

**2024**

Relatório Anual

**GOVERNANÇA,  
RISCOS & COMPLIANCE**

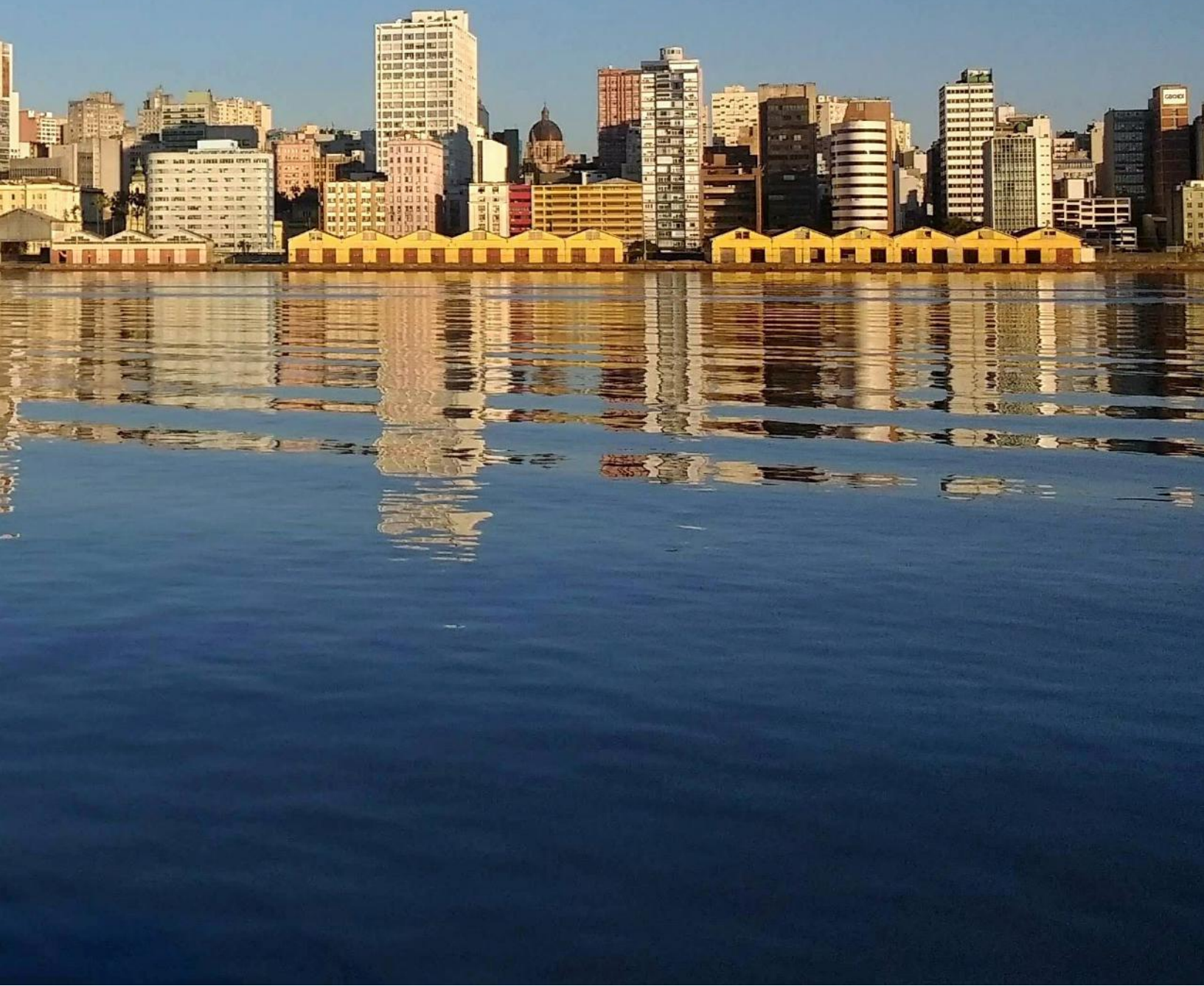


VERTEISAÚDE  
Afpergs

ANS-n.º 41759-9

Superação que transforma.

Tradição que inspira.





2024

# Relatório Anual

## GOVERNANÇA, RISCOS E COMPLIANCE

*Superação que transforma.  
Tradição que inspira.*

@2025 Verte|Saúde-Afpergs

É proibida a reprodução total ou parcial desta publicação, para qualquer finalidade, sem autorização por escrito da Verte|Saúde.

### Gerência e Coordenação-Geral

Dra. Najara Bandeira

### Projeto gráfico e diagramação

Comunicação e Marketing

### Colaboração

Áreas da Verte|Saúde-Afpergs

### Revisão

Press Revisão

### Diretoria

#### Diretor-Presidente

Romeu Fuchs

#### Diretor Vice-Presidente

Amaro Luiz Freitas Teixeira

#### Diretor Financeiro

Walmor de Araújo

#### Diretor Social

Alceu Amaro Mota Garcia

#### Governança Corporativa

Dra. Najara Bandeira



10

Desafios da Saúde  
Suplementar

16

Governança &  
Sustentabilidade

17

Governança  
Corporativa

20

Mapa Estratégico

21

Eficiência Processual  
& Provisões

23

**Ouvidoria:** transparência  
& comunicação

25

Reconhecimento Regional,  
Afpergs entre as 500  
Maiores do Sul

27

**Ação Preventiva:** mitigação de  
Riscos & Controles Internos

# SUMÁRIO

72

Projeto de Reestruturação

74

Homenagem à Resiliência

76

Fortalecendo relações em tempos de desafios

48

Enchentes em nossa cidade

81

Práticas Ambientais, Sociais & de Governança

33

Comitê de Compliance

91

Controladoria

29

Comitê de Gestão de Fraudes

103

Considerações finais

## Introdução

Em 2024, a VertelSaúde-Afpergs enfrentou um ano desafiador, marcado por eventos que exigiram resiliência e comprometimento de toda a organização. As enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em maio impactaram diretamente a estrutura do prédio da Mantenedora|Operadora, representando um dos momentos mais críticos do período. No entanto, a pronta resposta da Governança Corporativa, por meio de um plano de contingência, garantiu a continuidade dos serviços essenciais aos beneficiários. A readequação dos ambientes atingidos, concluída em junho, exemplificou a capacidade da organização de superar adversidades e manter o foco em sua missão.

Paralelamente aos desafios, importantes avanços foram realizados em diversas frentes. A implantação do Comitê de Gestão de Fraudes e o aprimoramento nos controles dos processos jurídicos consolidaram o compromisso da VertelSaúde-Afpergs com a transparência e a mitigação de riscos. Além disso, a criação do Novo Portal da Governança Corporativa e o evento de lançamento do Manual de Governança, Riscos e Compliance reforçaram o alinhamento às melhores práticas do setor e à Resolução Normativa nº 518 da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), fortalecendo a integridade e a responsabilidade institucional.

O Programa de Qualidade de Vida dos Colaboradores - PQVC foi outro marco importante em 2024. Iniciativas como o Plano de

Saúde do Colaborador, ajustes em benefícios e ações voltadas à saúde mental e ao bem-estar reforçaram o engajamento e a satisfação da equipe, mesmo diante de um cenário desafiador. Ações adicionais, como o reajuste do vale-alimentação e o acompanhamento de colaboradores impactados pelas enchentes, demonstraram o cuidado contínuo da organização com seu capital humano.

Este relatório reflete a trajetória de superação, inovação e resiliência da VertelSaúde-Afpergs em 2024. As iniciativas realizadas ao longo do ano destacam a evolução da governança, o fortalecimento do compliance e o compromisso com a qualidade e a ética.

Ao consolidar os aprendizados e avanços deste período, a organização projeta 2025 com confiança, renovando seu propósito em oferecer serviços de excelência e valor a todos os seus *stakeholders*.



## Identidade Organizacional



### Missão

Prestar assistência em saúde, promovendo qualidade de vida a seus clientes através de atendimento humanizado e acolhedor.



### Visão

Ser referência em transparência e responsabilidade, promovendo uma cultura ética e de integridade em todas as nossas operações.



### Valores

Respeito aos beneficiários e colaboradores.  
Cuidado Integrado.  
Compromisso.



### Política de Qualidade

Fornecer produtos e serviços de excelência, focando na satisfação e no bem-estar de nossos clientes, através da busca pela inovação e do comprometimento com a melhoria contínua.



## Mensagem de Abertura

O ano de 2024 foi um marco na história da Mantenedora|Operadora, trazendo desafios que testaram nossa resiliência e capacidade de adaptação. As enchentes no Rio Grande do Sul impuseram grandes dificuldades, mas também evidenciaram a força e dedicação de nossos colaboradores. Graças ao empenho coletivo, conseguimos manter os serviços, assegurar a qualidade dos atendimentos e reforçar nossa estrutura de compliance e Governança Corporativa.

Ao longo do período, superamos obstáculos significativos, como os danos à estrutura do prédio, que exigiram uma resposta ágil para preservar a continuidade dos serviços essenciais. Paralelamente, avançamos em iniciativas estratégicas, incluindo o lançamento do Manual de Governança Corporativa, a implementação da telemedicina, a criação do Comitê de Gestão de Fraudes e a ampliação do Sistema de Compliance para o Hospital Ernesto Dornelles. Essas ações refletem nosso compromisso com a inovação, transparência e segurança nos processos.

Este relatório celebra os resultados conquistados, as lições aprendidas e a dedicação contínua a princípios éticos e sustentáveis, que fortalecem nossa missão de oferecer excelência e cuidado a todos os *stakeholders*.

## Destaques do ano

### Janeiro

- Primeira Reunião do ano - Comitê de Compliance
- Programa de Qualidade de Vida dos Colaboradores - PQVC

### Fevereiro

- Revisão do Planejamento Estratégico
- PQVC - Plano de Saúde do Colaborador
- Ajustes dos planos individuais

### Março

- Evento: Manual da Governança, Riscos e Compliance
- Novo Portal da Governança Corporativa

### Abril

- Implantação do Comitê de Gestão de Fraudes
- Aprimoramento nos Controles dos Processos Jurídicos

### Maiο

- Enchentes no Rio Grande do Sul
- Plano de Contingência para Continuidade dos Serviços
- PQVC - Acompanhamento do colaborador atingido

### Junho

- Readequação dos Ambientes Atingidos na Enchente
- Projeto - Verticalização dos Atendimentos (Direcionamento ao HED)
- Política Promocional para ampliação das vendas

### Julho

- Práticas de *Due Diligence* Aplicadas aos Credenciados
- Grupo de Trabalho - Eficiência Processual e Provisões
- Implantação do Novo Serviço de Telemedicina

### Agosto

- Lançamento do Manual Ambiental, Social e Governança
- Mitigação de Riscos - Fraudes em Boletos

### Setembro

- Criação do Grupo de Trabalho - Pagamentos e Segurança da Informação
- Ajuste Operacional de Agendamento e Procedimentos da Clínica Odontológica
- Novo Manual da Rede Credenciada para prestadores do HED

### Outubro

- Outubro Rosa - Ações Integradas da Verte|Saúde-Afpergs com HED

### Novembro

- Mitigação de Riscos - Processo de Migração
- Projeto Blitz da Saúde

### Dezembro

- Novos Murais dos Princípios Norteadores
- Programa de Proteção de Dados e Segurança da Informação
- Blitz da Conformidade



## Desafios da Saúde Suplementar

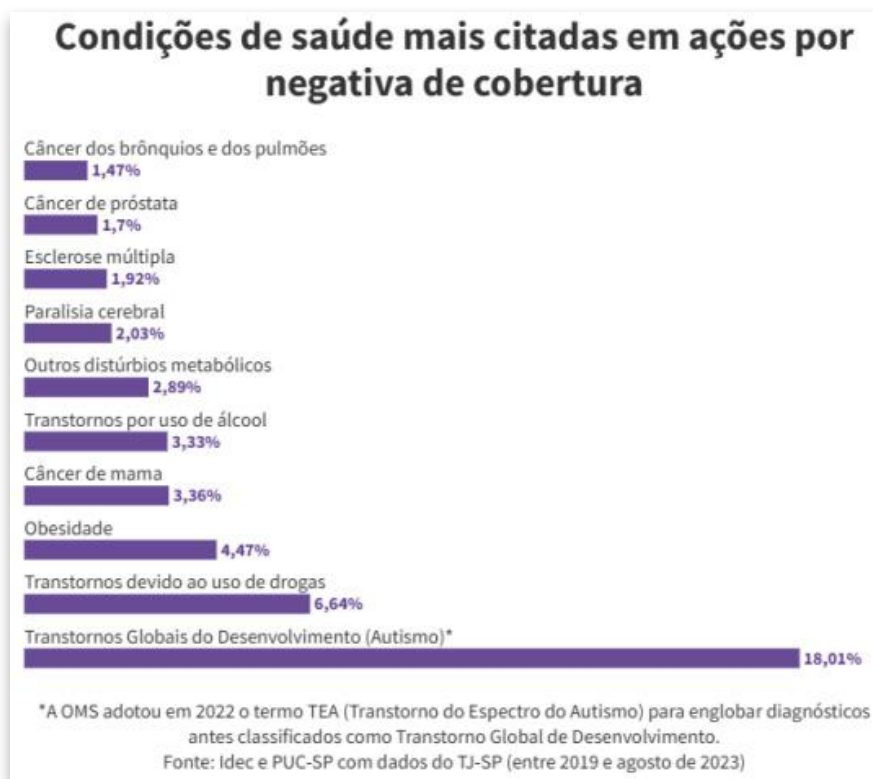
A saúde suplementar enfrenta desafios como o aumento dos custos assistenciais, impulsionado pelo envelhecimento da população, maior incidência de doenças crônicas e avanços tecnológicos. Fraudes e desperdícios continuam a representar uma parcela significativa dos custos, impactando diretamente a sustentabilidade econômica.

Estudos indicam que fraudes podem chegar a 30% das despesas totais das operadoras, enquanto desperdícios administrativos adicionam bilhões de reais ao sistema anualmente. O engajamento insuficiente dos beneficiários, os quais, muitas vezes, não utilizam os serviços de forma preventiva, agrava o estado de saúde e aumenta os custos. A fragmentação e a falta de integração dos dados também são obstáculos críticos, limitando análises sofisticadas e decisões baseadas em evidências.

Em 2024, seguindo o crescimento dos dois últimos anos, despesas com liminares para tratamento de home care e terapias são as demandas com maior judicialização. Transtornos Globais de Desenvolvimento (TGD) e Transtorno do Espectro Autista (TEA) registram quase o triplo das ações contra operadoras de planos de saúde.

A adoção do prontuário eletrônico dos pacientes e controle efetivo, implantação e monitoramento de acessos para o ranking de hospitais, direcionamento e acesso efetivos para rede própria e reavaliação da remuneração de prestadores são medidas necessárias para desenvolvermos melhor controle das despesas assistenciais.

**Veja alguns dados da operadora, extraídos da sala de situação, portal disponibilizado pela ANS para consultas sobre as operadoras ativas.**

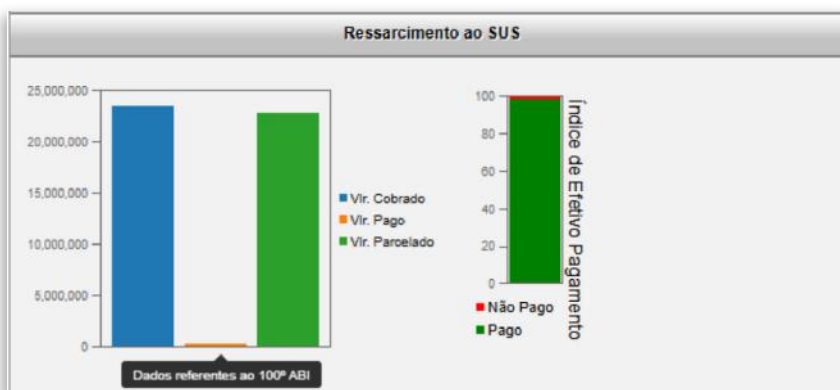


Beneficiários de Planos de Assist. Médica			Beneficiários de Planos Exclus. Odontológicos			Receita de Contraprestações no ano		
	Variação no mês			Variação no mês			Var. no ano	
17.919	1,20%	↑	23.563	-0,03%	↓	R\$ 63.343.252	1,8	↑

Percentual de idosos em planos de assistência médica		
Operadora	Modalidade	Setor
48,3%	14,8%	15,1%

Percentual de idosos em planos exclusivamente odontológicos		
Operadora	Modalidade	Setor
75,0%	8,6%	11,5%

Percentual de Beneficiários em Planos Coletivos		
Operadora	Modalidade	Setor
89,6%	80,2%	82,1%



Balanços e posição de provisões técnicas e ativos garantidores(R\$).			
Ativo circulante :	42.998.512,99	Passivo circulante :	53.721.706,65
Ativo não circulante :	266.773.526,72	Passivo não circulante :	1.615.140,51
		Patrimônio líquido :	254.435.192,55
Total do ativo :	309.772.039,71	Total do Passivo :	309.772.039,71

## Números do setor em dezembro de 2024

- 52.210.290 Beneficiários em planos de assistência médica.
- 34.466.532 Beneficiários em planos exclusivamente odontológicos.
- 667 Operadoras ativas médico-hospitalares com beneficiários.
- 320 Operadoras ativas exclusivamente odontológicas com beneficiários.
- 700 Operadoras ativas médico-hospitalares.
- 391 Operadoras ativas exclusivamente odontológicas.
- São Paulo, Minas Gerais e Amazonas são os estados que tiveram o maior ganho de beneficiários, no comparativo com dezembro de 2023 e 2024 (Assist. Médica).
- São Paulo, Minas Gerais e Paraná são os estados que tiveram o maior ganho de beneficiários, no comparativo com dezembro de 2023 e 2024 (Exclusivamente odontológico).

## Índice de desempenho da Saúde Suplementar

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS - representa um componente fundamental do Programa de Qualificação das Operadoras, instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. Esse índice é elaborado com o propósito de realizar uma análise abrangente e anual sobre o desempenho das operadoras de planos de saúde.

Em 2024, mantivemos um nível satisfatório em relação à concorrência e observamos avanços significativos em áreas estratégicas. Destacamos a melhoria expressiva no Índice de Garantia de Acesso (IDGA), que passou de 0,3147 para 0,5573, refletindo avanços na rede assistencial e na disponibilidade dos serviços para os beneficiários. Além disso, o Índice de Sustentabilidade no Mercado (IDSM) atingiu 0,9610, demonstrando um sólido equilíbrio financeiro e um bom relacionamento com prestadores e beneficiários.

A pontuação global do IDSS também apresentou crescimento, passando de 0,4012 para 0,5421, o que reforça a evolução contínua da operadora na prestação de serviços de qualidade.

RESULTADO DO ÍNDICE DE DESEMPENHO DA SAÚDE SUPLEMENTAR - IDSS* <small>*Dados analisados e divulgados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS</small>	IDSS 2018 Ano/Base 2017	IDSS 2019 Ano/Bas e 2018	IDSS 2020 Ano/Base 2019	IDSS 2021 Ano/Base 2020	IDSS 2022 Ano/Base 2021	IDSS 2023 Ano/Base 2022	IDSS 2024 Ano/Base 2023
<b>IDQS-QUALIDADE EM ATENÇÃO À SAÚDE</b> <small>Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada.</small>	0,2011	0,2129	0,1671	0,1517	0,1664	0,1786	0,1609
<b>IDGA GARANTIA DE ACESSO</b> <small>Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitem a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.</small>	0,3028	0,4427	0,4157	0,4559	0,288	0,3147	0,5573
<b>IDSM SUSTENTABILIDADE NO MERCADO</b> <small>Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.</small>	0,8285	0,7142	0,8666	0,7333	0,7045	0,7194	0,9610
<b>IDGR-GESTÃO DE PROCESSOS E REGULAÇÃO</b> <small>Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.</small>	0,5903	0,6289	0,6791	0,6558	0,6693	0,3744	0,3833
<b>RESULTADOS</b>	<b>0,4588</b>	<b>0,4739</b>	<b>0,5027</b>	<b>0,4679</b>	<b>0,4146</b>	<b>0,4012</b>	<b>0,5421</b>

Foi identificado que alguns índices ainda apresentam valores baixos devido à qualificação dos dados emitidos, afetada por insuficiências sistêmicas. A área de Gestão de Informações Regulatórias está ativamente trabalhando nessa demanda, com o objetivo de alcançar melhorias significativas no próximo ano.



**MEDICAL PATIENT INFORMATION**

NAME: \_\_\_\_\_  
ADDRESS: \_\_\_\_\_  
CITY: \_\_\_\_\_ STATE: \_\_\_\_\_ ZIP: \_\_\_\_\_  
PHONE: \_\_\_\_\_  
DATE OF BIRTH: \_\_\_\_\_

DO YOU HAVE ANY OF THE FOLLOWING?  
YES NO  
ALLERGIC REACTIONS TO ANY DRUGS OR FOODS? YES NO  
CURRENTLY TAKING ANY MEDICATIONS? YES NO  
PREVIOUS SURGICAL PROCEDURES? YES NO  
PREVIOUS HOSPITALIZATIONS? YES NO  
PREVIOUS TRAUMATIC INJURIES? YES NO

DO YOU HAVE ANY OTHER MEDICAL CONDITIONS?  
YES NO

DO YOU HAVE ANY OTHER INFORMATION?  
YES NO

DATE: \_\_\_\_\_

SIGNATURE: \_\_\_\_\_

PRINTED NAME: \_\_\_\_\_

PROFESSOR: \_\_\_\_\_

DEPARTMENT: \_\_\_\_\_

UNIVERSITY: \_\_\_\_\_

STREET: \_\_\_\_\_

CITY: \_\_\_\_\_

STATE: \_\_\_\_\_

ZIP: \_\_\_\_\_

PHONE: \_\_\_\_\_

## Programa de Gerenciamento de Resíduos

A gestão adequada de resíduos e rejeitos é essencial para minimizar impactos ambientais e promover a sustentabilidade empresarial. A Verte|Saúde-Afpergs realiza a separação dos resíduos recicláveis e não recicláveis gerados por sua operação. Esses materiais são encaminhados pela empresa a um parceiro contratado, responsável por todo o gerenciamento do ciclo de resíduos até sua destinação final, garantindo conformidade com as normas ambientais.

Por se tratar de uma atuação administrativa, os resíduos gerados são classificados como comuns e não perigosos, sem impactos ambientais significativos. Em 2024, embora a empresa tenha sido afetada pela enchente, tratou de todos resíduos como recicláveis, incluindo papel, embalagens plásticas e copos biodegradáveis, todos destinados à reciclagem. Ações internas como o incentivo à redução de consumo de plásticos, economia de água, e luz reforçam o compromisso da organização com a sustentabilidade ao longo de sua cadeia de valor.



