



Planejamento Estratégico  
2025 - 2027







## Conselho Editorial

**DANIELITA PINTO DE MORAIS**  
Presidente

**JOSÉ ALESSANDRO ROCHA DE CARVALHO E SILVA**  
Diretor de Administração e Finanças

**PEDRO FELIX FILHO**  
Diretor Técnico de Saúde

**ANA LÚCIA CARVALHO DE SOUZA**  
**ARTURO RODRIGUES FELINTO**  
Assessores de Processos e Projetos

**ADRIANA MARIA MASSA VON SOHSTEN**  
Projeto Gráfico





# Órgãos de Gestão

## Conselho de Administração

Ana Maria de Navarro Coutinho Campos  
Carlos Magno Veloso Pinto  
Dinarte de Araújo Rodrigues  
João Paulo Trigo Querette  
Marcondes de Almeida Cavalcanti  
Maria Inês Alves Monteiro  
Silvana Campos Massa Serpa  
Waldy Lima Vidal (Presidente)

## Conselho Fiscal

Diva da Silva Carvalho  
Jocemar de Oliveira Brito (Presidente)  
José Edson de Souto  
Severino Ferreira Rangel  
Wamberto Santiago de Sousa

## Diretoria Executiva

**Danielita Pinto de Moraes**  
Presidente

**José Alessandro Rocha de Carvalho e Silva**  
Diretor de Administração e Finanças

**Pedro Félix Filho**  
Diretor Técnico de Saúde





# Equipe Responsável pelo Planejamento Estratégico

## Diretoria Executiva

**Danielita Pinto de Moraes**  
Presidente

**José Alessandro Rocha de Carvalho e Silva**  
Diretor de Administração e Finanças

**Pedro Félix Filho**  
Diretor Técnico de Saúde

## Assessorias Internas

**Adriana Maria Massa Von Sohsten**  
Assessoria da Presidência

**Luciana Maria M Von Sohsten Arco-Verde**  
Assessoria Institucional e de Mercado

**Giordanni de Oliveira Cordeiro**  
Controller

## Assessorias Externas

**Maria Anacleta Andrade de Lucena**  
Assessoria Comercial

**Paulo Roberto Nóbrega Cavalcante**  
Assessoria Contábil / RH

**Ana Lúcia Carvalho de Souza**  
**Arturo Rodrigues Felinto**

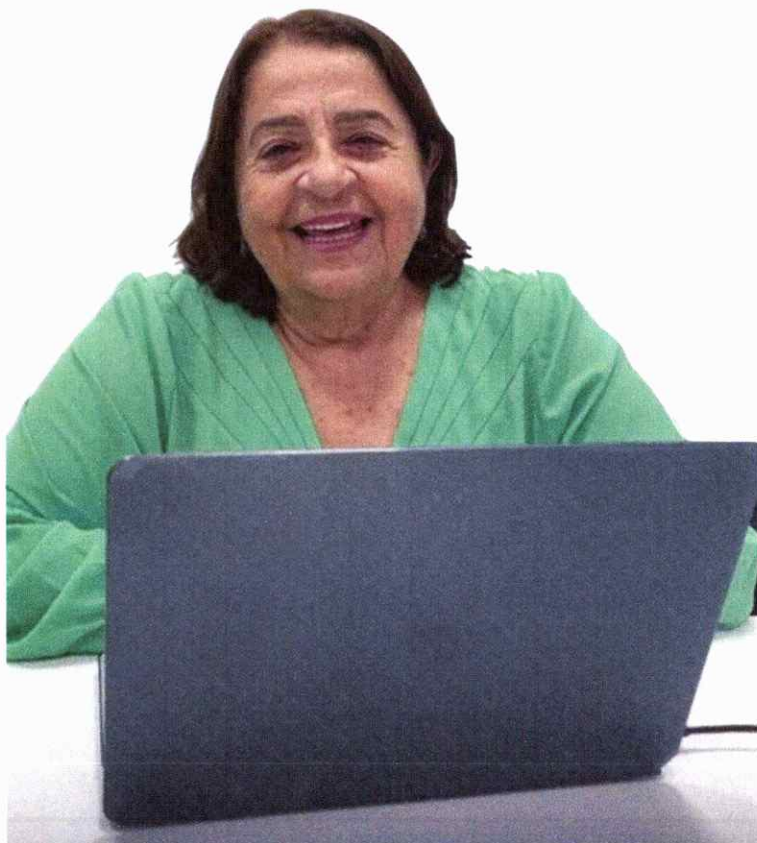
Assessoria de Processos e Projetos



# S U M Á R I O

<b>APRESENTAÇÃO</b>	8
<b>INTRODUÇÃO</b>	9
<b>CAPÍTULO 1 - Diretrizes Estratégicas</b>	10
1.1 Definição do Negócio	12
1.2 Slogan	13
1.3 Estabelecimento da Missão	14
1.4 Visão de Futuro	15
1.5 Declaração dos Valores	16
1.6 Partes Interessadas e Políticas	17
<b>CAPÍTULO 2 - Metodologia</b>	22
<b>CAPÍTULO 3 - Diagnóstico (Análise SWOT)</b>	24
<b>CAPÍTULO 4 - Estratégias, Objetivos &amp; Indicadores</b>	28
4.1 Estratégias	29
4.2 Objetivos Estratégicos	31
4.3 Indicadores de Resultado	45
4.4 Mapa Estratégico	46
<b>Sobre os Consultores</b>	48
<b>REFERÊNCIAS</b>	49

# Apresentação



Em 1994 a Funasa Saúde nascia como um serviço de saúde criado para prestar assistência médica aos empregados da extinta SAELPA. Após o processo de privatização, em 2000, por 17 anos a Funasa Saúde cuidou dos eletricitários e grupos familiares ligados às empresas do grupo Energisa. Agora, passados 30 anos do início de tudo, mantendo a essência de associação sem finalidade lucrativa, patrimônio dos seus associados, a Funasa Saúde segue, firmando contratos individuais e coletivos, com pessoas ou empresas de quaisquer portes.

