



Relatório Anual 2024

ANS nº 35.233-1

ÍNDICE

Palavra da Diretoria	3
Compromissos	4
Composição da Diretoria e Conselho Fiscal	4
Perfil dos beneficiários	5
Programas de Prevenção	5
Indicadores de utilização	6
Desempenho dos planos	7
Investimentos	8
Perfil dos colaboradores	9
Tecnologia	9
Perspectivas para 2025	10

NOTA

Este relatório atende às recomendações da ANS e contempla todas as informações necessárias para avaliação do exercício, conforme os **itens exigidos na RN n.º 528/2022 (item 6.3.7)**.

Palavra da Diretoria

O ano de 2024 foi marcado por desafios e transformações no setor de saúde suplementar, exigindo uma gestão cada vez mais estratégica e focada na sustentabilidade dos serviços. Nesse contexto, a CABESP reafirmou seu compromisso com a excelência no atendimento, **combinando inovação e eficiência** para atender às necessidades de seus beneficiários, com responsabilidade e foco em práticas sustentáveis.

Transformação digital e saúde conectada

A **digitalização dos serviços de saúde** é uma realidade que demanda não apenas a modernização de processos, mas também uma transformação cultural. Este movimento se torna ainda mais relevante em uma carteira de beneficiários amplamente composta por grupo de faixa etária mais elevada. Com o objetivo de promover uma transição acolhedora, a CABESP investiu em **soluções que tornam os processos mais intuitivos e acessíveis**, ao mesmo tempo em que reforça ações de orientação e suporte.

Educação e conscientização

A promoção da **saúde preventiva** é um dos pilares mais relevantes da CABESP. Reforçamos, em 2024, campanhas de conscientização sobre a importância do autocuidado e de medidas preventivas para aumentar a qualidade de vida e reduzir a necessidade de intervenções complexas.

Intensificamos as campanhas de rastreamento de **câncer de mama**, oferecendo **isenção de coparticipação em mamografias**. Além disso, investimos em ações voltadas à **saúde pediátrica**,

promovendo consultas regulares para prevenção e diagnóstico precoce de doenças, refletindo nosso compromisso com o cuidado em todas as fases da vida.

Panorama do setor

De acordo com o Boletim Panorama – Saúde Suplementar da ANS, o setor de saúde suplementar apresentou crescimento significativo em 2024. O número de beneficiários de planos médico-hospitalares aumentou **1,7%** entre outubro de 2023 e outubro de 2024, impulsionado principalmente pelos planos coletivos empresariais. No mesmo período, os planos exclusivamente odontológicos registraram um crescimento de **7,1%**, totalizando **34,1 milhões** de beneficiários em outubro de 2024.

Na CABESP, a retomada pode ser vista por meio dos serviços assistenciais que registraram aumento pelo quarto ano consecutivo. O número de consultas por beneficiário cresceu **1,3%**, e os exames por consulta tiveram um aumento de **5,1%**. Sessões de tratamentos seriados, como psicoterapia e fisioterapia, aumentaram em **6%**. No total, foram realizados **2,53 milhões de exames** e mais de **413 mil consultas**, reforçando a relevância das práticas preventivas.

Sede da CABESP

Em agosto, a CABESP retomou suas atividades no edifício-sede localizado na Rua Boa Vista. Após um processo de modernização de todos os espaços, a sede, com sua localização privilegiada no Centro de São Paulo, oferece um ambiente acessível, eficiente e preparado para receber, com praticidade e conforto, beneficiários e colaboradores.

Compromissos

Há mais de 56 anos, a CABESP se dedica a cuidar da saúde de seus beneficiários com responsabilidade e integridade. Guiada por princípios éticos e um forte compromisso com a excelência, busca não apenas atender às expectativas, mas superar desafios e construir relações de confiança duradouras com seus beneficiários e parceiros.

A CABESP acredita que o aprimoramento constante e a promoção de práticas sustentáveis são fundamentais para garantir a continuidade de sua missão e o fortalecimento de seu legado no setor de saúde.