## Reestruturação de Produtos e Sustentabilidade

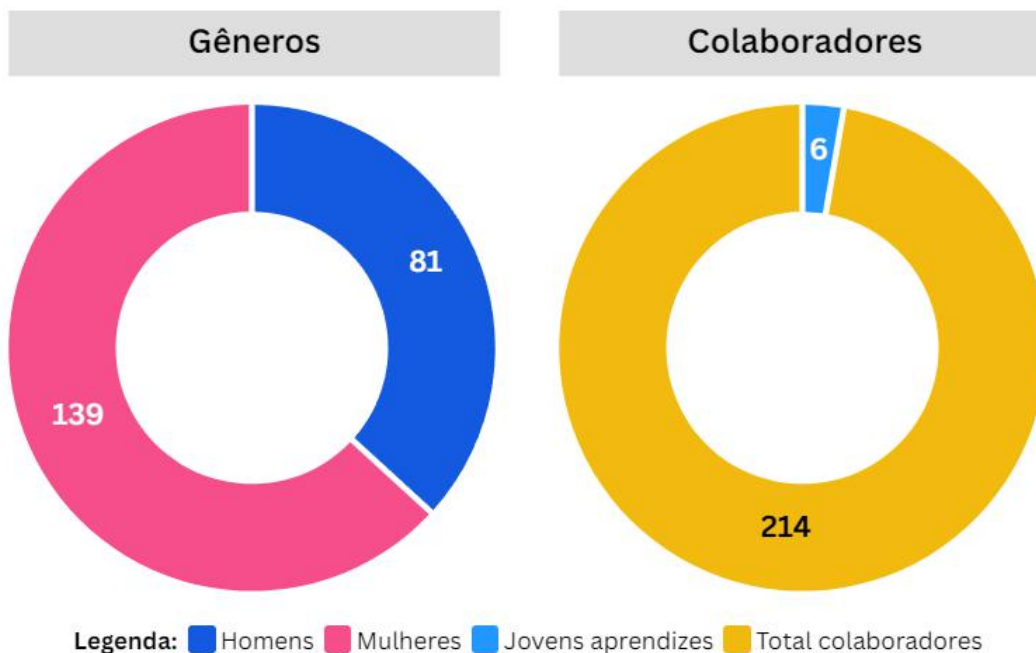
Em resposta aos desafios regulatórios e operacionais, a Mantenedora|Operadora reforçou a necessidade de adequação na oferta de produtos da modalidade individual e familiar, com segmentação assistencial ambulatorial, hospitalar e obstétrica. Essa medida visa não apenas manter a sustentabilidade dos planos, mas também assegurar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos. A análise detalhada comparou a estrutura dos planos individuais familiares com os planos coletivos, identificando a necessidade de reestruturação para enfrentar os desafios impostos pelo cenário regulatório e pelas necessidades dos beneficiários, além de fomentar a utilização de suas estruturas próprias.

## Capacitar as Pessoas

Durante o ano de 2024, a Mantenedora|Operadora implementou projetos focados na qualificação do ambiente laboral, promovendo um ambiente de trabalho mais seguro, saudável e alinhado às boas práticas corporativas. Em colaboração com as áreas, foram desenvolvidas iniciativas para abordar riscos de forma preventiva, garantindo a melhoria contínua e o bem-estar dos colaboradores.

Além dessas ações, a Lei 14.457 trouxe uma responsabilidade adicional às empresas: prevenir e combater o assédio sexual e outras formas de violência no trabalho. A Vertel-Saúde-Afpergs não apenas incorporou a inclusão de temas de prevenção ao assédio em suas atividades e treinamentos, como também instituiu o Programa Emprega + Mulheres, que visa garantir o direito ao trabalho e a proteção das mulheres nos ambientes laborais.

O compromisso com um ambiente corporativo mais seguro e inclusivo reforça a missão da Vertel-Saúde-Afpergs de promover qualidade de vida, respeito e igualdade dentro do espaço de trabalho, criando uma cultura organizacional que prioriza o bem-estar e o desenvolvimento de todos os colaboradores.





## Governança e Sustentabilidade

A sustentabilidade é um pilar fundamental na estratégia e na operação da Verte|Saúde-Afpergs, refletindo nosso compromisso com um futuro mais justo, equitativo e sustentável. A integração da sustentabilidade nas práticas de Governança Corporativa é primordial para assegurar que nossas atividades não apenas atendam às necessidades do presente sem comprometer a capacidade das gerações futuras, mas também contribuam positivamente para o bem-estar social, econômico e ambiental.

A governança e a sustentabilidade estão intrinsecamente ligadas na Mantenedora|Operadora, formando a espinha dorsal de todas as operações e estratégias. Ao adotar práticas de governança que priorizam a sustentabilidade, reafirmamos nosso compromisso com a responsabilidade corporativa e com a criação de um impacto positivo duradouro para a sociedade e o planeta.



## Governança Corporativa

A Governança Corporativa adota um conjunto de práticas, políticas e procedimentos utilizados para dirigir e controlar a organização, assegurando que ela atue de forma responsável e transparente em benefício de todos os seus *stakeholders*. Na Verte|Saúde-Afpergs, a Governança Corporativa é o alicerce sobre o qual a empresa é construída, refletindo o compromisso com a ética, a integridade e a excelência em todas as ações. Atuamos comprometidos com os padrões de Governança, Riscos e Compliance - GRC, adotando uma conduta proativa e segura.

A Governança Corporativa refere-se ao sistema pelo qual as empresas e organizações são dirigidas, monitoradas e incentivadas, envolvendo os relacionamentos entre a alta administração e demais partes interessadas. Esse conceito abrange tanto a estrutura de gestão e controle da organização quanto os mecanismos que garantem que as lideranças prestem contas de suas ações. Todas as ações são registradas de maneira transparente e ética.

Esse processo dinâmico e interativo assegura que a organização seja gerida e monitorada de modo eficiente, transparente e responsável, sendo vital para o alinhamento estratégico das operações, garantindo a máxima eficiência e eficácia na entrega dos resultados.

## Mantenedora|Operadora realiza evento destacando Governança, Riscos e Compliance



Em março, a Governança Corporativa, através da Dra. Najara Bandeira, promoveu um encontro abordando temas de Governança, Riscos e Compliance, reforçando os princípios fundamentais da Instituição, baseados na transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, elementos essenciais no cenário organizacional.

Na ocasião, foi destacado o Manual da Governança Corporativa, uma peça-chave na estrutura da Operadora, além de ter sido realizada uma retrospectiva da implementação do Sistema Compliance. Essa iniciativa demonstra o comprometimento contínuo da Ver-te|Saúde-Afergs com as diretrizes do Sistema Compliance, refletindo seus valores e princípios essenciais.



A ação não apenas ressaltou a importância da governança, riscos e compliance como pilares da gestão corporativa moderna, como também reforçou o compromisso da Operadora com os mais altos padrões de transparência, ética e responsabilidade.



Com o sucesso desse evento, a Instituição reafirma seu compromisso com a excelência, governança e integridade, elementos que continuam a orientar suas operações e estratégias futuras.

A Mantenedora|Operadora se mantém firme em seu propósito de ser um modelo de compliance e Governança Corporativa, inspirando outras organizações a seguir esse caminho.



## Alinhando visões e traçando objetivos

A Governança Corporativa, liderada pela Dra. Najara Bandeira, promoveu encontros estratégicos com as áreas de apoio, voltados à análise e ao planejamento das ações previstas. Esses encontros reforçaram o compromisso da Operadora em alinhar suas iniciativas às crescentes demandas de seus clientes, além de responder de forma ágil às mudanças no ambiente financeiro e regulatório.

O principal objetivo das reuniões foi avaliar o progresso das ações em andamento e projetar estratégias que impulsionem resultados em diversas perspectivas operacionais, especialmente nas áreas de atendimento ao cliente e desempenho financeiro. Sob a liderança da Dra. Najara, foi destacada a necessidade de criar e aprimorar indicadores de desempenho como ferramentas-chave para medir a eficácia das iniciativas, além de identificar oportunidades de inovação e melhorias contínuas.





## Mapa Estratégico

A criação do mapa de tendências direcionou a formulação das bases para o Planejamento Estratégico, incluindo revisões anuais e recentes ajustes na visão, focando na perseguição contínua de valores éticos.

### PRESTADOR

Aumentar a percepção de valor para os prestadores.



### FINANCEIRA

Gerar resultado sustentável, reduzir custos de forma a assegurar o pagamento dos prestadores, e a manutenção dos serviços.



### CLIENTE/MERCADO

- Aumentar a geração de valor para o cliente.
- Serviços de qualidade.
- Acesso aos serviços.
- Preço competitivo.
- Crescer com segurança, mantendo e qualificando a carteira de clientes.



### PROCESSOS INTERNOS

- Aumentar a eficiência administrativa com transparência e cooperação.
- Desenvolver ações de melhoria para eficiência assistencial, promovendo a saúde dos clientes.
- Promover a transversalidade nos processos.
- Aumentar a eficiência assistencial de modo a alavancar a rentabilidade e fortalecer a percepção de qualidade.
- Implementar modelo de atenção à saúde com foco na atenção primária e programas de saúde.
- Ampliar a gestão da inovação com foco nos desafios da operação e na geração de resultados.



### APRENDIZAGEM & CRESCIMENTO

- Estruturar e disponibilizar a informação corporativa através de indicadores de gestão de maneira segura, íntegra e no tempo adequado para a tomada de decisão.
- Promover ensino, pesquisa e desenvolvimento em saúde.
- Fortalecer a inovação na cultura organizacional.



## Eficiência Processual e Provisões

Em 2024, a Governança Corporativa, sob a liderança da Dra. Najara Bandeira e com a anuência do Diretor-Presidente, Sr. Romeu Fuchs, deu passos significativos no fortalecimento da gestão estratégica da Verte|Saúde-Afpergs. Buscando mitigar riscos relacionados a garantias financeiras e provisões, bem como aprimorar os controles internos, a eficácia das auditorias internas e externas, a adequação ao plano de contas da ANS, fluxos financeiros e processos gerenciais, foi criado o Grupo de Trabalho Eficiência Processual e Provisões.

O grupo reúne especialistas, técnicos e lideranças de diferentes áreas, promovendo uma atuação conjunta e integrada. O objetivo central é reduzir riscos, aprimorar controles internos e fortalecer as bases para uma gestão estratégica mais robusta e alinhada aos princípios da Governança Corporativa.

Durante o ano, foram realizadas diversas reuniões, nas quais foram discutidas melhorias importantes. No entanto, identificou-se uma baixa adesão de alguns integrantes às atividades do grupo, o que será priorizado como um desafio para 2025. A meta para o próximo ano é garantir a adesão integral de todos os envolvidos, ampliando a colaboração e potencializando os resultados esperados. A continuidade desse trabalho colaborativo será essencial para a consolidação de processos mais eficazes e para o alcance de um modelo de gestão ainda mais seguro, transparente e alinhado aos objetivos estratégicos da Verte|Saúde-Afpergs.

**Grupo de Trabalho:**

Alceu Amaro Mota Garcia- Gestor do Departamento Financeiro

Alexsander Cordeiro –Gestor do Departamento de Controladoria

João Gilberto Cardoso Porto – Gestor do Departamento de Contabilidade

Júlio Barletta- Auditor Interno

Gabriel Reiss- Atuário

Gisele Marchiori-Responsável pela Gestão de Riscos

Fernando Scaravaglione- Responsável pelos Controles Internos

Luis Goularte – Gestor da Tecnologia da Informação

Diego Moreira- Auditor Externo


Tatiana Torino – Consultoria Especializada em Saúde Suplementar

Najara Bandeira- Assessoria Jurídica e Gestão da Operadora.

Excelente projeto que visa aprimorar a operacionalidade da gestão administrativa dos processos internos, de forma a garantir uma qualidade superior na elaboração de nossos sistemas funcionais.

A composição de Grupo de Trabalho sugerida tem o respaldo e o incentivo da Direção da Casa, que manifesta todo o apoio para o sucesso deste programa.

Em 23-04-2024.

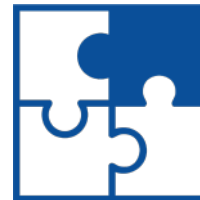
  
ROMEUFUCHS  
Diretor-Presidente

## Estrutura do grupo de trabalho



### Liderança

A condução do Projeto ficará ao encargo das áreas de Auditoria Interna e Gestão de Riscos e Controles Internos (GRCI), juntamente com a consultora Tatiana Torino.



### Equipe Multidisciplinar

A equipe de trabalho será composta por profissionais das áreas Financeira, Controladoria, Contabilidade, Controles Internos, Gestão de Riscos, Auditorias Interna e Externa, Atuarial, de Dados e Consultoria Torino.

## Indicadores de Sucesso

### Redução de Custos

Implementamos soluções que diminuem significativamente o tempo de processamento e os custos operacionais. A automação de processos e a otimização dos fluxos de trabalho não só reduzem desperdícios, mas também possibilitam a reinversão de recursos em áreas estratégicas, contribuindo para a sustentabilidade financeira e aumentando nossa competitividade.

### Conformidade Regulatória

Mantemos total alinhamento com as normativas da ANS e demais diretrizes do setor. Essa conformidade não só minimiza o risco de sanções, como também reforça nossa credibilidade institucional e promove uma gestão transparente e responsável, garantindo segurança para nossos *stakeholders*.

### Eficiência Operacional

A adoção de novas tecnologias e metodologias de gestão tem elevado a eficiência e a eficácia das nossas operações financeiras. A melhoria contínua dos processos internos reduz erros, otimiza o tempo de resposta e aprimora a qualidade dos serviços prestados, refletindo diretamente na satisfação dos beneficiários e na reputação da empresa.





# Ouvidoria: transparência e comunicação

A Ouvidoria da Verte|Saúde-Afpergs está ligada diretamente à Governança da Mantenedora|Operadora, sendo conduzida pela Dra. Najara Bandeira.

A Resolução Normativa nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS dispõe sobre as regras para o funcionamento das ouvidorias das operadoras de planos de saúde. Esta norma estabelece diretrizes que visam garantir que as operadoras mantenham um canal de comunicação eficaz entre os beneficiários e a própria operadora, promovendo a transparência e a melhoria contínua no atendimento.

A Ouvidoria é um canal de atendimento de segunda instância, cuja função é acolher e atender a demandas que não foram solucionadas de forma satisfatória pelos canais de primeira instância.

## A importância da Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal essencial para fortalecer a relação entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, oferecendo um espaço dedicado à resolução de demandas que não foram solucionadas pelos atendimentos convencionais. Sua atuação garante mais transparência, imparcialidade e eficiência no tratamento de manifestações, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços prestados.

### **Obrigatoriedade da Ouvidoria**

Todas as operadoras de planos de saúde, exceto aquelas específicas como de pequeno porte, devem possuir uma ouvidoria para atender aos seus beneficiários.

### **Função da Ouvidoria**

A Ouvidoria deve atuar como um canal de segunda instância para resolver demandas que não foram solucionadas satisfatoriamente pelos canais tradicionais de atendimento da Operadora.

### **Prazo para Resposta**

As manifestações encaminhadas à Ouvidoria devem ser respondidas em até 7 dias úteis.

### **Independência e Autonomia**

A Ouvidoria deve atuar de forma independente e imparcial em relação aos demais setores da Operadora, garantindo que o beneficiário tenha um espaço neutro para resolver suas demandas.



## Relatórios e Transparência

A Operadora deve elaborar relatórios periódicos com as demandas recebidas pela Ouvidoria, encaminhando esses dados à ANS. Isso ajuda na fiscalização e na melhoria dos serviços prestados.

## Acesso Facilitado

A Operadora deve divulgar amplamente a existência da Ouvidoria em seus canais de comunicação, como sites, contratos e materiais de atendimento ao cliente.

# O fortalecimento da Ouvidoria

Em 2 de janeiro de 2025, a Ouvidoria realizou uma análise dos registros de ocorrências do ano de 2024. Durante esse processo, foi observado que não houve registros no canal oficial de Ouvidoria, o que reflete a eficiência dos canais de primeira instância em resolver as demandas dos beneficiários.

Para garantir a continuidade dessa eficiência, a Ouvidoria conduziu uma auditoria no sistema Tasy. Como parte das melhorias contínuas, foi enviado um comunicado ao Setor de Regulação para assegurar que todos os processos estejam alinhados com as diretrizes da Ouvidoria.

Em 20 de janeiro de 2025, um relatório foi gerado para detalhar as ações realizadas, assegurando que os registros estejam em conformidade com as diretrizes estabelecidas. Este relatório reforça o compromisso com a transparência e a eficiência no atendimento.

Para evitar futuras confusões, foi solicitado um ajuste no cadastro do Tasy, garantindo clareza e precisão nos registros. A partir do ticket INC-190010, as nomenclaturas foram atualizadas, promovendo a consistência nos registros da Ouvidoria.

As áreas foram orientadas sobre o uso correto dos tipos de ocorrências nos canais de primeira instância. Além disso, a área de Comunicação foi solicitada a ampliar a divulgação da Ouvidoria, reforçando a importância deste canal para os beneficiários.

**Destacamos que, no ano de 2024, a ausência de registros no canal de Ouvidoria demonstra a eficácia dos processos internos e o sucesso na resolução de demandas pelos canais de primeira instância.**



## Reconhecimento Regional, Afpergs entre as 500 Maiores do Sul

Em 2024, a Associação dos Funcionários Públicos do Estado do Rio Grande do Sul, Verte|Saúde-Afpergs foi reconhecida entre as 500 Maiores do Sul, segundo o prestigiado ranking da revista *500 Maiores do Sul*, do Grupo AMANHÃ.

Esse reconhecimento reflete a relevância e o impacto da Afpergs na região, destacando seu papel estratégico no setor de saúde suplementar por meio da Verte|Saúde. Esse resultado é diretamente atribuído à atuação integrada da Direção e do modelo de Governança Corporativa, o qual orienta as decisões da Instituição com base em princípios de transparência, responsabilidade, equidade e prestação de contas.

Sob o suporte de setores estratégicos e uma abordagem inovadora, a Afpergs segue consolidando sua posição como referência em gestão eficiente e sustentável.

O compromisso com a sustentabilidade e a inovação permeia todas as áreas operacionais e assistenciais. Esses esforços conjuntos garantem a entrega de valor aos associados e beneficiários, contribuindo para o fortalecimento institucional e o desenvolvimento da região.







## Ação Preventiva: Mitigação de Riscos e Controles Internos

Ao longo de 2024, a Governança Corporativa e a Presidência de Compliance Institucional, sob a liderança da Dra. Najara Bandeira, desenvolveram e fomentaram diversas atividades relativas à mitigação de riscos e ao fortalecimento dos controles internos, representando o apoio da Alta Administração.



O processo foi conduzido com base na transparência dos procedimentos, sendo registrado por meio de atas e relatórios detalhados. Essas ações tiveram origem em relatórios de outras áreas, mapeamentos analíticos ou reuniões previstas para implementação de melhorias. A partir dessas identificações, foram elaborados memorandos e atas contendo sugestões de mitigação de riscos ou a formulação de planos de ação.

Quando os riscos identificados foram classificados como críticos e não puderam ser completamente mitigados, as questões foram encaminhadas para análise e discussão pelo Comitê de Compliance. Por meio da Presidência de Compliance Institucional, tais questões foram reportadas à Direção, garantindo o acompanhamento e a transparência das atividades. Além disso, as principais reuniões passaram a ser gravadas, com a anuência dos participantes; também os registros de imagens são inseridos na intranet, reforçando os pilares da Governança Corporativa em todas as ações realizadas.



Um dos marcos deste período foi a instituição de um rigoroso processo de *due diligence* para contratações, visando mitigar riscos e garantir maior segurança jurídica e financeira nas operações da empresa.

A partir do planejamento estratégico, foram realizadas reuniões periódicas, que resultaram na criação de um processo eficiente de emissão de relatórios para o provisionamento dos processos judiciais, em colaboração direta com as áreas envolvidas. Esses encontros objetivaram estabelecer uma metodologia clara para reduzir riscos relacionados à criação e entrega dos relatórios processuais, garantindo precisão e transparência nas provisões.

Essas iniciativas reforçam o compromisso da Governança Corporativa e do Compliance Institucional com a transparência, a mitigação de riscos e a melhoria contínua dos processos organizacionais.

Em 2024, **destacaram-se** duas iniciativas importantes conduzidas pela **Dra. Najara**:

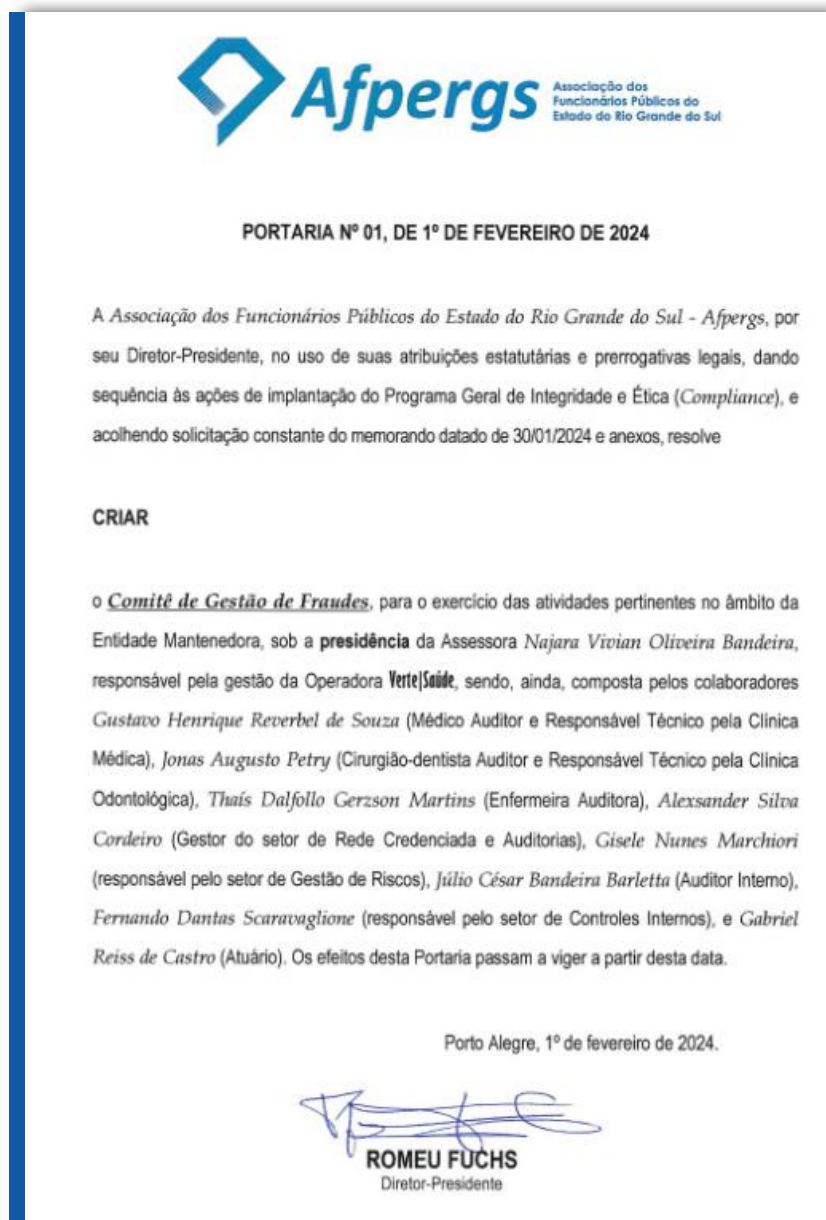
- A. Grupo de Trabalho de Eficiência Processual e Provisões** - Criado para monitorar e aperfeiçoar os processos internos, com foco em ganhos de eficiência.
- B. Comitê de Gestão de Fraudes** - Instituído com o objetivo de monitorar e controlar os processos críticos, fortalecendo a prevenção e o combate às fraudes.





## Comitê de Gestão de Fraudes

Visando ao fortalecimento dos Controles Internos e em continuidade às ações de implantação do Programa Geral de Integridade e Ética (Compliance), foi instituído, por meio da Portaria nº 01, de 1º de fevereiro de 2024, o Comitê de Gestão de Fraudes. Essa iniciativa, alinhada às diretrizes da Governança Corporativa, reflete o compromisso com a promoção de uma cultura organizacional pautada pela ética, transparência e conformidade, bem como a busca por mecanismos de prevenção, detecção e resposta às práticas irregulares que possam comprometer a integridade da Instituição.



