

Relatório de Administração

20
25



MENSAGEM DA ADMINISTRAÇÃO

Prezados patrocinadores, beneficiários, colaboradores e parceiros,

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Administração da Casembrapa referente ao ano de 2025. Este documento reflete nosso compromisso inabalável com a excelência na gestão, a sustentabilidade do plano e a qualidade da assistência oferecida. Ao longo desse ano, enfrentamos desafios significativos, mas também celebramos importantes conquistas, que reforçam nossa resiliência e capacidade de adaptação em um cenário dinâmico.

Nossa visão estratégica para o futuro permanece focada em aprimorar continuamente os serviços, inovar em soluções de saúde e fortalecer os laços de confiança com nossa comunidade. Enfatizamos a importância da autogestão e a responsabilidade compartilhada com nossos beneficiários, pilares essenciais para a sustentabilidade e o sucesso de nosso plano. Agradecemos a todos que contribuíram para os resultados alcançados em 2025 e reafirmamos nosso compromisso com um futuro de saúde e bem-estar para todos.

Atenciosamente,

A Diretoria Executiva e o Conselho de Administração da Casembrapa



COMPOSIÇÃO DIRETIVA

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Titulares

Neuraci dos Santos Souza de Almeida (Presidente)

Flavio Mantouvane Lanza Souza

Cássio Costa da Silva Curi

Adilson Ferreira da Mota

Suplentes

Adelio Gonçalves Martins

Waltterlenne Englen Freitas de Lima

CONSELHO FISCAL

Titulares

Roberto Baia Teixeira (Presidente)

Roberta dos Santos Ramos Ladeira

Raimundo Nonato de Souza Júnior

Manoel Pessoa Filho

Suplentes

Alexandre Luis Tessmann

Aureleano de Melo Silva

João Batista Barcelos de Moura

DIRETORIA EXECUTIVA

Alan Augusto dos Reis (Presidente)

Carlos Alberto Honorato da Silva (Diretor Administrativo)

Eurípedes Rosa do Nascimento Júnior (Diretor Financeiro)

SUMÁRIO

1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E GOVERNANÇA CORPORATIVA	7
1.1. Organograma	7
1.2. Governança Corporativa.....	8
2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E DESEMPENHO.....	9
3. PERFIL DE BENEFICIÁRIOS E REDE ASSISTENCIAL	10
3.1 Beneficiários.....	10
3.2 Rede Credenciada.....	12
4. INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS	13
4.1 Rentabilidade das Reservas Financeiras	13
5. AÇÕES PARA REDUÇÃO DE CUSTOS	15
5.1. Gerência Técnica de Saúde (AGS)	15
5.1.1 Auditoria de Enfermagem	15
5.2 Gerência de Desenvolvimento Humano e Organizacional – AGD.....	25
5.2.1 Desenvolvimento Organizacional.....	25
5.2.2 Análise de Indicadores de Otimização de Pessoas e Custos	25
5.3 Tecnologia da Informação e Dados	26
6.3.1 Tecnologia como alavanca de redução de custos	26
6. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS NO EXERCÍCIO.....	27
6.1 Gerência de Riscos e Conformidade – PGR	27
6.1.1 Gestão de Riscos e Controles Internos	27
6.1.2 Compliance.....	28
6.1.3 Qualidade.....	28
6.1.4 Privacidade e Proteção de Dados	29
6.1.5 Capacitações Institucionais.....	29
6.2 Gerência de Marketing e Comunicação (PGM)	30
6.2.1 Comunicação Digital e Canais Institucionais	30
6.2.2 Campanhas Institucionais e Relacionamento com Públicos	31
6.2.3 Organização Interna, Planejamento e Governança da Comunicação	31
6.3 Gerência de Relacionamento e Saúde (AGR).....	31



6.4 Tecnologia da Informação e Dados	32
6.4.1 Infraestrutura, Segurança e Continuidade Operacional	32
6.4.2 Otimização de Processos, Automação e Indicadores	33
6.4.3 Cultura Digital e Engajamento	33
6.5 Gerência de Desenvolvimento Humano e Organizacional (AGD)	33
6.5.1 Desenvolvimento Humano	33
6.5.2 Reconhecimento Institucional	34
6.5.3 Equidade e Diversidade	34
6.5.4 Avaliação de Desempenho	34
6.5.5 Sistemas de Gestão de Pessoas	34
6.5.6 Saúde, Bem-estar e Qualidade de Vida	35
6.5.7 Clima Organizacional	35
6.6 Gerência Técnica em Saúde (AGS)	35
7. OUVIDORIA E CANAIS DE DENÚNCIA.....	52
7.1 Ouvidoria	52
7.2 Canal de Denúncia	54
8. GOVERNANÇA AMBIENTAL, SOCIAL E CORPORATIVA (ESG/ASG)	55
8.1. Governança Ambiental, Social e Corporativa (ESG/ASG) – AGD	55
9. PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE (2026)	56
9.1 Ações Estratégicas da Presidência para 2026	56
9.2 Ações Estratégicas da Diretoria Financeira para 2026	57
9.2.1 Gestão Atuarial de Custos Assistenciais, Comitê de Custos e Otimização da Rede de Atendimento.....	57
9.2.2 Plano de Gestão de Riscos Financeiros (RN 518 E CGPAR 36)	57
9.2.3 Modernização dos Sistemas de Contas a Pagar e Contas a Receber	58
9.3 -Gerência de Marketing e Comunicação - PGM	58
9.3 Gerência de Relacionamento e Saúde	59
9.4 Gerência de Desenvolvimento Humano e Organizacional	59
9.5 Gerência de Tecnologia da Informação e Dados	60
9.6 Gerência de Governança e Estratégia	61
9.6.1 Revisão e Atualização Estatutária	61
9.6.2 Programa de Capacitação para Conselheiros	61
9.6.3 Política de Alçadas	61

10. GOVERNANÇA E GESTÃO	62
10.1 Programa de Qualificação das Operadoras (PQO)	62
10.2 Notificações de Intermediação Preliminar - NIPs	63
11. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	65



1. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E GOVERNANÇA CORPORATIVA

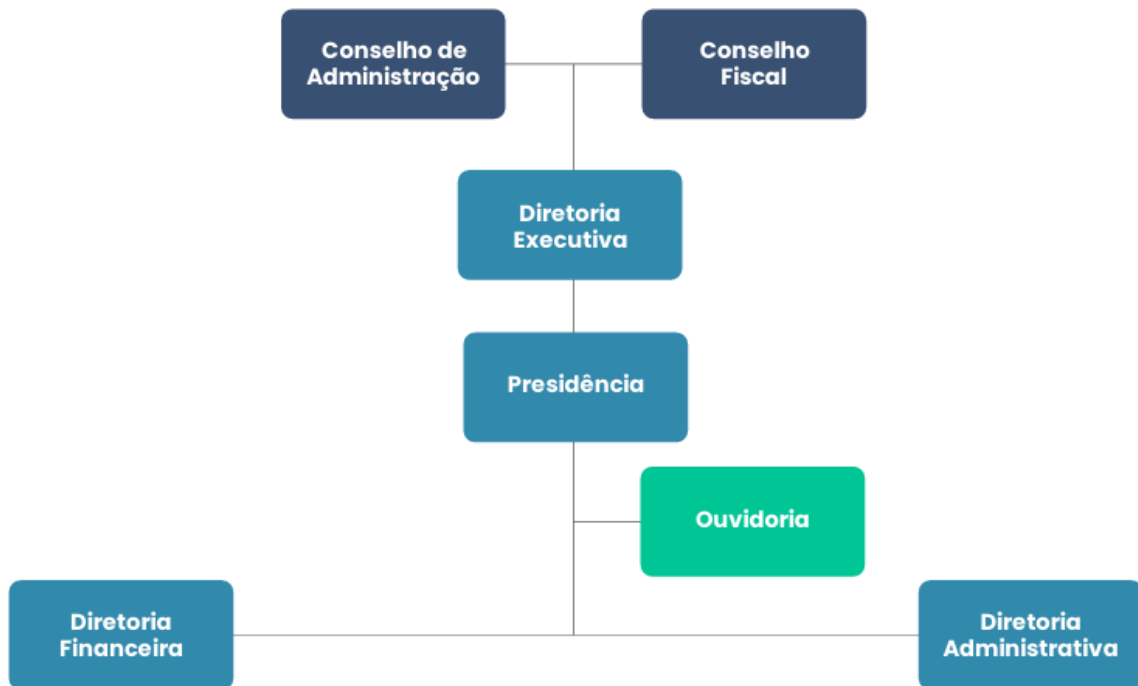
A Casembrapa pauta sua atuação em uma sólida estrutura de governança corporativa, essencial para a transparência, a ética e a eficácia de suas operações. Nossa estrutura é composta por conselhos, diretorias e uma gestão dedicada, cujas responsabilidades e funcionamento são detalhadamente descritos nesta seção. Cada instância desempenha um papel crucial na tomada de decisões e na supervisão das atividades, garantindo a conformidade com as regulamentações vigentes e as melhores práticas de mercado.

Destacamos a independência de nossos conselhos, a qualificação e a diversidade de seus membros, e a atuação proativa do comitê de ética, que asseguram a integridade e a imparcialidade em todas as decisões.

A Casembrapa está em plena conformidade com as melhores práticas de governança e as regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), incluindo a Resolução Normativa – RN 518/2022, que estabelece práticas mínimas de governança, controles internos e gestão de riscos. Nosso compromisso é com a melhoria contínua de nossos processos, visando sempre a excelência na gestão e a proteção dos interesses de nossos beneficiários.

1.1. Organograma

Apresentamos abaixo o organograma da Casembrapa, que reflete a nossa estrutura organizacional. O organograma fornece uma visão clara e concisa da nossa estrutura, facilitando a comunicação e a colaboração entre os órgãos de governança.



1.2. Governança Corporativa

A Governança Corporativa da Casembrapa é composta pelo Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e a Diretoria Executiva, sendo:

O Conselho de Administração (CAD): o órgão soberano de deliberação. Participam dele, com direito a voto, dois membros da Patrocinadora, que é a Embrapa; um membro indicado pelo Sindicato Nacional dos Trabalhadores de Pesquisa e Desenvolvimento Agropecuário (SINPAF); e um membro indicado pela Federação das Associações dos Empregados da Embrapa (FAEE).

O Conselho Fiscal (CF): o órgão responsável pela fiscalização do controle interno. Cabe a ele zelar pela gestão econômico-financeira. O colegiado é constituído por quatro membros titulares e seus respectivos suplentes, sendo as partes destes indicados pela Patrocinadora, a Embrapa, e pela FAEE e SINPAF.

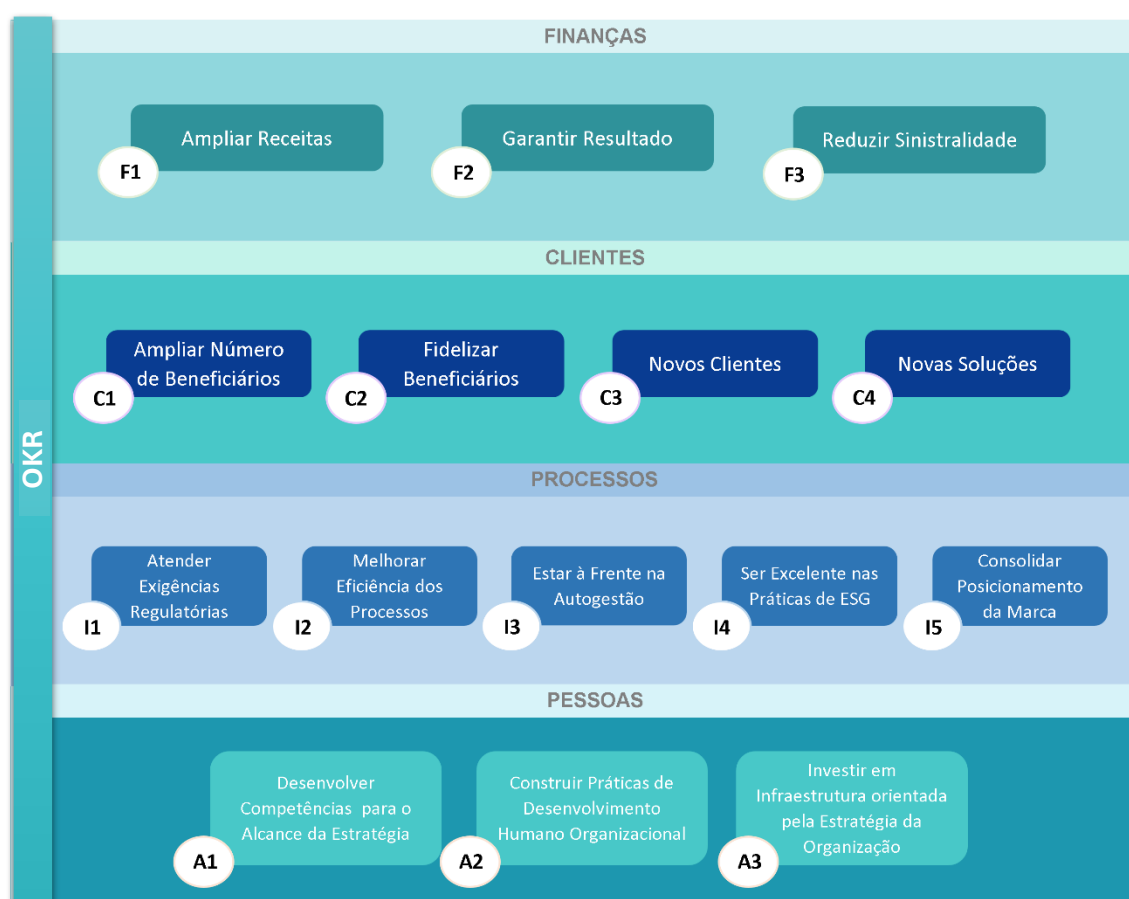
A Diretoria Executiva (DE): o órgão de administração geral da Casembrapa, composto por 3 (três) membros efetivos designados pelo Conselho de

Administração. É de sua competência cumprir e fazer cumprir normas legais, estatutárias e regulamentares.