Missão

Oferecer assistência à saúde aos beneficiários com agilidade, confiança e transparência, promovendo o bem-estar e a segurança de todos.

Visão

Ser referência no setor de saúde, reconhecida pela excelência nos serviços prestados e pela confiança de seus beneficiários e parceiros.

Valores

- Atuar com profissionalismo, ética e transparência em todas as suas ações;
- Cultivar relacionamentos respeitosos, proativos e colaborativos com beneficiários e prestadores;
- Preservar a integridade e o sigilo das informações dos beneficiários com responsabilidade;
- Valorizar e promover o desenvolvimento do capital humano, buscando a excelência;
- Fortalecer a sinergia, a confiança e o comprometimento nas relações com todos os *stakeholders*.

Composição da Diretoria e Conselho Fiscal

DIRETORIA

- | | |
|---|--|
| ○ Maria Lúcia Ettore do Valle
Diretora Presidente | ○ Eliane Cristina Pereira do Carmo Celestino
Diretora de Operações |
| Mandato de 02/01/2023 a 31/12/2025: | |
| ○ Wagner Cabanal Mendes
Diretor Administrativo | ○ Jorge Angelo Lawand
Diretor Financeiro |

CONSELHO FISCAL - Mandato de 02/05/2023 a 30/04/2026

- | | |
|--|---|
| ○ Claudanir Reggiani
Efetivo | ○ Claudia de Moura
Suplente |
| ○ Julio Higashino
Efetivo | ○ Djalma Emídio Botelho
Suplente |
| ○ Mario Luiz Raia
Efetivo | ○ Dorival Jesuíno Faustino
Suplente |
| ○ Milton Kiosuke Kamia
Efetivo | ○ Mariangela Lomanto
Suplente |
| ○ Sebastião Pereira da Silva
Efetivo | ○ Narjara Jacqueline Boldorini
Suplente |

■ Há discussão judicial sobre elegibilidade de indicações ao Conselho Fiscal.

Perfil dos beneficiários

Em 2024, a carteira de beneficiários da CABESP evidenciou mudanças demográficas e geográficas que reforçam capacidade da Operadora em atender um público diverso, em constante adaptação aos desafios regionais e populacionais.

No plano **Assistência Direta**, o total de beneficiários passou de **38.863 em 2023** para **37.718 em 2024**, uma redução de aproximadamente **3%**. Já o plano **CABESP Família** registrou um decréscimo de **4%** no mesmo período, passando de **11.168** para **10.693 beneficiários**.

A análise por **faixa etária** reafirma o perfil tradicional de cada plano. O **Assistência Direta** continua apresentando uma concentração elevada de beneficiários com **60 anos ou mais**, que já somam quase **87% do total**, sendo **16,7% deles acima dos 80 anos**. Em contrapartida, o **CABESP Família** mantém uma base significativamente mais jovem, com **72,3%** dos beneficiários abaixo dos **49 anos**.

Em relação à **distribuição por gênero**, a participação **feminina** permanece predominante em ambos os planos. As mulheres representam **59,5%** dos beneficiários no **Assistência Direta** e **57%** no **CABESP Família**, enquanto os homens correspondem a **40,5%** e **43%**, respectivamente.

A **divisão geográfica** também reforça a abrangência da CABESP. No **Assistência Direta**, **54%** dos beneficiários residem no **interior do Estado de São Paulo**, enquanto **34%** **vivem na Capital e Grande São Paulo**. Outros **12%** estão espalhados pelo **Rio de Janeiro, Minas Gerais, Espírito Santo** e demais estados. Já no **CABESP Família**, a maioria – **68%** – reside na **Capital e Grande São Paulo**, com **26%** no **interior do Estado** e **6%** distribuídos pelo **restante do País**.

Programas de Prevenção

Com **13 anos** de trajetória, os **Programas de Promoção de Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças dos beneficiários da CABESP** consolidaram-se como um pilar fundamental no cuidado com a saúde dos beneficiários. Em 2024, a expansão e o fortalecimento dessas ações resultaram em números significativos, reafirmando a importância do autocuidado e do acompanhamento médico preventivo.