## Atuação do Comitê de Gestão de Fraudes



O Comitê de Gestão de Fraudes, presidido pela Dra. Najara Vivian Oliveira Bandeira, dá continuidade às ações estratégicas para a mitigação de fraudes e desperdícios, consolidando-se no Sistema de Governança, Riscos e Compliance da Instituição. Em reuniões, foram apresentadas análises sobre possíveis fraudes identificadas e discutidas medidas corretivas e preventivas para a redução dos riscos levantados. As deliberações reforçam o compromisso da Mantenedora|Operadora com a transparência, a ética e a integridade, pilares fundamentais para a confiança dos beneficiários e das partes interessadas.

O Comitê é composto por profissionais especializados de diversas áreas, como jurídica, administrativa, assistencial, regulatória e atuarial, assegurando uma abordagem integrada e multidisciplinar no enfrentamento de fraudes. Esse trabalho contribui diretamente para o fortalecimento da Governança Corporativa e para a promoção de um ambiente operacional mais eficiente e seguro.

## Mitigação de riscos em boletos

O Comitê de Gestão de Fraudes teve, em 2024, importantes avanços, com destaque para a prevenção de fraudes em boletos bancários. Durante cinco reuniões, foram consolidadas ações inovadoras ao longo do ano, incluindo campanhas de conscientização e orientações aos beneficiários para garantir maior segurança nos pagamentos. A criação de um grupo de trabalho específico e a realização de treinamentos sobre segurança da informação fortaleceram os controles internos e aprimoraram os processos relacionados à segurança do acesso à informação, evitando vulnerabilidades e promovendo melhorias na comunicação.

No encerramento do ano, intensificaram-se as campanhas educativas, e a conformidade com as práticas de proteção de dados. A reformulação do layout dos boletos e a restrição de informações detalhadas foram implementadas com o objetivo de prevenir fraudes, o que resultou em um fortalecimento significativo da confiança dos beneficiários na capacidade da organização de proteger seus interesses e garantir transações seguras. A disponibilização de um novo portal de serviços obteve um avanço significativo, refletindo o compromisso da Instituição com a ética, a transparência e a excelência em Governança Corporativa.



## **Ações de Mitigação de Riscos, Objetivo: proteger beneficiários e salvaguardar a reputação**

- No site, exclusão da guia de retirada do boleto bancário.
- Comunicado, da Controladoria, sobre a manutenção do site.
- Orientação aos colaboradores sobre a emissão da 2ª via do boleto, durante a fase de manutenção do site.
- Utilização dos boletos para divulgação de campanhas de conscientização. Exemplo: Campanha sobre fraudes em boletos.
- Construção e disponibilização do novo portal do beneficiário (PIN-SS).
- Treinamento sobre a utilização do novo portal de serviços.
- Workshop sobre conscientização, segurança da informação.
- Consulta ao DPO sobre a possibilidade de vazamento de dados.
- Registro de Boletim de Ocorrência perante as autoridades.
- Criação do Grupo de Trabalho: Segurança da Informação e Pagamentos.
- Blitz e treinamentos sobre a Importância da Privacidade de Dados.



Treinamentos sobre privacidade de dados e Segurança da Informação



Workshop sobre privacidade de dados



Treinamento do Novo Portal de Serviços



## Comitê de Compliance

Em 2024, a Mantenedora|Operadora continuou a fortalecer suas práticas de compliance, enfatizando a importância da integridade, transparência e responsabilidade em todas as suas operações. Este relatório destaca as iniciativas e conquistas do ano, demonstrando o compromisso com a excelência em Governança Corporativa. Foram diversas ações, incluindo reuniões, análises de riscos, novos grupos de trabalho, preenchimento da matriz de riscos, além de análises de conduta.

O Compliance atuou de forma estratégica, conduzindo uma ampla revisão dos processos organizacionais. Essa iniciativa, impulsionada pela Dra. Najara, resultou em um movimento de transformação cultural, em que todos os colaboradores foram engajados na busca pela conformidade e reconheceram os riscos das áreas.

A revisão abrangente de normas, políticas e manuais, incluindo a avaliação dos terceiros, permitiu identificar e mitigar riscos de maneira proativa.

O resultado foi um fortalecimento do programa de compliance, com todas as unidades alinhadas em um objetivo comum, que é operar com integridade e transparência. Todo este relatório destaca as práticas de compliance na Instituição.



Durante o ano de 2024, o Comitê de Compliance recebeu algumas denúncias de inconformidades, representando 19,7% das atividades anuais do Comitê. Entre esses relatos, 60% foram considerados im-procedentes após a devida apuração.

Apesar disso, as ações de conscientização e treinamentos preventivos foram intensificadas, visando fortalecer a integridade institucional.

As denúncias foram categorizadas conforme os seguintes temas de compliance:

- Fraudes em Boletos Bancários (33,3%)
- Racismo (25%)
- Postura Ética Profissional (16,7%)
- Assédio (16,7%)
- Cobrança Indevida (8,3%)



Como resposta às ocorrências e visando ao aprimoramento contínuo, diversas iniciativas foram implementadas.

### **Treinamentos de Compliance e Ética Profissional**

- Reforço do Manual de Conduta Ética, abrangendo tópicos relacionados às categorias das denúncias.
- Capacitações voltadas para *due diligence*, inclusive no relacionamento com terceiros.

### **Criação do Comitê de Gestão de Fraudes**

- Incorporação de ações de prevenção de fraudes em boletos bancários, em resposta ao aumento das denúncias nessa categoria.

### **Promoção de Eventos de Conscientização**

- Campanhas sobre diversidade, inclusão e combate ao racismo, alinhadas aos valores institucionais.
- Ações preventivas voltadas para mitigar riscos de assédio moral e condutas antiéticas.

## Análise de riscos sobre Resolução Normativa nº 566 da ANS

O Gestor do Departamento de Controladoria da Verte|Saúde-Afpergs, Sr. Aleksander Cordeiro, realizou uma apresentação ao Comitê de Compliance, abordando a Resolução Normativa nº 566 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. Essa resolução estabelece diretrizes para a garantia de atendimento aos beneficiários, representando um pilar fundamental na qualificação dos serviços assistenciais.



A apresentação enfatizou a complexidade do cenário regulatório enfrentado pelas operadoras de saúde, além da importância da aderência estrita a normas, visando assegurar a qualidade dos serviços assistenciais, mantendo a sustentabilidade financeira da Operadora.



A Presidente do Comitê de Compliance, Dra. Najara Bandeira, destacou a importância do compliance como um dos principais sustentáculos da Governança Corporativa na Verte|Saúde, sendo vital para o desenvolvimento de uma instituição transparente e regida por valores éticos.

O encontro representou um momento significativo para a Mantenedora|Operadora, marcando um avanço na fortificação da cultura de compliance e no desenvolvimento de estratégias eficientes para a mitigação de riscos.



# Compromisso com a integridade e transparência



No Dia Nacional da Ética, a Verte|Saúde-Afpergs reafirmou seu compromisso com a integridade e a transparência, realizando um workshop dedicado a fortalecer a cultura de compliance e práticas éticas no ambiente corporativo.

Durante o evento, o Manual de Conduta Ética da Operadora foi revisado, e temas cruciais, como governança, gerenciamento de riscos, prevenção de assédio e proteção da privacidade de dados, foram debatidos. A iniciativa faz parte do esforço contínuo para garantir que todos os colaboradores entendam e apliquem os princípios que regem o trabalho da Instituição.



Promovido pela Dra. Najara, o workshop, exclusivo para colaboradores, contou com a participação ativa de todos os presentes, em palestras e atividades interativas, proporcionando um ambiente rico em troca de conhecimentos e reforço dos valores. Essas ações são essenciais para manter a confiança dos clientes e parceiros, assegurando que cada decisão seja pautada pela ética e responsabilidade. Representantes de diferentes áreas da Instituição participaram da ação.

Na Mantenedora|Operadora, a ética é a base para a sustentabilidade do negócio e a chave para a construção de um legado positivo na comunidade e no mercado.



## Gestão do canal de inconformidade

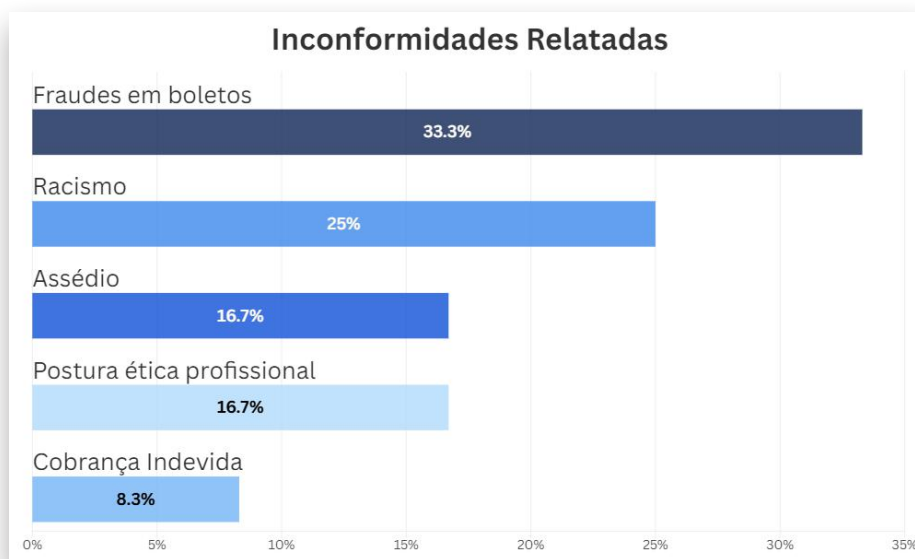
A gestão das inconformidades demonstrou o comprometimento da empresa com a ética, a transparência e a promoção de um ambiente saudável e inclusivo. As ações de treinamento e conscientização foram fundamentais para fortalecer a cultura de compliance, prevenir irregularidades e atender às expectativas regulatórias e institucionais. Os treinamentos e eventos realizados foram alinhados às ocorrências recebidas, destacando:

**Capacitação sobre inclusão e diversidade** (05/04/2024) - Enfocou a conscientização sobre racismo, reforçando práticas de respeito mútuo no ambiente de trabalho.

**Workshop sobre Ética e Postura Profissional** (30/09/2024) - Destinado à análise de condutas éticas e prevenção de práticas incompatíveis com os valores da Mantenedora|Operadora.

**Reunião do Comitê de Gestão de Fraudes** (25/09/2024) - Abordou a prevenção de fraudes financeiras e medidas para prevenção de golpes relacionados a boletos bancários.

**Treinamento sobre Conflito de Interesses** (09/02/2024) - Visou orientar sobre posturas profissionais adequadas e alinhadas à Governança Corporativa.



As inconformidades são analisadas no Comitê de Compliance, assegurando sigilo e confidencialidade, bem como apresentando sugestões de aprimoramento que promovam a equidade nas decisões, as quais são encaminhadas à Alta Administração.

# Notificação de intermediação preliminar 2024

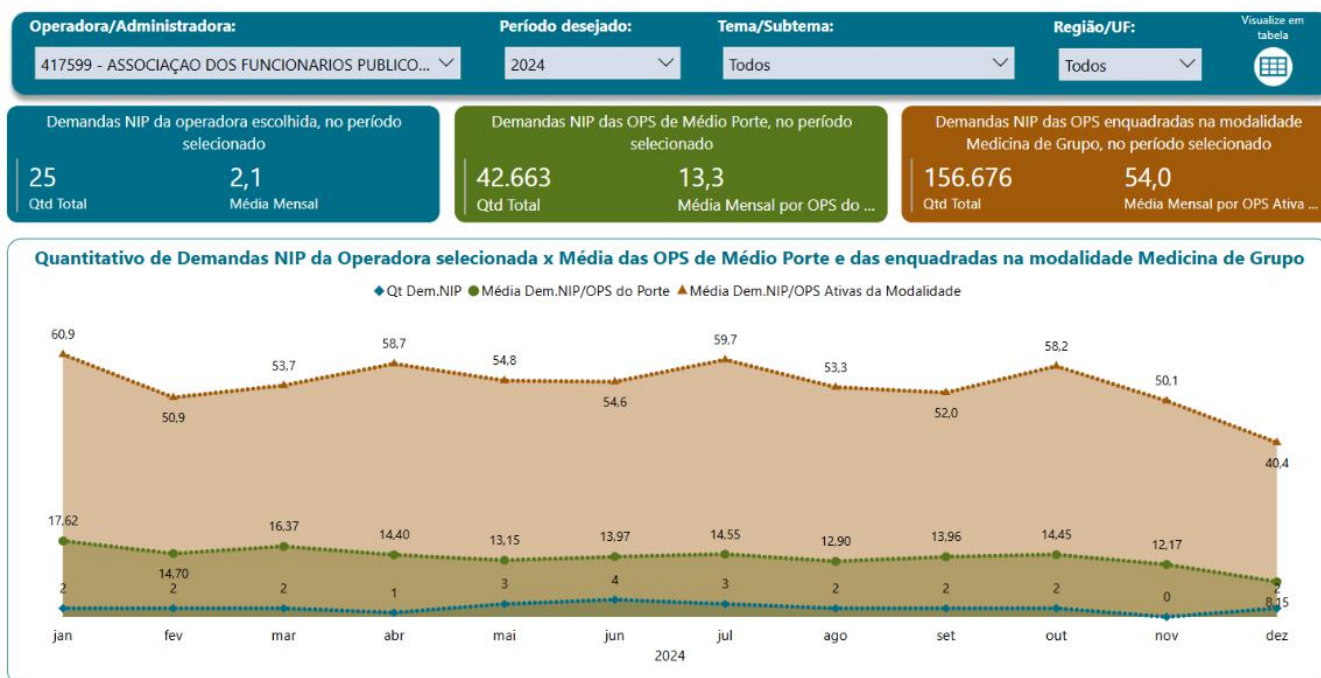
<b>2,08</b> Média Demanda NIP	<b>25</b> Total Demanda NIP	<b>41.201</b> Média de beneficiários	<b>Ativa</b> Situação da OPS	<b>Médio</b> Porte OPS/Adm
----------------------------------	--------------------------------	---	---------------------------------	-------------------------------

A Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) é um instrumento utilizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para mediar conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, buscando resolver reclamações de forma ágil e evitar a judicialização. As NIPs podem ser de natureza assistencial, relacionadas a restrições de cobertura, ou não assistencial, referentes a questões como reajustes e cancelamentos de contratos.

Desempenho da Verte|Saúde-Afpergs em 2024 - Durante todo o ano de 2024, a Verte|Saúde-Afpergs recebeu 25 NIPs, o que representa uma média mensal de 2,1 notificações. Em comparação, operadoras do mesmo porte registraram, em média, 13,3 NIPs por mês, totalizando 54 ocorrências no período analisado.

Análise Comparativa - O desempenho da Verte|Saúde-Afpergs pode ser considerado positivo, uma vez que a quantidade de NIPs recebidas foi significativamente inferior à média do mercado para operadoras de mesmo porte. Isso indica um menor volume de reclamações registradas na ANS, o que pode ser reflexo da eficiência na gestão de demandas e na resolução de conflitos internos antes da necessidade de intervenção da agência reguladora.

Abaixo, demonstramos o histórico quantitativo das NIPs:



## Fatores contributivos

Alguns fatores que podem ter contribuído para este desempenho incluem:

### Atendimento e resolutividade

Processos internos eficientes na gestão de demandas de beneficiários, reduzindo a necessidade de escalonamento das queixas para a ANS.

### Melhoria na comunicação com os beneficiários

Práticas de transparência e atendimento adequado podem ter evitado conflitos e mal-entendidos.

### Aderência às normas regulatórias e Compliance

Conformidade com as diretrizes da ANS e legislação vigente, evitando incidências de descumprimento que resultam em reclamações formais.

### Aprimoramento dos Canais de Primeira Instância

Implementação de um canal de atendimento eficiente para solução de demandas antes de escalonarem para a ANS.

Adicionalmente, demonstramos as NIPs registradas por mês:

Tema/Subtema	Qtd	%
<b>Cobertura</b>	<b>18</b>	<b>72,00%</b>
Carência	-	-
DLP/CPT	1	4,00%
Gerenciamento (Mecanismos Assistenciais d...	9	36,00%
Prazo	2	8,00%
Rede	2	8,00%
Reembolso	1	4,00%
Rol	3	12,00%
Subtema Não Informado	-	-
<b>Contratos e Regulamentos</b>	<b>5</b>	<b>20,00%</b>
Adaptação ou Migração Contratual	-	-
Aposentados, Demitidos e Exonerados	-	-
Contratação/Adesão e Vigência Contratual	-	-
Documentos de Entrega Obrigatória	1	4,00%
Gerenciamento (Mecanismos Financeiros de...	-	-
Inclusão de Dependentes	-	-
Itens Obrigatórios e Cláusulas Contratuais	1	4,00%
Portabilidade	-	-
Suspensão e Rescisão	3	12,00%
<b>Mensalidades e Reajustes</b>	<b>2</b>	<b>8,00%</b>
Mensalidade ou Outras Cobranças	1	4,00%
Reajuste de Faixa Etária	-	-
Reajuste por Sinistralidade	-	-
Reajuste por Variação de Custos	1	4,00%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100,00%</b>

## Compliance no Hospital Ernesto Dornelles

O Compliance iniciou suas atividades no Hospital Ernesto Dornelles, consolidando a relevância e o reconhecimento do processo de implantação do Sistema de Compliance, ocorrido na Mantenedora|Operadora. Como parte desse avanço, a Dra. Najara Bandeira, advogada especialista em saúde suplementar, que já atua como Presidente do Comitê de Gestão de Fraudes, assumiu também a Presidência do Comitê de Compliance Institucional.

**LANÇAMENTO  
PROGRAMA  
COMPLIANCE**

**23/08**  
DAS 10H ÀS 12H

**Palestra:  
PMR Advocacia**

**SISTEMA DE COMPLIANCE**

**ANFITEATRO  
BRUNO MARSIAJ**

**Participação:**  
Direção HED e APERGS

VERTE|SAÚDE HED Hospital Ernesto Dornelles uma empresa Afergs

**P&MACHADO DA ROSA  
MR ADVOCACIA**

**COMUNICADO SOBRE COMPLIANCE**

Prezados,

Todos nós compartilhamos o objetivo de fornecer soluções inovadoras à sociedade e à área da saúde. No entanto, somente poderemos obter sucesso nessa tarefa se contarmos com a confiança de todos os envolvidos nas nossas atividades, sejam eles conselheiros, dirigentes, pacientes, médicos, associados, colaboradores, parceiros de negócio, terceiros, agentes públicos ou a sociedade em geral.

A APERGS- VERTE|SAÚDE está iniciando a implementação de seu Programa de Integridade junto ao Hospital Ernesto Dornelles-HED, cuja finalidade é reafirmar essa confiança, garantido que nossa Instituição e seus integrantes atuem de forma ética, socialmente responsável e em conformidade com as leis, normas regulatórias, procedimentos e políticas internas.

Para tanto, gostaríamos de destacar que, a partir deste momento, contaremos com a assessoria especializada da P&MR - Petri e Machado da Rosa Advocacia, que irá nos auxiliar nessa implementação, mapeando e tratando nossas vulnerabilidades e fornecendo as orientações que devem ser seguidas pelo HED e por todos nossos integrantes.

Nesse sentido, a alta administração da empresa, alinhada às leis brasileiras, declara seu apoio integral ao Programa de Integridade - Compliance e pede o engajamento de todos, demonstrando a relevância e a magnitude do tema.

Desejamos reforçar nossa marca e deixar nosso legado para futuras gerações, pautados sempre na ética e integridade.

*Romeu Fuchs*  
Romeu Fuchs  
Diretor-Presidente

*Najara Bandeira*  
Najara Bandeira  
Presidente do Comitê de Compliance Institucional

*José Antônio Costa*  
José Antônio Costa  
Presidente da Comissão de Implantação de Compliance no HED

**Porto Alegre**  
Rua Manoelito de Ornelas, nº 55  
Conj. 503 - Trend City Corporate  
CEP 90110-230  
Tel. +55 51 3276.0200  
[www.pmradvocacia.com.br](http://www.pmradvocacia.com.br)

**Rio de Janeiro**  
Avenida José de Azevedo Neto, nº 200  
Bloco 4 - Evolution 5 - 1º andar  
O2 Corporate & Offices  
CEP 22.775-056  
Tel. + 55 21 2430.9958

Ressaltando a importância desta etapa, foi elaborada uma carta assinada pelo Diretor-Presidente, a qual foi amplamente divulgada nos canais institucionais, destacando o papel fundamental do Compliance na promoção da integridade das operações no setor da saúde.

## Compliance passa a atuar no Hospital Ernesto Dornelles



A Verte|Saúde-Afpergs deu um importante passo em direção à consolidação de uma cultura de integridade em mais uma das suas unidades de negócio, com a cerimônia de abertura das atividades de Compliance no Hospital Ernesto Dornelles.

O evento, realizado no auditório do hospital, contou com a presença de diversos profissionais e líderes da área. A Presidente do Comitê de Compliance Institucional, Dra. Najara Bandeira, ressaltou a relevância das estratégias de Compliance e ética no fortalecimento das práticas organizacionais. Segundo ela, a implementação dessas estratégias é fundamental para garantir a transparência e a confiança nas operações da Verte|Saúde-Afpergs.

Além da Dra. Najara Bandeira, o evento contou com a participação de palestrantes e apoiadores renomados, como o Dr. Fabiano Machado, do PMR Advocacia, e o Dr. Geyson, que reforçaram a importância do comprometimento ético e da conformidade legal no ambiente de saúde.

A cerimônia marcou o começo de uma série de iniciativas para a implementação ao longo do ano, garantindo a promoção de uma cultura de integridade em todas as esferas da organização.

## Foco preventivo

A atuação preventiva de riscos, a garantia de conformidade com a legislação, a identificação de benefícios legais e a proteção contenciosa são pilares essenciais para a sustentabilidade e segurança jurídica da Operadora Verte|Saúde. A Assessoria Administrativa e Jurídica da Operadora tem como objetivo assegurar que a empresa esteja em conformidade com a legislação vigente, regulamentos internos e externos. Sua função abrange a implementação de processos internos específicos para mitigar riscos conhecidos e a identificação de novos riscos, promovendo melhorias contínuas nos fluxos operacionais. ■ ■

Além disso, a Assessoria é responsável pelo acompanhamento minucioso dos processos judiciais em trâmite, assegurando a correta apresentação dos fatos e a entrega adequada da documentação necessária aos escritórios terceirizados, com atenção especial às necessidades da Operadora.

Por fim, em consonância com as demandas diárias, a Assessoria realiza o mapeamento dos processos judiciais existentes, avaliando as possibilidades de acordos e prevenindo a ocorrência de novos litígios. Esse trabalho integrado visa não apenas resolver questões jurídicas imediatas, mas também construir um ambiente corporativo mais seguro, transparente e eficiente.



## Controle processual

Atualmente, o número de ações que tramitam perante o Judiciário, nas esferas cível, trabalhista, administrativa e tributária, é de:

**89** Cível

Trabalhista **25**

**06** Administrativo

Tributário **03**

## Relatório de Análises

### Due Diligence



Foco na Gestão de Riscos, que tem por função analisar os riscos que possam afetar os objetivos do processo de trabalho, além de propor um conjunto de medidas para salvaguardar as atividades da Operadora, assegurando o cumprimento de seus objetivos e obrigações em todos os níveis da organização.

