

Relatório de Gestão 2023–2025



CAMPE

Transparência na gestão,
excelência no cuidado.

Expediente



Relatório de Gestão

Triênio 2023 a 2025

Caixa de Assistência dos Magistrados de
Pernambuco

Coordenação do projeto:

Najara Felisberto

Gerente Executiva da CAMPE

Redação, edição e diagramação:

AGÊNCIA
CAIS

Período de referência:

março de 2023 a dezembro de 2025

Documento destinado a associados,
parceiros e órgãos institucionais.



SUMÁRIO

Mensagem da Diretoria	3
Quem Somos	4
Missão, Visão e Valores	5
Organograma	6
2023	7
2024	8
2025	10
Análise da Carteira e Panorama Assistencial	12
Gestão Operacional e Financeira	15
Atendimento humanizado e excelência operacional	18
Clínica Odontológica: modernização, qualidade e cuidado	21
Parcerias	23
Tecnologia da Informação e Segurança	25
Comunicação e Relacionamento: proximidade e transparência	27
Conclusão	31

Mensagem da Diretoria

A **CAMPE** é uma instituição construída a muitas mãos, fortalecida pela confiança dos associados, parceiros e profissionais que integram nossa rede. Ao apresentarmos o Relatório de Gestão do triênio 2023–2025, reafirmamos nosso compromisso com a transparência, o cuidado e a excelência.



O período foi marcado por decisões estratégicas e avanços relevantes, com destaque para a melhora expressiva dos resultados financeiros, os investimentos em infraestrutura e segurança da informação, a evolução dos processos assistenciais e o fortalecimento da governança institucional. Entregas concretas que contribuíram diretamente para a sustentabilidade da operadora, a qualificação da experiência dos beneficiários e a consolidação de uma gestão mais moderna e eficiente.

Seguimos convictos de que **gerir saúde é uma responsabilidade que exige planejamento, responsabilidade e escuta contínua.**

Este documento apresenta, de forma clara e objetiva, os principais resultados, investimentos e aprendizados da gestão. Que ele seja também um convite à participação ativa de todos na construção dos próximos passos da CAMPE.



Igor da Silva Rêgo
Diretor Administrativo



Eudes dos Prazeres França
Diretor Adjunto



Fábio Eugênio Dantas de O. Lima
Diretor Adjunto

Quem somos

A Caixa de Assistência dos Magistrados de Pernambuco (CAMPE) é uma instituição sem fins lucrativos e operadora de autogestão em saúde suplementar, criada em 1988 pela Associação dos Magistrados do Estado de Pernambuco (AMEPE).

Embora tenha surgido a partir da AMEPE, **a CAMPE possui personalidade jurídica própria**, funcionando de forma independente da associação.



A CAMPE teve início com a criação de uma reserva financeira voltada ao custeio de despesas médico-ambulatoriais dos magistrados. Com o tempo, sua estrutura foi se profissionalizando até ser formalizada junto à ANS como operadora de autogestão, um plano de saúde sem fins lucrativos, gerido pelos próprios beneficiários.

A CAMPE é a única operadora de autogestão no Nordeste dedicada exclusivamente a magistrados e seus familiares. Com uma ampla rede credenciada e serviços direcionados a esse público, prioriza autonomia, qualidade assistencial e excelência em cada etapa do cuidado.

Além disso, destaca-se pelo **atendimento personalizado, pela agilidade nas autorizações e pelo acesso facilitado a serviços premium.** Com **processos eficientes e uma equipe acolhedora**, oferece uma **experiência prática, humana e transparente aos seus beneficiários.**



Missão, Visão e Valores ◀◀

Princípios fundamentais
que nos guiam.



Missão

Oferecer a melhor assistência de plano de saúde à magistratura pernambucana



Visão

Ser reconhecida como a melhor autogestão em saúde suplementar para a magistratura pernambucana.