2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO E DESEMPENHO

O planejamento estratégico da Casembrapa para 2025 foi concebido com o objetivo de impulsionar o crescimento sustentável, aprimorar a qualidade dos serviços e fortalecer a saúde financeira da operadora. Nesta seção, apresentamos os objetivos estratégicos definidos para estabelecer cada meta que visaram alcançar esses propósitos. Avaliamos o desempenho da Casembrapa em relação ao planejamento, destacando os avanços e os desafios encontrados ao longo do exercício.

Conectamos o desempenho operacional e financeiro aos nossos objetivos estratégicos, demonstrando como cada ação contribui para a visão de longo prazo da Casembrapa. Analisamos a adaptabilidade do nosso planejamento frente aos cenários de mercado e regulatórios em constante evolução, e como a gestão de riscos e oportunidades é integrada à nossa estratégia para garantir a resiliência e a sustentabilidade da operadora. Os resultados apresentados refletem nosso compromisso com a eficiência, a inovação e a entrega de valor aos nossos beneficiários.

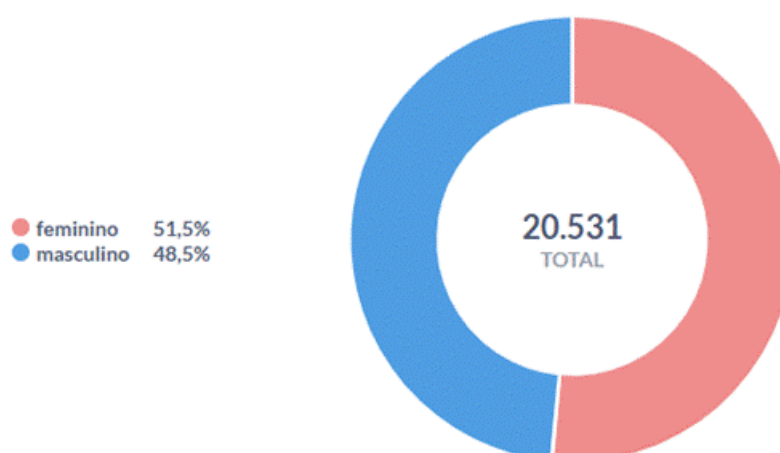


3. PERFIL DE BENEFICIÁRIOS E REDE ASSISTENCIAL

3.1 Beneficiários

A Casembrapa encerrou o ano 2025 com 20.531 beneficiários em sua carteira. Em termos de gênero a carteira de beneficiários é composta por 51,5% de vidas do sexo feminino e 48,5% do sexo masculino.

Quantidade de Usuários por Sexo



A composição de titulares corresponde a 44,06% da carteira, enquanto dependentes correspondem a 55,94%, com cônjuge/companheiro e filhos menores de 21 anos os maiores quantitativos.

Em termos etários a composição da carteira evidencia o processo de envelhecimento da população brasileira visto que 40% do total de vidas encontra-se na faixa etária 59+.

Faixa Etária	2025	2024
0 a 18	3.854	4.040
19 a 23	1.122	1.258
24 a 28	67	50
29 a 33	159	114
34 a 38	369	408
39 a 43	1.231	1.466
44 a 48	1.879	1.876
48 a 53	1.835	1.811
54 a 58	1.936	2.089
59 acima	8.079	7.762
Total Geral	20.531	20.874

FAIXA	MASCULINO	FEMININO	TOTAL
0-18	1.925	1.929	3.854
19-23	549	573	1.122
24-28	30	37	67
29-33	60	99	159
34-38	127	242	369
39-43	481	750	1.231
44-48	802	1.077	1.879
49-53	844	991	1.835
54-58	912	1.024	1.936
59+	4.184	3.895	8.079
TOTAL	9.914	10.617	20.531

Geograficamente, 51% dos beneficiários concentram-se nas regiões Centro-Oeste e Nordeste.

Região	2025	2024
Nordeste	4.142	4.235
Norte	2.438	2.544
Sudeste	3.928	3.930
Sul	3.705	3.767
Centro-Oeste	6.318	6.398
Total	20.531	20.874

3.2 Rede Credenciada

Em 2025, a Casembrapa promoveu a ampliação de sua rede credenciada de atendimento em 7%, evoluindo de 1.721 para 1.850 estabelecimentos de saúde. Essa expansão contemplou de forma equilibrada os principais segmentos assistenciais — clínicas, hospitais, associações e cooperativas, laboratórios e rede de reciprocidade, caracterizada como rede indireta e estrategicamente associada à complementação de rede de assistência aos beneficiários, sobretudo em regiões com menor capilaridade populacional e oferta limitada de serviços de saúde.

TIPO	2025	2024	2023
Clínicas	1.443	1.331	1.312
Hospitais	194	195	191
Associações	5	4	4
Cooperativas	36	34	34
Laboratórios	162	157	157
Reciprocidade	10		
TOTAL	1.850	1.721	1.698

Em 2025 a Casembrapa reforçou a expansão de rede em todas as regiões, o que reforça a cobertura assistencial, reduz deslocamentos dos beneficiários e melhora a experiência de uso do plano.

Rede Direta – Prestador por Região			
TIPO	2025	2024	2023
Norte	261	248	248
Nordeste	456	423	415
Centro-Oeste	462	416	407
Sudeste	389	371	365
Sul	282	263	264
TOTAL	1.850	1.721	1.699

A estratégia de expansão da rede credenciada, aplicada em 2025 e mantida para 2026, tem como objetivo otimizar os atendimentos por meio da ampliação e qualificação da rede credenciada. Essa iniciativa visa reduzir a utilização do canal de reembolso, ampliar a rede direta e mitigar os atendimentos por reciprocidade, os quais impactam a saúde financeira do plano devido ao maior custo associado.

4. INFORMAÇÕES ECONÔMICO-FINANCEIRAS

4.1 Rentabilidade das Reservas Financeiras

A análise da rentabilidade das reservas financeiras é um componente essencial para avaliar a performance da gestão de ativos da Casembrapa, em estrito alinhamento com a Política de Investimentos da Casembrapa. Os dados comparativos entre dezembro de 2024 e dezembro de 2025 demonstram a evolução do saldo e a rentabilidade obtida por cada tipo de fundo e aplicação, conforme detalhado na tabela abaixo:

FUNDO	TIPO DE APLICAÇÃO	SALDO DEZ/2024 (R\$)	SALDO DEZ/2025 (R\$)	VARIAÇÃO (%)
RF LP Empresa	Reserva Adicional / Resseguro	21.044.414,45	16.402.728,14	-22,06%
RF LP CORP Cred Priv	Aplicações Livres	1.486.050,29	1.675.316,10	12,74%
RF LP CORP BANCOS	Reserva Adicional / Resseguro	8.219.319,72	1.826.477,15	-77,78%
RF Dedic ANS 20 Mil	Fundo Dedicado ANS	44.885.709,35	50.587.687,53	12,70%
RF CP EMPRESA AGIL	Aplicações Livres	1.422,25	1.575,93	10,81%
RENDE FACIL	Aplicações Livres	534.038,37	23.143.461,69	4233,67%
TOTAL		76.170.954,43	93.637.246,54	22,93%

O saldo total das reservas financeiras apresentou um crescimento nominal de R\$ 17.466.292,11, representando uma variação percentual positiva de 22,93% entre dezembro de 2024 e dezembro de 2025. Este aumento demonstra a capacidade da operadora em gerar valor a partir de suas aplicações financeiras e fortalecer sua base de capital.

É importante observar a performance individual de cada fundo. Alguns fundos contribuíram para o crescimento geral. A rentabilidade expressiva do fundo "RENDE FACIL" (4233,67%) é resultado da antecipação estratégica

de repasses pela Patrocinadora, que originalmente ocorreriam somente em janeiro de 2026. Esta antecipação, embora impacte positivamente o saldo de 2025, já foi devidamente ajustada e refletida nos fluxos de caixa e projeções para 2026. A análise detalhada dessas variações é fundamental para a Diretoria Financeira ajustar suas estratégias de investimentos e garantir a otimização contínua da rentabilidade, sempre em conformidade com a política e as exigências regulatórias para ativos garantidores conforme estabelecido pela ANS.

5. AÇÕES PARA REDUÇÃO DE CUSTOS

5.1. Gerência Técnica de Saúde (AGS)

Apresentamos, a seguir, as informações relativas aos dados da Auditoria Técnica, juntamente com as demais ações executadas pela área técnica, tais como campanhas de promoção à saúde e prevenção de doenças, atividades relacionadas à Atenção Primária à Saúde (APS).

5.1.1 Auditoria de Enfermagem

A auditoria de enfermagem desempenha um papel crucial na gestão dos serviços de saúde, desempenhando atividades essenciais na avaliação e no monitoramento da qualidade e dos custos adequados da assistência. Segundo a definição de Scaparro, a auditoria de enfermagem pode ser caracterizada como "uma avaliação sistemática da qualidade da assistência prestada ao cliente, realizada por meio da análise dos prontuários, acompanhamento do cliente no local e verificação da concordância entre o procedimento realizado e os itens cobrados na conta hospitalar, com o objetivo de assegurar uma cobrança justa e um pagamento apropriado".

No contexto específico da auditoria de enfermagem da Casembrapa, são realizadas as seguintes atividades:

Análises de Contas Internas: Auditoria Interna das contas médico-hospitalares relacionadas aos serviços de pronto-socorro e

atendimentos ambulatoriais prestados pelas clínicas e hospitais da rede credenciada em Brasília.

Apresentamos a seguir a planilha correspondente às contas auditadas internamente no período de janeiro a dezembro de 2025 que correspondem a uma economia de R\$ 2.776.258,84:

Tabela 1 – Planilha de Análise de Contas Internas – jan a dez 2025.