50



### Audiências

Total de audiências cíveis e trabalhistas.

26



### Resposta ao Procon e DPE

Total de protocolo de resposta ao Procon e à Defensoria Pública do Estado - DPE/RS.

02

### Mitigação de riscos

Orientações sobre novas determinações legislativas:



- Alteração do fluxo do recolhimento previdenciário em reclamações trabalhistas (ATA GRCI- 065-2024).
- Acompanhamento diário do Portal do Domicílio Judicial Eletrônico, além do SIJ.
- Identificação de riscos trabalhistas no setor do raio x odontológico (ATA GRCI-083-2024).
- Atualização do Manual do Colaborador (ATA COOR.006).
- Controle e envio dos Relatórios Jurídicos Mensais à Contabilidade.
- Revisão e elaboração dos POPs Jurídicos.
- Orientações e pareceres sobre riscos trabalhistas e comerciais.



## Perícias

Preparação e acompanhamento de perícias judiciais.

01



## Gerenciamento dos Escritórios Terceirizados

- Fornecimento de subsídios para a instrução de defesa processual.
- Supervisão no controle de prazos processuais.
- Revisão de peças processuais.



## Análise Contratual e Parecer Jurídico

A análise contratual é uma atividade fundamental no contexto jurídico e administrativo de qualquer organização, especialmente quando se trata de garantir que os contratos sejam claros, completos e que estejam em conformidade com as leis e os regulamentos aplicáveis.

10



## **Integridade em ação: resultados e próximos passos do Compliance em 2025**

Em 2025, o Sistema de Compliance pretende aprimorar os mecanismos de controle, com foco no monitoramento de riscos e na otimização de processos preventivos. A capacitação contínua dos colaboradores e a maior integração entre áreas estratégicas serão fundamentais para fortalecer a cultura ética e promover a sinergia no cumprimento das regulamentações. Com essas iniciativas, a organização buscará elevar ainda mais sua Governança Corporativa, consolidando-se como referência em integridade e conformidade.

# 01

### **Análise e Criação de Novas Políticas**

Rever e criar as políticas inexistentes, garantindo que estejam alinhadas com as leis e os regulamentos mais recentes, bem como com as melhores práticas do setor.

### **Treinamento e Conscientização**

Dar continuidade aos programas de treinamento regular para todos os funcionários, focando em aspectos-chave de compliance e ética profissional, adaptando-os para diferentes níveis e departamentos da empresa.

# 02

# 03

### **Gestão de Riscos**

Fortalecer a análise e gestão de riscos, identificando novos riscos potenciais e atualizando planos de ação para mitigá-los.

### **Uso de Tecnologia e Inovação**

Explorar novas tecnologias e inovações para melhorar a eficiência e eficácia dos processos de compliance.

# 04

## Principais planos para 2025

Visando fortalecer as práticas de compliance e governança, assegurando a adesão às normas regulatórias e promovendo um ambiente de trabalho ético e responsável, elencamos abaixo algumas ações previstas para 2025:

### Criação do Manual Antifraude e Desperdício

Desenvolvimento de um manual detalhando procedimentos e políticas para a prevenção de fraudes e desperdícios. Implementação de controle de custos.

### Manual de Medidas Disciplinares

Elaboração de um manual que defina as medidas disciplinares, para infrações de políticas internas e regulatórias.

### Política de Doações e Patrocínio

Revisão e definição de políticas claras para doações e patrocínios, garantindo alinhamento com as práticas éticas e de compliance.

### Revisão da Política de Gestão de Riscos e Controles Internos

Análise e atualização da política de gestão de riscos e controles internos, visando reforçar a estrutura corporativa.

### Criação do Manual de Reversão de Cancelamento, seguindo a RN nº 561

Desenvolvimento de um manual específico para a reversão de cancelamentos de planos de saúde, seguindo as diretrizes da RN nº 561.

### Ampliação do Conceito Concierge

Realização de treinamentos para reforçar e ampliar o conceito concierge, visando melhorar a experiência do cliente.

### Implantação do Conceito Onboarding

Atualização do programa de treinamento para novos colaboradores, enfatizando a cultura de compliance e as práticas éticas da empresa.

### Formação de grupos de trabalho para mitigação de riscos institucionais

Criação de grupos de trabalho dedicados a identificar e mitigar riscos institucionais.

### Auditoria regular das práticas de compliance

Estabelecimento de auditorias internas e externas regulares para revisar e avaliar a eficácia das práticas de compliance, identificando áreas para melhoria contínua.

### Padronização da abertura de acessibilidade visual nos treinamentos

Implementação de acessibilidade visual para abertura de treinamentos, alinhando-se às melhores práticas de Governança Corporativa e responsabilidade social.

### Estabelecimento de indicadores de desempenho de compliance

Desenvolvimento de indicadores-chave de desempenho para monitorar a eficácia das práticas de compliance e informar a tomada de decisões.

### Programa de retenção do beneficiário

Criar melhorias nos serviços assistenciais, a fim de gerar argumentos para a retenção do beneficiário.



## Enchentes em nossa cidade



PORTO ALEGRE, RS, BRASIL, 05.05.2024 - Fotos gerais enchente em Porto Alegre. Foto: Gustavo Mansur / Palácio Piratini

Conforme dados da CNN, a enchente afetou 12% da população de Porto Alegre, local onde encontra-se a sede da Mantenedora/Operadora e a maioria dos beneficiários e colaboradores.

Ao todo, 46 bairros da Capital Gaúcha foram afetados pela tragédia climática. Entre os dez mais atingidos, quatro são da zona norte (Sarandi, Farrapos, Humaitá e São Geraldo), quatro da região central (Menino Deus, Cidade Baixa, Floresta e Centro Histórico) e dois da zona sul (Ponta Grossa e Lami).

Na atual enchente, o nível do Lago Guaíba bateu recorde histórico, tendo atingido a marca de 5,33 metros nos dias 5 e 6 de maio. Somente no Centro Histórico, 6.558 pessoas foram atingidas. Quase 40 mil edificações foram afetadas pela enchente.

No que se refere à população impactada, o bairro Sarandi foi o que teve maior número de prédios atingidos pela água.



### Números da enchente em Porto Alegre

População afetada: 157.701 pessoas  
 Pessoas mortas: 5  
 Pessoas desaparecidas: 10  
 Edificações afetadas: 39.422  
 Empresas afetadas: 45.970

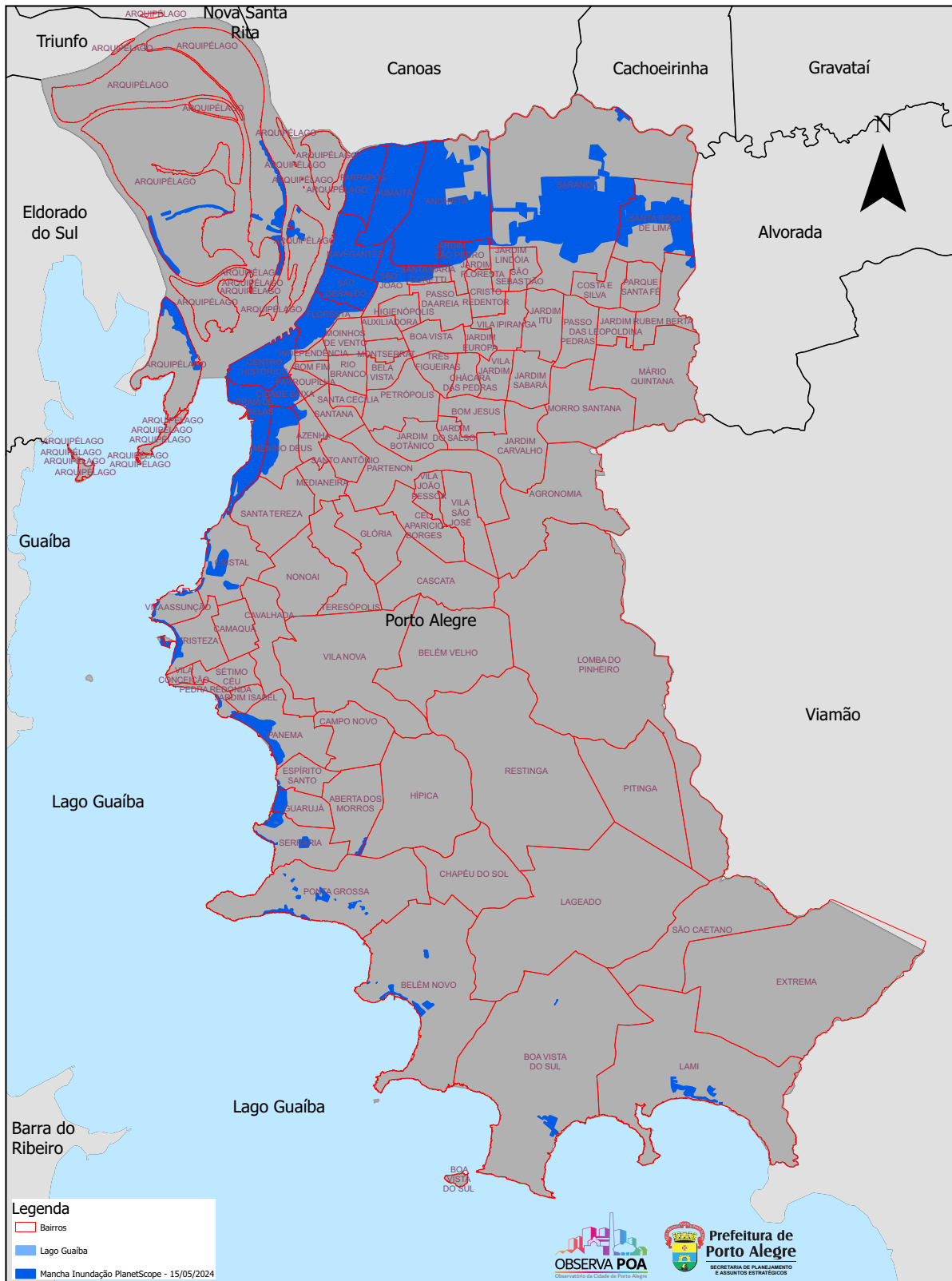


### Estruturas Afetadas

Praças: 186  
 Parques e lagos: 12  
 Vias públicas: 1.081 quilômetros  
 Escolas municipais: 16  
 Escolas estaduais: 44  
 Escolas particulares: 100  
 Unidades de saúde: 22  
 Hospitais: 2  
 Farmácias populares: 3  
 Clínicas da família: 4

# Mapa de inundação de Porto Alegre - RS

## 15 de Maio



# Materiais do almoxarifado danificados na enchente

Conforme as análises sobre as perdas da enchente no Almoxarifado, verificou-se que itens que foram alocados no térreo foram impactados significativamente, gerando perdas totais de **R\$ 29.191,31**. Os itens afetados englobam materiais de papelaria, insumos hospitalares, impressos, medicamentos e outros materiais específicos. Essa situação destacou vulnerabilidades no armazenamento e na infraestrutura, reforçando a necessidade de medidas preventivas para minimizar riscos em situações adversas futuras.

As perdas ocorreram em insumos hospitalares maiores e de limpeza, totalizando **R\$ 19.462,55**, representando cerca de 67% do valor total perdido. Entre os itens mais prejudicados, destacam-se compressas de gaze, álcool 70%, sabonete antisséptico e água destilada, essenciais para a operação diária.

Além disso, houve danos em materiais de papelaria, como papel A4 e caixas de arquivo, somando cerca de **R\$ 3.525,63**, e impressos, como receituários simples e de controle especial, totalizando o valor de **R\$ 1.914,80**.

As perdas foram ocasionadas pela exposição dos materiais ao alagamento, evidenciando a importância de ações corretivas e preventivas, como o reforço da infraestrutura de armazenamento, criação de áreas seguras para insumos críticos e implementação de melhorias que estão sendo mapeadas através da análise de risco. Além disso, recomendou-se a contratação de seguros específicos para cobertura de desastres naturais, mitigando impactos financeiros futuros.

Por fim, essa experiência vivida reforça a relevância da mitigação de riscos e de um planejamento estratégico, o qual inclui protocolos para emergências, conforme desenvolvido pela Governança Corporativa de maneira preventiva.

As ações propostas buscam não apenas evitar novas perdas, mas também garantir a continuidade e a qualidade das operações em situações adversárias.

Abaixo, apresentamos a relação detalhada dos itens e as respectivas quantidades baixadas em decorrência do evento:

Nro Req.	Data	Cód. Mat.	Descrição	Quant.	VI. Unit.	VI. Total	%
1562948	05/06/2024	38906	Papel A4 Sulfito 75g/m² - Pacote C/ 500	115	R\$ 22,40	R\$ 2.575,76	0,66
	05/06/2024	76040	Caixa de Papelão 28cm Alt X 38cm Lar X	76	R\$ 12,39	R\$ 941,71	0,24
	05/06/2024	65607	Arquivo Morto de Papelão 36 X 14 X 25cm	3	R\$ 3,02	R\$ 9,06	0,00
	05/06/2024	71573	Lençol Hospitalar 70cmx50 Metros Cx.c/10	115	R\$ 13,37	R\$ 1.537,55	0,40
1563386	06/06/2024	66138	Água Oxigenada 10 Volumes 1000ml	11	R\$ 7,10	R\$ 78,11	0,02
	06/06/2024	82819	Avental Imperm Laminado 50g (dentistas)	80	R\$ 4,57	R\$ 365,60	0,09
1563404	06/06/2024	66905	Impresso - Receituário	147	R\$ 5,25	R\$ 771,75	0,20
	06/06/2024	66909	Impresso - Receituário Controle Especial	97	R\$ 11,78	R\$ 1.143,05	0,30
1566200	14/06/2024	66167	Compressa de Gaze 7,5x7,5cm 13 Fios C/	65	R\$ 32,25	R\$ 2.096,40	0,54
	14/06/2024	37281	Álcool Etilico Hidratado 70% Fr 1l	34	R\$ 6,06	R\$ 205,89	0,05
	14/06/2024	80407	Sabonete Antisseptico Espuma Bc Refil	205	R\$ 79,00	R\$ 16.195,00	4,18
	14/06/2024	76392	Água Destilada C/5 Litros	95	R\$ 10,16	R\$ 965,26	0,25
1566233	14/06/2024	79944	Envelope Pouch 100x150 Packplus C/200	3400	R\$ 0,40	R\$ 1.360,00	0,35
1567457	18/06/2024	75558	Moldeira Descartável Côr Amarela	3	R\$ 119,00	R\$ 357,00	0,09
1579765	25/07/2024	82050	Ribbon Preto Impressora Primacy 1 -	2	R\$ 247,42	R\$ 494,83	0,13
				<b>4.445,00</b>	<b>R\$ 574,17</b>	<b>R\$ 29.096,97</b>	<b>7,51%</b>

Fonte: Compras e Abastecimento - Auditoria Interna - Análise de Riscos  
GRCI/02/2025 - Mapeamento Almoxarifado

## Materiais patrimoniais danificados na enchente

Conforme análises sobre as perdas da enchente do Patrimônio, iremos apresentar uma análise patrimonial dos danos causados pela enchente de 2024 nas instalações, destacando os móveis, equipamentos e veículos afetados, além dos custos envolvidos na recuperação e expedição dos itens danificados.

### Danos Patrimoniais Identificados

A enchente causou danos a diversos itens patrimoniais, em termos de impacto financeiro e operacional. Entre os principais danos, estão móveis e equipamentos presentes nas áreas do térreo, tais como CAC, Comercial, Depósito, e TI. Itens como mesas, balcões, armários, cadeiras e estofados foram prejudicados, comprometendo o ambiente de trabalho e a funcionalidade dos espaços. Além disso, equipamentos de TI, como monitores, desktops, notebooks e impressoras, também foram danificados, assim como a infraestrutura de alimentação e o automóvel da garagem da Instituição.



**Fonte:** Gaúcha Atualidade - Estragos das Enchentes - Prédio da Mantenedora|Operadora - Registro de reportagem - 05/2024

### Análise de Custos para Recuperação e Substituição

A análise patrimonial envolve a quantificação dos danos e a estimativa de custos para os reparos e restaurações. A recuperação dos móveis estofados e cadeiras danificadas, por exemplo, gerou um custo total de **R\$ 14.210,00**. Já os reparos em equipamentos de maior porte, como compressores de ar e bombas d'água, totalizaram **R\$ 30.563,00**. Além disso, foi considerada a possibilidade de substituição de alguns itens, como computadores e móveis, caso o custo de restauração se mostre superior ao de aquisição de novos produtos.

### Estratégias e Ações Adotadas

A análise patrimonial levou à adoção de medidas estratégicas para minimizar os custos e maximizar a recuperação eficiente dos ativos danificados. A prioridade foi dada ao conserto de itens essenciais para a continuidade das operações da Instituição, com base na análise da relação custo-benefício entre reparos e pacotes. Para itens com danos irreparáveis ou que apresentassem custos elevados de recuperação, foi recomendada a aquisição de novos equipamentos.

**Leia o QR Code para ver o recorte de uma reportagem exclusiva que ocorreu durante o período das enchentes**

## Análise patrimonial

Apresentamos uma análise fornecida pelo Departamento de Patrimônio, referente aos danos causados pela enchente nas instalações da Instituição, destacando os móveis, equipamentos e veículos afetados, além dos custos envolvidos na recuperação e expedição dos itens danificados.

CATEGORIA	ITEM	QUANTIDADE	CONCERTO, REVISÃO OU RESTAURAÇÃO
Móveis	Mesas - CAC	4	-
	Bancada em L - Mesas - CAC	5	-
	Armários - CAC	5	-
	Balcão - CAC	6	-
	Mesas - Comercial	6	-
	Armários - Comercial	6	-
	Balcão - Comercial	2	-
	Monitores	2	-
	Monitor Touch Totem	1	-
	Desktop	4	-
Eletrônicos - TI	Notebook	1	-
	Impressora Bematech	1	-
	Impressora Argox	1	-
	Computadores Vostro	3	-
Central Telefônica	Nobreak EC300 220V	1	-
	Telefone Avaya Mod. 5410	1	-
Garagem	Automóvel Doblo HLX 1.8 Azul 2010	1	-
	Mesas (Conjunto Estação de Trabalho)	4	-
	*Cadeiras antigas estragadas (sem uso)	0	-
Depósito	Balcões de Atendimento (sucateados)	2	-
	**Arquivos de Aço	0	-
	Armários de vestiários antigos	3	-
	Impressora Bematech	2	-
	Monitores	3	-
Móveis e Equipamentos (Valores de Consertos e Restaurações)	Desktop	1	-
	Computadores Vostro	9	-
	Impressora de Carteirainha	2	R\$ 4.500,00
	Banqueta quadrada	1	R\$ 180,00
	Longarinas de acrílico	6	R\$ 1.320,00
	Cadeira de rodas	2	R\$ 700,00
Serviços de Estofaria/Restauração	Longarinas de estofados de 4 lugares	4	R\$ 2.880,00
	*Cadeira Fixa	3	R\$ 450,00
	*Cadeiras giratórias	29	R\$ 14.210,00
	Compressores de Ar (Conserto)	2	R\$ 8.360,00
Conserto/Revisão	Elevadores - Conserto	3	R\$ 22.203,90,00
	Bomba D'água	2	R\$ 0,00

**Fonte:** Departamento de Patrimônio: Térreo - Móveis e Equipamentos Afetados pela Enchente

\*Se fossem adquiridas 32 cadeiras novas, o valor unitário atual é de R\$ 1.358,00 e o investimento total seria de R\$ 43.456,00

Alguns valores referentes aos itens descartados não foram fornecidos.

**TOTAL INFORMADO:** R\$ 54.803,90

# Plano de Contingência e Continuidade dos Negócios

Durante o período crítico das enchentes em maio de 2024, a Governança Corporativa implementou diversas ações para proteger colaboradores, clientes e manter a integridade das operações. O Plano de Continuidade de Negócios, Monitoramento da Satisfação dos Clientes e o Programa de Qualidade de Vida desenvolvido pela Governança Corporativa, através da Dra. Najara, tiveram grande destaque. A seguir, uma síntese das atividades realizadas, com destaques quantitativos para análise.



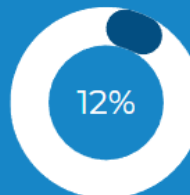
PORTO ALEGRE, RS, BRASIL, 05.05.2024 - Fotos gerais enchente em Porto Alegre. Foto: Gustavo Mansur / Palácio Piratini

## 03 DE MAIO Evacuação preventiva do prédio



100% das áreas evacuadas dentro do prazo estabelecido.

## 11 DE MAIO Programa de Qualidade de Vida do Colaborador - PQVC



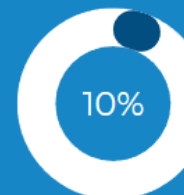
Aproximadamente 12% funcionários identificados estavam desabrigados, sem água, luz ou transporte.

**PQVC** - Garantiu suporte integral, com foco na saúde e bem-estar.

Distribuição de Kits de Apoio: Colchões, alimentos, roupas, itens de higiene e medicamentos.

12% dos funcionários diretamente afetados.

## 13 DE MAIO Colaboradores Administrativos Home Office



Após análise, aproximadamente 10% dos colaboradores tiveram possibilidade de realizar atividades administrativas remotamente.

Equipamentos foram levados para a casa dos colaboradores garantindo condições de trabalho.

10% dos colaboradores realizaram atividades remotas administrativas.

## NOTAS

A efetividade do Plano de Contingência declarou a capacidade de adaptação e resiliência da equipe, garantindo a continuidade operacional, mesmo em condições adversas. O comprometimento dos colaboradores e a rápida execução

das ações estratégicas foram fundamentais para minimizar os impactos das enchentes e assegurar a retomada plena das atividades.

## 14 DE MAIO Reestruturação do Call Center



100% das demandas telefônicas retomadas.

**Problema:**  
Linhas telefônicas indisponíveis devido às enchentes.

**Soluções adotadas:**  
Linha direta habilitada; Número provisório criado

Criação de FAQ; Script com perguntas frequentes para padronizar o atendimento.

**Eficácia:** 100% das demandas telefônicas retomadas. Redução de 30% no tempo médio de atendimento por conta do uso do FAQ. Aumento da Satisfação do Cliente.

## 15 DE MAIO Doações e Apoio Voluntário



12% do quadro funcional apoiando diretamente as doações.

Montagem de kits contendo colchões, alimentos, itens de higiene e roupas.

Voluntários envolvidos: 28 colaboradores envolvidos diretamente, representando 12% do quadro funcional.

Kits distribuídos: 100% das demandas identificadas foram atendidas.

## 15 DE MAIO Controles Internos para Monitoramento



100% de efetividade dos Controles Internos de Monitoramento

100% de Ajustes de Regras de Elegibilidade Financeira.

100% de atendimento das limitações recebidas no período.

100% dos protocolos de reembolsos monitorados e direcionados para pagamento.

100% das atividades de geração e envio de boletos e contratos de adesão concluídas.

Atividades Totais Críticas Mapeadas: 32

## 15 DE MAIO Resposta a Solicitações e Reclamações



75% dos canais de atendimento foram readaptados com sucesso.

Atendimento Virtual por e-mail, WhatsApp e linha provisória.

Prazo Médio de Resposta: 48 horas. Casos Geridos: Reclamações no "Reclame Aqui" e autorizações administrativas.

Ampliação de Serviços: Agenda de psiquiatria online ampliada para atender a demanda.

## 20 DE MAIO Limpeza e Organização das Instalações



91% dos espaços foram restaurados para operação plena.