Junto com uma ampla rede assistencial nas mais diversas especialidades, que se estende do litoral ao sertão, a Funasa Saúde conta com um exército de parceiros comprometidos com a vida. Com a nobre missão de CUIDAR DE PESSOAS, a Funasa Saúde está próxima de todos os atores do processo e disponível presencialmente em sedes instaladas em João Pessoa, Campina Grande e Patos. Assim, pode adotar práticas que imprimem aos seus associados a qualidade de gestores, tanto no cuidado de si mesmos como nas principais decisões da associação, tornando-os corresponsáveis pela qualidade da assistência e pela sustentabilidade do negócio.

Para o próximo triênio a Funasa Saúde planeja alcançar muito mais que um rosário de metas: alargar as tendas, atender a LGPD, implementar PCCR, redefinir e otimizar processos, melhorar a comunicação, ampliar o PromoSaúde e o teleatendimento, assistir o trabalhador vinculado a contrato coletivo empresarial no seu ambiente de trabalho e prestar assistência à saúde de qualidade excelente.

Precisamos estar motivados, conscientes no nosso papel individual e coletivo para cumprimento dos planos de ação nas datas aprazadas. Estamos empenhados em construir fundações que suportem cada atividade planejada. Mas não estamos sozinhos. Temos um Deus justo e poderoso a nosso favor. Como fez o profeta Samuel em 1 Sam 7:12, podemos confessar: *“até aqui nos ajudou o Senhor!”* E, em oração, repetir a afirmação de Moisés em Êxodo 33:15-16: *“Se não fores conosco, não nos faças sair daqui. Como se há de saber que achamos graças aos teus olhos? Por acaso não é por andares conosco?”*

Muito trabalho nos espera. Avante!

**Danielita Pinto de Morais**

Presidente da Funasa Saúde



No atual cenário brasileiro, as operadoras de planos de saúde enfrentam desafios cada vez mais complexos e dinâmicos, demandando uma abordagem robusta e adaptativa. Nesse contexto, o planejamento estratégico da Funasa Saúde, para o período 2025-2027, em sua terceira edição, surge como uma ferramenta essencial para orientar os esforços necessários para responder às crescentes e variadas necessidades da associação. Mais uma vez, a Funasa Saúde não só direciona a execução de ações voltadas ao cuidado e melhoria da qualidade de vida, mas também às mudanças regulatórias e de mercado.

A importância do planejamento estratégico para a Funasa Saúde, reside, principalmente, no alinhamento de todos os níveis da organização em torno de objetivos comuns, promovendo sinergia entre as áreas e garantindo que as ações e os recursos sejam utilizados de forma eficaz e eficiente. Analisar relatórios detalhados por área, é fundamental para um diagnóstico preciso e oportuno, tanto quantitativa quanto qualitativamente, permitindo estabelecer controles e previsão de tendências que possam impactar a operação. A incorporação de evidências concretas, enviadas pelos diversos setores, permite avaliações em tempo real, possibilitando ajustes imediatos e ações corretivas, além de monitorar o desempenho da Funasa Saúde em relação aos índices definidos pela ANS.

O sucesso deste planejamento estratégico depende de uma comunicação transparente, clara e participativa, bem como do envolvimento de todos os colaboradores, para conhecimento e cumprimento dos seus deveres, resultando no fortalecimento da cultura organizacional, incentivando a inovação e a melhoria contínua dos processos. A Funasa Saúde está comprometida em construir um ambiente que valoriza a colaboração e a responsabilidade compartilhada, garantindo assim que todos se sintam parte imprescindível na busca por soluções que atendam, com excelência, às expectativas e necessidades dos associados.

**Ana Lúcia Carvalho e Arturo Felinto**  
Assessores de Processos e Projetos

# Introdução



# CAPÍTULO 1

## Diretrizes Estratégicas



No contexto da Funasa Saúde, as diretrizes estratégicas representam o alicerce que orienta todas as decisões e ações da organização, alinhando-as com seus objetivos de longo prazo. Elas proporcionam uma compreensão clara do papel e da identidade da associação no mercado de saúde suplementar, garantindo que todos os esforços sejam direcionados para atender às necessidades dos associados, enquanto se mantém a sustentabilidade e a competitividade no setor.

<b>Negócio</b>	<b>Garantir assistência à saúde da forma contratada e humanizada.</b>
<b>Slogan</b>	<b>Você, dono da sua saúde.</b>
<b>Missão</b>	<b>Cuidar com excelência da assistência à saúde de cada associado, contribuir para a melhoria de sua qualidade de vida e buscar a sustentabilidade da associação.</b>
<b>Visão</b>	<b>Aumentar a sua participação no mercado e consolidar a assistência própria de referência.</b>
<b>Valores</b>	<b>Compromisso, Equidade, Ética, Orgulho, Transparência e Respeito.</b>

# Diretrizes Estratégicas

As diretrizes servem como um guia para a tomada de decisões estratégicas, influenciando desde o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores até a gestão eficiente dos recursos e a construção de relacionamentos sólidos com as partes interessadas, assegurando que a Funasa Saúde não apenas sobreviva, mas prospere em um ambiente dinâmico e regulado.