Mês	Nº Processos	Guias	Apresentado	Glosa	Liberado	% Glosa
Jan	142	679	R\$ 2.057.456,34	R\$ 161.545,96	R\$ 1.895.910,38	7,85%
Fev	144	1.043	R\$ 2.359.769,87	R\$ 346.444,46	R\$ 2.013.325,41	14,68%
Mar	97	639	R\$ 1.771.635,61	R\$ 150.824,16	R\$ 1.620.811,45	8,51%
Abr	137	784	R\$ 1.800.453,69	R\$ 176.070,65	R\$ 1.624.383,04	9,78%
Mai	133	1.309	R\$ 2.395.625,53	R\$ 280.641,55	R\$ 2.114.983,98	11,71%
Jun	142	1.092	R\$ 2.690.059,59	R\$ 200.885,14	R\$ 2.489.174,45	7,47%
Jul	137	972	R\$ 2.474.419,76	R\$ 220.799,37	R\$ 2.253.620,39	8,92%
Ago	120	1.216	R\$ 3.119.740,58	R\$ 240.809,08	R\$ 2.878.931,50	7,72%
Set	119	1.248	R\$ 2.917.815,72	R\$ 192.940,20	R\$ 2.724.875,52	6,61%
Out	131	1.179	R\$ 3.363.677,04	R\$ 301.877,19	R\$ 3.061.799,85	8,97%
Nov	148	1.520	R\$ 3.241.606,49	R\$ 260.230,57	R\$ 2.981.375,92	8,03%
Dez	113	969	R\$ 2.046.448,91	R\$ 243.190,51	R\$ 1.803.258,40	11,88%
TOTAL	1.563	12.650	R\$ 30.238.709,13	R\$ 2.776.258,84	R\$ 27.462.450,29	9,18%

Fonte: BI – Auditoria Interna – <https://slInk.com/GuG3q>

Análise de Contas In Loco: Realização de auditoria externa para a análise presencial das contas médico-hospitalares relacionadas a internações clínicas, cirúrgicas e atendimentos em Pronto Socorro e Ambulatórios, tanto eletivas quanto emergenciais, com o objetivo de avaliar a adequada utilização dos recursos, identificar eventuais inconformidades e analisar os processos administrativos associados, nas instituições hospitalares integrantes da rede credenciada localizada em Brasília.

Tabela 2 – Auditoria In Loco – jan a dez 2025.

Mês	Nº RAH	Apresentado	Glosa	Liberado	% Glosa
Jan	144	R\$ 2.186.655,47	R\$ 387.490,15	R\$ 1.799.165,32	17,72
Fev	208	R\$ 3.090.081,04	R\$ 517.898,61	R\$ 2.572.182,43	16,76
Mar	232	R\$ 3.279.709,83	R\$ 703.883,43	R\$ 2.575.826,40	21,46
Abr	208	R\$ 2.315.766,02	R\$ 415.857,31	R\$ 1.899.908,71	17,96
Mai	197	R\$ 1.972.129,49	R\$ 354.398,60	R\$ 1.617.730,89	17,97
Jun	186	R\$ 2.110.502,07	R\$ 422.079,98	R\$ 1.688.422,09	20,00
Jul	166	R\$ 2.105.044,84	R\$ 447.830,23	R\$ 1.657.214,61	21,27
Ago	262	R\$ 3.312.535,09	R\$ 767.650,87	R\$ 2.544.884,22	23,17
Set	208	R\$ 2.089.103,01	R\$ 355.547,42	R\$ 1.733.555,59	17,02
Out	179	R\$ 4.304.956,80	R\$ 1.034.564,82	R\$ 3.270.391,98	24,03
Nov	240	R\$ 6.816.221,49	R\$ 957.520,82	R\$ 5.858.700,67	14,05
Dez	145	R\$ 2.920.571,19	R\$ 473.313,39	R\$ 2.447.257,80	16,21
TOTAL	2.375	R\$ 36.503.276,34	R\$ 6.838.035,63	R\$ 29.665.240,71	18,73

Fonte: BI – Auditoria Hospitalar/<https://shre.ink/9Fc2> / <https://sistemainterno/rah/pages/dashboard.php>

De acordo com a tabela acima, um total de 2.375 contas hospitalares foram enviadas e analisadas no período de janeiro a dezembro de 2025, resultando em uma economia de R\$ 6.838.035,63. É importante destacar que todos os processos gerados pelo prestador foram analisados durante os meses mencionados. No entanto, é válido ressaltar que, de acordo com o contrato estabelecido, o prestador possui um prazo de até 90 dias para encaminhar a fatura à Casembrapa e, portanto, algumas despesas ainda não foram consolidadas.

Programa de Benefício em Medicamentos – PBM: Trata-se do Programa da Casembrapa destinado ao fornecimento de medicamentos de uso oral ou subcutâneo, cuja cobertura é obrigatória conforme o rol da ANS vigente, com foco no tratamento do câncer e seus efeitos colaterais. Atualmente, contamos com a participação de 138 beneficiários ativos no programa, resultando em uma economia notável no período de janeiro a dezembro de 2025, correspondente a R\$ 6.801.636,84. A seguir, apresentamos os valores

relacionados aos resultados alcançados por meio deste mencionado programa:

Tabela 3 – PBM – jan a dez 2025.

Mês	Nº Pedidos	Valor PBM	Valor Tabela	Diferença de valor	%
Jan	101	R\$ 405.033,03	R\$ 707.380,79	R\$ 302.347,76	42,74
Fev	142	R\$ 833.448,51	R\$ 1.437.775,05	R\$ 604.326,54	42,03
Mar	135	R\$ 618.264,13	R\$ 1.031.345,47	R\$ 413.081,34	40,05
Abr	143	R\$ 702.970,10	R\$ 1.112.454,74	R\$ 409.484,64	36,81
Mai	96	R\$ 646.963,39	R\$ 1.064.908,12	R\$ 417.944,73	39,25
Jun	123	R\$ 641.488,29	R\$ 1.092.150,61	R\$ 450.662,32	41,26
Jul	128	R\$ 620.028,11	R\$ 1.111.925,01	R\$ 491.896,90	44,24
Ago	162	R\$ 810.228,09	R\$ 1.601.497,28	R\$ 791.269,19	49,41
Set	128	R\$ 874.385,24	R\$ 1.485.546,97	R\$ 611.161,73	41,14
Out	155	R\$ 924.924,66	R\$ 1.703.273,54	R\$ 778.348,88	45,70
Nov	138	R\$ 842.125,85	R\$ 1.435.059,45	R\$ 592.933,60	41,32
Dez	164	R\$ 1.055.186,24	R\$ 1.993.365,45	R\$ 938.179,21	47,07
TOTAL	1.615	R\$ 8.975.045,64	R\$ 15.776.682,48	R\$ 6.801.636,84	43,11

Fonte: BI – Programa de Benefício em Medicamento – <https://bit.ly/49M4Tn4>

Programa de dispensação de dietas/insumos: Refere-se ao fornecimento de dietas e insumos com foco no tratamento nutricional dos beneficiários em Home Care. Durante esse intervalo, mais de 54 beneficiários foram atendidos, com a participação ativa de 29 deles no momento. Essa iniciativa demonstrou ser economicamente vantajosa, no valor de R\$ 5.091.028,89.

A seguir, apresentamos os valores relacionados aos resultados alcançados por meio desse fornecimento durante o período de janeiro a dezembro de 2025:

Tabela 4 – Dietas e Insumos – jan a dez 2025.

Mês	Nº Pedidos	Valor SP	Valor Tabela	Diferença de valor	%
Jan	2.702	R\$ 51.994,70	R\$ 410.212,37	R\$ 358.217,67	87,32
Fev	3.173	R\$ 65.454,40	R\$ 471.954,12	R\$ 406.499,72	86,13
Mar	2.361	R\$ 52.583,40	R\$ 408.840,82	R\$ 356.257,42	87,14
Abr	2.712	R\$ 58.686,20	R\$ 447.391,32	R\$ 388.705,12	86,88
Mai	2.840	R\$ 55.220,20	R\$ 406.594,11	R\$ 351.373,91	86,42
Jun	3.216	R\$ 61.680,10	R\$ 460.992,09	R\$ 399.311,99	86,62
Jul	2.871	R\$ 62.291,91	R\$ 466.890,35	R\$ 404.598,44	86,66
Ago	3.041	R\$ 62.974,87	R\$ 444.761,85	R\$ 381.786,98	85,84
Set	3.481	R\$ 81.133,45	R\$ 628.462,49	R\$ 547.329,04	87,09
Out	2.765	R\$ 67.335,08	R\$ 515.703,74	R\$ 448.368,66	86,94
Nov	3.708	R\$ 77.443,09	R\$ 600.826,53	R\$ 523.383,44	87,11
Dez	3.870	R\$ 78.246,43	R\$ 603.442,93	R\$ 525.196,50	87,03
TOTAL	36.740	R\$ 775.043,83	R\$ 5.866.072,72	R\$ 5.091.028,89	86,79

Fonte: Planilha Excel – Special Pharmus

Órteses, Próteses e Material Especial – OPME: Este trabalho interno da Casembrapa tem como objetivo a realização de análises nos processos relacionados a OPME's (Órteses, Próteses e Materiais Especiais), visando mitigar cobranças indevidas e negociar condições mais vantajosas para a operadora. No período compreendido entre janeiro e dezembro de 2025, a área de autorizações da Casembrapa recebeu 1.159 solicitações de análise envolvendo OPME's, das quais 1.102 foram efetivamente negociadas pela operadora. Essas negociações resultaram em uma economia total de R\$ 2.434.087,77. A seguir, serão apresentados os valores alcançados semestralmente, conforme os resultados mencionados.

Tabela 5 – Tabela Análises de OPME Casembrapa – jan a dez 2025.

1º Semestre 2025	Processos	Valor Inicial	Valor negociado	Economia	%
Faturamento em Conta	281	R\$ 457.028,17	R\$ 360.062,58	R\$ 96.965,59	21,22
Faturamento Direto	236	R\$ 3.898.684,14	R\$ 2.691,208,02	R\$ 1.207.476,12	30,97
Total	517	R\$ 4.355.712,31	R\$ 3.051.270,60	R\$ 1.304.441,71	29,95
2º Semestre 2025	Processos	Valor Inicial	Valor Negociado	Economia	%
Faturamento em Conta	337	R\$ 860.917,89	R\$ 615.674,45	R\$ 245.243,44	28,49
Faturamento Direto	248	R\$ 3.288.145,92	R\$ 2.403.743,30	R\$ 884.402,62	26,90
Total	585	R\$ 4.149.063,81	R\$ 3.019.417,75	R\$ 1.129.646,06	27,23
Total Ano	Processos	Valor Inicial	Valor negociado	Economia	%
	1.102	R\$ 8.504.776,12	R\$ 6.070.688,35	R\$ 2.434.087,77	28,62

Fonte: Planilha Excel – Pendência OPME Atual 118 – Processos Autorizados

O trabalho desenvolvido em parceria entre a Casembrapa e a empresa terceira tem como finalidade evidenciar, por meio de resultados concretos, os benefícios dessa colaboração na redução de custos e na manutenção da confiança dos beneficiários na prestação de serviços. Essa parceria é direcionada à análise de diversos processos, incluindo: Auditoria especializada, abrangendo auditoria de procedimentos médicos e de OPME, por meio de análise documental; Análise de processos relacionados à junta médica e ao consenso de conduta clínica; Análise de processos que demandam Segunda Opinião Médica Especializada, realizada por avaliação não presencial com especialista. A seguir, são apresentados os

valores relacionados aos resultados alcançados por meio dessas análises durante o período de janeiro a dezembro de 2025.

Tabela 6 – Apresentação de Resultados – jan a dez 2025.

AUDITORIA ESPECIALIZADA	Qtde. Processos	Valor Solicitado	Valor Liberado	Custo Evitado	%
A	216	R\$ 10.428.015,63	R\$ 3.129.301,55	R\$ 7.298.714,08	69,99
JUNTA MÉDICA	161	R\$ 11.459.196,61	R\$ 3.564.200,24	R\$ 7.894.996,37	69,90
SEGUNDA OPINIÃO	03	R\$ 8.684,71	R\$ 2.054,71	R\$ 6.630,00	76,34
TOTAL GERAL	421	R\$ 21.895.896,95	R\$ 6.695.556,50	R\$ 15.200.340,45	69,42

Fonte: Planilha Excel – Relatório Gerencial_Apresentação_Diretoria_2025

Atendimento Domiciliar – Home Care: O Atendimento Domiciliar (Home Care) refere-se à cobertura de serviços assistenciais prestados no ambiente residencial e compreende dois modelos distintos. A Internação Domiciliar (ID) caracteriza-se por assistência equivalente à prestada em ambiente hospitalar, com restrição ao leito e necessidade de cuidados técnicos especializados. Nessa modalidade, o beneficiário encontra-se impossibilitado de se deslocar da residência, exceto por meio de transporte em ambulância.

A Assistência Domiciliar (AD), por sua vez, é indicada quando o deslocamento do beneficiário para atendimento ambulatorial é contraindicado pelo médico assistente, restringindo-se a atendimentos pontuais e de menor complexidade. Em ambos os casos, a solicitação de atendimento domiciliar deve ser formalizada mediante pedido médico devidamente fundamentado, que justifique a necessidade clínica.