Ao longo do ano, foram realizadas **12.495 mamografias**, um resultado que reflete os benefícios da política de **isenção de coparticipação**, que facilitou o acesso ao exame e incentivou a adesão das beneficiárias. Além disso, também foram realizados **23.296 exames de PSA** para rastreamento do câncer de próstata e **2.937 exames de Papanicolau** para prevenção do câncer do colo do útero.

Outra iniciativa de destaque foi o **incentivo às consultas pediátricas**, reforçando o compromisso com a saúde das diferentes faixas etárias, independentemente do perfil majoritário dos beneficiários. Esse esforço foi reconhecido pela ANS, que **atribuiu nota máxima** aos indicadores de **mamografias** e **consultas pediátricas** no Monitoramento de Garantia Assistencial.

A análise dos índices de adesão demonstra resultados consistentes: **29,4%** do público elegível realizou **exames preventivos de câncer do colo do útero**, **56%** realizaram **exames de próstata** e **54,1%** das beneficiárias aderiram ao **programa de mamografias**.

O desempenho alcançado ao longo de 2024 reflete os esforços da CABESP em ampliar o acesso à saúde preventiva e promover práticas que contribuam para a qualidade de vida e o bem-estar de seus beneficiários.

Indicadores de utilização

CABESP GERAL - Dados de 2024			
1	Consulta por beneficiário/ano: 7,9	4	Exames por beneficiário/ano: 49
2	Exames por consulta: 6,2	5	Taxa de internação: 36,2%
3	Tempo de permanência hospitalar (dias): 4,6	6	% Beneficiários com 59 anos ou mais: 72,6%

Dados de 2023: 1 7,8 | 2 5,9 | 3 4,9 | 4 46,0 | 5 32,2% | 6 70,6%

O ano de 2024 consolidou a tendência de crescimento na utilização de serviços de saúde, com aumentos nas consultas, exames e tratamentos seriados, marcando o quarto ano consecutivo de alta na realização de procedimentos.

O número de **consultas por beneficiário** aumentou de **7,8 em 2023** para **7,9 em 2024 (+1,3%)**, enquanto os **exames por consulta** passaram de **5,9** para **6,2 (+5,1%)**.

O número de **exames por beneficiário** ao ano subiu de **46,0 em 2023** para **49,0 em 2024 (+6,5%)**, evidenciando uma alta demanda por exames diagnósticos.

A **taxa de internação** aumentou de **32,2%** para **36,2% (+12,4%)**, reflexo do envelhecimento da população, com **72,6% (+2,8%) dos beneficiários acima de 59 anos em 2024**, ante **70,6% no ano anterior**.

Já o indicador **permanência hospitalar** apresentou **redução do tempo médio de 4,9 dias em 2023** para **4,6 dias em 2024**, demonstrando um esforço contínuo na eficiência dos atendimentos e na alta hospitalar mais ágil.

Principais números de atendimento - Dados de 2024			
1	Exames: 2.533.545	4	Internações: 17.776
2	Consultas: 413.093	5	Telemedicina: 4.230
3	Tratamentos Seriados: 304.855	6	Atendimento Pré-Hospitalar: 583

Dados de 2023: 1 2.322.202 | 2 395.399 | 3 286.292 | 4 16.324 | 5 4.166 | 6 426

Os serviços de saúde registraram uma ampliação significativa em diversos atendimentos. Os **exames** realizados somaram **2.533.545**, um **aumento de 9,1% em relação a 2023**, evidenciando o contínuo interesse por diagnósticos precisos e ações preventivas. As **consultas** também acompanharam esse movimento de alta, totalizando **413.093 atendimentos** – um **acréscimo de 4,5%** em comparação com o ano anterior.