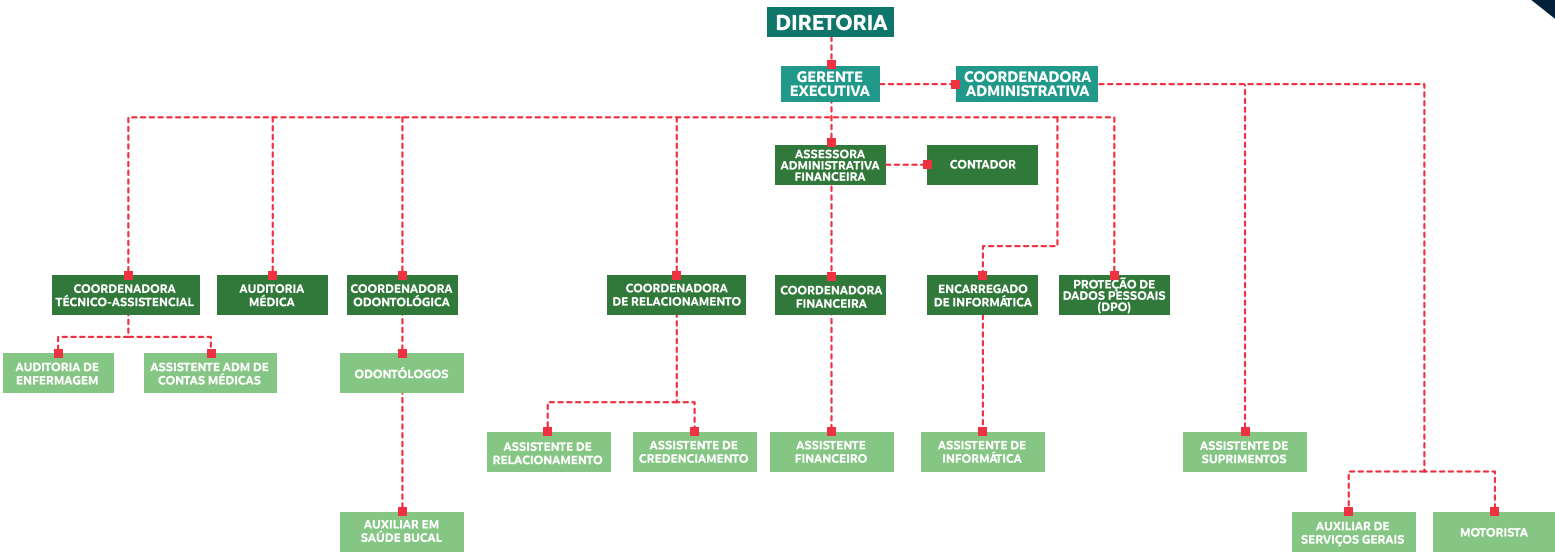


Valores

Ética e transparência; Excelência em atendimento aos seus beneficiários; Compromisso com a vida e a saúde; Sustentabilidade.



Organograma



Ano: **2023** ◀◀

Reorganização e
retomada do equilíbrio.



O ano de 2023 marcou o início de um **processo estruturado de reorganização administrativa e financeira e retomada do equilíbrio;**



Foram adotadas medidas de racionalização de despesas, revisão de processos e **fortalecimento dos controles internos.**



O resultado operacional positivo registrado no período representou uma mudança significativa após exercícios anteriores deficitários, **estabelecendo bases sólidas para os avanços seguintes;**



Ano: 2024 ◀◀

Consolidação e
profissionalização.



Em 2024, a CAMPE intensificou o ciclo de evolução iniciado em 2023, aprofundando melhorias estruturais e avançando de forma consistente na adoção de práticas de governança que fortaleceram processos internos, ampliaram a transparência e elevaram a maturidade institucional.

Entre as principais entregas do ano, destacam-se:



Novo site institucional,
mais funcional e intuitivo;



Investimentos em
capacitação da equipe;



Modernização da Clínica
Odontológica, incluindo novo
consultório de odontopediatria
e odontologia estética;



Aperfeiçoamento da
estratégia de aplicações
financeiras para ampliar a
segurança e rentabilidade;



Novo aplicativo, ampliando
praticidade e acesso aos
serviços;



Ampliação das práticas de segurança
e melhoria do clima organizacional;



Implantação da pesquisa de
satisfação do serviço odontológico.



Ano: 2024 ◀◀

Consolidação e profissionalização.