Embora o Regulamento da Casembrapa não preveja expressamente a cobertura de atendimento domiciliar, as solicitações são analisadas de forma criteriosa, considerando sua pertinência assistencial e impacto econômico. Para subsidiar a decisão, a Casembrapa solicita, no mínimo, a três empresas especializadas em Home Care a realização de visita técnica de enfermagem ao beneficiário, bem como a apresentação de orçamento baseado no plano terapêutico, acompanhado da documentação necessária, incluindo pedido e relatório médico.

O enquadramento da complexidade assistencial, da carga horária da equipe de enfermagem e da atuação dos demais profissionais é realizado com base nas tabelas da NEAD e da ABEMID, preenchidas durante a visita de avaliação pelas equipes técnicas das empresas contratadas.

Após a realização da visita e a emissão dos orçamentos, a Casembrapa conduz o processo de negociação com as prestadoras, seguido da comunicação ao responsável legal pelo beneficiário e, posteriormente, da autorização para início do atendimento. Todo o fluxo possui prazo médio de até sete dias corridos, garantindo celeridade e controle técnico do processo.

Atualmente, a Casembrapa mantém 69 beneficiários em atendimento domiciliar, sendo 54 enquadrados em Assistência Domiciliar (AD) e 15 em Internação Domiciliar (ID), refletindo a utilização racional do serviço conforme o grau de complexidade assistencial.

Com o objetivo de avaliar a eficiência econômica do serviço de Home Care, foi realizada uma pesquisa por amostragem no período de 30 dias,

envolvendo quatro beneficiários, sendo um submetido à Internação Domiciliar (ID) e três à Assistência Domiciliar (AD – antibioticoterapia):

Tabela 7 – Comparativo Atendimento Domiciliar X Atendimento Hospitalar.

Beneficiários (30 dias)	Home Care	Hospital	Economia	Percentual (%)
Beneficiário 01 – AD (ATB)	R\$ 55.247,71	R\$ 97.976,89	R\$ 42.729,18	43,60
Beneficiário 02 – AD (ATB + CURATIVO)	R\$ 28.609,03	R\$ 59.990,19	R\$ 31.381,16	52,30
Beneficiário 03 – AD (ATB)	R\$ 19.056,36	R\$ 146.425,34	R\$ 127.368,98	87,00
Beneficiário 04 – ID	R\$ 6.709,54	R\$ 54.812,13	R\$ 48.102,59	87,80
Total	R\$ 109.622,64	R\$ 359.204,55	R\$ 249.581,91	69,50

Fonte: HRP (Dezembro/2025) e Monitoramento Excel Home Care (Dezembro/2025)

Hospital de Transição – HT: O termo "Hospital de Transição" (HT) pode abranger diversos contextos na área da saúde, e a assistência a ser oferecida dependerá da situação específica do paciente. Abaixo, apresentamos algumas sugestões para a interação com o HT:

- 1. Cuidados Pós-Agudos:** em alguns casos, um hospital de transição pode ser destinado a fornecer cuidados pós-agudos para pacientes que não precisam mais de cuidados hospitalares intensivos, mas ainda necessitam de acompanhamento e reabilitação antes de retornarem totalmente à vida cotidiana.
- 2. Transição entre Níveis de Cuidado:** Também pode se referir a uma instalação que auxilia na transição de pacientes de um nível mais intensivo de cuidado, como uma unidade de terapia intensiva (UTI), para um ambiente menos intensivo, como um quarto regular de hospital.
- 3. Cuidados de Longa Duração:** Em alguns lugares, hospitais de transição podem ser parte de um sistema de cuidados de longa

duração, fornecendo serviços de saúde e reabilitação para pacientes que necessitam de cuidados prolongados, mas não precisam permanecer em um hospital tradicional.

4. Ponte para Cuidados Domiciliares: Pode também ser uma instalação projetada para ser uma ponte entre a internação hospitalar e o retorno do paciente aos cuidados domiciliares, como é frequentemente visto em programas de Home Care ou cuidados paliativos.

5. Recuperação de Cirurgia: Em alguns casos, um hospital de transição pode ser especializado em cuidados específicos, como a recuperação pós-cirúrgica, onde os pacientes podem receber cuidados intensivos durante os estágios iniciais de recuperação antes de serem transferidos para cuidados menos intensivos.

É fundamental verificar as regulamentações e práticas específicas na sua área para obter informações detalhadas sobre o papel e a função de um hospital de transição, bem como os serviços oferecidos. As características e objetivos podem variar dependendo das políticas de saúde locais e das necessidades da comunidade atendida.

Com base no exposto, procedemos com um levantamento por amostragem envolvendo dois beneficiários que passaram pela transição de uma internação hospitalar.

Tabela 8– Atendimento Hospitalar X Hospital de Transição.

Internação	Hospital Geral (Total)	Hospital de Transição (Total)	Economia	(%)
Beneficiário 01 (30 dias)	R\$ 179.484,92	R\$ 104.400,00	R\$ 75.084,92	41,83
Beneficiário 02 (30 dias)	R\$ 157.906,70	R\$ 104.400,00	R\$ 53.506,70	33,89
TOTAL	R\$ 337.391,62	R\$ 208.800,00	R\$ 128.591,62	38,11

Fonte: HRP e Monitoramento Excel.

5.2 Gerência de Desenvolvimento Humano e Organizacional – AGD

Apresentam-se, a seguir, as informações relativas aos dados da Gerência de Desenvolvimento Humano e Organizacional, bem como as demais ações executadas pela área.

5.2.1 Desenvolvimento Organizacional

Ao longo do exercício, a área de Desenvolvimento Organizacional concentrou esforços na gestão, revisão e racionalização dos contratos vigentes, com foco na eficiência administrativa, sustentabilidade financeira e alinhamento às necessidades institucionais.

Ao final do período, foram registrados 73 contratos vigentes, devidamente analisados e acompanhados pela área, de acordo com os critérios de conformidade e aderência às demandas da Operadora.

Como resultado do trabalho realizado, verificou-se uma redução significativa de custos, com economia acumulada de 76,1% ao longo do ano. O custo total, que em 2024 correspondia a R\$ 438.837,76, foi reduzido para R\$ 104.728,19, demonstrando a efetividade das ações implementadas.

Esse resultado decorreu de um esforço conjunto e articulado, envolvendo diversas áreas da Casembrapa, com relevante contribuição das demais gerências. Destaca-se, nesse contexto, o apoio institucional e técnico da Gerência de Tecnologia e Dados e da Gerência Técnica de Saúde, cuja atuação foi fundamental para a consolidação das medidas adotadas.

As ações desenvolvidas reforçam o compromisso institucional com a gestão responsável de recursos, a integração entre áreas e o aperfeiçoamento contínuo dos processos organizacionais.

5.2.2 Análise de Indicadores de Otimização de Pessoas e Custos

Os dados consolidados evidenciam impactos positivos das ações de Desenvolvimento Humano na retenção de talentos, otimização de custos e eficiência organizacional:

a) Rotatividade (Turnover)

Redução de 18,46% em 2024 para 7,47% em 2025, representando uma diminuição de 59,5%, refletindo melhoria na retenção de colaboradores e maior estabilidade das equipes.

b) Custo com Recrutamento e Seleção:

Redução de 63,6% decorrente da simplificação dos processos seletivos e do fortalecimento da valorização e promoção de talentos internos.

c) Custo com Ações Motivacionais:

Redução de 76,8 atribuída à reestruturação estratégica das ações, com destaque para parcerias institucionais.

Esses resultados demonstram maior eficiência na alocação de recursos, alinhando estratégias de desenvolvimento humano à sustentabilidade financeira.

5.3 Tecnologia da Informação e Dados

As ações de redução de custos adotadas em 2025 tiveram impacto direto e mensurável na sinistralidade, na eficiência operacional e na sustentabilidade do plano. Destaca-se a atuação integrada entre gestão assistencial, contratual e tecnológica, permitindo a identificação precisa de oportunidades de economia sem prejuízo à qualidade do atendimento.

Nesse contexto, a Tecnologia e a Inovação desempenharam papel estratégico na racionalização de despesas operacionais, no controle rigoroso de contratos e na eliminação de ineficiências estruturais. A modernização da infraestrutura tecnológica, aliada à renegociação de contratos e à automação de processos críticos, possibilitou ganhos relevantes de escala, previsibilidade e controle financeiro.

6.3.1 Tecnologia como alavanca de redução de custos

Em 2025, a Casembrapa promoveu uma transformação significativa em sua base tecnológica, alinhada às melhores práticas de mercado e orientada à eficiência financeira. A migração da infraestrutura para

ambiente em nuvem ampliou a escalabilidade e reduziu custos relacionados à manutenção de ambientes legados.

A otimização agressiva de contratos de tecnologia, combinada com auditoria contínua de consumo e renegociações estratégicas com fornecedores, resultou em uma redução direta de 32% nos custos operacionais de TI, representando uma economia anual de R\$ 621.000,00. Adicionalmente, a automação de processos críticos, como eSocial, faturamento de reciprocidade e validações operacionais via APIs, contribuiu para a eliminação de retrabalho, redução de erros manuais e maior eficiência no uso de recursos humanos. Essas iniciativas reforçam o papel da inovação tecnológica como vetor essencial para a perenidade financeira do plano.

6. PRINCIPAIS AÇÕES REALIZADAS NO EXERCÍCIO

6.1 Gerência de Riscos e Conformidade – PGR

Em 2025, a Casembrapa consolidou e ampliou suas práticas de governança, elevando a maturidade institucional em gestão de riscos, controles internos, conformidade regulatória, qualidade e privacidade/proteção de dados. As iniciativas implementadas fortaleceram a capacidade de prevenção, detecção e resposta a riscos, com maior padronização documental, incremento de monitoramento e ampliação de capacitações, contribuindo para maior transparência, rastreabilidade e eficiência na tomada de decisão.

6.1.1 Gestão de Riscos e Controles Internos

Ao longo de 2025, houve evolução relevante no framework de gestão de riscos e controles internos, evidenciada pela ampliação do escopo e do nível de detalhamento dos registros corporativos: os riscos mapeados passaram de 53 para 59; os controles internos, de 72 para 174; e os planos de ação, de 3 para 155. Esse avanço reflete a adoção de uma atuação mais estruturada e preventiva na identificação, tratamento e monitoramento de riscos.

Entre as principais entregas do período, destacam-se: (i) revisão integral da Matriz de Riscos, com atualização dos controles associados e dos respectivos planos de ação; (ii) elaboração de nova Norma Interna de Gestão de Riscos e Controles, com definição de papéis, responsabilidades, fluxos e rotinas de acompanhamento; (iii) atualização da Política de Gestão de Riscos, reforçando diretrizes de governança e periodicidade de revisão; (iv) parametrização da matriz em software especializado, viabilizando registros padronizados, trilha de auditoria e acompanhamento em tempo real; e (v) início do ciclo de testagem de controles internos, com foco na avaliação de desenho e efetividade, apoiando a priorização de melhorias e o fortalecimento do ambiente de controle.

6.1.2 Compliance

Em 2025, a Casembrapa avançou no fortalecimento da integridade e da conformidade regulatória, com a estruturação e formalização de instrumentos essenciais de governança, alinhados às melhores práticas e às diretrizes aplicáveis ao setor. Foram implementadas rotinas de monitoramento contínuo de normativas e obrigações relacionadas à ANS, à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e a legislações correlatas, promovendo maior previsibilidade e controle sobre atualizações regulatórias e seus impactos internos.

No período, foram entregues: (i) desenvolvimento do Programa de Integridade e Compliance, alinhado às diretrizes da CGU; (ii) aprovação da Política Corporativa de Compliance, Anticorrupção e Antissuborno; (iii) instituição do Comitê de Ética, com elaboração e formalização de seu regimento interno; e (iv) formalização da Norma Interna do Canal de Denúncias, fortalecendo os mecanismos de reporte, tratamento e encaminhamento de relatos, com foco em confidencialidade, integridade do processo e melhoria contínua.

6.1.3 Qualidade

A agenda de Qualidade teve avanços expressivos na organização documental e na gestão por processos. Foram realizadas: (i) revisão da Norma de Documentação da Informação, com aprimoramento de critérios

para padronização, versionamento, responsabilidade e disponibilização de documentos; e (ii) construção da Cadeia de Valor e da Arquitetura de Processos, com categorização dos processos organizacionais e definição de relações entre macroprocessos, processos e atividades, promovendo maior clareza sobre interfaces, responsabilidades e oportunidades de melhoria.

As entregas foram conduzidas com engajamento de áreas-chave, fortalecendo a governança corporativa, o entendimento institucional sobre gestão por processos e a base para padronização e melhoria contínua.