A Funasa Saúde busca entender as necessidades e expectativas dos seus associados, tendo em vista a assistência à saúde contratada. Isso implica em respeito à vida, acesso facilitado a serviços médicos de qualidade e programas de promoção de saúde. A Funasa Saúde adotou como definição estratégica do seu negócio:

**Garantir assistência à saúde da forma contratada e humanizada.**

## 1.1 Definição de Negócio





## 1.2 Slogan

O *slogan*, no contexto da Funasa Saúde, funciona como uma mensagem de identidade central e diferenciada que comunica, de forma concisa, a essência e o propósito do negócio aos seus associados. Ao inspirar-se no *slogan*, a Funasa Saúde enfatiza o papel dos seus associados, colocando-os no centro das decisões pessoais no cuidado da própria saúde e, também, transmite a ideia de pertencimento e controle, enquanto reforça o conceito de governança, responsabilidade compartilhada e participação ativa na sustentabilidade da associação. Assim, a Funasa Saúde expressa esse sentimento nos seguintes termos:

**Você, dono da sua saúde!**

## 1.3 Estabelecimento da Missão

A missão da Funasa Saúde é uma declaração que expressa o seu propósito fundamental, delineando o cuidado com cada associado e a assistência à saúde que valorize a qualidade de vida. Nessa linha de pensamento, a Funasa Saúde se compromete a manter o foco nas necessidades individuais dos seus associados e na responsabilidade com a sustentabilidade do negócio. A missão da Funasa Saúde é declarada como:

**Cuidar com excelência da assistência à saúde de cada associado, contribuir para a melhoria de sua qualidade de vida e buscar a sustentabilidade da associação.**



14



## O plano de saúde da família paraibana



RESPEITO  
À Vida de cada associado.

## 1.4 Visão de Futuro

A visão estratégica da Funasa Saúde é uma declaração aspiracional que delinea o futuro desejado, servindo como inspiração e direção para todos os atores do processo. Além de descrever o futuro num horizonte de tempo específico, visa promover alinhamento interno em torno de objetivos comuns e incentivar o compromisso contínuo com a excelência em cuidados de saúde.

A Funasa Saúde definiu a sua visão de futuro, para o próximo período desse planejamento estratégico, conforme descrito abaixo:

**Aumentar a sua participação no mercado e  
consolidar a assistência própria de  
referência.**

Os princípios e valores definidos para a Funasa Saúde constituem um conjunto de crenças fundamentais que orientam a cultura organizacional e as decisões estratégicas. Ao promover a empatia, a qualidade no atendimento e a sustentabilidade do negócio, esses valores fundamentais estabelecem a base para relacionamentos sólidos e duradouros com todos os atores envolvidos no processo de assistência à saúde. Eis, os princípios e valores declarados pela Funasa Saúde:

## 1.5 Declaração dos Valores



### COMPROMISSO

Buscar a satisfação dos associados, prestadores de serviços e colaboradores.



### ORGULHO

Construir uma história de sucesso.



### EQUIDADE

Reconhecer os direitos individual e coletivo nas relações com as partes interessadas.



### TRANSPARÊNCIA

Garantir o acesso das informações inerentes a cada parte interessada, respeitada a LGPD.



### ÉTICA

Respeitar as relações institucionais de forma a garantir lisura no cumprimento dos contratos, em conformidade com a legislação.



### RESPEITO

Às pessoas e à vida.

Os *stakeholders* ou partes interessadas da Funasa Saúde, são todos aqueles que tenham relação direta ou indireta nas suas operações, obrigações e resultados. Isso inclui os associados que utilizam os serviços de saúde, os colaboradores envolvidos no atendimento e gestão, os fornecedores de insumos e serviços, além das autoridades regulatórias e a comunidade em geral.

Compreender e engajar esses *stakeholders* é crucial para garantir que as necessidades e expectativas identificadas sejam atendidas, promovendo a sustentabilidade do negócio e, portanto, o sucesso da organização.

As políticas representam as regras de relacionamento da Funasa Saúde, para com cada parte interessada, e definem como a associação se comunica e presta serviços aos associados, como lida com colaboradores e fornecedores, e como se relaciona com as autoridades reguladoras e a comunidade. Essas políticas são essenciais para assegurar a transparência, a ética e o comprometimento com a qualidade, promovendo a confiança e a satisfação entre todos os envolvidos no processo de cuidar da saúde.

Os quadros a seguir apresentam as partes interessadas da Funasa Saúde e as respectivas políticas estabelecidas, construídas com ética, respeito e transparência.

## 1.6 Partes Interessadas e Políticas



## 1.6 Stakeholders Internos

### Stakeholder

### Políticas

CONAD  
CONFIS

Executar as deliberações dos Conselhos de Administração e Fiscal e prestar contas na forma e prazos estatutários.

Colaboradores

Tratar com respeito e equidade, estimular o aperfeiçoamento contínuo e garantir os direitos legais.

Assessorias

Estabelecer relações baseadas no profissionalismo e confiança mútua, promovendo a colaboração e o cumprimento dos serviços contratuais.

Estagiários

Proporcionar um ambiente de prática profissional observando as leis que regem os convênios de estágio.

## 1.6 Stakeholders Externos

Stakeholder

Políticas

ANS

Cumprir com todas as determinações legais.

Contratantes de Planos Coletivos

Cumprir as cláusulas contratuais.

Rede Assistencial

Construir parcerias, compartilhar a responsabilidade de cuidar dos associados e cumprir as cláusulas contratuais.



## 1.6 Stakeholders Externos

### Stakeholder

Governo

### Políticas

Cumprir a legislação.

Fornecedores

Estabelecer uma relação ganha-ganha baseada em qualidade, preços competitivos, atendimentos às especificações do produto, garantindo a entrega e o pagamento nos termos e datas ajustados.

Outras  
Operadoras

Estabelecer parcerias, desenvolver políticas de cooperação mútua e de reciprocidade.

## 1.6 Stakeholders Externos

### Stakeholder

Associados

Cuidar da saúde e garantir os direitos contratuais com excelência, celeridade e senso de equidade.