Ainda em 2024, a CAMPE identificou a necessidade de promover mudanças estruturais voltadas à profissionalização da gestão, ao fortalecimento da governança e ao aprimoramento da sustentabilidade institucional. Nesse contexto, a contratação de uma consultoria especializada em gestão, governança e saúde suplementar, aliada às mudanças no quadro funcional e à incorporação de práticas modernas de governança, foi fundamental para impulsionar as transformações organizacionais e consolidar um novo ciclo de amadurecimento institucional.

O trabalho da consultoria foi estruturado em fases, iniciando-se por um diagnóstico aprofundado dos processos internos, da estrutura organizacional, dos fluxos assistenciais e da governança institucional, permitindo a definição de um plano de melhorias alinhado às necessidades da CAMPE.

Fases do Projeto

Fase 1: Diagnóstico

Fase 2: Implementação do plano de melhoria

Fase 3: Consolidação, tecnologia, conformidade regulatória e eficiência

Principais Entregas e Resultados



Identificação de oportunidades de redução de custos sem impacto na assistência aos beneficiários;



Apoio técnico à revisão contratual e às renegociações com prestadores e fornecedores;



Contribuição direta para a obtenção de resultados líquidos positivos no período;



Mapeamento e redesenho de processos críticos;



Padronização de fluxos operacionais e assistenciais;



Recomendações técnicas para ajustes no quadro funcional, alinhando capacidade operacional, eficiência e sustentabilidade econômico-financeira;



Capacitação contínua das equipes administrativas, técnicas e assistenciais.

Ano: **2025** ◀

Inovação, expansão
e cuidado ampliado.

Em 2025, a CAMPE avançou em um conjunto de iniciativas estratégicas que reforçaram a experiência do beneficiário e fortaleceram a capacidade institucional. O ano foi marcado pela estruturação e padronização de processos, pelo aumento da confiabilidade dos dados, pelo fortalecimento da segurança de TI e pelo incremento das atividades das equipes, ampliando a eficiência operacional e a qualidade das entregas. Esses movimentos ganham ainda mais relevância diante de um cenário extremamente desafiador para as autogestões no Brasil, marcado por pressões assistenciais crescentes e resultados financeiros negativos em grande parte do setor. Mesmo assim, **a CAMPE manteve sua trajetória de organização, responsabilidade e foco no beneficiário, consolidando uma operação mais sólida, eficiente e preparada para enfrentar os desafios nacionais.**

Principais conquistas:



Requalificação de
100% dos consultórios
odontológicos;



Contratação de novos
odontólogos nas áreas de
implantodontia e estética;



Lançamento da nova
carteirinha digital;



Ampliação da rede
credenciada;



Parceria com o Real Hospital
Português para Check-up
preventivo com condições
exclusivas e acesso à
internação UNIQUE;



Parceria com a rede
Raia Drogasil, garantindo
descontos em medicamentos;



Reimplantação do ERP, com
melhorias nos controles e
atendimentos;



Revisão de contratos
administrativos, fortalecendo
segurança jurídica, atuarial e
regulatória;



Ampliação da participação
institucional na UNIDAS;



Fortalecimento da área
técnica, com aprimoramento
de processos e análises.



Ainda em 2025, o escopo da consultoria foi progressivamente ajustado de acordo com os avanços alcançados ao longo do trabalho. A fase atual apresenta escopo mais reduzido, em razão da implementação e consolidação de diversas melhorias estruturais. Nesse exercício, **a consultoria avançou para a etapa de consolidação, com foco em tecnologia, segurança da informação, conformidade regulatória e eficiência operacional**, especialmente diante das exigências normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Principais Entregas e Resultados



Apoio à estruturação de um modelo de gestão orientado por diagnóstico técnico e indicadores;



Apoio à tomada de decisão estratégica da Diretoria com base em dados;



Fortalecimento da governança operacional e dos controles internos;



Apoio contínuo à adequação às normativas da ANS;



Coordenação da reimplantação e expansão dos módulos do sistema de gestão (ERP);



Implantação de processos de governança de dados;



Fortalecimento da segurança da informação e da aderência à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);



Estruturação do CRM como ferramenta estratégica de gestão, para além de seu uso exclusivamente operacional;



Apoio à adequação dos processos internos às exigências normativas vigentes a partir de junho de 2025 (RN nº 623);



Apoio à manutenção e ao monitoramento dos indicadores de conformidade regulatória.