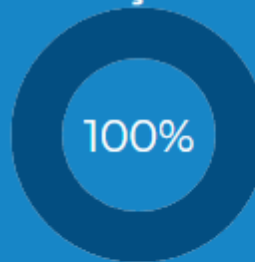
Orientações e preparação dos Equipamentos de Proteção Individual.

Limpeza inicial dos espaços críticos, como áreas de descarte e pátios.

Descarte dos materiais atingidos.

Conserto dos equipamentos, mobiliário e instalações.

## 03 DE JUNHO Realocação Estratégica de Setores



100% de efetividade na retomada dos serviços.

Setores Atingidos: CAC, Vendas e Relacionamento Corporativo.

Novo fluxo de atendimento.

100% de Readequação dos Setores atingidos em outros espaços, sem custos adicionais.

100% de reaproveitamento de equipamentos internos.

100% das atividades de geração e envio de boletos e contratos de adesão concluídas.

## NOTAS

A reabertura oficial das instalações ocorreu no dia 10 de junho de 2024, após a conclusão das etapas de limpeza, reorganização e adequação dos espaços.

## Análise de Inadimplência durante o período das enchentes de maio de 2024

No mês de maio de 2024, a Verte|Saúde-Afpergs enfrentou um cenário desafiador devido às enchentes que impactaram diretamente a infraestrutura da Secretaria da Fazenda e da Procempa. Esses eventos ocasionaram a interrupção dos sistemas de gestão de folhas e consignações, o que refletiu nas taxas de inadimplência registradas naquele período para desconto em folha.

Diante desse contexto, e considerando as orientações estratégicas delineadas pela Dra. Najara Bandeira, a Controladoria desenvolveu um plano de ação para mitigar os riscos associados à inadimplência. Esse plano incluiu:

**Comunicação Proativa** - Envio de comunicado por e-mail aos beneficiários com 10 dias de inadimplência, alertando sobre a situação e oferecendo opções de regularização.

**Parcerias Estratégicas** - Contratação de duas empresas especializadas em cobrança, atuando conforme a política de acordos estabelecida pela Controladoria, para intensificar os esforços de recuperação de crédito.

**Interlocução com Consignatárias** - Participação ativa do Gestor da Controladoria em reunião virtual com as entidades consignatárias da Secretaria da Fazenda, buscando soluções conjuntas para os problemas técnicos enfrentados e a regularização dos pagamentos da folha de maio.



Essa abordagem integrada, registrada na Ata GRCI - 20 - 2024, reflete o compromisso da Mantenedora|Operadora em promover a continuidade de seus serviços e a sustentabilidade financeira, mesmo diante de desafios extraordinários. As medidas adotadas visaram não apenas à mitigação dos impactos financeiros imediatos, mas também ao fortalecimento das relações com os beneficiários e parceiros, reforçando a transparência e a confiança nas operações da Verte|Saúde-Afpergs.

## Sefaz fora do ar: chuva no Rio Grande do Sul afeta nota fiscal no país inteiro

Empresas encontram dificuldades para emissão de notas fiscais. Página do Sintegra apresenta instabilidade nos últimos dias.



Por Thássius Veloso

06/05/2024 às 15:42 • Atualizado 07/05/2024 às 07:06

Sistema Integrado de Informações sobre Operações Interestaduais com Mercadorias e Serviços  
**SINTEGRA**  
Página Inicial  
Informações Gerais  
Serviços  
Links  
Notícias  
Críticas e Sugestões  
Recepção de Arquivos  
Cadastro CNPJ  
Receita Federal  
Cadastro

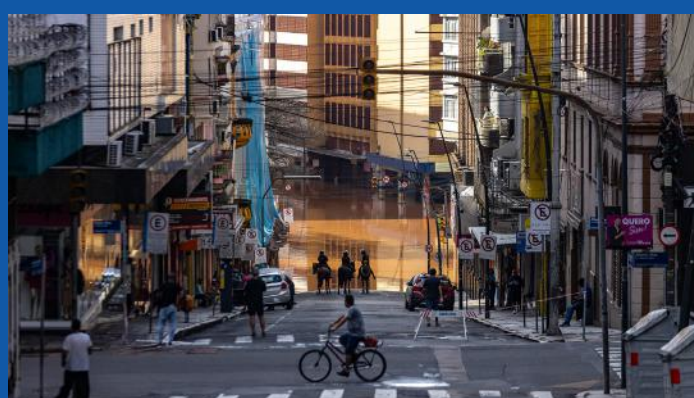
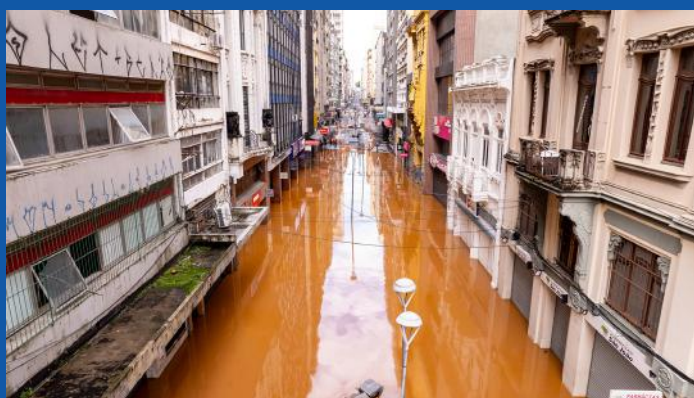
CADASTROS ESTADUAIS

Escolha uma Unidade da Federação para consulta

- Acre
- Alegoas
- Amapá
- Amazonas
- Bahia
- Ceará
- Distrito Federal
- Espírito Santo
- Goiás
- Maranhão
- Mato Grosso
- Mato Grosso do Sul
- Minas Gerais
- Pará
- Paraíba
- Paraná
- Pernambuco
- Piauí
- Rio de Janeiro
- Rio Grande do Norte
- Rio Grande do Sul
- Rondônia
- Roraima
- Santa Catarina
- São Paulo
- Sergipe
- Tocantins
- Distrito Federal

Sintegra passa por lentidão (Imagem: Reprodução/Tecnoblog)

# Enchentes: desafios e superação



Em maio de 2024, as enchentes em Porto Alegre trouxeram desafios importantes, exigindo da Mantenedora|Operadora a ativação de um plano de contingência para preservar a continuidade das operações e o bem-estar dos colaboradores e clientes. A evacuação do prédio foi realizada preventivamente em 3 de maio, garantindo a segurança de 100% dos colaboradores.

O Plano de Contingência e Continuidade dos Negócios, desenvolvido pela Governança Corporativa, liderado pela Dra. Najara, foi extremamente eficaz e permitiu a migração de funcionários administrativos para o regime de home office, com 10% recebendo equipamentos em casa para viabilizar suas atividades remotamente. Adicionalmente, foi identificado que 12% dos colaboradores enfrentaram condições críticas, como falta de moradia, água ou energia, recebendo suporte contínuo do Programa de Qualidade de Vida do Colaborador - PQVC, o qual foi instituído e conduzido pela Dra. Najara.

O PQVC, implantado em janeiro, desempenhou um papel essencial, oferecendo suporte integral com foco no bem-estar físico e mental. A distribuição de kits de apoio, contendo itens básicos como colchões, alimentos e medicamentos, alcançou 100% dos funcionários impactados, destacando o compromisso da empresa com a saúde e segurança de sua equipe. Paralelamente, a reestruturação do Call Center em 14 de maio foi fundamental para o atendimento ao cliente.

Uma linha direta provisória foi habilitada, e um estudo sobre Perguntas Frequentes -FAQ foi estruturado, reduzindo em 30% o tempo médio de resposta, garantindo a retomada de 100% das demandas telefônicas e um au-

mento significativo na satisfação dos clientes. No âmbito administrativo, 100% das atividades essenciais foram concluídas, incluindo ajustes nas regras de elegibilidade financeira, atendimento de todas as liminares judiciais recebidas e o monitoramento e processamento de reembolsos e boletos. A partir das orientações da Governança Corporativa, a equipe também contribuiu para a montagem de kits de doações, beneficiando diretamente colaboradores em situação de vulnerabilidade, com o envolvimento voluntário de 12% do quadro funcional. Essas ações foram realizadas de forma colaborativa e com eficiência, evidenciando o alinhamento imposto entre as equipes para superar as dificuldades pelas enchentes.

As ações de limpeza e organização das instalações, iniciadas em 20 de maio, exerceram um papel fundamental na recuperação da sede. Equipamentos de proteção individual foram distribuídos, enquanto espaços críticos passaram por limpeza e materiais danificados foram descartados. As medidas adotadas durante o período das enchentes reforçaram a resiliência organizacional da Instituição e a importância do direcionamento das atividades desenvolvidas pela Governança Corporativa. A união entre os colaboradores, a agilidade na tomada de decisões e a eficácia das soluções adotadas foram essenciais para superar os desafios.

O plano de contingência revelou-se bem-sucedido em manter a qualidade dos serviços, atender às necessidades dos clientes e garantir a segurança e o bem-estar da equipe, consolidando o compromisso da empresa com a excelência em tempos de crise.

## Desafios e resiliência no atendimento aos beneficiários

Durante um cenário crítico, a Operadora enfrentou desafios significativos no atendimento aos beneficiários devido à indisponibilidade de sua sede em Porto Alegre, ocasionada por interrupções no fornecimento de energia e telefonia.

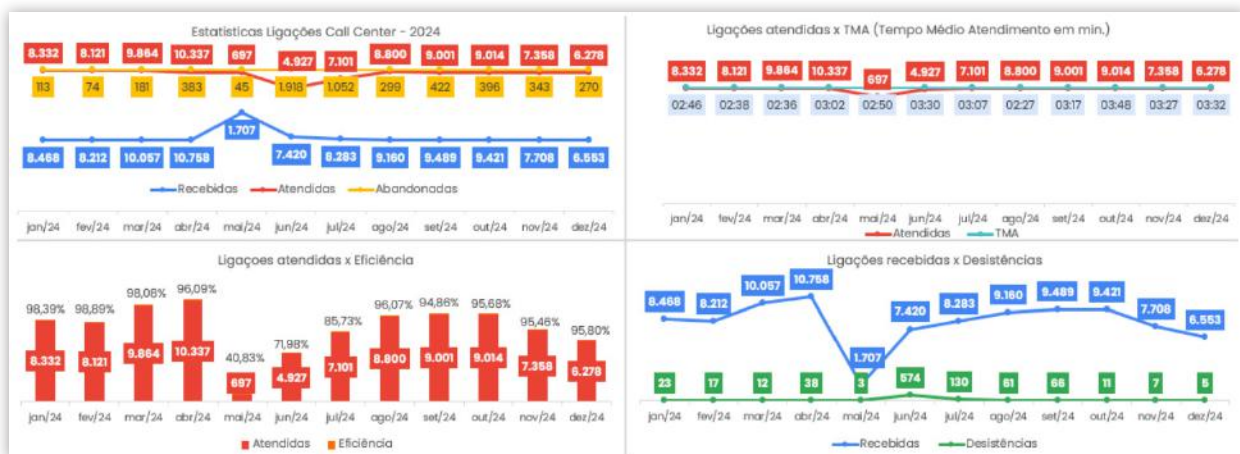
Além disso, a empresa contratada para gestão de serviços telefônicos, também localizada na região central da cidade, ficou inoperante por alguns dias, agravando a situação.

Diante desse contexto, a Governança Corporativa agiu rapidamente para reduzir os impactos e garantir a continuidade do atendimento. Entre as medidas adotadas, destacou-se a obtenção de uma linha telefônica provisória para atender às demandas urgentes. Paralelamente, colaboradores da Mantenedora|Operadora, sob a liderança diligente da Dra. Najara, redirecionaram esforços para atender aos beneficiários por meio de e-mails e WhatsApp, reforçando o compromisso com uma assistência contínua e de qualidade.

Embora o volume de ligações atendidas tenha sofrido uma redução significativa em maio, conforme demonstrado nos gráficos, o impacto foi minimizado pela utilização de outros canais de comunicação. Esse esforço coletivo reflete a capacidade de adaptação e resiliência da equipe frente às adversidades, reafirmando a missão de proporcionar acolhimento e suporte aos beneficiários, mesmo em situações exclusivas.



# Estatísticas de atendimento telefônico - Call Center



O gráfico demonstra as estatísticas relacionadas ao desempenho do Call Center ao longo de 2024, considerando indicadores como ligações recebidas, atendidas, abandonadas, eficiência, tempo médio de atendimento (TMA) e resistências. A análise está organizada em quatro perspectivas principais:

## Ligações Recebidas, Atendidas e Abandonadas

- As barras indicam o total de ligações recebidas mensalmente, com destaque para as ligações atendidas (em vermelho) e abandonadas (em amarelo). Observa-se um pico no número de ligações recebidas em abril (10.758), seguido por uma queda acentuada em maio (7.420), devido à inoperância dos serviços telefônicos no período.
- A tendência de redução no volume de ligações continua nos meses subsequentes, alcançando o menor índice em dezembro (6.553).

## Ligações Atendidas e Tempo Médio de Atendimento (TMA)

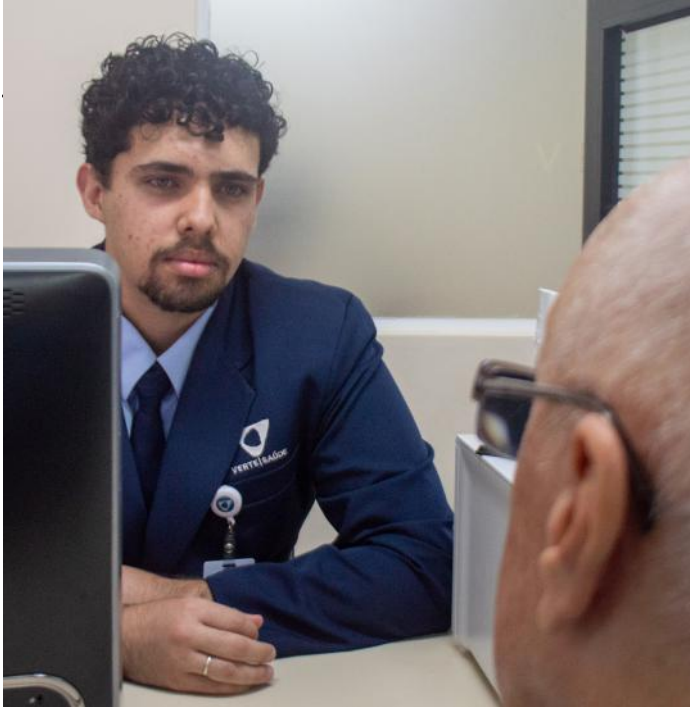
- Este gráfico de linha relaciona o volume de ligações atendidas com o TMA em minutos. Verifica-se que o TMA foi significativamente maior em maio (03:47 minutos), em virtude das dificuldades enfrentadas no período. Com a retomada gradual das operações, o TMA diminuiu progressivamente, atingindo 03:32 minutos em dezembro.

## Ligações Atendidas x Eficiência

- A eficiência do atendimento, representada em porcentagem, mostra uma tendência de estabilidade acima de 90% nos primeiros meses do ano. Entretanto, em maio, houve uma queda acentuada para 71,89%, refletindo o impacto da indisponibilidade de recursos no período. Nos meses seguintes, os índices de eficiência foram recuperados, ultrapassando 95% até o final do ano.

## Ligações Recebidas x Desistências

- As linhas mostram a relação entre o volume de ligações recebidas (em azul) e o número de desistências (em verde). Durante o mês de maio, houve um aumento neste número (574), correlacionado à instabilidade do serviço devido à operação de retomada das linhas telefônicas. Após esse período, as desistências foram gradativamente sendo reduzidas, acompanhando a normalização das operações do Call Center.



## Monitoramento da satisfação dos clientes

Durante o período de enchentes que afetaram severamente a estrutura da Mantenedora|Operadora, a Governança Corporativa, através da Dra. Najara, desempenhou um papel fundamental ao solicitar o monitoramento contínuo da satisfação dos clientes. Graças à implementação do Plano de Contingência e Continuidade dos Negócios, a Ver-te|Saúde-Afpergs conseguiu manter um índice de satisfação elevado, mesmo diante das adversidades.

Com um resultado expressivo de 88,8% de aprovação, a análise revelou resultados importantes sobre a eficiência e a qualidade dos serviços prestados, além de refletir na concessão favorável da Operadora, que apresentou um baixíssimo Índice Geral de Reclamações (IGR), mantendo as avaliações positivas nas redes sociais.

A manutenção de índices elevados de satisfação deve-se à gestão estratégica, que é uma marca da

Ver-te|Saúde-Afpergs. Com 95 anos de história, a Operadora reforça sua posição no setor de saúde suplementar construindo relacionamentos sólidos e de longa duração com seus clientes.

Os resultados apresentados neste relatório têm como objetivo ilustrar o impacto das enchentes na percepção dos clientes e destacar os esforços empreendidos para superar as adversidades. Entre os dados analisados, estão os índices de reclamações, a análise das redes sociais e a comparação com outras operadoras do setor. Esses elementos permitem identificar os fatores que influenciam a experiência do cliente e apontar caminhos para aprimorar os serviços oferecidos. Com uma estratégia fundamentada em dados, inovação e transparência, a Ver-te|Saúde-Afpergs reafirma sua posição como referência no acolhimento humanizado. A resiliência demonstrada ao longo do período das enchentes mostra o compromisso da organização com a excelência, a satisfação do cliente e a superação de desafios, consolidando-se como um exemplo de governança e qualidade no setor.

Após as enchentes, no dia 10 de junho, a Instituição foi reaberta e os atendimentos foram retomados com o carinho e a dedicação preconizada pela missão instituída pela Governança Corporativa, através da Dra. Najara.



# Acolhimento humanizado: pós-enchente



# Avaliação das redes sociais

A Verte|Saúde-Afpergs se destaca com um índice de satisfação de 88,8% no Google, indicando que a maioria dos clientes está satisfeita com os serviços prestados. Essa alta taxa de aprovação é um forte indicador da qualidade do atendimento e da experiência do cliente.

## Reputação Positiva nas Redes Sociais

A empresa apresenta uma presença digital consolidada, com alto índice de satisfação no Google, alcance significativo no Instagram, interações expressivas no Facebook e crescimento no YouTube. Esses resultados mostram sua eficácia em engajar e construir relacionamentos positivos com os clientes.

## Competência na Gestão

A Verte|Saúde-Afpergs é reconhecida por sua gestão eficiente, focada em resultados positivos e profissionalização. Essa competência é fundamental para garantir a qualidade dos serviços e a satisfação dos clientes.

## Confabilidade

A empresa transmite confiança aos seus clientes, o que é essencial para construir um relacionamento duradouro e fidelizar os usuários.

Rede Social	Indicadores	Dados
Facebook	Interações	Aumento de 56,2%
	Alcance	Aumento de 440,8%
	Visitas	Aumento de 5,8%
Instagram	Alcance	Aumento de 469,6%
	Interações	Aumento de 100%
	Visitas	Aumento de 79,5%
Google	Índice de Satisfação	88,8%
	Qualificação	4.4 Estrelas
	Quantidade de Avaliações	840
Youtube	Visualizações	Aumento de 98%

Período de 8 meses do Google (máximo disponibilizado pela plataforma)  
 Dados acessados em: 23/01/2025

Os resultados positivos evidenciam o esforço contínuo em fortalecer a presença da marca nas redes sociais. O aumento significativo no Facebook e Instagram está diretamente relacionado às ações de comunicação realizadas ao longo do ano, como a série de eventos, workshops e palestras que geraram engajamento e interesse do público. Além disso, a produção de conteúdos informativos, educativos e promocionais foi essencial para aumentar a visibilidade das redes sociais da Verte|Saúde-Afpergs.

A atuação durante períodos críticos, como a enchente, também foi crucial para manter a comunicação ativa e integrada, o que ajudou a fortalecer a confiança dos seguidores. A comunicação virtual e os conteúdos de apoio durante este período, juntamente com as parcerias estratégicas e campanhas de marketing, ampliaram ainda mais o alcance e a interação.

O sucesso no YouTube e no Google pode ser atribuído à consistente melhoria da qualidade do conteúdo e ao empenho em gerar um relacionamento mais próximo com o público. No Google, o alto índice de satisfação demonstra não apenas a confiança dos clientes, mas também o impacto da comunicação transparente e da atenção contínua às necessidades dos usuários.

Esse sucesso nas redes sociais revela um trabalho estratégico e consistente, baseado em uma comunicação clara e voltada para a interação com o público. As ações realizadas, como a promoção de eventos e a criação de conteúdos educativos, conseguiram engajar mais usuários, ao mesmo tempo em que a empresa soube se adaptar ao cenário desafiador, como o impacto da enchente, o que fortaleceu a relação com seus beneficiários e colaboradores. Esses esforços, aliados à gestão eficaz da imagem online, resultaram em uma presença mais forte nas plataformas e no aumento do índice de satisfação.

## Comparativo

A qualidade dos serviços prestados por operadoras de saúde é frequentemente avaliada pelos usuários por meio de plataformas digitais, sendo o Google uma das mais utilizadas para esse propósito. As avaliações fornecidas pelos usuários nessas plataformas oferecem uma visão detalhada da satisfação do cliente, ajudando novas pessoas a escolherem a melhor operadora de saúde para suas necessidades. Neste contexto, a análise comparativa das avaliações do Google entre diferentes operadoras de saúde torna-se um instrumento valioso para esta análise. Abaixo, destacamos a Verte|Saúde-Afpergs em relação aos principais concorrentes:

## Avaliações do Google

**Verte Saúde Afpergs**

Website    Rotas    Salvar

4,3 ★★★★★ 844 avaliações no Google

Associação / organização

**Doctor Clin Porto Alegre - Centro Médico**

3,4 ★★★★★ (51) · Centro médico

R. Sete de Setembro, 769 · (51) 3584-0370

Aberto · Fecha às 18:00

**CCG Saúde - Matriz**

1,3 ★★★★★ (147)

Centro médico · ♿ · R. Dona Margarida, 537

Aberto · Fecha às 18:00 · 0800 647 9600

**Unimed Porto Alegre - (Sede)**

4,0 ★★★★★ (316)

Assistência médica · ♿ · Av. Venâncio Aires, 1040

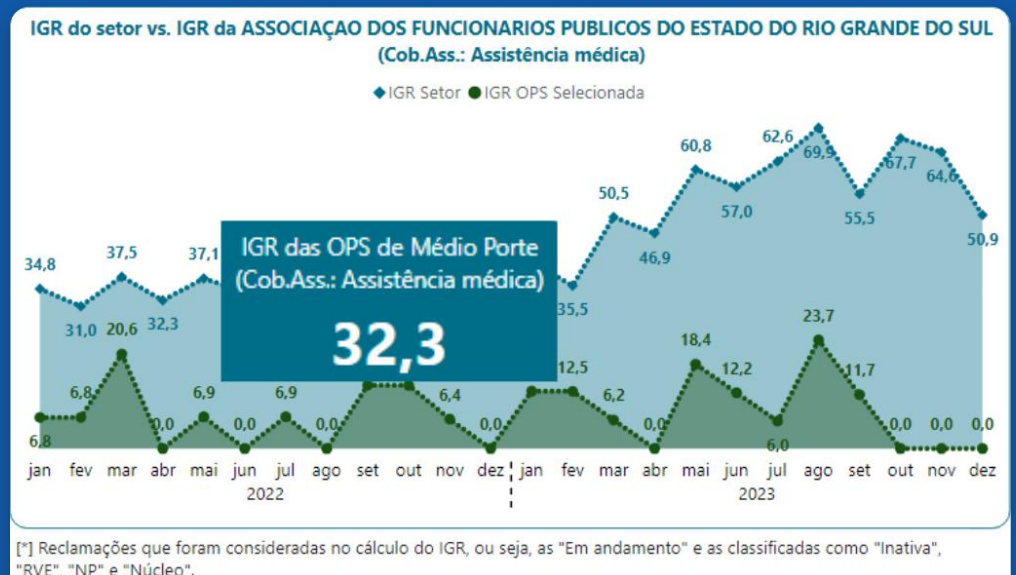
Aberto · Fecha às 18:00 · 4004-2040

O gráfico abaixo apresenta o Índice Geral de Reclamações - IGR da Verte|Saúde-Afpergs, comparado com o índice geral para operadoras de médio porte, fornecendo uma visão clara do desempenho da empresa em relação às reclamações dos usuários perante a Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

**1,2**  
Média de reclamações [\*]

**7,7**  
IGR

**IGR Setor**  
IGR das OPS de Médio Porte (Cob.ass.:Assistência Médica)



Fonte: Agência Nacional de Saúde - ANS - Índice Geral de Reclamações - Operadora Verte|Saúde-Afpergs - 2022 e 2023.