6.1.4 Privacidade e Proteção de Dados

No eixo de privacidade e proteção de dados, foram conduzidas ações de atualização e aprimoramento dos instrumentos de conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, com foco em governança, transparência e aderência a melhores práticas. Destacam-se: (i) reavaliação de maturidade do programa por consultoria especializada, levantando as lacunas a serem sanadas; (ii) revisão da Política de Privacidade e Proteção de Dados; (iii) elaboração do Manual de Privacidade, com diretrizes operacionais para aplicação interna, inclusive o estabelecimento de um processo de gestão de riscos; e (iv) início da revisão e atualização do mapeamento de dados da operadora, com subsídios para a elaboração do ROPA (Registro das Operações de Tratamento) e do RIPD (Relatório de Impacto à Proteção de Dados), fortalecendo a gestão de riscos de privacidade e a capacidade de resposta a demandas internas e externas

6.1.5 Capacitações Institucionais

Em alinhamento ao Plano de Treinamento Institucional, foram realizadas ações voltadas à disseminação da cultura de integridade, transparência, gestão institucional e eficiência operacional. Entre as iniciativas executadas, destacam-se: (i) webinar sobre o Canal de Denúncias; (ii) oficina sobre Cadeia de Valor e Arquitetura de Processos; (iii) 2º Workshop de Gestão de Riscos e Conformidade; (iv) Semana da Governança, Integridade e Riscos, promovendo integração entre áreas, alinhamento conceitual e reforço das

responsabilidades individuais e coletivas na gestão de riscos e na conformidade; e (v) ações de capacitação em privacidade, proteção de dados e segurança da informação no contexto da LGPD, com foco na conscientização sobre boas práticas de tratamento de dados pessoais, direitos dos titulares e responsabilidades institucionais.

6.2 Gerência de Marketing e Comunicação (PGM)

Em 2025, a área de Comunicação Institucional e Marketing da PGM avançou na consolidação de sua atuação estratégica, com foco no fortalecimento da imagem institucional, na ampliação da transparência informativa e no aprimoramento da comunicação com beneficiários, parceiros e públicos internos. As iniciativas desenvolvidas ao longo do exercício contribuíram para maior previsibilidade operacional, padronização da identidade institucional e qualificação dos canais de comunicação, em alinhamento às diretrizes da ANS e à busca por eficiência na prestação de informações.

O período foi marcado pela reorganização de fluxos internos, fortalecimento da governança da comunicação e intensificação das ações digitais, com ênfase em conteúdos educativos, campanhas temáticas e comunicação orientada ao beneficiário, apoiando a redução de dúvidas operacionais e a melhoria da experiência do usuário.

6.2.1 Comunicação Digital e Canais Institucionais

No eixo de comunicação digital, foram fortalecidas as estratégias de presença institucional nas redes sociais, com ampliação do conteúdo informativo e educativo, maior consistência editorial e alinhamento visual à identidade corporativa. As campanhas priorizaram linguagem acessível, clareza das mensagens e engajamento dos públicos, contribuindo para o fortalecimento do relacionamento institucional.

O site institucional passou por atualizações contínuas, com criação e revisão de páginas, reorganização de conteúdos e divulgação sistemática de campanhas e comunicados, promovendo melhorias na usabilidade, na clareza informativa e no acesso dos beneficiários a informações relevantes.

O canal de e-mail marketing foi consolidado como ferramenta estratégica de comunicação direta, com maior segmentação de públicos, aprimoramento dos conteúdos e apoio à divulgação de campanhas institucionais e orientações aos beneficiários.

6.2.2 Campanhas Institucionais e Relacionamento com Públicos

Foram desenvolvidas campanhas institucionais e temáticas, incluindo ações integradas com parceiros e prestadores, com foco na disseminação de informações relevantes, no fortalecimento da imagem da Casembrapa e na ampliação do alcance institucional. As iniciativas observaram critérios de padronização visual, coerência de mensagens e adequação aos diferentes públicos, contribuindo para maior reconhecimento e confiança institucional.

6.2.3 Organização Interna, Planejamento e Governança da Comunicação

Ao longo do exercício, a área promoveu a revisão e o aprimoramento de fluxos internos, o fortalecimento do planejamento editorial e a integração da equipe, com ganhos em previsibilidade, organização das demandas e sustentabilidade das entregas. A atuação integrada entre comunicação institucional, digital, web e design contribuiu para maior padronização, eficiência e alinhamento estratégico da comunicação.

Esses avanços reforçaram o papel da comunicação como instrumento de apoio à governança corporativa, à transparência institucional e à qualificação do relacionamento com os beneficiários e demais públicos de interesse.

6.3 Gerência de Relacionamento e Saúde (AGR)

Em termos de qualidade de prestação do serviço, destacamos a implementação de novas rotinas operacionais na operação de atendimento a beneficiários e a prestadores com implantação de tecnologia de chamados que viabilizou o controle quantitativo e de prazos, bem como controle de produtividade.

No campo da comunicação institucional, foram implementadas ações informativas direcionadas às principais dúvidas e dificuldades recorrentes dos beneficiários, com destaque para temas como prazos para autorizações, funcionamento do plano Casembrapa, processos de atualização cadastral, entre outros. Essas iniciativas contribuíram para maior clareza das informações, redução de ruídos de comunicação e fortalecimento da transparência no relacionamento com o público assistido.

Adicionalmente, houve aproximação com os Serviços de Gestão de Pessoas (SGP's) das unidades, por meio da realização de duas rodas de conversa ao longo de 2025, com o objetivo de esclarecer dúvidas operacionais, apoiar os gestores locais e orientar quanto aos ajustes retroativos, promovendo maior alinhamento institucional e eficiência na condução dos processos, obedecendo à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

6.4 Tecnologia da Informação e Dados

A área de Tecnologia e Inovação foi um dos pilares centrais das principais ações realizadas no exercício, atuando de forma integrada às demais frentes da organização.

6.4.1 Infraestrutura, Segurança e Continuidade Operacional

Foram realizados avanços significativos na infraestrutura tecnológica, com foco em escalabilidade, desempenho e segurança. Destacam-se:

- Migração para ambiente em nuvem, garantindo maior flexibilidade e capacidade de resposta;
- Implementação de Firewall em Alta Disponibilidade (HA), eliminando riscos de indisponibilidade;
- Atualização do banco de dados para Oracle 19C, com ganhos em segurança e performance;
- Estrutura de disponibilidade 24/7, assegurando continuidade dos serviços críticos;
- Implantação de MFA, Endpoint Security e Gestão de Identidades, fortalecendo o controle de acessos e a proteção de dados sensíveis;

- Formalização de Políticas Institucionais de Segurança da Informação, Backup, Resposta a Incidentes e Acessos, garantindo conformidade com auditorias e requisitos regulatórios.

6.4.2 Otimização de Processos, Automação e Indicadores

No campo da eficiência operacional, foram implementadas soluções com impacto direto na produtividade e na qualidade dos processos:

- Lançamento do HRP 5.0, com foco em usabilidade e redução da curva de aprendizado;
- Evolução da conectividade via APIs, incluindo integração com interações da CASSI e melhorias no WebSaúde;
- Automação completa de processos críticos, como eSocial e faturamento, reduzindo falhas operacionais;
- Criação de dashboards de auditoria técnica e relatórios de glosa, fortalecendo o controle financeiro e a gestão baseada em indicadores;
- Renovação do parque tecnológico, impactando positivamente a produtividade e a satisfação das equipes.

6.4.3 Cultura Digital e Engajamento

Além dos ganhos técnicos, a Casembrapa avançou no fortalecimento da cultura digital e do engajamento interno, por meio da implantação de ferramentas de feedback estruturado e comunicação corporativa, alinhando desempenho individual aos objetivos estratégicos da organização.

6.5 Gerência de Desenvolvimento Humano e Organizacional (AGD)

6.5.1 Desenvolvimento Humano

Ao longo do exercício, a área de Desenvolvimento Humano direcionou suas ações ao fortalecimento da gestão de pessoas, com foco em reconhecimento institucional, equidade, engajamento, modernização de sistemas, saúde e bem-estar, bem como na melhoria da eficiência organizacional e do clima interno.

6.5.2 Reconhecimento Institucional

No período, a Casembrapa obteve reconhecimento relevante com a conquista do Selo Social, alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável – ODS 3 (Saúde e Bem-Estar), ODS 10 (Redução das Desigualdades) e ODS 17 (Parcerias).

Destaca-se ainda a aprovação do Acordo Coletivo de Trabalho, que resultou em reajuste salarial de 5,32%, contribuindo para a valorização dos colaboradores e a segurança nas relações trabalhistas.

6.5.3 Equidade e Diversidade

Foram registrados avanços no Programa Pró-Equidade, com ênfase na Transparência Salarial, reforçando práticas institucionais alinhadas aos princípios de equidade, diversidade e inclusão.

6.5.4 Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho apresentou Índice Geral de 90,9%, com 91,6% de participação, demonstrando elevado nível de adesão dos colaboradores e consolidação de uma cultura orientada a resultados, feedback e desenvolvimento contínuo.

6.5.5 Sistemas de Gestão de Pessoas

Como parte da modernização dos processos, foi realizada a substituição do sistema antigo por plataforma renomada, promovendo maior eficiência operacional, integração de dados e confiabilidade na gestão da jornada de trabalho.

O sistema de gestão da folha de pagamento entrará para a modernização em 2026.

6.5.6 Saúde, Bem-estar e Qualidade de Vida

Foi retomado o programa Laboral+, com a implementação de meditação guiada, ampliando as iniciativas voltadas à saúde física e mental, prevenção de adoecimentos e melhoria do ambiente de trabalho.

6.5.7 Clima Organizacional

A Pesquisa de Satisfação aplicada no período apresentou resultado geral de 72%, fornecendo subsídios estratégicos para o direcionamento de ações de engajamento e aprimoramento do clima organizacional.

6.6 Gerência Técnica em Saúde (AGS)

Em 2025 a Gerência Técnica em Saúde promoveu algumas ações voltadas aos beneficiários, entre elas se destacam:

Programa de Oncomonitoramento: Trata-se de programa encarregado do gerenciamento dos beneficiários em tratamento oncológico, com o objetivo de fornecer suporte ao longo do processo terapêutico, ao mesmo tempo em que implementa ações voltadas para a prevenção e promoção da saúde.

Até a data de conclusão deste relatório, em 2025 foram 359 beneficiários participantes.

Programa de Atenção Primária: A Atenção Primária à Saúde (APS) é uma estratégia que organiza os serviços de saúde para atender, de forma regionalizada, contínua e sistematizada, à maior parte das necessidades de uma população. Seu objetivo é integrar ações preventivas e curativas, considerando tanto o indivíduo quanto a comunidade.

A clínica de APS da CASEMBRAPA oferece serviços de saúde no nível primário, voltados aos beneficiários e suas famílias, com foco no cuidado familiar. O propósito é garantir um atendimento contínuo e integral, baseado em linhas de cuidado específicas para crianças, adolescentes, adultos, gestantes e idosos. Além de promover bem-

estar e prevenir doenças, a iniciativa contribui para a redução de custos da Operadora. Os atendimentos foram iniciados em janeiro 2023 para os beneficiários localizados no Distrito Federal se estendendo para o estado do Goiás.

A seguir apresentamos os dados dos atendimentos realizados pela clínica de APS digital durante o período de janeiro a dezembro de 2025:

- ✓ 1.912 beneficiários engajados;
- ✓ Realizadas 1.272 consultas com médico da família;
- ✓ Realizadas 1.388 consultas com enfermeiro da família.
- ✓ Realizado o envio semanal de dicas de saúde por e-mails para os beneficiários;
- ✓ Média geral de NPS 95 %.

Assistência Pelo Serviço Social: A assistência prestada pelo Serviço Social da Casembrapa tem como finalidade promover acolhimento qualificado aos beneficiários e seus familiares, identificando demandas e encaminhando soluções de forma integrada. Atua no desenvolvimento de ações e projetos voltados ao bem-estar dos beneficiários e colaboradores, alinhados às diretrizes institucionais, bem como na promoção da saúde e na prevenção de doenças (PROMOPREV).

Os atendimentos são realizados de forma contínua, por meio de busca ativa, demandas espontâneas e encaminhamentos internos, utilizando canais presenciais e digitais. A atuação é pautada na análise do contexto individual, com abordagem humanizada, colocando o beneficiário no centro da linha de cuidados e orientando sua jornada assistencial e social.