*Análise da
Carteira e
Panorama
Assistencial*



A **gestão assistencial da CAMPE** no período esteve orientada pelo acompanhamento técnico rigoroso e pela atenção ao perfil da carteira de beneficiários, que manteve trajetória consistente de crescimento.



Alcançamos 2.738 beneficiários em 2025.

A análise da estrutura etária revela uma carteira madura, com índice de envelhecimento de 0,94, indicando presença significativa de beneficiários acima de 59 anos, faixa etária que demanda maior atenção assistencial e acompanhamento contínuo. Paralelamente, observa-se aumento na utilização de terapias multiprofissionais na primeira infância, especialmente relacionadas ao desenvolvimento infantil e ao acompanhamento de crianças com Transtorno do Espectro Autista.

As despesas assistenciais apresentaram crescimento expressivo a partir de 2024, impulsionadas pela inflação médica, maior complexidade dos atendimentos e ampliação do uso de serviços especializados. Em 2025, a despesa média mensal registrou variação superior a 18%, exigindo acompanhamento técnico mais apurado.



Diante desse cenário, a CAMPE intensificou protocolos de auditoria médica, acompanhamento de casos de alto custo e estratégias de cuidado direcionado, garantindo segurança ao beneficiário e mitigação de riscos financeiros.



Destaques:



Crescimento da carteira, alcançando 2.738 beneficiários em 2025;



Carteira com perfil maduro e índice de envelhecimento de 0,94;



Monitoramento contínuo da inflação médica e das despesas assistenciais;



Acompanhamento estruturado de casos de alto custo;



Ampliação do cuidado em terapias especializadas, incluindo casos de TEA;



Intensificação de protocolos de auditoria médica e análise técnica assistencial.

Sinistralidade

A sinistralidade acompanhou a tendência do setor no período pós-pandemia, com crescimento contínuo entre 2023 e 2025, pressionada pelo aumento da demanda assistencial, maior complexidade dos procedimentos e inflação médica acima dos índices gerais da economia. **O monitoramento mensal desses indicadores permitiu decisões mais assertivas e alinhadas à sustentabilidade do plano.**



Gestão **Operacional e Financeira**



Ao longo do triênio 2023-2025, a CAMPE conduziu sua gestão operacional e financeira com **foco na sustentabilidade, no equilíbrio econômico e na responsabilidade com os recursos dos associados**. As decisões adotadas permitiram enfrentar um cenário desafiador para as autogestões em saúde, preservando a solidez da operadora.

O fortalecimento dos controles internos, a racionalização de despesas, o controle atuarial bem estruturado e estratégia de investimentos resultaram em desempenho financeiro positivo e maior previsibilidade, garantindo segurança para a continuidade do plano e para o cuidado assistencial.

Destaques da Gestão Financeira:



Redução de despesas administrativas e aperfeiçoamento dos controles internos;



Revisão e reestruturação de contratos administrativos;



Atuação atuarial alinhada às boas práticas do setor;



Resultado líquido positivo no triênio;



Reforço das reservas financeiras e da sustentabilidade do plano;



Aprovação das contas pela Assembleia Geral, com voto de aplauso do Conselho Fiscal.

Detalhamento:

Resultado Anual (R\$)

Ano	Resultado
2023	R\$ 6.540.006,13
2024	R\$ 9.056.664,05
2025	R\$ 8.525.782,88 (até outubro de 2025)*

*Os dados apresentados neste relatório foram apurados até outubro, em virtude do fechamento antecipado das informações para sua confecção, realizada antes do encerramento do exercício de 2025.



Conformidade Regulatória ◀◀

Ao longo do triênio 2023–2025, a CAMPE manteve desempenho consistente e alinhado às exigências regulatórias, refletindo uma gestão responsável e orientada à sustentabilidade.

Em um cenário desafiador para a saúde suplementar, a operadora assegurou **conformidade plena com as normas da ANS** em todos os exercícios, ao mesmo tempo em que preservou **resultado líquido positivo** de forma contínua.