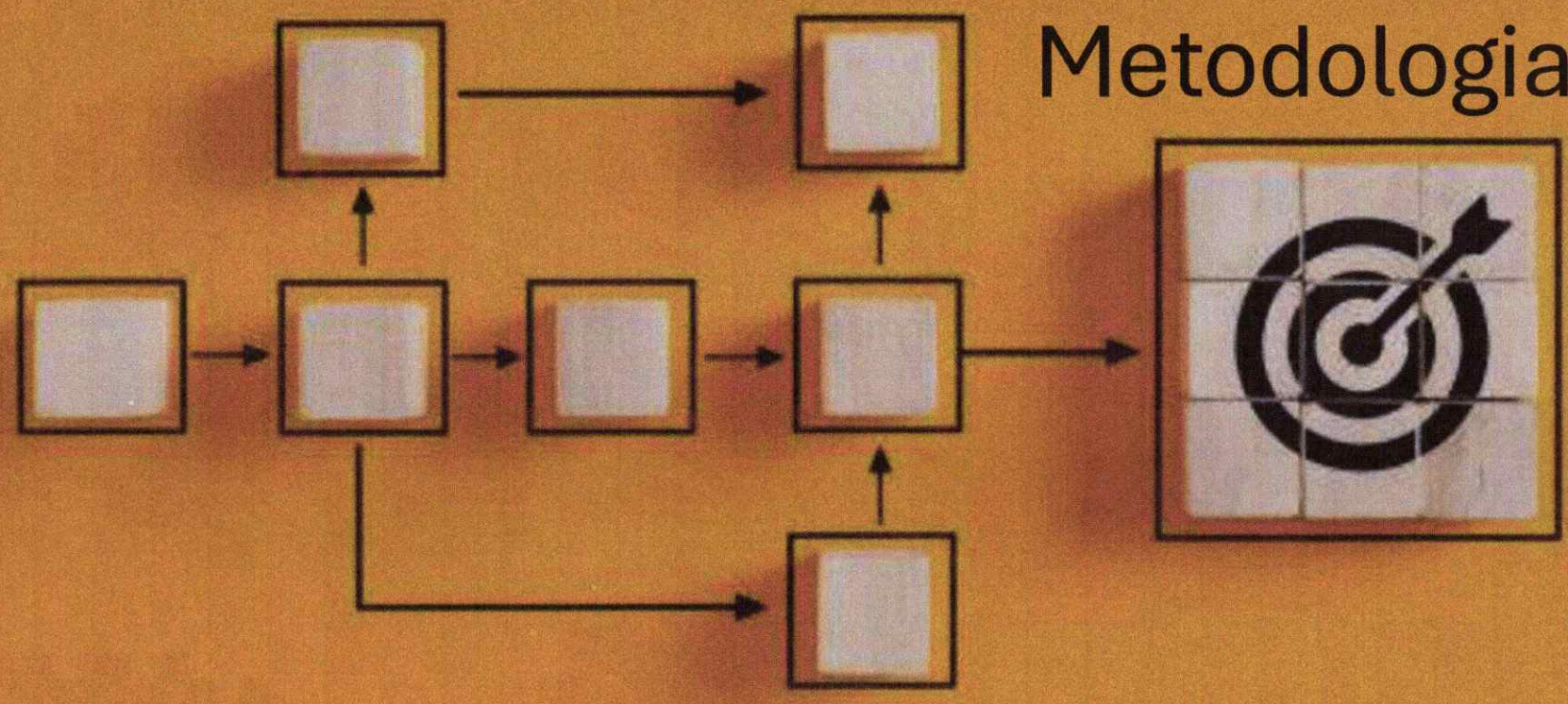
Poder Judiciário

Cumprir sentenças e fornecer informações que visem maior eficiência nas soluções das demandas de assistência à saúde suplementar.

### Políticas

# CAPÍTULO 2

## Metodologia



O desenvolvimento do Planejamento Estratégico da Funasa Saúde para o período de 2025 a 2027 adotou uma metodologia colaborativa, envolvendo a Diretoria (gestores estratégicos), gestores de nível gerencial (tático) e demais colaboradores envolvidos. Este processo se iniciou com uma revisão crítica das diretrizes estabelecidas no planejamento anterior (2022-2024).

Um novo e amplo diagnóstico estratégico (SWOT) foi realizado, buscando identificar pontos fortes e fracos no ambiente interno, bem como oportunidades e ameaças no ambiente externo. Esta análise, conduzida em conjunto com os gestores, considerou as mudanças no cenário macroeconômico e os impactos setoriais desde a conclusão do ciclo anterior do planejamento. A validação do diagnóstico foi obtida junto à Diretoria.

A partir desta análise, foram definidos novos objetivos estratégicos alinhados à visão de longo prazo da Funasa Saúde, e as respectivas estratégias para alcançá-los. Para a visualização integrada dos objetivos e estratégias, foi construído um mapa estratégico, que definiu como as diferentes áreas da organização contribuirão para o atingimento dos resultados, a partir do foco de atuação.

O monitoramento do desempenho das estratégias será realizado por meio de um conjunto de indicadores-chave de desempenho definidos para cada objetivo e estratégia. A construção dos planos de ação (PDAs) detalhados e dos indicadores constituirão um documento distinto deste manual, que será elaborado após a aprovação do planejamento estratégico pelo CONAD. Este documento conterá a alocação de recursos, os responsáveis pela execução de cada ação, bem como os respectivos prazos.

A metodologia empregada garantiu a construção de um planejamento estratégico mais robusto e alinhado com a realidade atual da organização, tendo priorizado a participação e o consenso entre os diversos níveis hierárquicos.

## Metodologia



# CAPÍTULO 3

## Diagnóstico

# SWOT



**3.3 Oportunidades (*Opportunities*):** São fatores externos que podem ser explorados para benefício da Funasa Saúde. Identificar as oportunidades implica na possibilidade de direcionar os esforços para as áreas de crescimento.

**3.4 Ameaças (*Threats*):** Referem-se a condições externas que podem impactar negativamente o desempenho da Funasa Saúde, como mudanças regulatórias, concorrência crescente ou crises de saúde pública. Compreender essas ameaças permite que a organização desenvolva estratégias de mitigação e se prepare para enfrentar desafios inesperados.

Em resumo, a fase de diagnóstico, através da análise SWOT, foi vital para embasar o planejamento estratégico da Funasa Saúde, proporcionar uma visão clara do cenário interno e externo, formular estratégias que busquem maximizar as forças e oportunidades, enquanto, ao mesmo tempo, minimizar as fraquezas e ameaças.