O Serviço Social também realiza acolhimento em situações específicas, como falecimento e saúde mental, além de desenvolver materiais educativos e ações sazonais em parceria com áreas internas e prestadores de serviço, com base na legislação vigente e em fontes institucionais oficiais.

Calendário de Saúde

As campanhas de conscientização de saúde de cada mês é um instrumento poderoso para promover a saúde, a educação, e fortalecer a cultura organizacional. O diagnóstico precoce é fundamental para aumentar as chances de sucesso no tratamento.

A conscientização, a disseminação de informações juntamente com a prevenção são essenciais para combater doenças e promover uma melhor qualidade de vida. As campanhas incentivam os beneficiários a adotarem hábitos saudáveis antes que problemas de saúde, ou emocional se desenvolvam. Abaixo você pode conferir as principais ações realizadas pela Casembrapa em 2025:

Janeiro Branco – Promoção da Saúde Mental.

O Janeiro Branco é dedicado à promoção da saúde mental. O objetivo deste mês é conscientizar sobre o cuidado com a saúde mental, enfatizando a importância do apoio psicoterapêutico, reduzindo o estigma e incentivando o diálogo aberto sobre bem-estar emocional.



Fonte: <https://casembrapa.org.br/janeiro-branco-aprendendo-a-controlar-as-emocoes/>

Fevereiro Roxo: Conscientização e solidariedade para doenças invisíveis.

O Fevereiro Roxo é uma campanha dedicada à conscientização sobre três doenças crônicas: Alzheimer, Lúpus e Fibromialgia. Embora cada uma tenha características distintas, todas compartilham um aspecto importante: não

têm cura, mas o diagnóstico precoce pode melhorar a qualidade de vida, caso perceba sinais de alerta, procure um profissional de saúde para avaliação.



Fonte: <https://casembrapa.org.br/fevereiro-roxo-conscientizacao-sobre-alzheimer-lupus-e-fibromialgia/>

Março: Dedicada à conscientização sobre a endometriose.

Dedicada à conscientização sobre a endometriose. É uma doença que afeta cerca de 10% das mulheres em idade reprodutiva.

O que é a endometriose? A endometriose ocorre quando o tecido semelhante ao endométrio, que reveste o útero, cresce em locais indevidos, como ovários, trompas de Falópio, bexiga e intestino. Esse tecido reage às alterações hormonais do ciclo menstrual, causando inflamação e dor intensa, impactando a qualidade de vida das mulheres.

Os principais sintomas são dores pélvicas intensas, principalmente durante a menstruação, cólica menstrual severa, dor durante as relações sexuais, alterações intestinais e urinárias e dificuldade para engravidar.

O diagnóstico precoce é essencial para garantir um tratamento adequado e melhorar a qualidade de vida das mulheres. Os exames devemos fazer são: Ultrassom especializado e ressonância magnética. O tratamento varia conforme o quadro clínico da paciente, podendo incluir medicamentos hormonais, fisioterapia pélvica e, em alguns casos, cirurgia.



Fonte: <https://casembrapa.org.br/marco-amarelo-mes-de-conscientizacao-sobre-a-endometriose/>

Abril Azul: [Dia Mundial de Conscientização Sobre o Autismo.](#)

Dia 2 de abril é o Dia Mundial de Conscientização sobre o Autismo. A data foi estabelecida em 2007 pelas Nações Unidas e, desde então, vem sendo celebrado a fim de aumentar a conscientização relacionada a todos os aspectos do transtorno do espectro do autismo (TEA). O TEA é uma condição que afeta a forma como as pessoas se comportam e se comunicam. É uma condição de saúde caracterizada por desafios em habilidades sociais, comportamentos repetitivos, fala e comunicação não-verbal; entretanto, terapias adequadas a cada caso podem auxiliar essas pessoas a melhorarem sua relação com o mundo.



Fonte: <https://casembrapa.org.br/abril-azul-mes-da-conscientizacao-sobre-o-autismo/>

Abril – 2ª Semana da Saúde – Promoção da Saúde e Qualidade de Vida

Promoção da saúde é processo de capacitação da comunidade para atuar na melhoria de sua qualidade de vida e saúde, incluindo uma maior participação no controle deste processo. A saúde é um recurso positivo, que enfatiza recursos sociais, pessoais e capacidades físicas, deve ser vista como um recurso para a vida, e não como objetivo de viver.

A realização da 2ª semana da saúde Casembrapa com as seguintes ações para o mês de abril:

- I. De 07 a 11 e 16 de abril, todas as unidades da Embrapa contaram com ações presenciais e virtuais voltadas à promoção da saúde e qualidade de vida. A programação incluiu palestras sobre o tema e stands com prestadores; convidados, oferecendo informações e serviços aos beneficiários;
- II. Palestra virtual de encerramento sobre Promoção da Saúde e Qualidade de Vida – Abrangência Nacional;
- III. Produção de conteúdo para divulgação nas redes social.

Embrapa Cerrados 08/04/2025	- Roda de Conversas com Larissa Kesley – Neuropsicóloga. - Ação Presencial - Stand de saúde com prestadores.
Embrapa Hortaliças 09/04/2025	- Roda de Conversas com Aldeine Martins – Psicóloga. - Stand de saúde com prestadores.
Embrapa Cenargen 10/04/2025	- Roda de Conversas com Alexandre de Tavares – Fisioterapeuta. - Stand de saúde com prestadores.
Embrapa Sede 16/04/2025	- Roda de Conversas com Dr. Alexandre de Fontoura – Gastroenterologista. - Momento Corpo e Mente Saudáveis com Lucas Borges e Milena Ambrósio, benefícios da Yoga e Ayurveda – Ambos empregados Embrapa - Stand de saúde com prestadores.
Encerramento Webinar	- Webinar sobre qualidade de vida, esporte e alimentação com Alexandre de Tavares – Fisioterapeuta.
Demais Regiões	- Palestras com Profissionais de Saúde.

Maior: Doenças Inflamatórias Intestinais.

O Dia Mundial da Doença Inflamatória Intestinal (DII) ocorre em 19 de maio e, por isso, durante todo este mês diversas instituições estão promovendo a campanha MAIO ROXO, que visa chamar a atenção da sociedade para conscientização e melhoria na qualidade de vida dos pacientes de DII.

Doenças inflamatórias intestinais são patologias que afetam alguma parte do sistema digestório causando feridas internas nos tecidos e órgãos, entre eles intestino delgado, intestino grosso e reto. Essas alterações fazem parte da vida de aproximadamente 5 milhões de pessoas em todo o mundo.

Os sintomas podem surgir em crises e impactam diretamente na qualidade de vida da pessoa, exigindo acompanhamento médico constante e, em muitos casos, tratamento por toda a vida.

O diagnóstico precoce é fundamental para o controle da doença e para evitar complicações. Ele é feito por meio de exames clínicos, laboratoriais e de imagem, com acompanhamento de especialistas, como gastroenterologistas. O tratamento pode envolver medicação, dieta equilibrada e, em casos mais graves, cirurgia.



Fonte: <https://casembrapa.org.br/maio-roxo-conscientizacao-sobre-doencas-inflamatorias-intestinais/>

Junho Vermelho: Campanha de Doação de Sangue.

Junho é o mês de conscientização sobre a importância da doação de sangue. Doar sangue é um ato de solidariedade que pode salvar vidas. Doações regulares são essenciais, especialmente de tipos sanguíneos negativos, que são mais raros.

- **Homens** podem doar a cada 60 dias (máximo de quatro vezes por ano).

- **Mulheres** podem doar a cada 90 dias (máximo de três vezes por ano). A doação leva de 5 a 15 minutos e beneficia vários pacientes. Qualquer pessoa saudável pode ser doadora, e a prática regular ajuda a manter os estoques de sangue seguros e disponíveis para hospitais e pacientes que necessitam de transfusões.

A **Casembrapa** realizou uma campanha convidando todos os empregados a participarem desta ação vital.



Fonte: <https://casembrapa.org.br/junho-vermelho-doe-sangue-salve-vidas/>

Julho Amarelo: Mês de Conscientização das Hepatites Virais.

Julho Amarelo, dedicada à prevenção, diagnóstico precoce e controle das hepatites virais. A iniciativa, busca alertar a população sobre os riscos dessas doenças silenciosas e reforçar a importância do cuidado com o fígado, e destaca a importância da conscientização sobre as hepatites, inflamações no fígado causadas por vírus, bactérias e uso abusivo de substâncias. Esta campanha visa reforçar as ações de vigilância, prevenção

e controle da doença. Amarela remete a um dos sintomas da hepatite – pele e olhos amarelados.

Tipos de Hepatites Virais: Hepatite A; Hepatite B; Hepatite C; Hepatite D; Hepatite.



Fonte: <https://casembrapa.org.br/julho-amarelo-mes-de-luta-contra-as-hepatites-virais-2/>

Agosto Dourado: Mês do Aleitamento Materno no Brasil e Semana Mundial da Amamentação.

Agosto é dedicado à conscientização sobre a importância do aleitamento materno, reforçando seus benefícios para a saúde do bebê, da mãe e da família. A data celebra a Semana Mundial da Amamentação, incentivando práticas que promovam a amamentação exclusiva nos seis primeiros meses de vida e o acompanhamento contínuo até os dois anos ou mais.

O aleitamento materno fortalece o sistema imunológico, contribui para o desenvolvimento saudável da criança, estreita os vínculos afetivos e promove

a saúde materna, e a prevenção do câncer de mama na mãe. A cor dourada representa o padrão ouro de qualidade do leite materno, e reforça a necessidade e a sua importância.



Fonte: <https://casembrapa.org.br/agosto-dourado-mes-do-aleitamento-materno/>

Setembro Amarelo: Mês de Conscientização sobre a Prevenção ao Suicídio.

Setembro é dedicado à conscientização sobre a prevenção do suicídio. O mês reforça a importância de ouvir, acolher e apoiar pessoas em sofrimento emocional, além de incentivar a busca por ajuda profissional, o diálogo aberto sobre saúde mental e a redução do estigma.

A prevenção é uma responsabilidade de todos: informar-se, oferecer apoio e promover o cuidado com a saúde mental são passos essenciais para salvar vidas. O nome “Setembro Amarelo” vem da cor amarela, que simboliza a luz e a esperança, inspirada na ideia de que sempre há uma luz no fim do túnel, mesmo em momentos de desespero. A prevenção ao suicídio é uma preocupação global, e essa campanha busca oferecer apoio e recursos. Todas as vidas importam!



Fonte: <https://casembrapa.org.br/setembro-amarelo-falar-e-a-melhor-solucao/>

Outubro Rosa: Conscientização e Prevenção ao Câncer de Mama.

O Outubro Rosa é uma campanha mundial de conscientização sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama.

É uma campanha internacional que une mulheres em todo o mundo na luta contra o câncer de mama, incentiva a detecção precoce através de exames regulares e promove o apoio e cuidado às mulheres afetadas. Cuide da sua saúde, cuide de você!



Fonte: <https://casembrapa.org.br/outubro-rosa-prevencao-e-cuidado-com-a-saude-da-mulher/>

Novembro Azul: Mês da Conscientização sobre o Câncer de Próstata.

Novembro é o mês dedicado à conscientização sobre a saúde masculina, em especial, a prevenção e o combate ao câncer de próstata. O objetivo da campanha é informar e incentivar os homens a cuidarem da saúde de forma integral, promovendo exames preventivos, diagnósticos precoces e práticas de bem-estar.

Além disso, é fundamental que homens a partir dos 50 anos realizem exames de rotina, como o PSA e o toque retal, que são ferramentas essenciais para a detecção precoce. Para aqueles com histórico familiar de câncer de próstata, a recomendação é começar os exames aos 45 anos. Cuide de quem você ama e cuide de você. Previna-se!



Fonte: <https://casembrapa.org.br/novembro-azul-cuidar-tambem-e-coisa-de-homem/>

Dezembro Laranja/Vermelho: Mês de conscientização sobre o Câncer de Pele e Prevenção contra HIV e Outra ISTs.

Dezembro é marcado por duas importantes campanhas de conscientização: o dezembro Vermelho e dezembro Laranja. O mês traz um alerta duplo sobre a importância do cuidado com a saúde, destacando tanto a prevenção das Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), incluindo o HIV, quanto a atenção aos riscos do câncer de pele.

