26	26	R\$ 266.840,39	R\$ 2.114,82	R\$ 264.725,57	0,79%
Junho	18	18	R\$ 130.299,57	R\$ 1.481,79	R\$ 128.817,78	1,14%
Julho	114	1027	R\$ 984.988,20	R\$ 22.866,03	R\$ 962.122,17	2,32%
Agosto	108	1356	R\$ 1.144.311,67	R\$ 16.286,94	R\$ 1.128.024,73	1,42%
Setembro	123	1383	R\$ 1.110.851,47	R\$ 32.438,55	R\$ 1.078.412,92	2,92%
Outubro	139	1771	R\$ 1.170.855,10	R\$ 25.390,12	R\$ 1.145.464,98	2,17%
Novembro	106	1439	R\$ 938.733,95	R\$ 20.697,42	R\$ 918.036,53	2,20%
Dezembro	140	1890	R\$ 1.403.356,38	R\$ 17.561,88	R\$ 1.385.794,50	1,25%
Total	1.180	15.402	R\$ 11.096.699,36	R\$ 333.559,42	R\$ 10.763.139,94	3,01%

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.

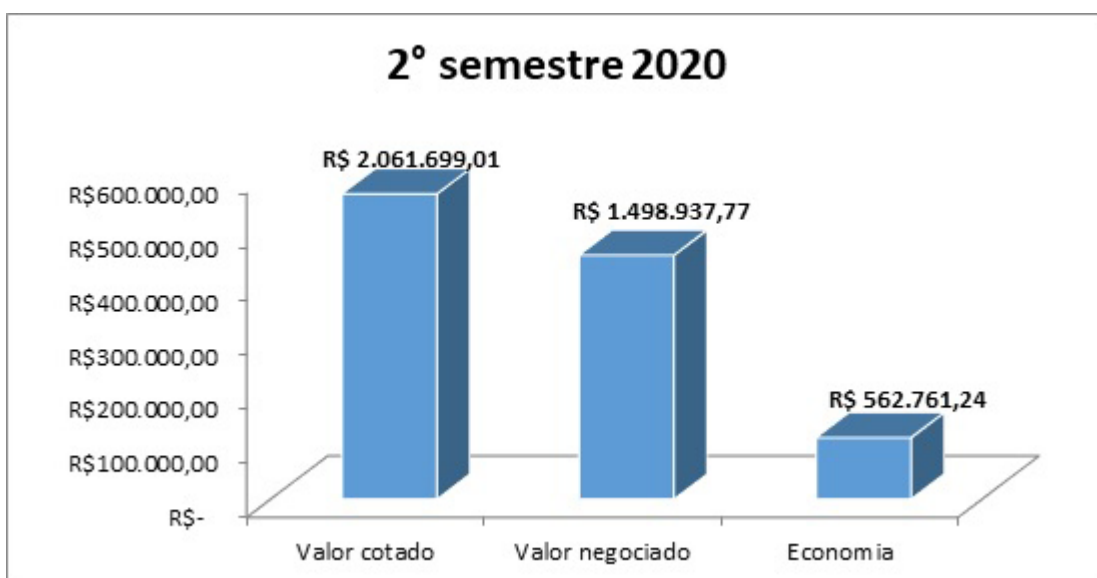
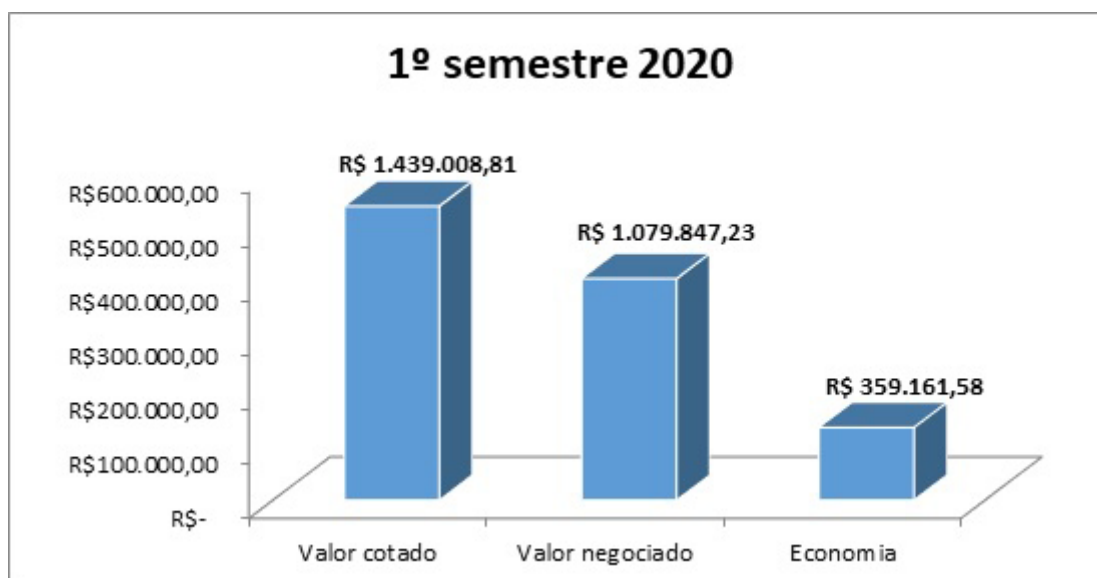
Custos com OPME