Em 2022, o IGR do setor apresentou variações, começando com 34.8 em janeiro e alcançando picos em março com 37.5, e em maio com 37.1; no entanto, no decorrer do ano, houve oscilações, com o valor mínimo de 34.8 em dezembro. Ainda, destaca-se que o IGR do setor para as operadoras de saúde, no período de 2022 e 2023, ficou em 32.3 para as operadoras de médio porte.

Em contraste, a Verte|Saúde-Afpergs mostrou um desempenho positivo, mantendo seu IGR consistentemente abaixo da média do setor, isto é, somente de 7.7, demonstrando um nível muito baixo de reclamações e, conseqüentemente, um melhor atendimento ao cliente.

A Verte|Saúde-Afpergs conseguiu manter seu IGR frequentemente abaixo do índice do setor, refletindo um desempenho superior em termos de satisfação do usuário. Os valores mais baixos da Operadora em comparação ao setor indicam uma eficácia significativa na resolução de problemas e na gestão de reclamações, evidenciando um compromisso contínuo com a qualidade do serviço prestado aos seus beneficiários.

Esse comparativo mostra que a Verte|Saúde-Afpergs tem sido bem-sucedida em manter seus índices de reclamações muito abaixo da média do setor, destacando-se positivamente no mercado de saúde suplementar. Isso sugere que as estratégias implementadas pela Gestão da Operadora estão alinhadas com as expectativas dos usuários e com as melhores práticas do segmento.

Esse monitoramento demonstra que, apesar dos desafios enfrentados na enchente, a Governança da Mantenedora|Operadora conseguiu manter a satisfação dos clientes.




## Superação e estratégias de mitigação: a resposta da Governança Corporativa às enchentes



Após o período das enchentes, a Governança Corporativa, liderada pela Dra. Najara, orientou as áreas de apoio a desenvolver estratégias para mitigar os riscos associados ao impacto causado pelas cheias. Como resultado, foram elaborados documentos fundamentais, como o Manual de Evacuação em caso de enchentes, que visa garantir a segurança de todos os colaboradores, além de um plano de contingência detalhado, reforçando a prontidão da organização para enfrentar adversidades futuras.


Essas ações foram extremamente reconhecidas, inclusive pelo Escritório PMR Advocacia, que destacou especificamente as medidas inovadoras da Dra. Najara. A abordagem no monitoramento da percepção e satisfação dos usuários, mesmo em um cenário crítico, evidenciou o compromisso da Verte|Saúde-Afpergs em manter a excelência nos serviços prestados, consolidando sua confiança e demonstrando sua capacidade de transformar desafios em oportunidades de aprimoramento.

## Destaque positivo das ações de mitigação de riscos nas enchentes



ATA DE REUNIÃO – COMITÊ E SISTEMA DE COMPLIANCE	
Data: 02/07/2024	
Hora: 09h às 10h	
Local: Videoconferência – Google Meet	
Projeto: Implementação do Programa de Integridade e Ética – Compliance	
Participantes:	
Nome	Órgão/Entidade
Geyson Giglio	PMR Advocacia
Ricardo Behling dos Santos	PMR Advocacia
Fernando Dantas Scaravaglione	Verte   Saúde - Afpergs
Gisele Nunes Marchiori Pinzon	Verte   Saúde - Afpergs
Karine Ferreira de Almeida	Verte   Saúde - Afpergs
Assuntos abordados:	
<p>Esclarecimento inicial: <u>trigésima quinta</u> reunião com as equipes PMR e VERTE   SAÚDE - AFPERGS para realização de preenchimento da matriz de riscos sobre o tema de gestão riscos trabalhistas do Programa de Compliance da Verte   Saúde - Afpergs:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Abertura da reunião:</b> Após todos os presentes estarem devidamente conectados à sala de videoconferência, iniciou-se o diálogo.</li> <li>● A Equipe Verte   Saúde – Afpergs apresentou relatório de atividades realizadas na instituição em período das enchentes em Porto Alegre, o Manual de Evacuação da empresa em caso de enchente; o plano de continuidade dos negócios, bem como a análise de satisfação dos clientes.</li> <li>● Equipe Verte   Saúde – Afpergs destacou as atividades realizadas e a necessidade de aprimoramento de seus controles internos em relação ao evento climático, referindo a participação e apoio efetivos da gestão da operadora na mitigação e remediação dos danos ao patrimônio e, principalmente, no acolhimento e auxílio às pessoas colaboradoras que foram afetadas pelas enchentes.</li> </ul>	

Equipe PMR destacou positivamente todas as medidas tomadas pela Gestão da Operadora, referindo a importância de a instituição estar atenta a possíveis riscos trabalhistas como, por exemplo, a exposição dos colaboradores a situações insalubres; também destacou a importância da adoção do plano de evacuação e da realização de treinamentos para eventuais casos de enchente; também foi exaltada a preocupação com a continuidade dos negócios e realização de plano específico para tanto.

  
 Ricardo Behling dos Santos  
 OAB/RS 65.313



## Reposicionamento de mobília

Apesar da destruição causada pelas enchentes, a Governança Corporativa, sob a condução da Dra. Najara, solicitou, por meio do memorando GRCI/028/2024, uma análise detalhada dos móveis alocados no térreo para avaliar a possibilidade de reaproveitamento. Os itens diretamente afetados pelos episódios de alagamento, conforme evidenciado nas imagens a seguir, foram avaliados quanto ao potencial de recuperação parcial.



Imagem do armário - Localização térreo - Deteriorado

Após deliberação do Diretor-Presidente, os móveis foram cortados e ajustados para serem reaproveitados, obedecendo a critérios de segurança e funcionalidade.

Essa medida não representa apenas uma solução prática e econômica, mas também reforça o compromisso de organização com a sustentabilidade, ao minimizar o desperdício de recursos.

O reaproveitamento dos móveis, apesar dos danos causados pelas enchentes, destacou-se como uma medida importante para minimizar custos e estimular a sustentabilidade.

O reposicionamento adequado dos móveis contribuiu para a reestruturação eficiente do ambiente, mantendo a funcionalidade do espaço e refletindo os valores de responsabilidade e resiliência da Verte|Saúde-Afpergs.

Entretanto, grande parte dos itens foi comprometida, exigindo descarte adequado com previsão de substituições, garantindo a segurança e a funcionalidade permitida para a operação.



Imagem do armário - Localização térreo - Deteriorado

## Reconhecimento e gratidão aos colaboradores

Em um movimento pioneiro na história de 95 anos da Verte|Saúde-Afpergs, a Operadora lançou o Programa Qualidade de Vida dos Colaboradores (PQVC), reafirmando seu compromisso com a saúde mental e física de seus funcionários. A iniciativa busca promover um ambiente de trabalho mais saudável e eficaz, aumentando a produtividade e reduzindo o absenteísmo. Como parte dessa ação, a empresa oferece subsídios nos planos de saúde, cobrindo segmentações ambulatorial, hospitalar e obstétrica para colaboradores elegíveis, demonstrando que a Mantenedora|Operadora valoriza o fator humano como essencial para a sustentabilidade da empresa.

Além disso, para consolidar a Verte|Saúde-Afpergs entre as empresas engajadas no bem-estar de seus colaboradores, o PQVC busca aprimorar ações voltadas à saúde mental no ambiente de trabalho, alinhando o discurso à prática. Esse compromisso se fortalece com a adaptação à Lei nº 14.831/2024, conhecida como a “nova lei de saúde mental”, a qual estabelece diretrizes fundamentais para um ambiente organizacional mais acolhedor e seguro. Entre as premissas básicas já implementadas, estão:

- Criar um ambiente de trabalho em que os colaboradores se sintam valorizados em suas habilidades e diferenças, percebendo que há um apoio mútuo.
- Ser uma empresa que garante segurança psicológica, permitindo que as pessoas se sintam confiantes para expor ideias e questionar sem receio.
- Oferecer espaço para que os colaboradores possam relatar dificuldades e encontrar soluções coletivas, contando com apoio da equipe e da liderança sem medo de punições ou julgamentos.

A construção dessa cultura organizacional passa, inevitavelmente, pelo treinamento e capacitação contínuos por meio do PTCC (Programa de Treinamento, Capacitação e Conscientização). Com o suporte da alta administração, a conscientização sobre a importância da saúde mental será aplicada integralmente em toda a empresa.

Reforçando essa missão, o PQVC, em parceria com o Programa de Reconhecimento, realizou um ato simbólico de agradecimento aos funcionários que, em um período de grande adversidade, demonstraram dedicação e iniciativa nas ações promovidas pela Verte|Saúde. Com total apoio e orientação da Governança Corporativa, os programas destacam o comprometimento e o talento das equipes envolvidas. Como forma de reconhecimento, uma lembrança simbólica foi entregue, representando a gratidão institucional pelo esforço coletivo.

Os colaboradores do Hospital Ernesto Dornelles (HED), que também tiveram um papel fundamental nesse processo, foram igualmente homenageados pelo apoio prestado.

Essa mobilização reflete o compromisso da Verte|Saúde-Afpergs com o bem-estar e a qualidade de vida de seus colaboradores e da comunidade. Em meio aos desafios, a união e a solidariedade se destacaram como valores fundamentais, que reforçam a missão da Operadora de atuar em prol da sociedade. Seguimos firmes no propósito de fazer a diferença na vida das pessoas, reafirmando nossos valores e compromisso com a excelência.





## Projeto de Reestruturação

Em 17 de junho, por meio do memorando GRCI/31/2024, a Governança Corporativa destacou a necessidade de reestruturar o térreo da Operadora, impactado pelas inundações. Esse espaço, por ser um ponto de passagem constante, conforme estudo, não deve apenas recuperar sua funcionalidade, mas também refletir os valores e a essência da marca, transmitindo profissionalismo e confiança desde o primeiro contato.

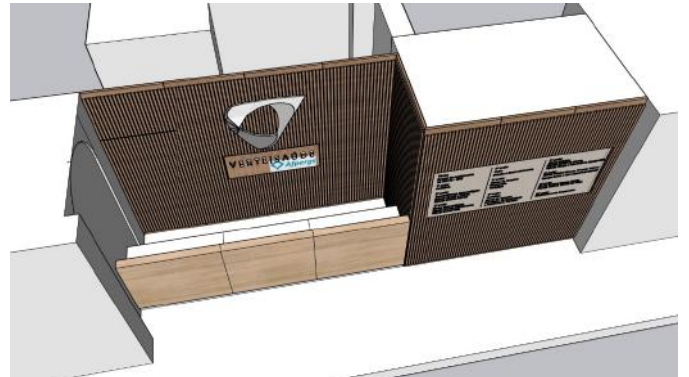
Através de cinco reuniões, o projeto foi organizado para priorizar um atendimento humanizado, evidenciado por iniciativas de cuidado como o Programa Posso Ajudar, a Rede Integrada de Cuidados e o Conceito Concierge, os quais promovem a excelência no atendimento.

O estudo de reestruturação incorporou esses princípios, projetando um ambiente acolhedor e acessível, que valoriza a interação respeitosa com clientes e colaboradores.

Considerou-se que as áreas de acolhimento desempenham um papel fundamental na experiência do cliente, e a recepção foi planejada para oferecer conforto, segurança e confiança. Além disso, um espaço estrategicamente desenhado contribui para atividades de vendas e visa fortalecer o relacionamento com os clientes.

O projeto de reestruturação de um ambiente que foi extremamente afetado vai além da recuperação física e representa uma oportunidade de reafirmar os valores centrais da organização, como o cuidado integrado, o compromisso com a excelência e a funcionalidade. A Governança Corporativa estruturou o Projeto, porém o mesmo ainda consta sob análise de aprovação.

## Protótipo de reestruturação do Térreo





## Homenagem à resiliência



### Celebração especial em um ano atípico

Em setembro, a Verte|Saúde-Afpergs comemorou seus 12 anos de trajetória ao lado de prestadores, clientes e colaboradores. Durante o evento, destacaram-se momentos marcantes, incluindo um vídeo emocionante produzido pela equipe de Governança Corporativa, o qual retratou as lições de superação vividas durante as enchentes.

Confira o vídeo completo através do QR Code disponível e reviva conosco os principais momentos dessa celebração especial, que reforçou o compromisso em prestar assistência à saúde com qualidade, acolhimento e resiliência.

### Governança Corporativa

celebrou seu aniversário de 12 anos com vídeo em homenagem à resiliência dos colaboradores, clientes e prestadores.

**Acesse o vídeo**



## Alguns registros do evento





## Fortalecendo relações em tempos de desafios



Ao longo do ano, foram realizadas 39 iniciativas, incluindo ações em conjunto com o Hospital Ernesto Dornelles, a partir das ações instituídas pela Governança Corporativa. Tais atividades se mostram imprescindíveis para a Instituição, uma vez que fortalecem a divulgação e a marca, auxiliam na captação de novos clientes e reforçam o serviço de assistência, com atividades de prevenção e promoção da saúde. Todas as realizações são planejadas pela Dra. Najara, juntamente com diversas equipes de trabalho. Abaixo, destacamos algumas das diversas ações:

- Workshop: Skincare para os dias quentes.
- Roda de conversa sobre Saúde Mental.
- Blitz Verte Folia.
- Oficina - Sabores da Saúde.
- Ação de Carnaval: decoração da sede e distribuição de preservativos.
- Ação Interna, em parceria com o Sam's Club: degustação e promoção do serviço.
- Lançamento da Cartilha Saúde da Mulher.
- Palestra: Higiene do Sono.
- Lançamento do Manual da Governança Corporativa.
- Ação interna, alusiva à Páscoa: distribuição de lembrancinhas para os colaboradores.
- Palestra sobre Autismo.
- Circuito da Saúde (3ª edição da Semana da Saúde).
- Pílulas de Pilates (3ª edição da Semana da Saúde).
- Workshop Dia Nacional da Ética (exclusivo para colaboradores).

- Ação de reabertura da sede: recepção aos colaboradores e divulgação do novo funcionamento.
- Evento de agradecimento aos que trabalharam durante a enchente.
- Evento alusivo ao Dia Nacional de Tereza de Benguela e da Mulher Negra (exclusivo para colaboradores).
- Palestra: Conscientização e Ação no Combate à Violência contra as Mulheres, em alusão ao Dia Internacional da Igualdade Feminina.
- Ação alusiva ao Dia do Cliente: decoração do Setor de Vendas e lançamento de pacotes promocionais dos serviços complementares (Semana do Aniversário Verte|Saúde).
- Blitz do Bem-Estar Gaúcho (Semana do Aniversário Verte|Saúde).
- Bate-papo com a IERGS/Uniasselvi (Semana do Aniversário Verte|Saúde).
- Bazar Solidário AACD (Semana do Aniversário Verte|Saúde).
- Evento Festivo (Semana do Aniversário Verte|Saúde).
- Palestra: Câncer de Mama, Prevenção e Autocuidado.
- Blitz da Saúde na AACD.
- Roda de Conversa Novembro Azul.
- Evento Café com Consciência.
- Ação Interna, alusiva ao aniversário da Afpergs: distribuição de bolo temático.
- Ação alusiva à Blue Friday: decoração do Setor de Vendas e lançamento de promoção especial.
- Blitz da Saúde no SIMA.
- Palestra Compliance e Ética (SIASC).
- Blitz da Conformidade (SIASC).
- Palestra: Aqui o Respeito fala mais alto (SIASC).
- Palestra: A importância da imagem pessoal no local de trabalho (SIASC).
- Bazar de Natal AACD (SIASC).
- Ginástica Laboral Ritmada (SIASC).
- Palestra: Noções Básicas de Prevenção, Combate a Incêndio e Evacuação de Emergência (SIASC).
- Workshop Skincare para o Verão.
- Ação alusiva ao Natal: visita do Papai Noel, com distribuição de bombons, na sede da Instituição.

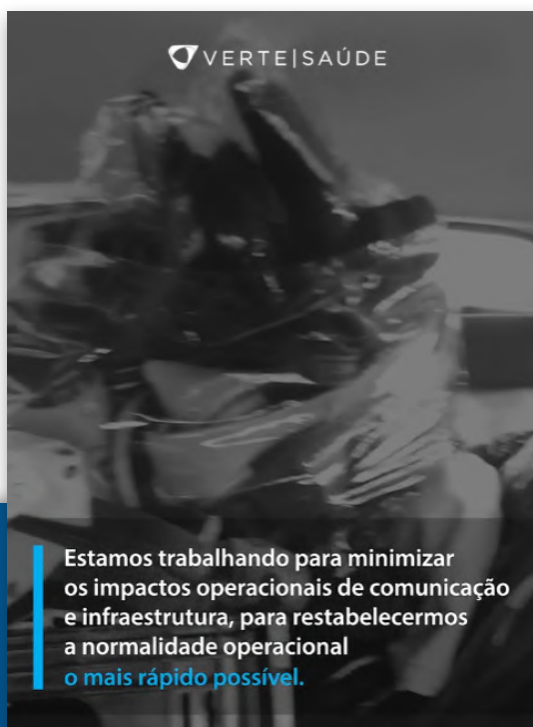


## A comunicação que fez a diferença

2024 foi um ano com muitos desafios e oportunidades, composto por um cenário em que a área de comunicação e marketing, seguindo as diretrizes da Governança Corporativa, através da Dra. Najara, foi possível se adaptar e ser resiliente, para assim superar as adversidades e cumprir o seu papel.

De janeiro a abril, as ações seguiram a programação anual, com divulgações, eventos e ações de endomarketing. Contudo, a partir de maio, com a enchente que afetou todo o Estado, foi preciso alterar o planejamento, cancelando atividades previstas e trabalhando com base no novo contexto. Assim, na sequência, abordamos as realizações do Setor durante o ano.

**Comunicação Institucional:** a imagem da Mantenedora|Operadora foi reforçada em diferentes momentos, focando na tradição da Instituição e nos princípios que norteiam a empresa. A comunicação foi realizada através das redes sociais. Alguns exemplos:



**Comunicação durante a enchente:** nos meses de maio e junho, período em que tivemos a sede fechada e os serviços encerrados, a comunicação foi essencial para manter beneficiários e colaboradores informados, integrados e assistidos. Em ações totalmente virtuais, avisos foram emitidos, conteúdos educativos e de apoio foram publicados e datas comemorativas foram lembradas.



## Inovação e estratégia: a expansão dos serviços de Telemedicina

Após as enchentes que impactaram a operação da empresa, a importância da telemedicina como alternativa essencial para garantir o atendimento aos beneficiários tornou-se evidente. Sob orientação estratégica da Dra. Najara, a Governança Corporativa viabilizou a implementação desse serviço, proporcionando uma solução ágil e eficiente para os desafios enfrentados.

A telemedicina foi o grande destaque do semestre, ampliando significativamente o acesso dos beneficiários a consultas médicas e a diversos serviços de saúde de forma rápida, prática e eficaz. Paralelamente, a Operadora intensificou as ações de divulgação dos planos de saúde e ajustou estrategicamente sua oferta de produtos, com o objetivo de atender de maneira ainda mais assertiva às necessidades dos clientes, impulsionando consideravelmente as vendas ao longo do período.

Além de promover maior acessibilidade aos cuidados de saúde, essa ação estratégica visa reduzir custos operacionais no curto prazo, em alinhamento com as diretrizes de sustentabilidade financeira da Operadora.



ANS-n.º 41759-9

**Todos os planos da Verte|Saúde oferecem serviços de telemedicina a qualquer hora do dia**

VERTE|SAÚDE



**COMO MANTER A ESTABILIDADE EMOCIONAL FRENTE ÀS PERDAS**

Escrito pela psicóloga  
Camila Lopes Soares.

VERTE|SAÚDE



## Práticas Ambientais, Sociais e Governança

Em 2024, a Verte|Saúde-Afpergs reafirmou seu compromisso com a sustentabilidade, responsabilidade social e governança ética ao lançar o Manual Ambiental, Social e Governança (ASG). Este documento estratégico reflete a dedicação da empresa em integrar práticas sustentáveis e éticas em sua gestão e operações, orientando suas ações com base nos mais elevados padrões de integridade e desenvolvimento sustentável. Além do lançamento do manual, a Operadora já promove uma série de iniciativas que traduzem seus valores em práticas concretas, como:

**Projeto Tampinha da Saúde** - Uma ação voltada para a coleta e destinação sustentável de tampinhas plásticas, cujo retorno financeiro é destinado ao apoio de projetos sociais e de saúde.

**Fomento de brechós para entidades beneficentes** - Incentivo a ações que unem sustentabilidade e solidariedade, promovendo a reutilização de bens e o apoio a instituições que atendem a comunidades em situação de vulnerabilidade.

**Apoio às vítimas de enchentes** - Durante momentos de calamidade, a empresa demonstrou solidariedade ao engajar-se em ações de apoio às comunidades afetadas, oferecendo assistência e suporte.

**Promoção da diversidade e inclusão** - Criação de um ambiente de trabalho igualitário, em que todos os colaboradores têm oportunidades justas de crescimento e desenvolvimento.

**Sustentabilidade nas operações** - Adoção de medidas para reduzir o impacto ambiental, como a gestão de resíduos e a conscientização dos colaboradores sobre práticas sustentáveis.

O lançamento do Manual ASG representa um marco na trajetória da Verte|Saúde-Afpergs, consolidando sua liderança no setor da saúde suplementar como uma empresa que não apenas oferece serviços de qualidade, mas também promove impacto positivo na sociedade e no meio ambiente.



## Tampinha por tampinha, transformamos vidas!

Em 2024, arrecadamos aproximadamente 95kg de tampinhas e destinamos à Casa do Menino Jesus de Praga, contribuindo para os cuidados e apoio às pessoas acolhidas por essa instituição.

Essa ação é resultado de cada pequena atitude que faz uma grande diferença. Vamos juntos continuar espalhando solidariedade e amor em 2025!



## Foco em capacitação na gestão de resíduos, segurança e sustentabilidade

Ao longo de 2024, colaboradores do Departamento de Facilities participaram de treinamentos práticos voltados para o armazenamento temporário de resíduos e o recolhimento para destino final, conduzidos por uma empresa terceirizada especializada. Essas atividades reforçam o compromisso da VertereSaúde-Afpergs com a adoção de práticas ambientais responsáveis, alinhadas aos princípios ASG (Ambiental, Social e Governança).

Com a recente reestruturação da área de armazenamento temporário de resíduos, foi necessário fazer ajustes nos processos diários de armazenamento e no recolhimento periódico, garantindo eficiência e segurança. Durante os treinamentos realizados *in loco*, as equipes de higienização e portaria da Operadora foram orientadas sobre as novas rotinas e procedimentos, com foco na segurança de todos os envolvidos, incluindo colaboradores, beneficiários e a comunidade local.