A fase de diagnóstico é um componente crucial do planejamento estratégico, pois proporciona uma compreensão abrangente do contexto em que a Funasa Saúde atua, identificando forças, fraquezas, oportunidades e ameaças. Essa análise é fundamental para o desenvolvimento de estratégias que sejam adequadas para atender às necessidades dos associados e garantir a sobrevivência e o crescimento da associação.

Na análise SWOT cada variável desempenha um papel específico:

**3.1 Forças (*Strengths*):** Referem-se aos aspectos internos que conferem à Funasa Saúde uma vantagem competitiva. Identificar essas forças permite capitalizar sobre elas, para fortalecimento de sua posição no mercado.

**3.2 Fraquezas (*Weaknesses*):** Inclui as limitações internas que podem comprometer o desempenho da Funasa Saúde. Reconhecer essas fraquezas é essencial para implementar melhorias e evitar que elas se tornem obstáculos ao planejado.



# S W O T

## Forças

- Acesso fácil à associação e aos seus gestores.
- Gestão qualificada com decisões amparadas por assessorias especializadas.
- Serviços informatizados com acesso on-line.
- Qualidade de TI e segurança dos dados.
- Estrutura física e localização privilegiadas em todo o estado.
- Celeridade nas autorizações dos procedimentos solicitados.
- Parceria com a rede credenciada e contratantes.

## Fraquezas

- Conhecimento da marca no mercado.
- Resistência ao aprendizado e às mudanças.
- Engajamento de colaboradores.
- Comunicação deficiente.
- Necessidade de redefinir e automatizar processos.
- Metas definidas pela ANS ainda não alcançadas.
- Centro médico subutilizado, com faltas aos procedimentos agendados.
- Tarefas com carimbo de um executante.
- Envelhecimento dos gestores e critérios de sucessão.

## Oportunidades

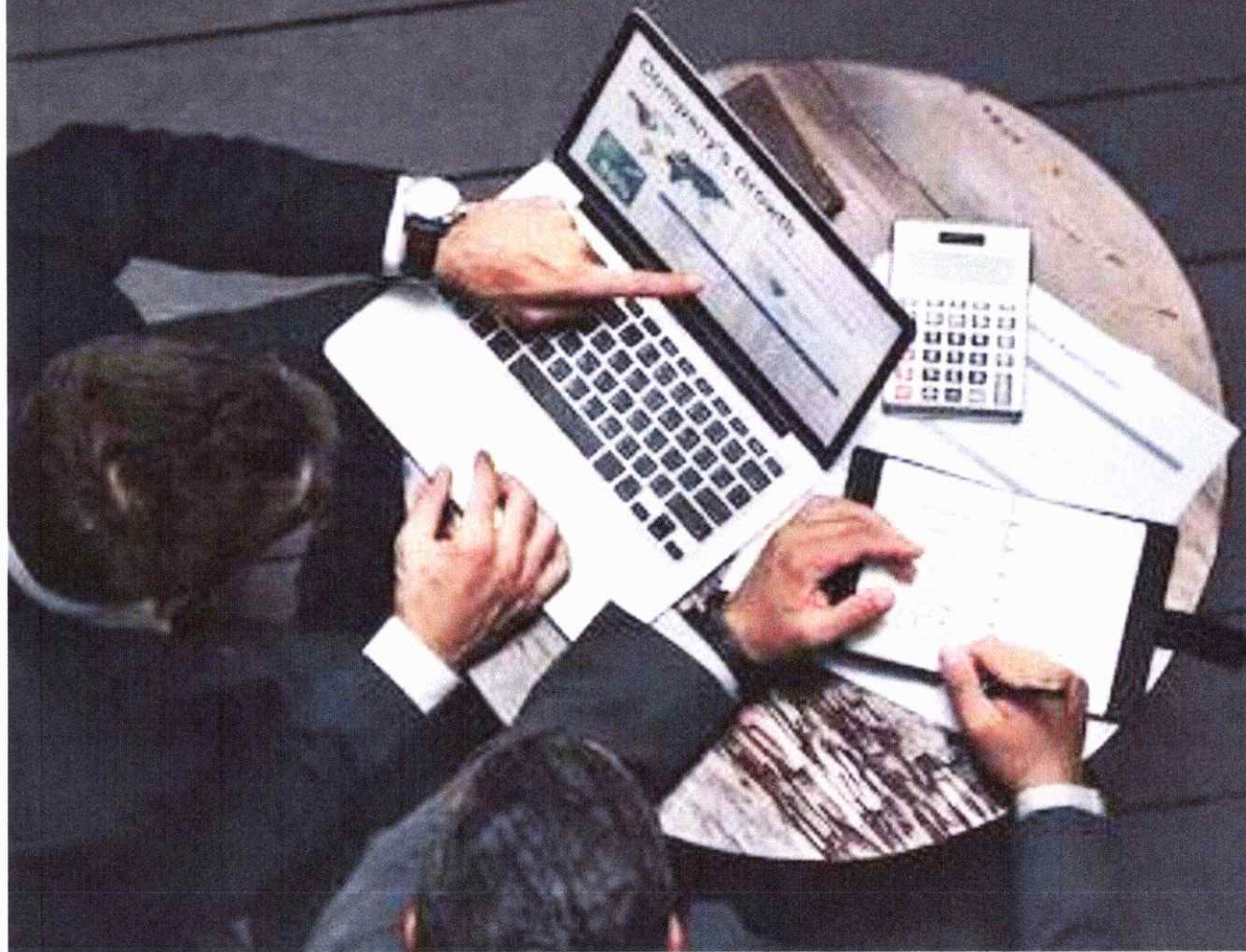
- Abrangência geográfica de cobertura no Estatuto Social e junto à ANS.
- Expansão da carteira – Paraíba e cidades circunvizinhas dos estados limítrofes.
- Rede assistencial nas cidades circunvizinhas dos estados limítrofes.
- Receita do PromoSaúde.
- Alterar o Estatuto Social para aprovação da AGE.
- Divulgação na mídia e redes sociais.
- Verticalização da assistência e o teleatendimento.