Os **tratamentos seriados** registraram um crescimento de **6,5%** em relação a 2023, totalizando **304.855** procedimentos realizados, refletindo uma maior adesão às terapias prolongadas, como psicoterapia, fisioterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional e consultas com nutricionistas. Esse avanço também demonstra o fortalecimento da rede de apoio voltada a públicos com necessidades específicas, como crianças diagnosticadas com transtorno do espectro autista. Entre os destaques, foram realizadas **82.393 sessões de psicoterapia** e **150.848 sessões de fisioterapia ambulatorial**.

As **internações**, por sua vez, alcançaram **17.776 registros**, um aumento de **8,9%**, evidenciando um acompanhamento mais intensivo em situações de maior complexidade.

O **Atendimento Pré-Hospitalar** registrou **583 acionamentos**, um aumento de **36,9%** em relação a 2023, com **60% dos casos** resolvidos em domicílio e **40%** transferidos para hospitais. No mesmo período, foram realizados **4.230 atendimentos em Telemedicina**, média de **353 ao mês**, representando um crescimento de **1,5%** em comparação ao ano anterior.

Desempenho dos planos

Em 2024 a CABESP reafirmou seu compromisso com a gestão eficiente dos recursos, demonstrando sua responsabilidade em garantir a sustentabilidade de seus planos e assistência à saúde de seus beneficiários.

No consolidado do exercício, as **Receitas Operacionais** totalizaram **R\$ 634,5 milhões**, aumento de **5,1%** em relação ao registrado em 2023. Contudo, as **Despesas Operacionais** somaram **R\$ 1,1 bilhão**, **10,7%** maiores comparando com o mesmo período, resultando em um **déficit operacional** de **R\$ 492,7 milhões**, **18%** maior do que no ano passado.

Além disso, o ano foi marcado por oscilações do mercado financeiro, que afetaram o desempenho dos ativos investidos, culminando em déficit no resultado financeiro consolidado de **R\$ 959,8 milhões**, abaixo das expectativas.

Atrelada a essa situação, a recorrente insuficiência das contribuições ao custeio para cobrir as despesas operacionais e administrativas, fez com que a Operadora encerrasse o ano com um resultado consolidado deficitário em **R\$ 1,5 bilhão**.

Plano CABESP Assistência Direta

No último ano, as **receitas operacionais** totalizaram **R\$ 415,8 milhões**, resultando em um aumento na contribuição *per capita* mensal de **R\$ 842** para **R\$ 887**, o que representa um acréscimo de **5,34%**. Esse aumento ocorreu em razão dos reajustes anuais aplicados às bases contributivas.

Por outro lado, as **despesas assistenciais** somaram **R\$ 933,2 milhões**, o que também acarretou um aumento na despesa *per capita*, de **R\$ 1.784** para **R\$ 2.073**, refletindo um acréscimo de **16,2%**. Essa variação pode ser atribuída ao aumento dos indicadores de utilização.

Em razão do crescimento mais expressivo da despesa assistencial *per capita* em comparação à contribuição per capita, a **taxa de sinistralidade** alcançou **233,7%** no período, em contraste com os **211,9%** registrados no ano anterior. Consequentemente, as contribuições cobriram apenas **42,8%** das despesas assistenciais.

O resultado líquido do exercício foi deficitário em **R\$ 1,6 bilhão**, composto pelos resultados **operacional e financeiro**, que foram, respectivamente, negativos em **R\$ 566,6 milhões** e **R\$ 994,1 milhões**.

Plano CABESP Família

No exercício de 2024, as **receitas operacionais** alcançaram **R\$ 218,7 milhões**, refletindo um incremento de **14,0%** na contribuição *per capita* mensal.

Por sua vez, as **despesas assistenciais** somaram **R\$ 194,0 milhões**, o que resultou em um aumento de **5,2%** na despesa *per capita*, nesse cenário, a sinistralidade do plano registrou uma redução, passando de **96,5%** para **89,0%**.

Com isso, o **resultado operacional** foi positivo em **R\$ 24,7 milhões**. Somado ao retorno positivo dos investimentos, o **resultado líquido** do exercício foi de **R\$ 47,7 milhões**.