Indicadores assistenciais e regulatórios

Ano	2023	2024	2025
Conformidade ANS	Conforme	Conforme	Conforme
Resultado Líquido	Positivo	Positivo	Positivo



*Atendimento
humanizado e
excelência
operacional*





O fortalecimento das práticas de CRM (Customer Relationship Management) — um conjunto de processos e ferramentas voltados para organizar, controlar e aprimorar o relacionamento com o beneficiário — trouxeram avanços significativos para a operação. O CRM permite **registrar todas as interações, padronizar fluxos, monitorar prazos, identificar gargalos e gerar indicadores estratégicos**, tornando o atendimento mais ágil, transparente e eficiente.

Entre os principais resultados, destaca-se a **padronização do fluxo de atendimento**, que trouxe maior controle dos prazos, uniformidade no tratamento das demandas e redução de retrabalhos.

A equipe também passou a contar com visibilidade imediata de gargalos e pendências, contribuindo diretamente para a redução do Tempo Médio de Atendimento (TMA), atualmente em 0,53 dias.

O aumento da transparência e da rastreabilidade fortaleceu a governança operacional, permitindo decisões mais rápidas, precisas e baseadas em dados. Como consequência, o time ampliou sua produtividade e sua capacidade de fechamento mensal de demandas.



Destaques da área:



Padronização dos fluxos de atendimento;



Maior controle de prazos e redução de retrabalhos;



Alta resolutividade das demandas;



Rastreabilidade completa das interações;



Decisões operacionais orientadas por dados;



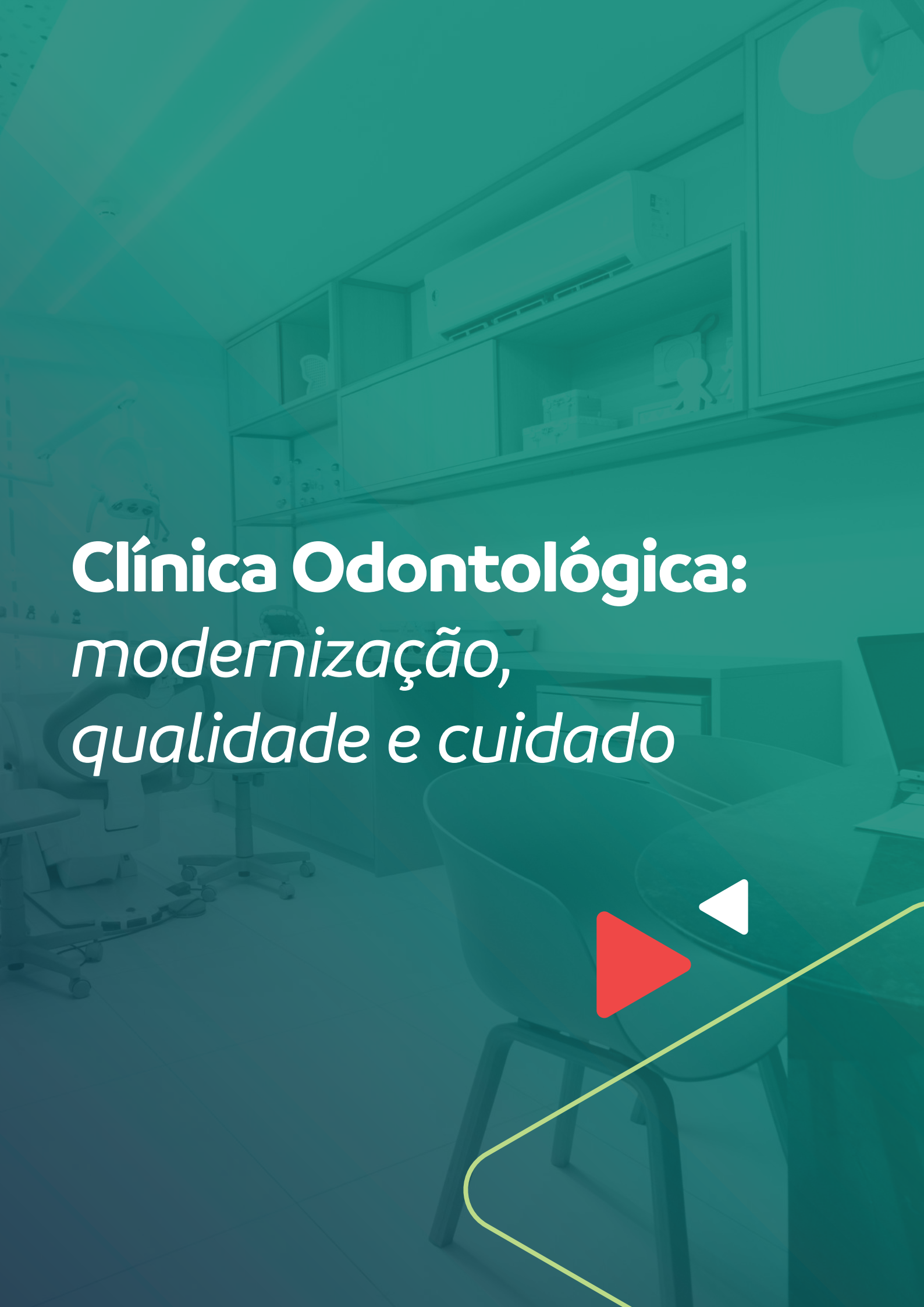
Atendimento mais ágil, transparente e humanizado.