Quanto à gestão de custos do OPME, no primeiro semestre de 2020 recebemos 174 solicitações, uma média de 29 pedidos por mês, totalizando um custo de R\$ 1.439.008,81. Com nossa intervenção e habilidade de negociação, reduzimos a cotação para 1.079.847,23, resultando em um custo evitado de R\$ 359.161,58 (equivalente a 24,95% 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.

Buscando a otimização dos processos, em agosto de 2020 contratamos uma empresa especializada em negociação de OPME e terceirizamos esse serviço. Os resultados no segundo semestre, após a contratação da empresa, estão demonstrados no gráfico a seguir. Recebemos 269 solicitações, média de 44 pedidos por mês, com um custo total de R\$ 2.061.699,01. Com todo o trabalho de negociação realizado pela empresa terceirizada economizamos o total de R\$ 562.761,24, correspondente a 27,29% do valor inicial. Percebemos a partir desses dados que a contratação de empresa especializada e capacitada para a realização dessa negociação nos trouxe uma economia maior do que a do semestre anterior.

Dessa forma, conseguimos disponibilizar uma assistência em saúde de ponta com total atenção à sustentabilidade do nosso plano.

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 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 2020 com um total de R\$ 22.833.474,82 em aplicações junto à ANS.

No último ano, a Casembrapa também realizou aplicações financeiras na modalidade de investimento CDB, junto ao Banco do Brasil. Este recurso somou a quantia de R\$ 84.193.423,89. O total de aplicações ao longo do exercício atingiu o valor de R\$ 107.026.898,71, considerado um excelente resultado financeiro.

9. Perspectivas para 2021

9.1. Implantação do Novo Sistema de Gestão

A implantação do HRP traz a expectativa de melhorias operacionais somadas ao aumento dos mecanismos de controle, a mitigação dos riscos e a consequente redução de custos na operadora. A virada para o novo sistema está prevista para o primeiro semestre de 2021.

9.2. Implantação do Procedimento Operacional Padrão – POP

Com a implantação do novo sistema HRP, 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.

9.3. Implantação da Lei Geral de Processamento de Dados Pessoais – LGPD

A Lei Geral de Processamento de Dados pessoais – LGPD tem como objetivo garantir transparência no uso dos dados das pessoas físicas por quaisquer meios.

As empresas de um modo geral precisam se adaptar para atenderem as exigências regulamentares e não serem multadas pelo seu descumprimento.

A Casembrapa está se adequando internamente para atender todas as exigências da nova legislação. Em 2021 finalizaremos a implantação da LGPD, capacitando todos os colaboradores da empresa e reciclando conforme necessidades pontuais.

9.4. Campanha de Recadastramento

Em 2021 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.