Os principais pontos abordados incluíram:

- Adequação da sinalização e isolamento das áreas durante a movimentação de resíduos.
- Procedimentos para o armazenamento seguro na nova área.
- Cuidados essenciais durante o recolhimento periódico, garantindo conformidade com normas de segurança e sustentabilidade.

Essas iniciativas fazem parte do Programa de Treinamento e Capacitação Continuada (PTCC), integrante do conjunto de programas estratégicos da Operadora. Por meio da capacitação contínua, o PTCC promove o desenvolvimento técnico das equipes e assegura a implementação de práticas alinhadas aos mais elevados padrões ambientais e de governança.

A adoção imediata das novas rotinas foi monitorada pelas lideranças responsáveis, assegurando que os processos sejam executados de forma eficiente, segura e sustentável. Essas ações refletem o compromisso da VertereSaúde-Afpergs em alinhar suas operações aos objetivos ambientais, sociais e de governança estabelecidos no Manual ASG.



## Celebração do Dia Internacional da Mulher Negra: compromisso com a diversidade e a inclusão

Em 2024, a Verte|Saúde-Afpergs reafirmou seu compromisso com a diversidade e a inclusão ao promover um evento interno em homenagem ao Dia Internacional da Mulher Negra. A celebração destacou a importância de reconhecer e valorizar a contribuição das mulheres negras em todos os setores da sociedade, alinhando-se à política da empresa de promover um ambiente de trabalho inclusivo e equitativo.

### Valorização da Diversidade

A Operadora tem a diversidade como um de seus pilares fundamentais e busca constantemente criar um espaço onde todas as vozes sejam ouvidas e respeitadas. O evento ofereceu um ambiente acolhedor para reflexões sobre os desafios enfrentados pelas mulheres negras e as conquistas alcançadas, reforçando o compromisso da organização com a equidade.

### Impacto e Resultados

O evento tornou-se mais do que uma celebração: foi uma ação concreta para inspirar mudanças e ressaltar a importância de um ambiente corporativo diverso e inclusivo. Ele destacou o papel da Verte|Saúde-Afpergs como uma organização comprometida com a valorização da diversidade e com a criação de um espaço onde cada colaborador se sinta representado e respeitado.



## Café com Consciência promove diversidade e reflexão

Ao longo de 2024, a Verte|Saúde-Afpergs promoveu diversas iniciativas voltadas à promoção da equidade e inclusão. Entre elas, destaca-se o Café com Consciência, um evento cuidadosamente elaborado pela Governança Corporativa, que transformou o auditório da organização em um espaço de aprendizado, memória e celebração da diversidade.

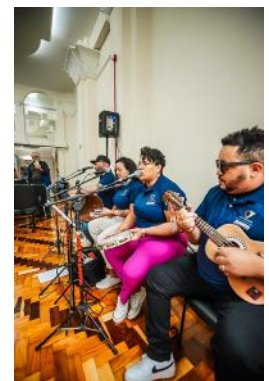
O evento contou com uma rica programação, incluindo reflexões sobre a importância da história e da cultura de comunidades negras, manifestações culturais que valorizaram religiões de matriz africana e atividades interativas que promoveram engajamento entre os participantes. O encerramento foi marcado por apresentações culturais que reforçaram o papel transformador da diversidade na construção de um ambiente inclusivo.

O Café com Consciência reafirma o papel da Verte|Saúde-Afpergs em integrar práticas de equidade e acolhimento em suas rotinas organizacionais, alinhando-se aos princípios do Manual Ambiental, Social e Governança. A ação demonstra o compromisso da organização em criar espaços que inspiram mudanças positivas e promovem o respeito à diversidade em todos os níveis.

Com iniciativas como essa, a Verte|Saúde Afpergs segue fortalecendo sua missão de construir um futuro mais justo e inclusivo, em que todas as histórias e culturas sejam valorizadas.



**Leia o QR Code para ver o registro deste evento que foi publicado nas redes sociais da Verte|Saúde**



## Projeto Borboleta: compromisso com o acolhimento e a responsabilidade social

Ao longo de 2024, a VertereSaúde-Afpergs reforçou seu compromisso com a responsabilidade socioambiental por meio de parcerias estratégicas. Um exemplo marcante foi a visita realizada pela Governança Corporativa, por meio da Dra. Najara, aos Juizados de Violência Doméstica do Foro Central de Porto Alegre, onde foi apresentado o Projeto Borboleta, uma iniciativa voltada ao auxílio de vítimas de violência doméstica.

O encontro foi essencial para o alinhamento de expectativas e identificação de objetivos em comum, estabelecendo as bases para uma parceria promissora. O Projeto Borboleta atua em diferentes frentes, e a Operadora contribuirá com iniciativas que envolvem o desenvolvimento pessoal e a recolocação profissional das vítimas, através de ações como o Programa ComVida e atividades de Seleção e Desenvolvimento.

### Compromisso com o Acolhimento

Com a responsabilidade socioambiental como um de seus pilares e o acolhimento na essência de sua atuação, a VertereSaúde-Afpergs reafirma, por meio de ações como essa, seu compromisso com a sociedade. A parceria com o Projeto Borboleta é mais um exemplo do papel ativo da Operadora em promover mudanças positivas, oferecendo suporte às pessoas em situações de vulnerabilidade.



## Promovendo conscientização: palestra sobre combate à violência contra as mulheres

Em alusão ao Dia Internacional da Igualdade Feminina, a Verte|Saúde-Afpergs, por meio do Programa Qualidade de Vida dos Colaboradores, promoveu uma palestra com o tema “Conscientização e Ação no Combate à Violência contra as Mulheres”. A iniciativa reflete o compromisso da organização com a promoção de um ambiente de trabalho inclusivo e com a conscientização sobre temas sociais relevantes.

A palestra teve como propósito sensibilizar os colaboradores sobre a importância de identificar e combater a violência contra as mulheres, promovendo ações práticas, que contribuam para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária. A atividade também reforça o alinhamento da Operadora aos valores do Manual Ambiental, Social e Governança (ASG), que integra responsabilidade social como um de seus pilares fundamentais.

Por meio de ações como essa, a Mantenedora/Operadora reafirma seu papel em promover o bem-estar e a equidade, tanto no ambiente de trabalho quanto na sociedade em geral.



**Leia o QR Code para ver o registro deste evento que foi publicado nas redes sociais da Verte|Saúde**

Fonte: Redes Sociais da Verte|Saúde

## **Campanha de apoio aos animais resgatados nas enchentes**

Em resposta às enchentes de maio, que impactaram severamente diversas comunidades, a Vertel-Saúde-Afpergs demonstrou seu compromisso com a responsabilidade social e ambiental ao lançar uma campanha de apoio ao abrigo de animais resgatados durante o desastre. A iniciativa reforça os valores do Manual Ambiental, Social e Governança (ASG), promovendo solidariedade e engajamento comunitário.

O abrigo, que acolheu inúmeros cães em situação de vulnerabilidade, enfrentou desafios para garantir os cuidados necessários aos animais. Pensando em contribuir de forma significativa, a Operadora criou uma campanha inovadora de recompensas para voluntários. A cada dia de voluntariado no abrigo, os participantes recebem um selo, que pode ser acumulado e trocado por prêmios, incentivando o engajamento contínuo nessa causa.

### **Impacto social e ambiental**

A campanha não apenas oferece suporte ao abrigo, mas também promove o envolvimento ativo dos colaboradores e da comunidade, ressaltando a importância do cuidado com os animais e o valor da solidariedade. Além disso, a ação incentiva práticas que estimulam a empatia e o compromisso com a preservação ambiental.

Com ações como essa, a VertelSaúde-Afpergs reafirma seu papel como uma organização comprometida com o bem-estar social, ambiental e com a construção de um futuro mais sustentável e solidário.



VERTE|SAÚDE

**Selos d' bem-estar pet**

Campanha Verte|Saúde em parceria com O Abrigo do Bom Fim.

**Seja voluntário!**

1 dia de voluntariado no abrigo = 1 selo  
 Acumule selos e troque por prêmios da Verte|Saúde



ANS-n.º 41759-9

VERTE|SAÚDE

**Adotar é transformar vidas - a deles e a sua. Visite o Abrigo do Bom Fim e conheça o amor em sua forma mais pura.**



VERTE|SAÚDE

**Junte-se a nós e faça a diferença na vida desses cães. Adote!**



VERTE|SAÚDE

**Selos d' bem-estar pet**

**ATENÇÃO!**  
 Os Selos Bem-Estar Pet agora são disponibilizados por turnos, não mais por dias.

Voluntários com turnos múltiplos diários desde o início da campanha podem retirar selos retroativos.

**1 turno de voluntariado no abrigo = 1 selo**



ANS-n.º 41759-9



## Departamento de Controladoria

A Controladoria, em consonância com os padrões e planejamento da organização, é responsável pela geração dos lotes de mensalidades e pela auditoria de contas médicas e hospitalares. Adicionalmente, este setor desempenha um papel crucial na regulação e gerenciamento de contratos relacionados a mensalidades, sinistralidade e cobrança, bem como na gestão financeira dos contratos com os prestadores da rede credenciada.

A Controladoria também é responsável pelo recebimento, execução, envio e acompanhamento das informações para a ANS, otimizando a tomada de decisões, aumentando a transparência e fornecendo informações eficazes sobre planos futuros, possíveis desperdícios ou desvios.

### CIHA

O Sistema de Comunicação de Informação Hospitalar e Ambulatorial (CIHA) evoluiu do antigo CIH, instituído em 1999 para registrar internações não SUS. Ampliado em 2011 para incluir dados ambulatoriais, o CIHA agora coleta informações abrangentes sobre atendimentos em unidades de saúde de todo o país, tanto públicas quanto privadas. Este sistema, supervisionado pelo Ministério da Saúde e pela ANS, é fundamental para o planejamento e a regulação da saúde, permitindo um acompanhamento detalhado de perfis nosológicos e epidemiológicos, capacidade de serviço e práticas clínicas.

O CIHA monitora ações de saúde financiadas por diversas fontes, incluindo planos privados e públicos, pagamentos particulares, programas federais (PRONON, PRONAS, PROADI), recursos de Secretarias de Saúde, DPVAT e consórcios públicos (após 2022). As informações registradas são cruciais para a certificação CEBAS e o monitoramento de programas de saúde, proporcionando uma visão completa e integrada do cenário de saúde no Brasil.

CONSULTA\FONTE DE REMUNERAÇÃO POR ESTABELECIMENTO DE SAÚDE

POSIÇÃO EM: 14/03/25 - 10:45  
CNES: 6592783 - VERTE SAUDE AFPERGS  
Competência: 01 até 12 /2024

Competência	Fonte de Remuneração												Total de Atend.
	Convenio Priv.	Particular PF.	Gratuito	Financ. SES	Financ. SMS	Convenio Publ.	DPVAT	Particular PJ.	PRONON	PRONAS	PROADI	Consortio Publ.	
202401	4687	580	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5269
202402	6151	537	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6688
202403	7545	746	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8291
202404	8671	880	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9551
202405	280	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	299
202406	3577	371	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3949
202407	7946	733	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8679
202408	8389	753	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9143
202409	7775	772	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8547
202410	8989	933	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9922
202411	7316	797	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8113
202412	6086	624	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6710

Fonte: <https://ciha.saude.gov.br/remessa/filtroConsultaFonteRemuneracao.php>

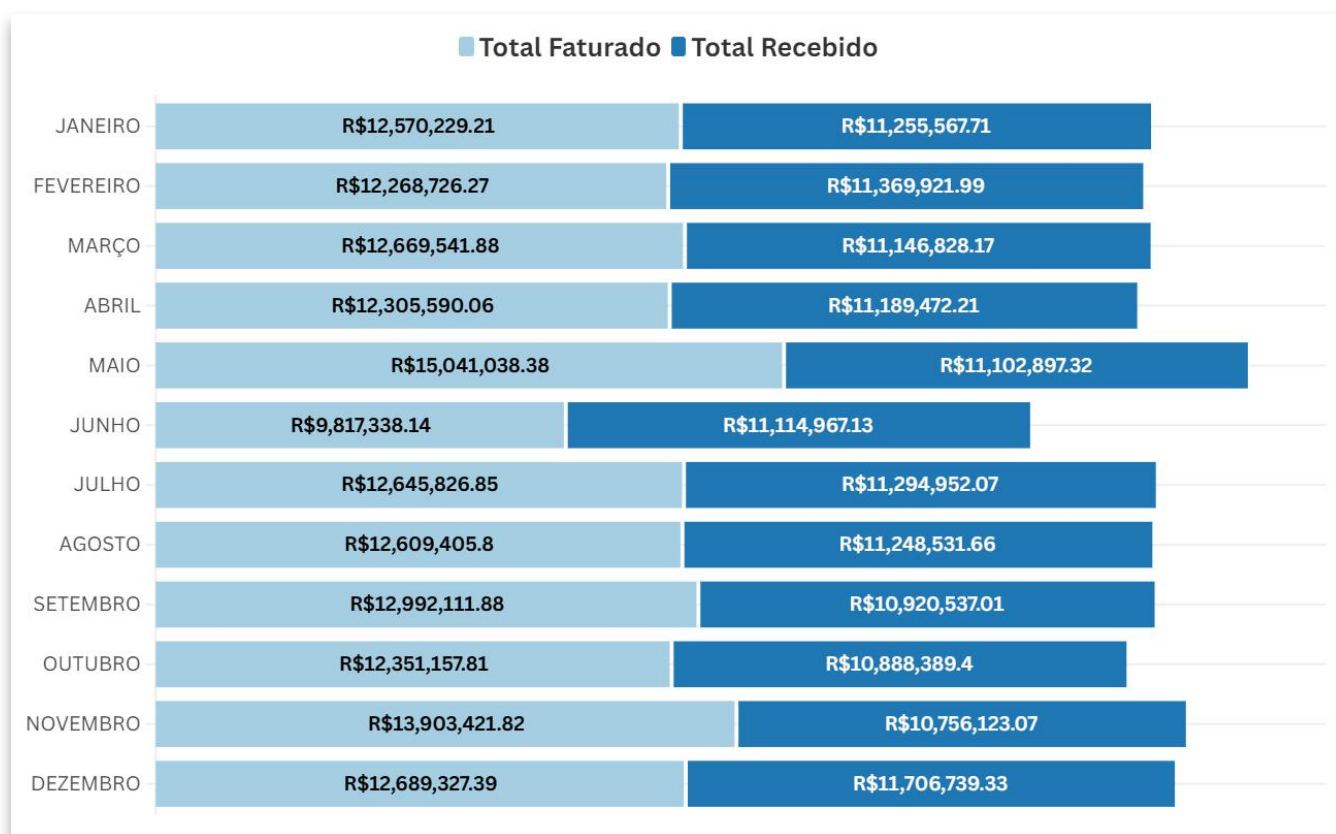
## Mensalidades

O acompanhamento rigoroso das mensalidades é essencial para a solidez financeira da Operadora. Este processo engloba a gestão eficiente dos recebimentos, o controle da inadimplência e a análise do impacto das receitas no planejamento orçamentário.

Através de um monitoramento contínuo, identificam-se tendências e ajustam-se estratégias para assegurar o equilíbrio econômico, em conformidade com as normativas regulatórias e as diretrizes estratégicas da empresa. Este acompanhamento garante a previsibilidade financeira e a transparência na administração dos recursos.

Em 2024, o Plano Pré (Afpergs) experimentou um decréscimo de aproximadamente 4,99% em sua receita, enquanto o Plano Pós (Verte|Saúde) viu suas receitas crescerem, representando um aumento significativo de 20,33%.

Demonstramos os dados de faturamento e recebimento da empresa para o período analisado, discriminados por mês. Os valores expressos em cada coluna representam o desempenho financeiro mensal, com o total anual de faturamento e recebimento apresentado na última linha da tabela. A análise comparativa entre os valores faturados e recebidos oferece uma visão clara do ciclo de receita da empresa.



### VALORES FATURADOS POR REGULAMENTAÇÃO

	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
Planos Pós (Verte Saúde)	R\$ 4.447.119,13	R\$ 4.430.255,70	R\$ 4.367.598,05
Planos Pré (Afpergs)	R\$ 8.123.110,08	R\$ 7.838.470,57	R\$ 8.301.943,83
	ABRIL	MAIO	JUNHO
Planos Pós (Verte Saúde)	R\$ 4.402.904,54	R\$ 4.462.501,75	R\$ 4.443.645,77
Planos Pré (Afpergs)	R\$ 7.902.685,52	R\$ 10.578.536,63	R\$ 5.373.692,37
	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
Planos Pós (Verte Saúde)	R\$ 4.594.338,56	R\$ 4.717.351,61	R\$ 4.846.211,84
Planos Pré (Afpergs)	R\$ 8.051.488,29	R\$ 7.892.054,19	R\$ 8.145.900,04
	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Planos Pós (Verte Saúde)	R\$ 4.744.398,00	R\$ 5.146.448,18	R\$ 5.277.334,71
Planos Pré (Afpergs)	R\$ 7.606.759,81	R\$ 8.756.973,64	R\$ 7.411.992,68

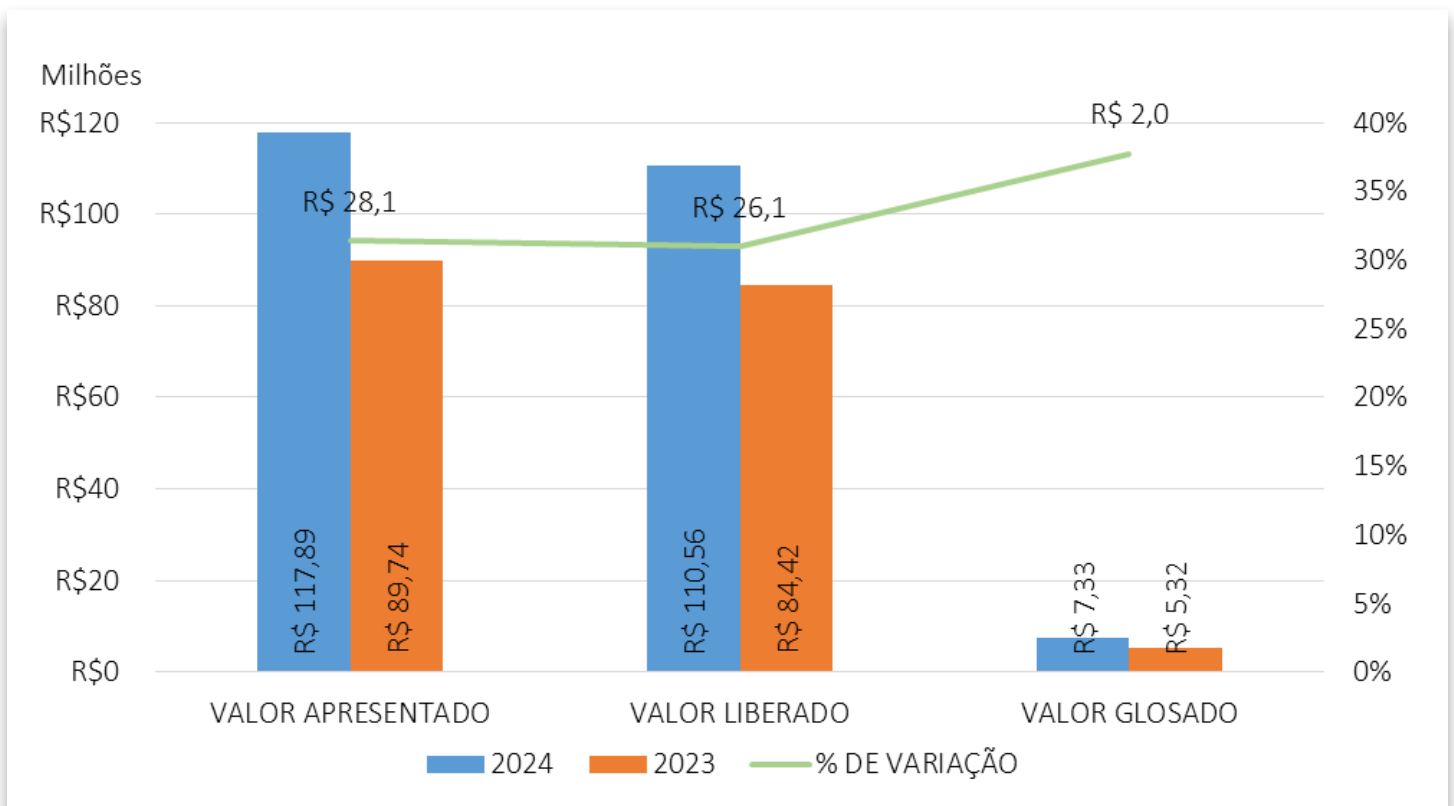
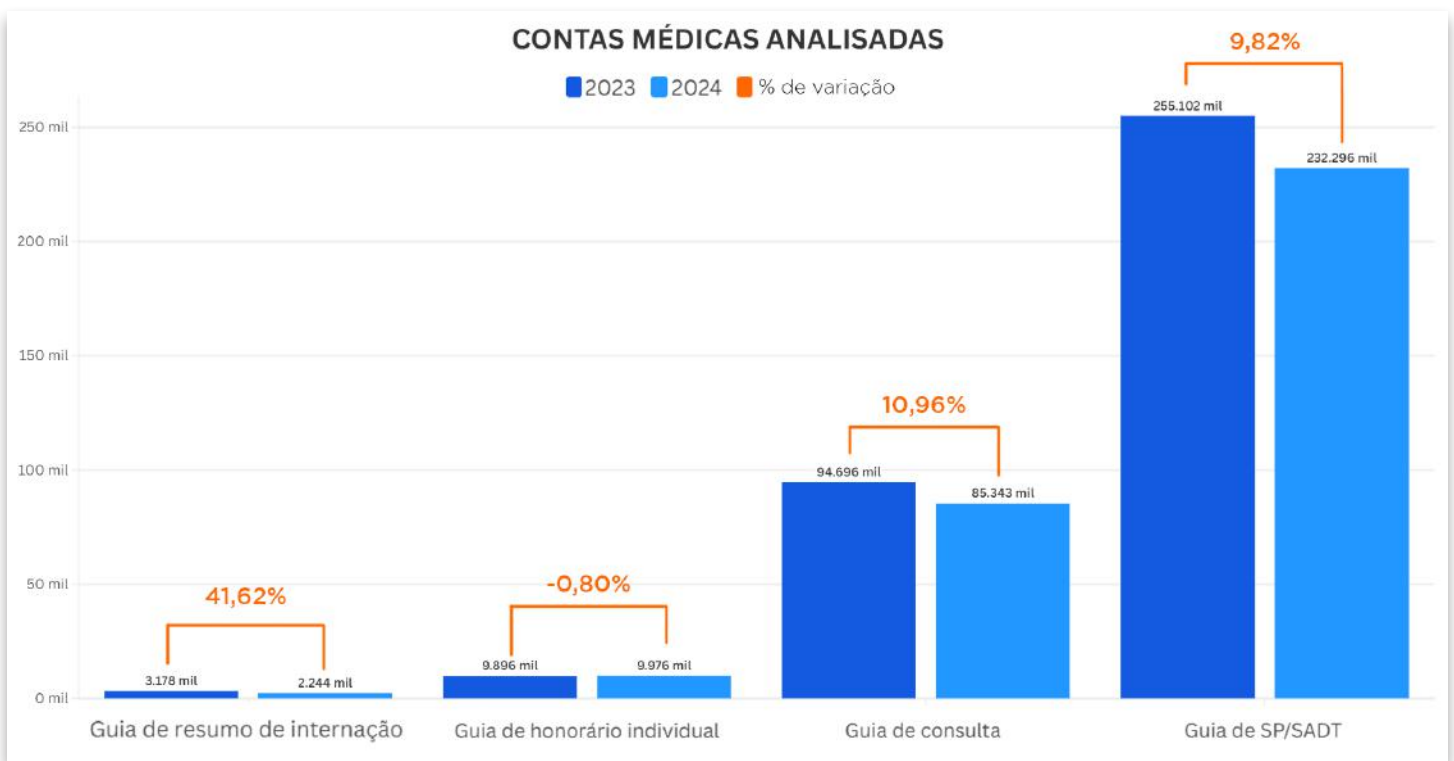
Média de Valores Faturados X Valores Recebidos:

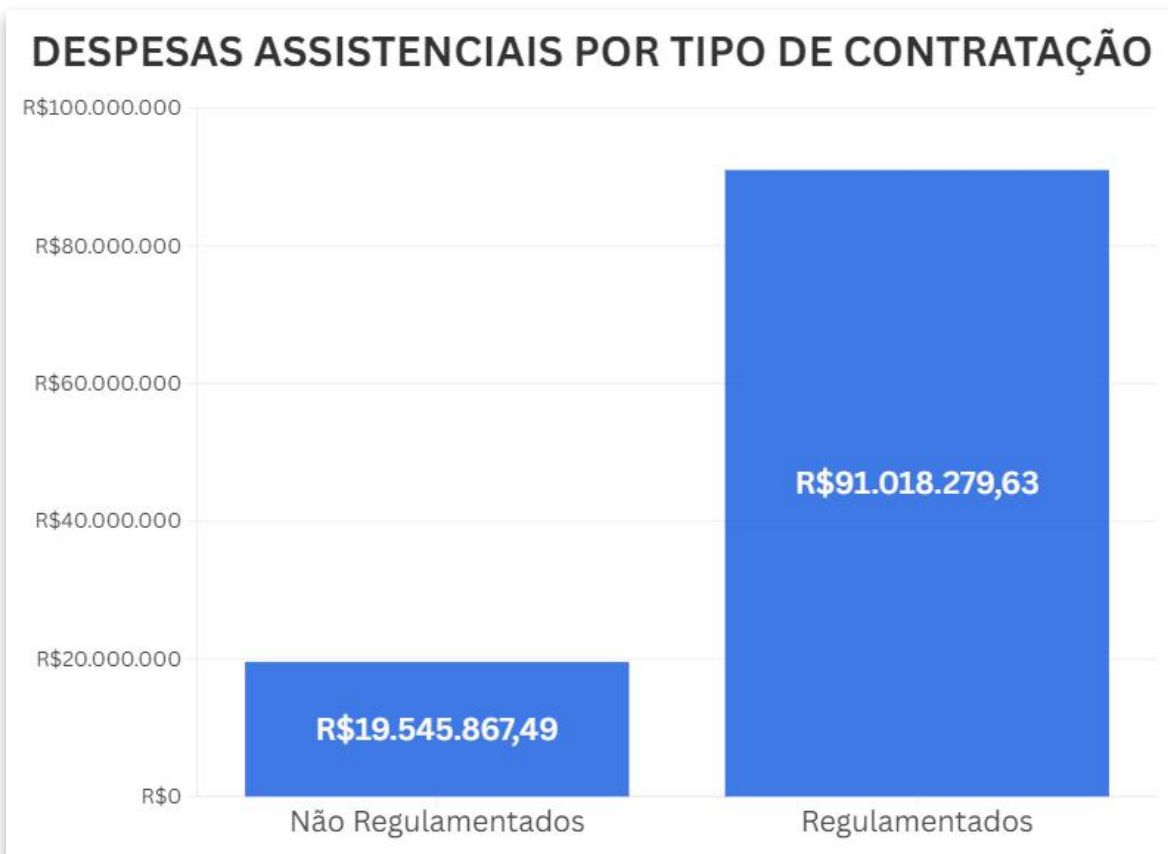
<b>TOTAL RECEBIDO</b>	<b>R\$ 11.166.243,92</b>
<b>TOTAL FATURADO</b>	<b>R\$ 12.655.309,62</b>

## Contas Médicas

O setor de Contas desempenha um papel fundamental ao monitorar o circuito de atendimento e fornecer o suporte necessário para o faturamento, a monitorização e o controle de dados médicos, odontológicos, de SADT (Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia) e internações. Como responsável pela correta utilização do padrão TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar), o coordenador desta área atua como elo entre a Operadora e seus prestadores de serviços de saúde.

Em 2024, foram analisadas 362.872 contas, representando um aumento significativo de 10,01% em relação ao ano anterior. A Guia de Serviços Profissionais/Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia (SP/SADT) foi a mais expressiva, com 255.102 contas, seguida pela Guia de Consulta, com 94.696. O montante liberado também foi superior, alcançando uma diferença de R\$ 38.402.322,84, com os municípios de Porto Alegre, Viamão e Alvorada recebendo as maiores quantias, respectivamente.





## Ticket médio

O ticket médio representa o valor médio pago por beneficiário, segmentado conforme o tipo de contratação: individual familiar, coletivo por adesão e coletivo empresarial.

O ticket médio mensal é calculado a partir da relação entre a receita total anual dos planos de saúde (contraprestações efetivas) e a média mensal de beneficiários ao longo do ano.

### Fórmula:

$$\text{Ticket Médio Mensal} = \text{Receita Total Anual} \div (\text{Média Mensal de Beneficiários} \times 12)$$

Ticket Médio	
Individual/Familiar	R\$ 558,02
Coletivo Empresarial	R\$ 318,27
Coletivo por Adesão	R\$ 450,51

## Regulação ANS

A Célula ANS realiza a supervisão e o controle de dados recebidos ou enviados à ANS, através do Sistema de Informação de Produto - SIP, Sistema de Informação de Beneficiário - SIB, Registro de Planos de Saúde - RPS, Documento de Informações Periódicas das Operadoras - DIOPS, Adequação de Registro de Planos de Saúde - ARPS, Sistema de Cadastro de Planos Antigos - SCPA, Monitoramento TISS, Acompanhamento das Garantias Financeiras, Taxas de Planos de Saúde - TPS, consulta no Diário Oficial da União - DOU e Ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS.

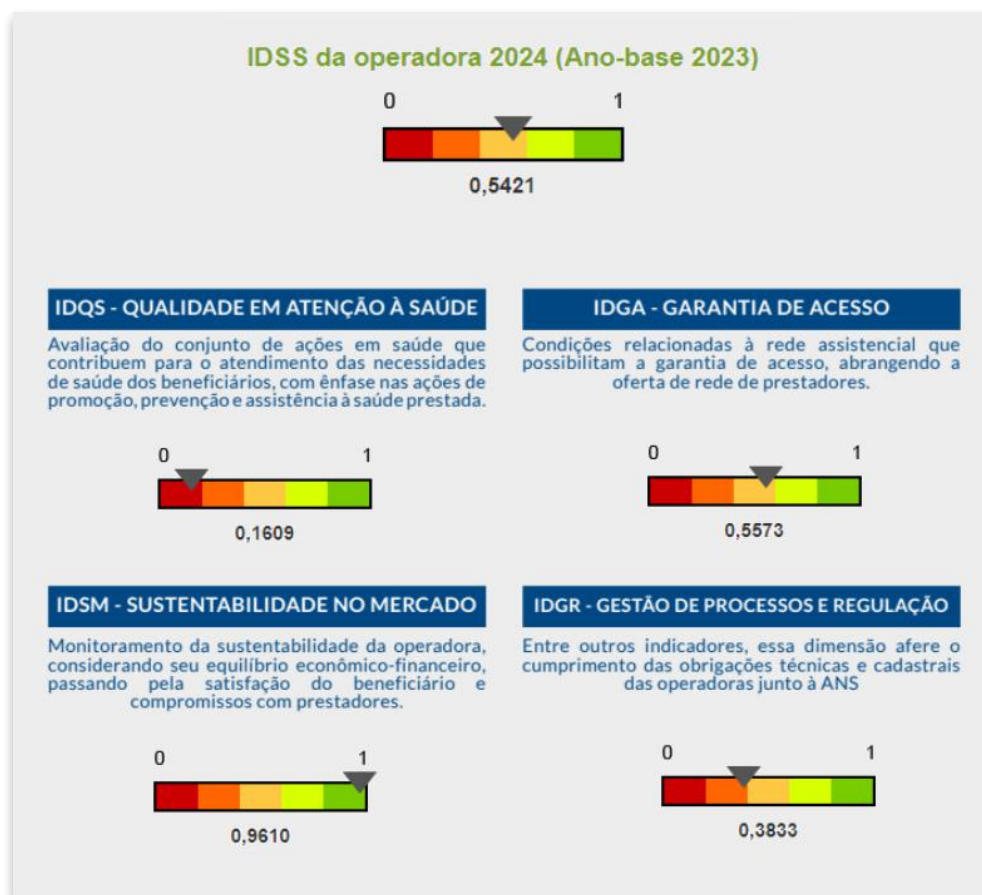
## Qualificação ANS

A avaliação de desempenho das operadoras é realizada através do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), calculado a partir de indicadores definidos pela própria Agência. O IDSS varia de zero a um (0 a 1), e cada operadora recebe uma nota que a enquadrará em uma faixa de avaliação por ordem crescente de desempenho.



**Acesso ao IDSS 2024**





## Notificação de Investigação Preliminar - NIP

A Notificação de Investigação Preliminar - NIP consiste em um instrumento que visa à solução de conflitos entre consumidores e operadoras de planos privados de assistência à saúde, sejam eles médicos ou odontológicos, em caso de negativa de cobertura.

No período de 2024, foram contabilizadas 25 demandas, sendo todas finalizadas: 18 NIPs assistenciais e 7 como não assistenciais.

NATUREZA DA DEMANDA	QUANTIDADE
Assistencial	18
Não assistencial	7

NATUREZA DA DEMANDA	QUANTIDADE
Individual/Familiar	14
Coletivo por Adesão	3
Coletivo Empresarial	4
Não regulamentado - Assistencial	2
Não regulamentado - Não assistencial	1
Não pertence à Operadora	1

## Ressarcimento ao SUS

O ressarcimento ao Sistema Único de Saúde - SUS, criado pelo artigo 32 da Lei nº 9.656/1998 e regulamentado pelas normas da ANS, é a obrigação legal das operadoras de planos privados de assistência à saúde de restituir as despesas do Sistema Único de Saúde no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos.

Em 2023, o montante total apresentado pela ANS para ressarcimento ao SUS foi de R\$ 2.312.978,21. Este valor aumentou para R\$ 2.596.181,65 em 2024, resultando em um crescimento de aproximadamente 12,24% de um ano para o outro. Esse incremento substancial indica um notável aumento na identificação de atendimentos realizados pelo SUS a beneficiários da Operadora.

Observa-se uma clara disparidade nos valores deferidos entre os anos; em 2023, o total deferido foi de R\$ 1.383.095,58, enquanto em 2024, não houve nenhum valor deferido até o momento. A completa ausência de deferimentos em 2024 sugere que o processo de análise das impugnações se encontra em andamento, o que está alinhado com o nosso procedimento interno de peticionamento em busca das impugnações.

Os valores pagos demonstram um aumento significativo em 2024, pois, em 2023, o total pago foi de R\$ 763.543,80, ao passo que, em 2024, esse montante ascendeu a R\$ 667.586,80. É importante destacar que os valores pagos, relativos a essas contas, podem ser parcelados em até 60 vezes. Esse aumento nos pagamentos em 2024, mesmo sem deferimentos, pode indicar uma possível aceleração no processo de cobrança ou uma alteração nos critérios adotados pela ANS.

O valor que ainda se encontra em processo de análise frente às contas apresentadas no ano de 2024 está no patamar de R\$ 1.928.594,85, representando um montante considerável. A ausência de deferimentos até o momento pode ser reflexo do tempo necessário para a análise das impugnações por parte da ANS. É fundamental enfatizar que empregamos esforços significativos para que as petições sejam deferidas. Contudo, é comum a ANS negligenciar a auditoria e desconsiderar argumentos já aceitos em outras contas, o que nos obriga a recorrer à segunda instância.

Infelizmente, essa etapa também é negada com certa frequência, resultando no ônus do pagamento, utilizando-se do processo de parcelamento. A última alternativa seria um processo judicial, mas isso exigiria o pagamento integral do valor indeferido, pois a ANS revoga parcelamentos em caso de ação judicial.

ANO	ABI	VALOR APRESENTADO	VALOR DEFERIDO	VALOR PAGO	VALOR EM ANÁLISE
2023	93	R\$ 569.219,32	R\$ 289.250,36	R\$ 279.968,96	R\$ 0,00
2023	94	R\$ 648.574,08	R\$ 448.251,92	R\$ 142.614,24	R\$ 57.707,92
2023	95	R\$ 462.489,09	R\$ 240.313,57	R\$ 118.276,27	R\$ 103.899,25
2023	96	R\$ 632.695,72	R\$ 405.279,73	R\$ 222.684,33	R\$ 4.731,66
<b>TOTAIS</b>		<b>R\$ 2.312.978,21</b>	<b>R\$ 1.383.095,58</b>	<b>R\$ 763.543,80</b>	<b>R\$ 166.338,83</b>

ANO	ABI	VALOR APRESENTADO	VALOR DEFERIDO	VALOR PAGO	VALOR EM ANÁLISE
2024	97	R\$ 513.039,94	R\$ 0,00	R\$ 102.933,65	R\$ 410.106,29
2024	98	R\$ 796.724,60	R\$ 0,00	R\$ 248.395,98	R\$ 548.328,62
2024	99	R\$ 725.313,04	R\$ 0,00	R\$ 158.452,89	R\$ 566.860,15
2024	100	R\$ 561.104,07	R\$ 0,00	R\$ 157.804,28	R\$ 403.299,79
<b>TOTAIS</b>		<b>R\$ 2.596.181,65</b>	<b>R\$ 0,00</b>	<b>R\$ 667.586,80</b>	<b>R\$ 1.928.594,85</b>

\*ABI - Aviso de Beneficiários Identificados

## Análise do TOP 10 de Frequência de Procedimentos

Em 2024, a hormonioterapia para carcinoma de mama em estágio II se destaca como o procedimento mais frequente nas ABIs, com 145 ocorrências. Em seguida, a facoemulsificação com implante de lente intraocular dobrável, com 87 ocorrências, e a hormonioterapia para carcinoma de mama em estágio I, com 79 ocorrências, completam o top três. Esses dados evidenciam a relevância do tratamento oncológico e oftalmológico no contexto dos ressarcimentos ao SUS.

TOP 10 MAIOR FREQUENCIA DE PROCEDIMENTOS ABI DE 2024		
Quantidade	Procedimento	Valor Total
145	HORMONIOTERAPIA DO CARCINOMA DE MAMA EM ESTÁDIO II	R\$ 17.346,35
87	FACOEMULSIFICAÇÃO COM IMPLANTE DE LENTE INTRA-OCULAR DOBRÁVEL	R\$ 104.166,00
79	HORMONIOTERAPIA DO CARCINOMA DE MAMA EM ESTÁDIO I	R\$ 9.450,77
71	HORMONIOTERAPIA DO ADENOCARCINOMA DE PRÓSTATA AVANÇADO - 1ª LINHA	R\$ 34.806,75
71	HEMODIÁLISE (MÁXIMO 3 SESSÕES POR SEMANA)	R\$ 293.798,24
40	HORMONIOTERAPIA DO CARCINOMA DE MAMA EM ESTÁDIO III	R\$ 4.785,20
37	TRATAMENTO DE PNEUMONIAS OU INFLUENZA (GRIPE)	R\$ 59.497,47
27	HORMONIOTERAPIA DO CARCINOMA DE MAMA AVANÇADO- 1ª LINHA	R\$ 11.321,01
25	FOTOCOAGULAÇÃO A LASER	R\$ 5.972,42
25	TRATAMENTO DE OUTRAS DOENÇAS BACTERIANAS	R\$ 141.698,40

## TOP 10 - Procedimentos de maior valor ABI de 2024

O ranking dos cinco procedimentos de maior valor em ABIs de 2024 destaca a hemodiálise como o principal custo, refletindo a complexidade do tratamento renal. Em seguida, os procedimentos cirúrgicos sequenciais e o tratamento de outras doenças bacterianas evidenciam a relevância de atendimentos complexos e de alto custo. O transplante alogênico de células-tronco hematopoéticas e a facoemulsificação com implante de lente intraocular dobrável completam o top cinco, mostrando a variedade de procedimentos com alto impacto financeiro.

**TOP 10 - PROCEDIMENTOS DE MAIORES VALORES ABI DE 2024**

Quantidade	Procedimento	Valor Total
71	HEMODIÁLISE (MÁXIMO 3 SESSÕES POR SEMANA)	R\$ 293.798,24
14	OUTROS PROCEDIMENTOS COM CIRURGIAS SEQUENCIAIS	R\$ 165.437,82
25	TRATAMENTO DE OUTRAS DOENÇAS BACTERIANAS	R\$ 141.698,40
1	TRANSPLANTE ALOGÊNICO DE CÉLULAS-TRONCO HEMATOPOÉTICAS DE SANGUE PERIFÉRICO - APA	R\$ 134.297,80
87	FACOEMULSIFICAÇÃO COM IMPLANTE DE LENTE INTRA-OCULAR DOBRAVEL	R\$ 104.166,00
10	QUIMIOTERAPIA DE MIELOMA MÚLTIPLO à 1ª LINHA	R\$ 84.438,05
4	PROCEDIMENTOS SEQUENCIAIS EM ONCOLOGIA	R\$ 84.096,03
24	TRATAMENTO DE INSUFICIENCIA CARDIACA	R\$ 76.125,56
18	HEMODIÁLISE EM PACIENTE COM SOROLOGIA POSITIVA PARA HIV E/OU HEPATITE B E/OU HEPATIT	R\$ 71.773,67
8	TRATAMENTO C/ CIRURGIAS MULTIPLAS	R\$ 71.416,89

**\*ABI - Aviso de Beneficiários Identificados**

A análise conjunta dos dois rankings revela que a hemodiálise se destaca tanto em frequência quanto em valor, indicando um impacto significativo nos custos de ressarcimento. Os tratamentos oncológicos também se mostram relevantes em ambos os rankings, evidenciando a necessidade de acompanhamento de perto desses casos. A presença de procedimentos complexos e de alto custo, como transplantes e cirurgias sequenciais, reforça a importância de uma análise detalhada dos valores apresentados, visando à otimização dos ressarcimentos.





## Resultados e Perspectivas do setor de Controladoria

A atuação da Controladoria em 2024 consolidou-se como um dos pilares estratégicos da Operadora, assegurando o rigor na gestão financeira e o alinhamento às exigências regulatórias. O setor manteve sua responsabilidade central na geração dos lotes de mensalidade, no acompanhamento da inadimplência e na fiscalização das contas médicas e hospitalares, oferecendo suporte essencial à sustentabilidade econômica da organização.

Ao longo do período, a Controladoria ampliou sua participação nos processos de auditoria e no gerenciamento de contratos, zelando pela correta aplicação dos recursos e pela consistência das informações prestadas à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Através da integração com os sistemas regulatórios – como SIP, SIB, DIOPS e TISS –, o setor garantiu o envio tempestivo e qualificado dos dados, favorecendo a transparência institucional.

A análise contínua dos indicadores financeiros e de desempenho operacional permitiu uma leitura clara dos impactos orçamentários, contribuindo para a tomada de decisões assertivas. O acompanhamento das receitas e o controle de sinistralidade, associados ao monitoramento do ticket médio e à projeção de resultados, possibilitaram o fortalecimento do planejamento estratégico e a antecipação de riscos.

No âmbito do ressarcimento ao SUS, observou-se um crescimento relevante nos valores apresentados pela ANS, reforçando a necessidade de maior atenção à auditoria das Autorizações de Beneficiário Internado (ABIs) e à tramitação das impugnações. A Controladoria atuou de forma ativa na defesa técnica da Operadora, buscando mitigar perdas e assegurar a conformidade dos processos.

O setor também obteve avanços na gestão das notificações de investigação preliminar (NIPs), solucionando integralmente as demandas de 2024, com postura resolutiva e colaborativa junto aos órgãos reguladores. Tais esforços refletem o comprometimento com a qualidade no atendimento aos beneficiários e a constante busca por eficiência nas interações com os prestadores e com o consumidor final.

Encerrando o exercício de 2024, a Controladoria reforça seu papel como guardiã das informações econômico-financeiras da Operadora. Para os próximos ciclos, o foco estará na qualificação das análises preditivas, na ampliação da automação de processos e no aprimoramento da interlocução técnica com os demais setores da organização. O compromisso com a governança, a integridade e a sustentabilidade seguirá norteando suas ações, em sinergia com os objetivos institucionais da Verte|Saúde-Afpergs.



VERTEIS SAUDE

AO SR. ROMEU LUCHS



serviço especializado e humanizado  
esta especialidade humana  
sob o desporto e a saúde  
fundamentais para a  
segurança do paciente  
memória do seu  
a Alportre contém  
10 de Maio



## Considerações finais

Em 2024, a Verte|Saúde-Afpergs demonstrou uma notável capacidade de adaptação e resiliência frente aos desafios impostos pelas enchentes. A organização não apenas corrigiu inconsistências, mas também aprimorou seus processos internos, resultando em um atendimento mais eficiente e eficaz. Este esforço é refletido no índice geral de reclamações na ANS, o qual permaneceu consistentemente abaixo da média do setor. Isso evidencia a eficácia dos canais de primeira instância e a resolutividade proporcionada pelos treinamentos aplicados ao longo do ano.

Um dos destaques mais significativos foi a performance da Ouvidoria, que não recebeu nenhum registro formal ao longo de 2024. Este fato reforça a efetividade dos processos implementados e a capacidade da Operadora em solucionar demandas de forma proativa, antes que se tornem reclamações formais. A ausência de registros na Ouvidoria é um indicativo claro de que os beneficiários estão sendo atendidos de maneira satisfatória desde o primeiro contato.

Além disso, a Verte|Saúde-Afpergs investiu em inovação e tecnologia para melhorar a experiência do cliente. A implementação de novos sistemas de gestão e a atualização de plataformas digitais facilitaram o acesso dos beneficiários aos serviços, promovendo uma comunicação mais ágil e transparente. Este compromisso com a inovação não apenas melhora a eficiência operacional, como também fortalece a confiança dos beneficiários na Operadora.

Olhando para o futuro, a organização está comprometida em continuar sua trajetória de melhoria contínua. Planos estão em andamento para expandir a rede assistencial e introduzir novos programas de saúde preventiva, alinhados com as melhores práticas do setor. A Verte|Saúde-Afpergs também está focada em fortalecer parcerias estratégicas que possam agregar valor aos seus serviços e beneficiar ainda mais seus clientes.

Esses avanços demonstram o compromisso contínuo com a qualidade no atendimento e a busca constante por melhorias para o próximo ciclo. A Verte|Saúde-Afpergs está preparada para enfrentar novos desafios e aproveitar as oportunidades, sempre com o objetivo de oferecer excelência e valor a todos os seus *stakeholders*.







VERTE|SAÚDE

☎ 51 **3284.1590**

📍 Rua dos Andradas, 846 -  
Centro Histórico, Porto Alegre, RS  
90020-006

Sua **vida**, nossos **cuidados**.

   **VerTe|Saúde**