Indicadores de atendimento

Métrica	Resultado
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	0,53 dias
Demandas resolvidas no mesmo dia	87,6%
Cumprimento de prazo interno* de atendimento	94,71%

*prazo interno: mais rigoroso que os prazos regulatórios.

Os resultados superam amplamente os prazos regulatórios estabelecidos pela ANS, reforçando o compromisso da CAMPE com eficiência, agilidade e transparência no atendimento.

A photograph of a modern dental clinic interior, featuring a dental chair, a large storage cabinet with glass doors, and a reception desk. The image is overlaid with a teal gradient. In the bottom right corner, there are two triangular icons: a red one pointing right and a white one pointing left, both on a yellow line that curves upwards.

Clínica Odontológica: *modernização, qualidade e cuidado*

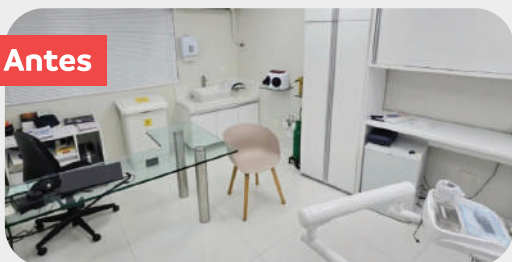
A **Clínica Odontológica da CAMPE** passou por um processo completo de modernização ao longo do triênio 2023–2025, consolidando-se como um dos principais pilares da assistência oferecida aos beneficiários.



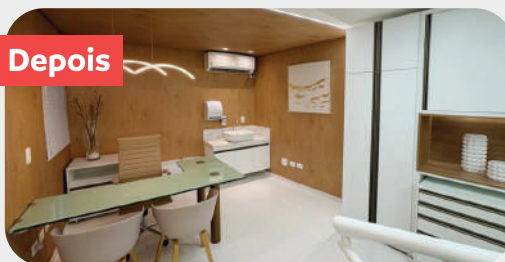
Foram requalificados 100% dos consultórios odontológicos,

com renovação da infraestrutura, modernização dos ambientes e crescimento da capacidade de atendimento, proporcionando mais conforto, segurança e acolhimento. Esse avanço foi acompanhado pela ampliação e qualificação dos serviços, incluindo áreas como odontopediatria, estética e implantodontia, com a contratação de novos profissionais especializados.

Antes



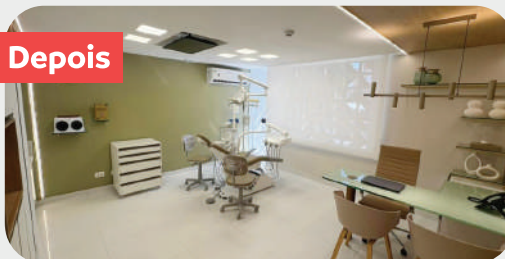
Depois



Antes



Depois



Antes



Depois



Além das melhorias estruturais, a **CAMPE investiu na implantação da pesquisa de satisfação dos serviços odontológicos**, fortalecendo a escuta ativa e a melhoria permanente do cuidado.