9.5. Aumento da Rede Credenciada Direta

Temos como objetivo trabalhar para aumentar a rede credenciada direta nas regiões onde o uso da rede credenciada de reciprocidades (CASSI e UNIMEDs) é muito frequente. Desse modo, evitamos o pagamento da taxa administrativa e reduzimos também os valores pagos com os procedimentos, pois a tabela de honorários utilizada pela Casembrapa é mais baixa.

9.6. 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.

Assim, será possível gerar uma economia tanto para a Casembrapa quanto para o beneficiário, já que o associado poderá pagar uma coparticipação menor em relação ao que é cobrado com a utilização de Unimed e Cassi.

9.7. Implantar Entrega de Faturas Médico-Hospitalares em Meio Eletrônico

Com a pandemia foi possível perceber a importância de se 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.

9.8. Convênios Comerciais

Como forma de fortalecer a marca da operadora no mercado, buscaremos em 2021 aumentar os benefícios aos nossos associados, trazendo para a Casembrapa parcerias com academias, farmácias e universidades, por exemplo.

9.9. 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.

9.10. Melhorar a Nota do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é conhecido como a “nota das operadoras”. Com essa avaliação, a ANS busca a melhoria na qualidade dos serviços prestados por todas as operadoras de saúde do país.

A Casembrapa obteve na última avaliação (IDSS 2019 – ano-base 2018) o índice de 0,7461, em uma escala que vai de 0 a 1.

Para obter uma avaliação ainda melhor nos próximos anos, a Casembrapa vem trabalhando desde 2019 em uma série de mudanças em seus processos. Uma das mais importantes foi a aquisição do novo sistema de gestão, cuja implantação deve ser concluída no primeiro semestre deste ano.

Com isso, a expectativa é de que em breve os processos da operadora sejam otimizados e que haja evolução na sua classificação perante à ANS.

9.11. Campanhas de Parcelamento de Dívidas – Inadimplentes

Estamos constantemente buscando estratégias para a recuperação de valores decorrentes da inadimplência.

Como vem sendo feito durante essa e outras gestões, em 2021 temos como meta promover mais uma campanha de parcelamentos de dívidas, permitindo aos beneficiários suspensos ou excluídos a negociação de débitos para que eles voltem a usufruir do serviço de assistência em saúde e também para poder elevar a arrecadação da operadora.

Também buscaremos implementar uma matriz de negociação de débitos ampla e eficaz, além de criar estratégias para a redução da inadimplência, como a aplicação de um eficiente fluxo de cobrança e redefinição do fluxo atual.

9.12. Aquisição de um APP Mobile

Investir em tecnologia mobile possibilitará aos beneficiários, por meio do próprio celular, um maior alcance aos serviços oferecidos pelo plano, como: acesso à carteirinha digital, autorização de procedimentos, solicitações de reembolso, emissão de boletos e demonstração de utilização do plano, entre outros.

9.13. Criação Setor de Auditoria Interna

Visando a adequação ao anexo II, item 3 da RN 443/18, em 2021 será criado ou terceirizado o serviço de auditoria interna. Dentre as suas atribuições estarão gerenciar e monitorar riscos; supervisionar os controles internos; determinar a conformidade dos processos executados pelos setores; identificar oportunidades de melhorias; e responder pelos relatórios emitidos pela Operadora.

9.14. 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.

9.15. 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 mais 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.

9.16. Tornar o Plano Multipatrocinado

O artigo 7º da CGPAR 23/2018 determina o número mínimo de 20 mil vidas para as autogestões por operadora e por RH.

A Casembrapa possui em torno de 23 mil vidas. Para garantir que não haja redução nesse número trabalharemos para concluir a criação do plano família e também para trazer a carteira de beneficiários da CONAB.

9.17. Implantação do Compliance

Para atender principalmente as determinações da RN 443/2019, no ano de 2021 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.

9.18. 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.

Brasília, 8 de fevereiro de 2021.

ALAN AUGUSTO DOS REIS

PRESIDENTE

CPF: 552.951.261-53

CARLOS ALBERTO HONORATO DA SILVA

DIRETOR ADMINISTRATIVO

CPF: 182.760.911-72

EURIPEDES ROSA DO NASCIMENTO JUNIOR

DIRETOR FINANCEIRO

CPF: 696.886.301-44