Dezembro Vermelho – Conscientiza sobre a prevenção do HIV/AIDS e outras Infecções Sexualmente Transmissíveis (ISTs), destacando a importância do uso de preservativos, testes regulares, vacinação e testagem regular, manter-se informado, adotar práticas seguras são passos essenciais para proteger a saúde, e combate ao estigma. A prevenção é uma responsabilidade compartilhada e deve ser abordada de forma abrangente, incluindo o uso de preservativos, vacinação e testagem regular.

Dezembro Laranja: Destaca a prevenção do câncer de pele, o tipo mais comum no Brasil. Medidas principais: uso diário de protetor solar, proteção contra raios UV e atenção a manchas, feridas que não cicatrizam e alterações na pele. O diagnóstico precoce aumenta muito as chances de tratamento eficaz.

Dessa forma, o mês de dezembro reforça um compromisso integral com a saúde, incentivando o cuidado com o corpo, a prevenção de doenças e a promoção do bem-estar. Proteger-se, informar-se e incentivar atitudes saudáveis no dia a dia são ações fundamentais para encerrar o ano com consciência, responsabilidade e cuidado coletivo.



Fonte: <https://casembrapa.org.br/dois-tons-de-prevencao-dezembro-vermelho-e-laranja/>

A seguir, destacamos as campanhas de prevenção realizadas no ano de 2025 com disponibilização de cartilhas informativas: Maio Laranja, Outubro Rosa e Novembro Azul.

Maio Laranja: Prevenção de Câncer de Colo do útero e promoção à saúde:

Considerando a importância da promoção de ações de incentivo à saúde e ao diagnóstico precoce de doenças, foi proposto a realização de ação de prevenção ao câncer de colo do útero durante o mês de maio, com:

- I. Campanha no mês de maio realizada com intuito de prevenir o câncer de colo do útero, e tentar diminuir o desenvolvimento de doenças, bem como sua gravidade. Ações de promoção à saúde com profissionais especialistas e incentivo por intermédio de isenção de coparticipação nas consultas com ginecologista para as beneficiárias, e coleta de exame preventivo para beneficiárias com idade entre 25 e 59 anos, que não tenha realizado em 2023, 2024 e 2025;
- II. No âmbito da atenção primária, foram realizadas consultas de enfermagem com crianças entre 9 e 14 anos, visando avaliar a imunização contra o vírus HPV;
- III. Webinar – palestra virtual com ginecologista, realizada dia 28/05;
- IV. Produção de conteúdos foram divulgados nas redes sociais no mês de maio.

Realizado o levantamento de dados das beneficiárias dependentes que não realizaram o exame preventivo, por meio do relatório de utilização – período Jan2023 a Mar2025 – com busca pelos códigos TUSS: 41301099 (Coleta de material cervicovaginal) e 40601137 (Procedimento diagnóstico em citopatologia cérvicovaginal oncológica). Conforme levantamento realizados foram identificadas 2.385 beneficiárias que não realizaram Consulta e exame Colpo citológico nos últimos 24 meses.

Outubro Rosa: Prevenção de Câncer de Mama e promoção à saúde:

Considerando a importância da promoção de ações de incentivo à saúde e do diagnóstico precoce de doenças, propomos a realização de uma ação voltada à prevenção do câncer de mama. Durante o mês de outubro, foram promovidas uma série de iniciativas direcionadas à conscientização, prevenção e promoção da saúde da mulher.

O Ministério da Saúde recomenda que mulheres na faixa etária de 50 a 69 anos realizem a mamografia de rastreamento a cada dois anos. Diante dessa recomendação e da relevância do diagnóstico precoce, a ação de prevenção ao câncer de mama foi planejada para ser desenvolvida ao longo do mês de outubro, reforçando a importância do cuidado contínuo com a saúde, com:

- I. Incentivo através de isenção de coparticipação nas mamografias, para as 1.633 beneficiárias que não realizaram mamografia nos últimos 24 meses, para realização no mês de outubro nos prestadores credenciados, (Código 40808033 – Mamografia convencional bilateral e Código 40808041 – Mamografia digital bilateral);
- II. Contribuição com ação de Prevenção do Câncer de Mama em todas as Embrapas, nível nacional, com o apoio dos Programas de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO);
- III. Realização de campanha solidária de arrecadação de itens destinados a mulheres em tratamento contra o câncer, com foco em promover acolhimento, autoestima e bem-estar durante o enfrentamento da doença;
- IV. Divulgação de conteúdo nas redes sociais;
- V. Apoio à ação com as colaboradoras da Casembrapa;
- VI. Webinar – Nível Nacional com os doutores: Dr. André Thá Nassif e Dra. Ananda Barros.

Essas ações integradas visam não apenas incentivar a realização de exames preventivos, mas também educar e sensibilizar nossa comunidade sobre a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama.

Novembro Azul: Promoção à saúde e prevenção de câncer de próstata:

Considerando a importância da promoção de ações de incentivo à saúde para os homens e do diagnóstico precoce, propomos a realização de ações de prevenção ao câncer de próstata durante o mês de novembro, com:

- I – Webinar com Dr. Ricardo Ferro;
- II – Divulgação sobre o tema em Redes Sociais e sites corporativo.

Segundo o Instituto Nacional de Câncer (INCA), para o triênio 2023–2025 o câncer de próstata está entre os tipos mais incidentes no Brasil, com uma estimativa de aproximadamente 71.730 novos casos por ano, sendo o câncer mais frequente entre os homens (quando se excluem os tumores de pele não melanoma).

Iniciativas preventivas visam conscientizar e promover a prevenção do câncer de próstata, incentivando a participação dos beneficiários em atividades presenciais e virtuais, além de proporcionar acesso a informações qualificadas, ações educativas e orientações sobre a importância do diagnóstico precoce e do cuidado contínuo com a saúde do homem, facilitado a consultas e exames preventivos.

7. OUVIDORIA E CANAIS DE DENÚNCIA

7.1 Ouvidoria

Ouvidoria da Casembrapa estimulou a evolução dos processos internos da Autogestão, reforçando o compromisso institucional de prestar atendimento com qualidade, clareza e agilidade, acompanhado dos objetivos estratégicos da operadora e atuando como vetor de aprimoramento contínuo, a partir dos registros consolidados em 2025 e da análise da experiência dos beneficiários.

QUANTITATIVO DE MANIFESTAÇÕES – ANO 2025

Tema	Quantidade
Consulta	41
Elogio	4
Reanalise	12
Reclamação	96
Denúncia	0
Sugestão	0
TOTAL	153

MANIFESTAÇÕES POR TEMA – ANO 2025

Tema	Quantidade
Administrativo	6
Cobertura Assistencial	39
Financeiro	62
Rede Credenciada	24
SAC	22
Total	153

Destaca-se que a Ouvidoria possui atribuição distinta dos demais canais de atendimento, caracterizando-se como instância recursal e de segunda análise das demandas. Conforme estabelece a RN nº 323/2013, o prazo para apresentação de resposta conclusiva ao beneficiário é de até 7 (sete) dias úteis, podendo haver definição de prazo superior em situações específicas, desde que não ultrapasse 30 (trinta) dias úteis nos casos de maior complexidade ou caráter excepcional.

Cabe ressaltar que, no ano de 2025, todas as manifestações acolhidas foram respondidas dentro dos prazos previstos, segundo a resolução normativa. Esse desempenho demonstra a efetividade da atuação da Ouvidoria no tratamento das demandas, assegurando tempestividade nas respostas e aderência às normas que regem o processo de atendimento.

DADOS GERAIS – ANO 2025

Total de Manifestações Recebidas	153
Tempo médio de respostas	6,36 dias
Média mensal de atendimentos	12,75 manifestações por mês

A atuação da Ouvidoria contribui diretamente para o fortalecimento da relação de confiança entre a Instituição e seus beneficiários, por meio de escuta ativa, avaliação técnica das demandas e direcionamento efetivo das tratativas. O compromisso com a excelência e com a melhoria permanente se traduz no acompanhamento através de sistema das manifestações, na adoção de medidas corretivas e preventivas e na implementação de ajustes alinhados às necessidades e expectativas dos nossos beneficiários.

É importante destacar que em 2025, foi aprovada a Norma Interna da Ouvidoria, com a finalidade de estabelecer procedimentos e diretrizes para seu funcionamento, assegurando o tratamento adequado das manifestações de beneficiários, parceiros e colaboradores. A iniciativa visa fortalecer a qualidade do atendimento, impulsionar melhorias nos serviços e nos processos internos e garantir conformidade com as normas da ANS.

7.2 Canal de Denúncia

Em 2025, a Casembrapa reforçou seus mecanismos de comunicação e reporte, com foco em transparência, acolhimento de manifestações e melhoria contínua. No período, foi elaborada e formalizada a Norma Interna do Canal de Denúncias, com definição de diretrizes de acesso, registro, tratamento, encaminhamento e acompanhamento das manifestações, assegurando confidencialidade, isenção e rastreabilidade.

Como parte das ações de fortalecimento do tema, foram realizados treinamentos internos e iniciativas de conscientização para disseminar a finalidade do canal, orientar sobre seu uso adequado e reforçar a cultura de integridade e respeito.

No exercício de 2025, não houve registro de relatos/denúncias recebidos pelo Canal de Denúncias. Ainda assim, a Casembrapa manteve a estrutura

e os fluxos operacionais ativos, visando garantir prontidão para atendimento, tratamento tempestivo de eventuais ocorrências e aperfeiçoamento contínuo dos serviços a partir do feedback dos públicos de relacionamento.

8. GOVERNANÇA AMBIENTAL, SOCIAL E CORPORATIVA (ESG/ASG)

8.1. Governança Ambiental, Social e Corporativa (ESG/ASG) – AGD

A Casembrapa adota práticas alinhadas aos princípios de Governança Ambiental, Social e Corporativa (ASG/ESG), integrando sustentabilidade, responsabilidade social e ética à sua estratégia e às suas operações. Essas práticas reforçam o compromisso institucional com a geração de valor social, a transparência e a boa governança.

No pilar social, destacam-se ações voltadas à promoção da saúde, ao bem-estar, à valorização das pessoas e ao fortalecimento da equidade e da inclusão. Como reconhecimento dessas iniciativas, a Casembrapa foi indicada ao Selo Social 2025, com cerimônia de recebimento agendada para 12 de março de 2026, em função de projetos próprios desenvolvidos ao longo do período. A Casembrapa recebeu o Selo em 2025 e está esse novo recebimento previsto para 2026, consolidando, assim, o segundo ano consecutivo de conquista desse reconhecimento institucional.

As iniciativas reconhecidas incluem campanhas de impacto social e de promoção da saúde, como ações voltadas à infância e adolescência, com foco em inclusão social e fortalecimento de parcerias, bem como campanhas de conscientização em saúde, voltadas ao autocuidado e à prevenção, alcançando públicos diversos. Essas ações estão alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), com destaque para os ODS 3 (Saúde e Bem-Estar), 10 (Redução das Desigualdades) e 17 (Parcerias e Meios de Implementação).

No campo da governança social e institucional, a Casembrapa mantém participação contínua no Programa Pró-Equidade do Governo Federal, reafirmando seu compromisso com a transparência salarial, a equidade de

gênero, raça e diversidade, e com práticas organizacionais justas e responsáveis.

Como perspectiva estratégica, a Casembrapa tem como objetivo a participação no Selo Social 2026, dando continuidade ao fortalecimento de ações sociais estruturadas, à ampliação do impacto positivo junto à comunidade e à consolidação da agenda ASG como eixo permanente da gestão institucional. Também está previsto manter a participação no programa Pró-equidade do Governo Federal e demais ações de sustentabilidade inerentes aos programas.

9. PERSPECTIVAS E PLANOS DA ADMINISTRAÇÃO PARA O EXERCÍCIO SEGUINTE (2026)

9.1 Ações Estratégicas da Presidência para 2026

As ações da Presidência para 2026 buscam aperfeiçoar práticas de governança, compliance, gestão de pessoas e equilíbrio financeiro, em sintonia com os princípios da boa administração e com as expectativas da patrocinadora, dos associados, colaboradores e órgãos de controle. A seguir, estão detalhadas as ações previstas para 2026:

Atenção Primária em Saúde (APS): Promover hábitos de vida saudáveis, bem como no diagnóstico precoce de doenças crônicas.

Campanha de atualização cadastral via APP: Manter a qualidade de comunicação entre operadora de saúde e seus beneficiários.

Realizar a Pesquisa de Satisfação dos beneficiários (ANS): O objetivo é avaliar a qualidade do serviço prestado aos beneficiários e poder pontuar na nota do IDSS.