## Ameaças

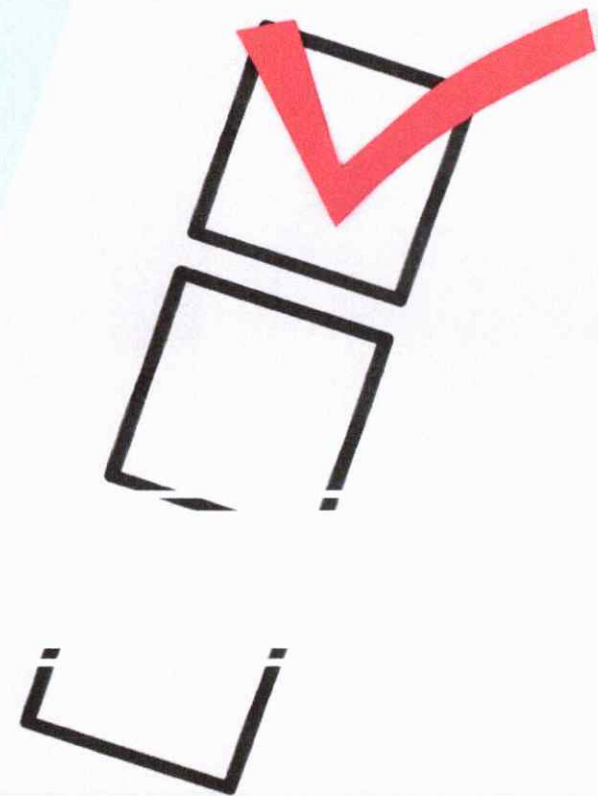
- Poder aquisitivo da população.
- Envelhecimento da Carteira.
- Reforma tributária.
- Incorporação de novas tecnologias, tratamentos e medicamentos oncológicos.
- Terapias, principalmente com TEA e outros transtornos.
- Judicialização da saúde e da medicina.
- Concorrência.

# CAPÍTULO 4

## Estratégias, Objetivos & Indicadores



## 4.1 Estratégias



# Estratégias

A estratégia indica o caminho escolhido pela organização para enfrentar os desafios e as oportunidades apontados no diagnóstico dos ambientes internos e externos realizados. Nesta nova versão do planejamento estratégico, para o período 2025-2027, a Funasa Saúde estabeleceu seu conjunto de estratégias a partir do diagnóstico organizacional considerando os cenários atuais e os desafios a serem enfrentados.

Além disso, cabe renovar o compromisso do alinhamento de suas atividades às exigências estabelecidas pela ANS. A figura abaixo apresenta o conjunto de estratégias adotadas pela Funasa Saúde para o período considerado no Planejamento Estratégico em vigor.





# Objetivos Estratégicos

A estratégia indica o caminho escolhido pela organização para enfrentar os desafios e as oportunidades apontados no diagnóstico dos ambientes internos e externos realizados. Nesta nova versão do planejamento estratégico, para o período 2025-2027, a Funasa Saúde estabeleceu seu conjunto de estratégias a partir do diagnóstico organizacional considerando os cenários atuais e os desafios a serem enfrentados. Além disso, cabe renovar o compromisso do alinhamento de suas atividades às exigências estabelecidas pela ANS. A figura a seguir apresenta o conjunto de estratégias adotadas pela Funasa Saúde para o período considerado no Planejamento Estratégico em vigor.



# Objetivos Estratégicos

## Pontos Fortes

Acesso fácil à associação e seus gestores.

- Realizar ações de educação em saúde e prestar esclarecimentos presenciais visando gerar percepção de pertencimento e corresponsabilidade na garantia de assistência adequada na hora da real necessidade.

Gestão qualificada com decisões amparadas por assessorias especializadas.

- Utilizar o conhecimento das assessorias especializadas para subsidiar decisões administrativas, financeiras e assistenciais.

Serviços informatizados com acesso *on-line*.

- Automatizar processos de interação com os associados e os prestadores: atualizações, autorizações, emissão de relatórios, controles de agendamento e atendimento.

# Objetivos Estratégicos

## Pontos Fortes

Qualidade de TI e segurança dos dados.

- Agregar valor ao negócio através de novas tecnologias de suporte à melhoria do acesso e às decisões empresariais.

Estrutura física e localização privilegiadas em todo o estado.

- Realizar ações para melhor utilização dos serviços próprios.

# Objetivos Estratégicos

## Pontos Fortes

Celeridade nas autorizações dos procedimentos solicitados.

- Definir processos que possibilitem a análise das solicitações de procedimentos, seja de compatibilidade, cobertura ou elegibilidade, de forma a garantir o cumprimento dos prazos instituídos pela ANS.

Parceria com a rede credenciada e contratantes.

- Manter a rede credenciada em níveis técnicos adequados, disponibilizar aos interessados os dados dos atendimentos realizados, cumprir agenda de visitação, executar um plano de relacionamento e construir parcerias para garantir o cuidado necessário aos associados, com menor custo.



# Objetivos Estratégicos

## Pontos Fracos

Conhecimento da marca no mercado.

- Desenvolver campanha para mudança da marca da associação, ampliar ações de divulgação para consolidá-la em seu nicho de mercado, construir novo site e definir plano trimestral para implementar ações da área de comunicação.

Resistência ao aprendizado e às mudanças.

- Fomentar a cultura de aprendizado contínuo através de programas de capacitação e desenvolvimento profissional, com sistema de avaliação que defina métricas claras e processos regulares de avaliação, de forma a superar a resistência ao aprendizado.

Motivação e engajamento dos colaboradores.