Investimentos

Em 31 de dezembro de 2024, os ativos financeiros da CABESP somavam **R\$ 10,5 bilhões**, refletindo um cenário econômico desafiador, com alta volatilidade e aumento das taxas de juros de longo prazo. A carteira foi composta por **78,4%** em **NTN-Bs**, **14,9%** em **NTN-Cs**, **5,2%** em **LFTs**, **0,5%** em **NTN-Fs**, **0,7%** em outros títulos públicos e **0,4%** em investimentos privados. Com **93,7%** dos títulos públicos atrelados à inflação, a estratégia buscou rentabilidade com ativos de baixo risco.

Apesar da gestão prudente, o retorno consolidado foi de **-8,37%**, abaixo do CDI (10,87%) e do INPC (4,77%). O fundo **Oviedo Exclusivo** fechou com **R\$ 10,0 bilhões** e retorno de **-9,04%**, enquanto o **CABESP Família FI DI** somou **R\$ 345,2 milhões** com retorno de **10,75%**. A **Carteira Própria ANS** alcançou **R\$ 108,6 milhões** e um retorno de **9,48%**.

Mesmo em meio à turbulência, a CABESP aproveitou oportunidades, adquirindo **R\$ 443,7 milhões** em **NTN-Bs** com vencimentos em 2055 e 2060, a uma taxa média de **6,03%** ao ano. Apesar da volatilidade observada ao longo de 2024, não foi necessário antecipar a venda de ativos, evitando, assim, perdas efetivas. Essa postura estratégica, aliada ao planejamento do fluxo de caixa, fortalece a sustentabilidade dos planos, preserva os recursos e assegura o atendimento dos compromissos de curto e longo prazo.

Síntese das conclusões da i9Advisory sobre a carteira de investimento da CABESP

“Em 2024, não foi verificada nenhuma anormalidade ou desenquadramento nas carteiras dos planos administrados pela CABESP, no que tange a riscos financeiros. A carteira respeitou os limites de risco de mercado e crédito de acordo com seus respectivos mandatos descritos em regulamento.

Em termos de alocação, as carteiras estavam aderentes e com baixo desvio em relação aos targets de investimento definidos e a sugestão de carteira definida pelo Estudo de ALM.

O retorno da carteira no acumulado do ano foi de -8,37%, abaixo do CDI (10,87%) e o INPC (4,77%).

A rentabilidade consolidada da CABESP em 2024, de -8,37%, ficou abaixo da mediana dos retornos dos planos das EFPCs de 10,01%. Essa performance é explicada pela marcação a mercado dos títulos públicos que perderam com a abertura das curvas de juros ao longo de 2024, reflexo de um cenário mais pessimista com o fiscal e a trajetória da dívida pública no Brasil, levando o Banco Central do Brasil a retomar o ciclo de aperto monetário.

O IPCA, índice que indexa a carteira das NTN-Bs, fechou o ano em 4,83%, acima do registrado no ano anterior, que foi de 4,62%, além disso, superou em 0,33% o teto da meta de inflação. A SELIC, que iniciou o ano em 11,75%, foi elevada pelo Banco Central para 12,25% à medida que a atividade e inflação corrente davam sinais de uma economia forte, o Real se desvalorizou frente ao dólar e as expectativas para os próximos anos seguiam desancoradas.”

Perfil dos colaboradores

No último ano, a CABESP registrou **160 colaboradores**, dos quais **101** se identificam como **mulheres (63%)** e **59 como homens (37%)**, mantendo a predominância feminina na equipe. A **distribuição por faixa etária** mostra que **30%** dos colaboradores têm entre **31 e 40 anos**, **33%** estão na faixa de **41 a 50 anos**, **15%** têm entre **51 e 59 anos**, **13%** possuem até **30 anos**, e **9%** têm **60 anos ou mais**.

