

Ana Cláudia Mendes é coordenadora da Comissão de Qualidade e Governança Corporativa



Existia uma grande expectativa referente ao projeto encaminhado pela Comissão de Qualidade e Governança Corporativa em 2022, especialmente com a RN 518, da ANS. Foram meses de trabalho que resultaram no lançamento da Pesquisa de Maturidade, projeto capitaneado por Ana Cláudia Mendes, coordenadora da Comissão, que conversou conosco sobre os resultados obtidos nesse grande projeto e seu futuro.

Você também pode conferir essa entrevista em vídeo, [clikando aqui](#).

1. Ana Cláudia, antes de tudo, gostaríamos que se apresentasse e falasse mais sobre a Comissão de Qualidade e Governança e o trabalho que realizaram em 2022. Como define esse período com a Comissão?

A comissão tem como principal objetivo contribuir para implementação de boas práticas em Qualidade e Governança Corporativa para as autogestões, potencializando o alinhamento de forma sinérgica e padronizada para que as filiadas atinjam os seus desafios da melhor forma possível.

Assumi a coordenação da comissão em janeiro de 2022, o primeiro passo foi organizar um plano de trabalho com todas as possíveis frentes de atuação da comissão no ano, onde foram identificados 4 possíveis etapas. Em seguida o plano foi apresentado para validação/priorização da comissão, que optou em trabalhar em 2022 com Maturidade de governança corporativa em relação a RN 518 da ANS.

Diante dessa prioridade, foi desenvolvido um plano de ação com todas as etapas para cumprimento do plano e acompanhamento mensal do status.

A comissão optou em construir uma pesquisa que avaliasse o grau de maturidade das autogestões em governança. Foi desenvolvido um questionário de autoavaliação com todos os pilares para atingimento da RN 518 da ANS.

2. Nesse fim de ano vocês estão apresentando os resultados da Pesquisa de Maturidade,

um projeto que vem jogando luz sobre vários elementos primordiais na saúde complementar. Como foi realizar esse trabalho?

A pesquisa de Maturidade em Governança foi uma iniciativa da comissão para apoiar as filiadas no atingimento da Resolução Normativa RN 518. O instrumento foi desenvolvido pela comissão, que contou também com perguntas de melhores práticas de governança do IBGC e da RN 507.

O instrumento permitiu que as filiadas tivessem uma visão do seu grau de maturidade nos pilares de: Governança Corporativa, Controles Internos, Gestão de Riscos, Auditoria Interna e Monitoramento Econômico-Financeiro.

Após o preenchimento, a filiada recebeu, automaticamente, um relatório de autoavaliação com o comparativo de seu desempenho em relação a práticas mínimas e avançadas da RN 518 e demais práticas de governança corporativa para atuação.

3. Ao longo desse processo, vocês certamente se depararam com resultados que também os surpreenderam. De forma geral, qual o grande aprendizado dessa fase do projeto e como o diagnóstico dele vai ajudar às filiadas da UNIDAS?

É indispensável para o desenvolvimento do setor que as operadoras tenham um programa de compliance bem estruturado, a fim de alcançar melhores resultados e sustentabilidade do setor.

Esse projeto contribuiu para que as filiadas avaliassem o grau de maturidade em cada um dos pilares e traçassem ação para atingimento da norma, visando uma maior integridade dos processos.

É de extrema importância que organizações de saúde invistam em uma gestão corporativa qualificada, com o objetivo de evitar erros nos processos.

A aplicação da pesquisa permitiu também que a UNIDAS tivesse acesso a uma ampla base de dados sobre a governança das filiadas, podendo direcionar melhor sua atuação e propor ações para desenvolvimento do setor.

4. Esse primeiro momento foi essencial para um diagnóstico mais assertivo para a Comissão. Como será a sequência desse trabalho?

A segunda etapa do processo está voltada para o desenvolvimento e publicação de um manual de boas práticas de governança corporativa. Esse manual terá como objetivo trazer as melhores práticas do mercado para implantação de um programa de compliance, governança, riscos e controles internos em operadoras de plano de saúde. Futuramente a comissão tem como objetivo desenvolver um selo de governança para filiadas melhores avaliadas.

5. Ana, com os dados foi possível ter um entendimento melhor sobre o direcionamento de sua atuação e propostas de ações para desenvolvimento do setor. Quais suas expectativas a partir desse resultado obtido em 2023 e seus próximos passos?

No geral, a média da maturidade das filiadas ficou em 62%, sendo os pilares de Governança corporativa e Monitoramento Econômico-financeiro os mais bem avaliados. Controles internos e Auditorias Interna com menor aderência.

Esse resultado permitiu ter uma maior clareza do setor e dos pontos de atuação para 2023 da comissão e da Unidas.

Como próximo passos, além do desenvolvimento do manual de boas práticas em Governança, a comissão continuará atuando através de case, treinamentos, troca de experiência e estudo de caso para apoiar as filiadas na adequação a norma e nas melhorias dos processos internos.

A expectativa em 2023 é repetir a pesquisa para analisar a evolução do grau de maturidade.

6. O trabalho da Comissão será pilar para um assunto fundamental no âmbito da saúde suplementar, especialmente após um período de quase 3 anos em que as autogestões - e todo o mundo - esteve frente um dos maiores desafios da sua história, com a pandemia. Você acredita que ser a base de estudos tão importantes é também um ponto de virada na compreensão desse assunto daqui para frente?

Com certeza, quando trabalhamos com Governança, controles internos e riscos garantimos a melhor eficiência dos processos, transparência, credibilidade e satisfação dos beneficiários. Cada vez mais empresas buscam aplicar programas de integridade para assegurar sustentabilidade e mitigação de riscos.

7. Por último, qual seu grau de satisfação nesse processo e o que podemos esperar da Comissão de Qualidade e Governança em 2023?

Ficamos muito satisfeitos com o processo e com resultado gerado. Esperamos ter contribuído para uma reflexão das filiadas sobre seu estágio de maturidade em GRC, a fim de direcionar melhor sua atuação e prioridades. Para 2023, a comissão tem dois grandes projetos: desenvolver o Manual da Governança Corporativa e também focar na parte da qualidade apoiando as filiadas na acreditação da ANS RN 507.

Fonte: UNIDAS, em 27.12.2022