- Definir programa de cargos, carreiras e remuneração (PCCR) que recompense e incentive o engajamento e o comprometimento dos colaboradores com os objetivos organizacionais e proporcione ascensão profissional.



# Objetivos Estratégicos

## Pontos Fracos



Comunicação deficiente.

- Implementar plano de comunicação que promova a transparência e o fluxo adequado das informações, interna e externamente, respeitada a LGPD.

Automação de processos.

- Avaliar prioritariamente os processos que envolvem atendimento, à rede assistencial e aos associados, buscando implementar as automações possíveis, de forma a facilitar o acesso e a resposta aos que procurarem os serviços da Funasa Saúde.

Alcance de metas definidas pela ANS.

- Desenvolver um plano de ação específico para monitorar, avaliar e garantir o cumprimento das metas estabelecidas pela ANS, visando a melhoria contínua de desempenho da Funasa Saúde no atendimento aos requisitos regulatórios.

# Objetivos Estratégicos

## Pontos Fracos



### Centro médico

- Definir metas para o PromoSaúde, formalizar por contrato a assistência aos associados nas diversas especialidades e incentivar a corresponsabilidade na confirmação da agenda.

### Centralização de atividades.

- Garantir que as atividades da associação possam ser realizadas por pelo menos dois profissionais, de forma a possibilitar a devida substituição, quando em afastamentos.

### Verticalização da assistência e telessaúde.

- Aumentar a carteira do PromoSaúde, remunerar adequadamente os profissionais e serviços de saúde contratados, de forma a garantir a otimização das agendas e a solicitação adequada dos procedimentos.

# Objetivos Estratégicos

## Pontos Fracos



### Envelhecimento da Carteira.

- Definir e implementar um programa de cuidado ao idoso, de forma a melhorar sua condição nutricional, física e mental. Acompanhar o uso de medicamentos e resultados de exames regulares, visando minimizar as necessidades de internação hospitalar.

### Envelhecimento dos gestores e critérios de sucessão.

- Planejar e definir critérios de sucessão mais abertos para alteração estatutária, de forma a viabilizar a sucessão dos cargos de gestão sem afetar a segurança para a continuidade da Funasa Saúde.

# Objetivos Estratégicos

## Oportunidades



Ampliar a abrangência geográfica de cobertura e estender a rede assistencial nas cidades circunvizinhas dos estados limítrofes.

- Desenvolver um plano estratégico para assegurar que a associação atenda a um maior número de localidades e aumente seu alcance no mercado.

Ampliar a carteira do PromoSaúde.

- Desenvolver campanhas para captar novos associados participantes, de forma a viabilizar os serviços de promoção de saúde e a redução das despesas assistenciais dos planos de saúde em operação.

Alterar o Estatuto Social para aprovação da AGE.

- Identificar as alterações necessárias para o aprimoramento do Estatuto Social.

# Objetivos Estratégicos

## Ameaças

Poder aquisitivo da população.

- Desenvolver ações para retenção de associados.

Reforma tributária.

- Estabelecer um acompanhamento contínuo das mudanças na legislação tributária, a fim de ajustar a gestão financeira e mitigar impactos negativos na operação da Funasa Saúde.

Incorporação de novas tecnologias, tratamentos e medicamentos oncológicos.

- Investir em parcerias com prestadores da assistência à saúde e fornecedores de tecnologia, assegurando que a associação permaneça competitiva e atenda às novas demandas assistenciais, sem comprometer a sustentabilidade do negócio.

S  
W  
O  
T



# Objetivos Estratégicos

## Ameaças

Aumento da inflação e dos custos da saúde.

- Desenvolver modelos de redução das despesas assistenciais, com coparticipação dos associados vinculados ao Promosaúde, diárias globais para cuidados paliativos e programas de atenção a grupos especiais.

Aumento das terapias, principalmente com TEA e outros transtornos.

- Desenvolver programas para assistência aos associados e orientar familiares dos portadores de transtornos, visando a melhoria da qualidade de vida.

S  
W  
O  
T

# Objetivos Estratégicos

## Ameaças

Judicialização da saúde.

- Melhorar o trabalho da Ouvidoria buscando solução, internamente, das demandas. Implementar um programa de mediações e resoluções de conflitos que priorize a comunicação proativa com os associados, buscando reduzir litígios e melhorar a relação médico-paciente.

Concorrência.

- Definir um plano de redução dos custos assistenciais, com aumento da assistência prestada pelo PromoSaúde e teleconsulta, que permita desenvolver estratégias de fidelização para reter os associados.

S  
W  
O  
T



## 4.3 Indicadores de Resultado



## Indicadores de Resultado

Os indicadores da Funasa Saúde foram definidos em alinhamento com os da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão regulador responsável por avaliar o desempenho das operadoras de saúde. Esses indicadores desempenham um papel crucial na gestão, permitindo medir a efetividade das estratégias estabelecidas no Planejamento Estratégico da Funasa Saúde, que contempla os projetos e prioridades definidas para o período.

Em uma perspectiva mais ampla, a análise do desempenho de nossos produtos e serviços oferece insights valiosos sobre o grau de alinhamento com nossas diretrizes estratégicas, além de evidenciar como estamos gerando e entregando valor aos nossos associados.

Na Funasa Saúde, o Manual de Indicadores de Desempenho construído para avaliar as estratégias, compõe um documento distinto do Manual do Planejamento Estratégico estando, entre si, intrinsecamente alinhados e devidamente aprovado pelo CONAD. Considerando o acompanhamento da performance através de indicadores uma atividade contínua, esta pode passar, naturalmente, por adaptações e ajustes, visando acompanhar a dinâmica da organização frente aos cenários.