Atendimentos da Clínica Odontológica

Ano	Nº total de atendimentos (todas as especialidades)
2023	10.570
2024	10.780
2025	10.870

Parcerias

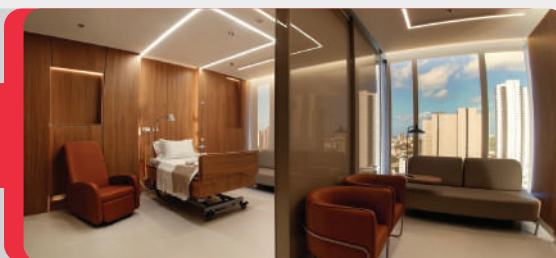




Ao longo do triênio 2023–2025, a CAMPE fortaleceu sua atuação por meio da consolidação de parcerias estratégicas e da ampliação da rede credenciada, com foco em qualificar o cuidado, ampliar o acesso e oferecer benefícios alinhados às necessidades dos beneficiários.

Essas iniciativas permitiram incorporar serviços premium, condições diferenciadas e maior capilaridade assistencial, além de reforçar o posicionamento institucional da CAMPE junto a entidades representativas do setor de autogestão em saúde.

Parceria com o **Real Hospital Português (RHP)** para acesso a serviços premium, incluindo o Check-up Executivo e a área de internação Unique



Parceria com a **Raia Drogasil**, garantindo descontos em medicamentos e produtos selecionados

Fortalecimento da atuação institucional junto à **UNIDAS**, ampliando acesso a boas práticas, informações estratégicas e cooperação entre autogestões



Ampliação da rede credenciada, com diversos novos parceiros incorporados ao longo do triênio

Tecnologia da **Informação e** **Segurança**



No triênio 2023–2025, a CAMPE promoveu uma modernização estrutural da área de Tecnologia da Informação, com foco em segurança, estabilidade, governança e eficiência operacional. As iniciativas adotadas reduziram riscos, qualificaram processos internos e fortaleceram o suporte à gestão e ao atendimento.

Os investimentos em infraestrutura, sistemas e capacitação posicionaram a TI como área estratégica, garantindo maior confiabilidade dos dados, continuidade dos serviços e aderência às exigências regulatórias, inclusive no que se refere à proteção de dados e à LGPD.

Destaques da área:



Migração do ERP SOLUS para ambiente em nuvem;



Migração do sistema de folha de pagamento para nuvem;



Implantação do sistema de chamados internos;



Capacitação das equipes no uso dos sistemas;



Reforço da segurança da informação e aderência à LGPD;



Upgrade do sistema de segurança eletrônica;



Estruturação de novo time de TI e infraestrutura.

Comunicação e Relacionamento: *proximidade e transparência*



No triênio 2023–2025, a CAMPE avançou no fortalecimento da comunicação institucional e do relacionamento com seus públicos, consolidando uma atuação mais estratégica, integrada e alinhada aos princípios de transparência, proximidade e valorização da instituição.

Destaques em Comunicação e Relacionamento:



Contratação de agência de comunicação para profissionalização dos serviços;



Branding fortalecido e identidade visual;



Envio contínuo de comunicados, informativos e newsletters;



Uso integrado de e-mail, WhatsApp e canais digitais;



As iniciativas adotadas contribuíram para **ampliar a presença institucional**, qualificar a informação compartilhada e reforçar o vínculo com beneficiários, parceiros e colaboradores, fortalecendo a imagem da CAMPE como uma operadora acessível, moderna e comprometida com o cuidado.



Presença ativa e estratégica nas principais redes sociais;

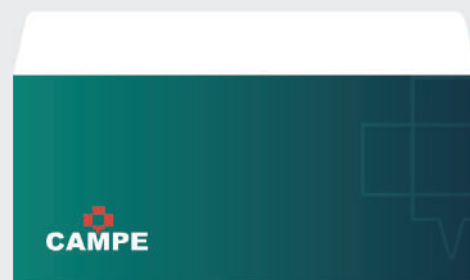


Ações internas com foco na valorização e integração dos colaboradores;