Implantação do módulo Web Saúde: Proporcionará melhor integração com a rede credenciada, trazendo mais agilidade e rastreabilidade das utilizações médico-hospitalares.

Fortalecimento da Marca: Ampliar a percepção positiva por parte dos associados, da

Patrocinadora e dos prestadores de serviço, além de possibilitar melhores negociações com os prestadores de serviços.

Premiação do IDSS: O aprimoramento dos processos internos e da operação da Casembrapa reflete diretamente no aumento da nota do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Redimensionamento da rede de prestadores: Fortalecer a rede direta da Casembrapa e atuar de forma tempestiva na necessidade de cada região, sempre em busca de oferecer o melhor para os beneficiários.

9.2 Ações Estratégicas da Diretoria Financeira para 2026

9.2.1 Gestão Atuarial de Custos Assistenciais, Comitê de Custos e Otimização da Rede de Atendimento

O foco do exercício de 2026 será a gestão rigorosa dos custos assistenciais, com especial atenção à otimização da rede de atendimento. Para tanto, foi aprovada a criação de um Comitê de Custos Assistenciais, que realizará o acompanhamento mensal e sistemático do custo projetado no estudo atuarial versus o custo realizado na competência. Esta iniciativa visa identificar desvios, propor ações corretivas e otimizar a alocação de recursos, com a meta estratégica de promover a maior utilização da rede direta de atendimento, consequentemente gerando uma redução significativa do custo da rede indireta. Esta abordagem integrada garantirá a sustentabilidade do plano e a eficiência na prestação de serviços de saúde.

9.2.2 Plano de Gestão de Riscos Financeiros (RN 518 E CGPAR 36)

A revisão e atualização do plano de gestão de riscos financeiros será conduzida com foco tático e estratégico, em alinhamento com a Resolução Normativa nº 518/2022 da ANS e a Resolução CGPAR nº 36/2021. Serão identificados e mitigados novos riscos ou mudanças na exposição a riscos existentes (mercado, crédito, liquidez, operacional), com a definição de

ações de contingência e monitoramento contínuo, visando a solvência e a proteção dos ativos da operadora.

9.2.3 Modernização dos Sistemas de Contas a Pagar e Contas a Receber

Com o objetivo de aprimorar a eficiência operacional e o controle financeiro, a Diretoria Financeira implementará a modernização dos sistemas de Contas a Pagar e Contas a Receber. Esta iniciativa estratégica buscará a automação de processos, a redução de erros, a otimização dos fluxos de trabalho e a melhoria na gestão, resultando em maior agilidade nos pagamentos a fornecedores e prestadores, e maior efetividade na cobrança e recebimento de valores devidos, fortalecendo a saúde financeira da operadora.

9.3 -Gerência de Marketing e Comunicação - PGM

No âmbito da Comunicação Institucional e Marketing (PGM), a perspectiva é avançar na maturidade da comunicação estratégica, ampliando o uso de métricas e indicadores de desempenho para apoiar a tomada de decisão, aprimorar o monitoramento de resultados e orientar a priorização de ações. Está prevista a estruturação de um calendário editorial anual, com maior integração entre áreas estratégicas, visando previsibilidade, padronização e alinhamento institucional das campanhas e conteúdos.

Entre os principais direcionamentos para 2026, destacam-se:

- (i) ampliação e qualificação dos conteúdos educativos orientados ao beneficiário, contribuindo para maior clareza informativa e redução de demandas operacionais;
- (ii) evolução dos formatos digitais, com incorporação gradual de conteúdo multimídia e interativos;
- (iii) otimização e automação de processos de comunicação, com foco em ganho de escala, eficiência e racionalização de recursos; e
- (iv) fortalecimento da governança da comunicação, com revisão de fluxos, definição de prioridades e integração com áreas finalísticas.

Essas iniciativas, em conjunto, visam sustentar a evolução institucional da Casembrapa em 2026, reforçando práticas de gestão eficientes, aderentes às exigências regulatórias e orientadas à melhoria contínua do desempenho organizacional.

9.3 Gerência de Relacionamento e Saúde

Consta no planejamento de atuação das áreas de atendimento a beneficiários e a prestadores a ampliação dos canais de atendimento, em plataforma multicanais, bem como a continuidade da expansão de rede com negociações que assegurem a viabilidade financeira sustentável da Operadora.

Nesse contexto, a inovação consolida-se como um dos principais pilares estratégicos das áreas de relacionamento com o beneficiário e com o credenciado, com foco na modernização dos processos de atendimento, na adoção de soluções digitais e no aprimoramento da experiência do usuário. Para 2026 estão previstas iniciativas voltadas à automação de demandas recorrentes com consequente fortalecimento do autoatendimento, integração dos canais existentes e uso estratégico de dados para melhoria da resolutividade, eficiência operacional e redução de riscos regulatórios.

Essas ações estão alinhadas às diretrizes institucionais de governança, sustentabilidade financeira e qualidade assistencial, contribuindo para o aprimoramento contínuo do desempenho operacional, mitigação de riscos, fortalecimento da transparência e elevação do nível de satisfação dos beneficiários e prestadores.

9.4 Gerência de Desenvolvimento Humano e Organizacional

Para o exercício de 2026, foram estabelecidas as seguintes metas estratégicas:

- ✓ Engajamento: Expandir as ações de comunicação interna e fortalecer práticas de reconhecimento institucional.
- ✓ Liderança: Desenvolver competências em comunicação assertiva, empatia e gestão de equipes.

- ✓ Colaboração: Promover maior integração entre áreas, fortalecendo o trabalho colaborativo.
- ✓ Carreira & Desenvolvimento: Ampliar trilhas de capacitação por meio de parcerias educacionais.
- ✓ Transparência: Fortalecer rodas de conversa e assegurar comunicação clara sobre metas, resultados e direcionamentos institucionais.
- ✓ Reconhecimento: Valorizar conquistas e resultados por meio de programas internos estruturados.
- ✓ Controle orçamentário: Controle e ações para redução de custo administrativo.
- ✓ Otimização dos processos: Desenvolvimento de normativos para melhoria dos processos administrativos e de gestão de pessoas.

As ações desenvolvidas e os resultados alcançados consolidam a área de forma estratégica, contribuindo para o engajamento, a eficiência, a sustentabilidade financeira e o fortalecimento da cultura organizacional da Casembrapa.

9.5 Gerência de Tecnologia da Informação e Dados

Para o exercício de 2026, a administração da Casembrapa projeta a consolidação das bases de eficiência estabelecidas no ano anterior, com um olhar estratégico voltado para a inovação tecnológica e a sustentabilidade operacional. A prioridade central será a aceleração da transformação digital, com foco absoluto na eliminação de processos manuais e no ganho de escala assistencial.

Neste cenário, a tecnologia focará primordialmente em automações inteligentes, na implementação de RPA (Robotic Process Automation) para tarefas repetitivas e na integração de soluções de Inteligência Artificial (IA) para suporte à decisão e auditoria preditiva. Estes investimentos visam reduzir ainda mais os custos operacionais e elevar o padrão de atendimento ao beneficiário, garantindo uma infraestrutura resiliente e uma gestão baseada em indicadores de desempenho em tempo real, plenamente alinhada às melhores práticas de governança corporativa.

9.6 Gerência de Governança e Estratégia

9.6.1 Revisão e Atualização Estatutária

É importante a conclusão da revisão completa do estatuto social da Casembrapa. O objetivo é incorporar as novas regras de elegibilidade e fortalecer a estrutura de governança mínima exigida pela ANS. Esta ação é prioritária e deve ser finalizada no decorrer de 2026, sob a responsabilidade da Diretoria Executiva e da área de Governança.

9.6.2 Programa de Capacitação para Conselheiros

É fundamental que os conselheiros detenham conhecimento aprofundado sobre o setor e a regulação. A implementação de um programa de capacitação contínua, com trilhas de aprendizagem específicas para os membros dos Conselhos, é essencial para 2026, abordando temas como:

Regulação da ANS: Imersão na RN nº 649/2025, com foco nas novas responsabilidades de governança, elegibilidade e garantias financeiras.

Gestão de Riscos e Compliance: Treinamento sobre identificação, mitigação e monitoramento de riscos operacionais, financeiros e regulatórios.

Inovações em Saúde: Workshops sobre o impacto de novas tecnologias (IA, telemedicina).

9.6.3 Política de Alçadas

A Política de Alçada é um instrumento de gestão que define os limites de autonomia para a tomada de decisões e a realização de despesas em diferentes níveis hierárquicos da operadora. Ela estabelece quem pode decidir o que, até que valor e sob quais condições, garantindo que as decisões financeiras e operacionais sejam tomadas por pessoas com a devida autoridade.

10. GOVERNANÇA E GESTÃO

10.1 Programa de Qualificação das Operadoras (PQO)

O Programa de Qualificação das Operadoras (PQO), estabelecido pela Resolução Normativa nº 505/2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), tem como objetivo avaliar o desempenho das operadoras de planos de saúde a cada ano. As operadoras são avaliadas compulsoriamente pela ANS, por meio de um conjunto de indicadores que geram o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

O IDSS é um conjunto de indicadores é composto por 4 (quatro) dimensões de avaliação:

Qualidade em Atenção à Saúde: 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.

Garantia de Acesso: condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.

Sustentabilidade no Mercado: monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando o equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.

Gestão de Processos e Regulação: essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

Fonte: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>

Acompanhe aqui o comparativo da evolução do IDSS da Casembrapa nos últimos 4(quatro) anos:

Ano Base	Pontuação
2022 – Ano Base 2021	0,8182
2023 – Ano Base 2022	0,8074
2024 – Ano Base 2023	0,8026
2025 – Ano Base 2024	0,8090

Fonte:

https://www.ans.gov.br/qualificacao_consumidor/informacoes_operadora.asp?co_operador_a_param=416401&cd_processamento_param=20250102#consulta_idss

Conforme a última avaliação divulgada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Casembrapa conquistou nota de excelência no IDSS 2025 ano base 2024. Com a nota de **0,8090**, a Casembrapa superou a média do setor, que foi de **0,7930**, demonstrando seu compromisso com a transparência e a qualidade nos serviços prestados.

O resultado alcançado no IDSS é reflexo do esforço contínuo da Casembrapa em assegurar um atendimento de alta qualidade, pautado pela inovação e responsabilidade. Continuaremos a trabalhar com afinco para oferecer os melhores serviços aos nossos beneficiários.

10.2 Notificações de Intermediação Preliminar - NIPs

Em 2025, foram registradas 48 Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs), alcançando uma Taxa de Intermediação Resolvida (TIR) de 84,1%.

Abaixo, apresenta-se o quantitativo mensal das NIPs registradas em 2025:

NIPs 2025	
Mês	Quantidade
Janeiro	2
Fevereiro	5
Março	5
Abril	1
Maió	5
Junho	5
Julho	2
Agosto	4
Setembro	5
Outubro	5
Novembro	5
Dezembro	4

Fonte:

<https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoieTEwMjc4MWItNjVlMi00NmI2LWEzMTUtYWY4Njc3YTlmOTk2liwidCI6IjlkYmE0ODBlTRmYTctNDJmNCIiYmEzLTBmYjEzNzVmYmU1ZiJ9>

11. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao término de mais um ciclo de gestão, a Casembrapa reitera seu compromisso com a missão de promover a saúde e o bem-estar de seus beneficiários. Este período foi marcado por desafios e conquistas significativas que refletem a dedicação e a efetividade das nossas ações.

Acreditamos firmemente que a Casembrapa representa um diferencial estratégico e sustentável frente aos desafios regulatórios, econômicos e sanitários. Para 2026, as perspectivas são de aprofundamento em nossas estratégias de promoção da saúde, prevenção de doenças e otimização da rede credenciada. Manteremos o foco na inovação, na transparência e na governança corporativa, buscando sempre a excelência na prestação de serviços e a satisfação de nossos beneficiários. A Administração reafirma seu empenho em fortalecer ainda mais a operadora, garantindo a perenidade e a solidez que caracterizam nossa atuação. Agradecemos a confiança de todos os beneficiários, o empenho de nossos colaboradores e o apoio dos conselhos. Juntos, continuaremos a construir um futuro de saúde e qualidade de vida para todos.



Contatos

+55 (61) 3181-0010 (Distrito Federal)
0800 940 5560 (Demais regiões)
atendimento@casembrapa.org.br

casembrapa.org.br