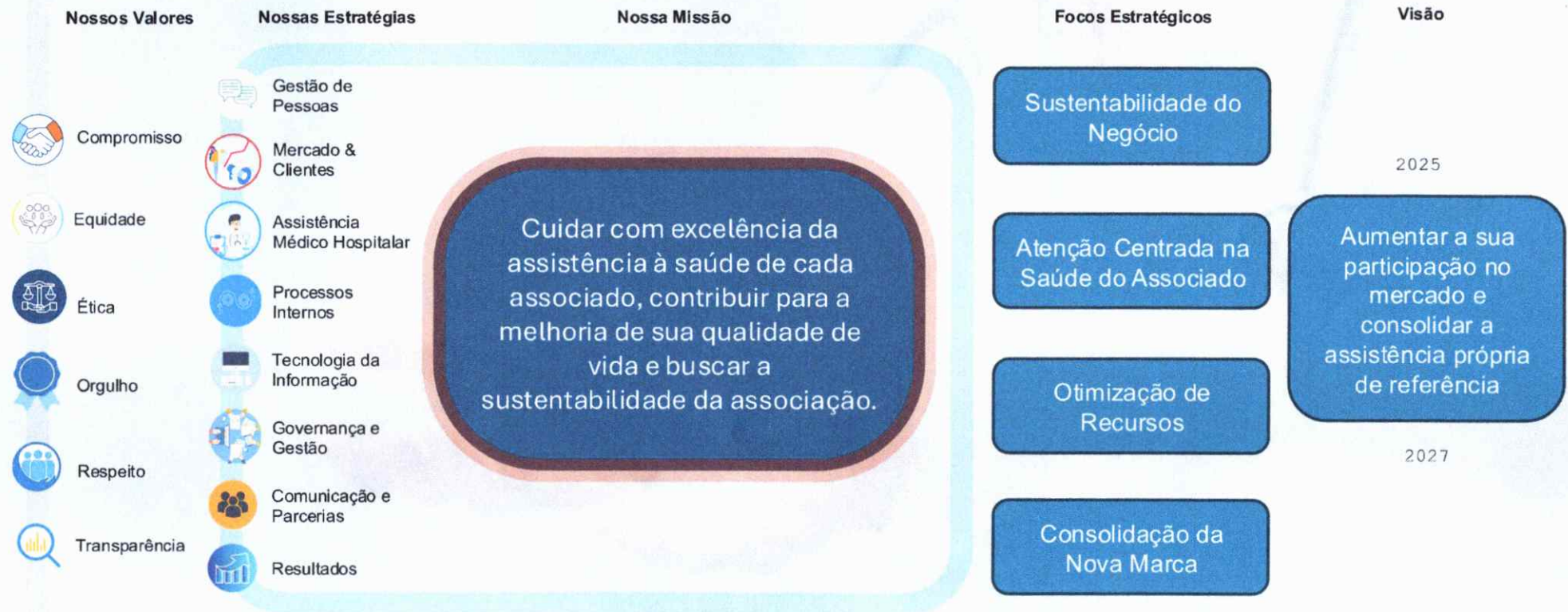


## 4.4 Mapa Estratégico

O mapa estratégico é uma ferramenta visual de gestão que representa graficamente o alinhamento entre as diretrizes, as estratégias e o foco de atuação da Funasa Saúde rumo à visão de futuro estabelecida para o período do planejamento estratégico vigente.

Serve como um guia para a execução das ações planejadas, assegurando que todas as iniciativas estejam alinhadas com a missão institucional.





# Sobre os Consultores

Ana Lúcia Carvalho de Souza. Docente da UEPB, doutoranda em Administração, mestre em Administração, especialista em Recursos Humanos, graduada em Administração Pública e Direito. Consultora desde 1997 e, expertise em planejamento, coordenação e implementação de gestão de projetos e processos. Tem experiência em gestão de treinamento e desenvolvimento de pessoas em níveis de aperfeiçoamento e pós-graduação lato sensu (FUCAPI-AM, UNIPÊ-PB, UEPB/TJPB e UEPB/SESDS /ACADEPOL). Consultora nas áreas de administração judiciária, gestão de pessoas, gestão da qualidade e produtividade, gestão pública e planejamento estratégico. Coautora de livro sobre “Regimes próprios de previdência estaduais e municipais”.

Arturo Rodrigues Felinto. Docente da UFPB, doutorando em Administração, mestre em Engenharia de Produção, especialista em Gestão da Qualidade e Produtividade, graduado em Administração e Direito. Consultor desde 1995 e expertise em planejamento, coordenação e implementação de gestão de projetos e processos, avaliação da qualidade e da produtividade. Professor e consultor nas áreas de gestão de projetos, gestão da qualidade e da produtividade, gestão pública e planejamento estratégico. Coautor de dois livros: “Modelos de gestão empresarial”; “Regimes próprios de previdência estaduais e municipais”.



# Referências

ANSOFF, H.I.; MCDONNELL, E. J. Implantando a administração estratégica. São Paulo: Atlas, 2009.

HITT, Michael A.; IRELAND, R. HOSKISSON, Robert. E.. Administração estratégica. 2 ed. São Paulo: Thomson Learning, 2008.

KAPLAN, Robert S.; NORTON, David P. A estratégia em ação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

ONU BR – NAÇÕES UNIDAS NO BRASIL. Agenda 2030. 2015. Disponível em <<https://nacoesunidas.org/pos2015/agenda2030/>> Acesso em 16 out. 2023.

Planejamento estratégico da Secretaria de Estado da Segurança e Defesa Social do Estado da Paraíba. Disponível em <<https://paraiba.pb.gov.br/diretas/secretaria-de-planejamento-orcamento-e-gestao/institucional/diretorias-2/20192028.pdf>> Acesso em 05 nov. 2023.

Secretaria de Estado da Segurança e da Defesa Social (SESDES). Núcleo de Análise Criminal e Estatística (NACE). Assessoria de Ações Estratégicas (AAE). Anuário da Segurança Pública na Paraíba em 2022. Disponível em <<https://sites.google.com/view/anuariosesds/inicio>> Acesso em 05 dez. 2023.

Sobre o nosso trabalho para alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável no Brasil. Disponível em <<https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>> Acesso em 07 dez. 2023.