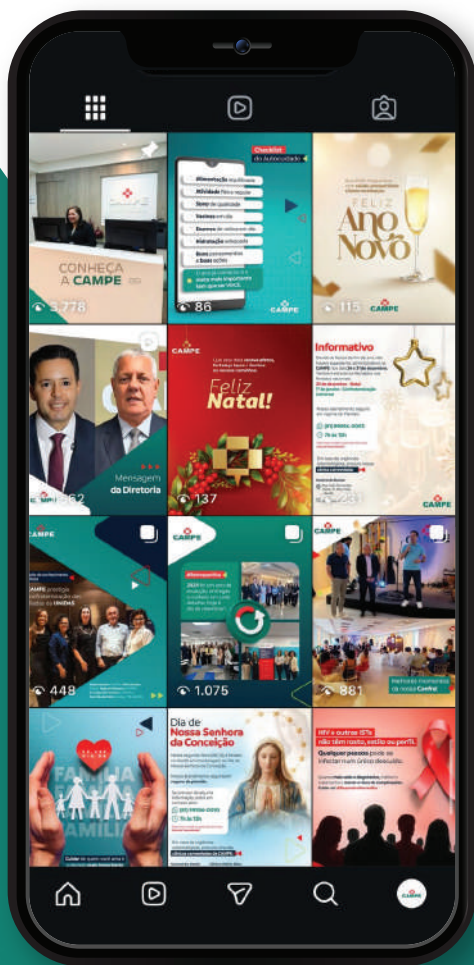


Participação em eventos institucionais e setoriais.

Materiais gráficos produzidos:

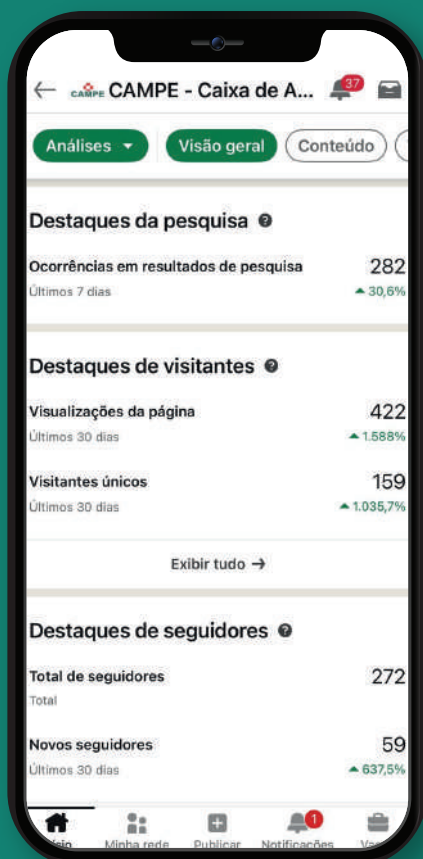


Visual do feed e indicadores das redes:

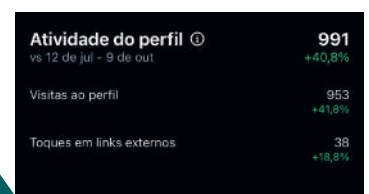


LinkedIn

Instagram



Feed humanizado e vídeos bem editados e produzidos.



Conclusão





O triênio 2023–2025 representa um marco de consolidação e amadurecimento institucional para a CAMPE. Ao longo desse período, a entidade avançou de forma consistente no fortalecimento da governança, na melhoria expressiva dos resultados financeiros e na qualificação contínua da assistência oferecida aos beneficiários. Investimentos em infraestrutura, modernização dos processos assistenciais, ampliação da segurança da informação e adoção de práticas cada vez mais eficientes de gestão reforçaram a solidez e a sustentabilidade da operadora.

Encerramos este ciclo com resultados positivos, bases institucionais fortalecidas e uma atuação alinhada às exigências regulatórias e aos desafios da saúde suplementar. Mais do que números e entregas, o triênio reafirmou a confiança dos associados, o fortalecimento das parcerias e o compromisso permanente com um cuidado responsável, humano e transparente.

Com planejamento, responsabilidade e visão de longo prazo, a CAMPE inicia um novo ciclo preparada para avançar ainda mais, mantendo-se fiel à sua missão e pronta para construir um próximo triênio próspero, sustentável e centrado no cuidado com a magistratura pernambucana e seus familiares.

Acompanhe o nosso trabalho:

www.campe.org.br

  /campemagistradospe

Razão Social: Caixa de Assistência dos
Magistrados de Pernambuco | CNPJ: 35.617.257/0001-71
Endereço: Rua Comendador Bento Aguiar, nº 270,
Madalena - Recife/PE

PABX: (81) 3227-7681  (81) 99956-0093