A **qualificação acadêmica** também apresentou avanços, com o percentual de colaboradores com pós-graduação completa subindo de **31%** para **40%**, reforçando o contínuo investimento em capacitação. Em relação ao **tempo de empresa**, **40%** dos colaboradores têm até **5 anos de casa**, **28%** possuem entre **6 e 10 anos**, outros **28%** estão na faixa de **11 a 20 anos**, e **4%** contam com mais de **20 anos de serviço**.

Houve um aumento na **representatividade de colaboradores** autodeclarados pretos e pardos, que subiu de **21%** para **24%**. O número de **gerentes** permaneceu estável em **12 profissionais** nesta posição, sendo **42%** mulheres e **58%** homens, evidenciando um equilíbrio nos cargos de liderança.

Os indicadores de 2024 para esta área reforçam o compromisso da CABESP com a valorização de seus profissionais e a promoção de um ambiente mais diverso e qualificado.

Tecnologia

A área de Tecnologia da CABESP avançou em melhorias para tornar seus **sistemas mais seguros e eficientes**, beneficiando tanto os colaboradores quanto os associados. Entre as principais ações, foi **implantado um novo programa de proteção contra vírus e invasões**, com ferramentas inteligentes que identificam possíveis ameaças e reforçam a segurança das informações.

A CABESP implementou o **Centro de Operações de Segurança**, uma estrutura dedicada a proteger as informações dos associados e garantir o funcionamento seguro de seus sistemas. Esse centro monitora continuamente o ambiente digital para identificar e bloquear tentativas de acessos não autorizados, reforçando a proteção contra riscos, como invasões e fraudes.

Outro destaque foi a **implantação do reembolso digital médico e odontológico**, trazendo mais praticidade e segurança para os beneficiários. Com essa novidade, o processo de solicitação de reembolso ficou mais simples e ágil, permitindo o envio dos comprovantes de forma digital, sem a necessidade de comparecimento presencial. Além disso, os **serviços financeiros foram otimizados**, com a automação de rotinas e processos que aumentaram a eficiência e a segurança. Entre as melhorias, está a disponibilização de documentos financeiros diretamente no portal da CABESP, eliminando solicitações e confecções manuais e facilitando o acesso às informações pelos beneficiários.

Por fim, a **mudança para a nova sede** exigiu a construção de uma nova central de processamento de dados e uma rede de comunicação moderna, garantindo o funcionamento ininterrupto das atividades. O **programa de conscientização digital para colaboradores** também se manteve forte, com cursos que ajudaram a reduzir os riscos de fraudes por mensagens falsas, reforçando o compromisso de todos com a segurança.

Perspectivas para 2025

Com base nos aprendizados e resultados obtidos em 2024, a CABESP continuará focada na **modernização digital**, na **ampliação das práticas preventivas** e na **eficiência dos processos**. A otimização de custos e o aprimoramento da experiência dos beneficiários no uso da assistência continuarão a ser prioridades, com o propósito de promover um atendimento cada vez humanizado, seguro, eficiente e humanizado.

Também manterá seu foco na **rentabilidade sustentável dos seus ativos e na segurança financeira**. A análise constante do cenário macroeconômico e das oportunidades de alocação continuará sendo a base para decisões estratégicas.

Além disso, a CABESP, alinhada às **tendências tecnológicas do setor**, seguirá investindo na transformação digital para **ampliar a conectividade em saúde**. O objetivo é oferecer processos e plataformas cada vez mais modernos, intuitivos e eficientes, aprimorando a experiência dos beneficiários e garantindo soluções inovadoras que atendam às demandas de um mercado em constante evolução.

Essa modernização inclui a **implementação de soluções tecnológicas** que aprimorem a segurança de dados e a agilidade nos atendimentos, reforçando o compromisso com a proteção das informações e a qualidade dos serviços prestados.

Outra prioridade para 2025 será o **fortalecimento dos programas de promoção à saúde e prevenção de doenças**, pilares fundamentais para a qualidade de vida dos beneficiários.

A Operadora seguirá alinhada à sua missão de garantir a assistência à saúde de seus beneficiários com eficiência e solidez, reafirmando seu compromisso e responsabilidade com os beneficiários, colaboradores e prestadores de serviço.

