



# 2024 | **BALANÇO** Socioambiental

Relatório de Sustentabilidade  
Socioambiental

EXERCÍCIO 2024



# AFNE

ASSOCIAÇÃO FILANTRÓPICA NOVA ESPERANÇA

# 2024 | **BALANÇO** Socioambiental

## Relatório de Sustentabilidade Socioambiental

EXERCÍCIO 2024

“Negócios bem-sucedidos no século XXI serão aqueles que resolverem problemas humanos sem destruir o planeta.”

**PAUL POLMAN**



## Fala da **DIRETORA-PRESIDENTE**

É com imenso orgulho e um profundo senso de responsabilidade que compartilhamos o nosso Balanço Socioambiental. Este documento não apenas registra nossas conquistas, mas simboliza a força do nosso propósito: transformar vidas por meio de uma saúde mais justa, sustentável e acolhedora.

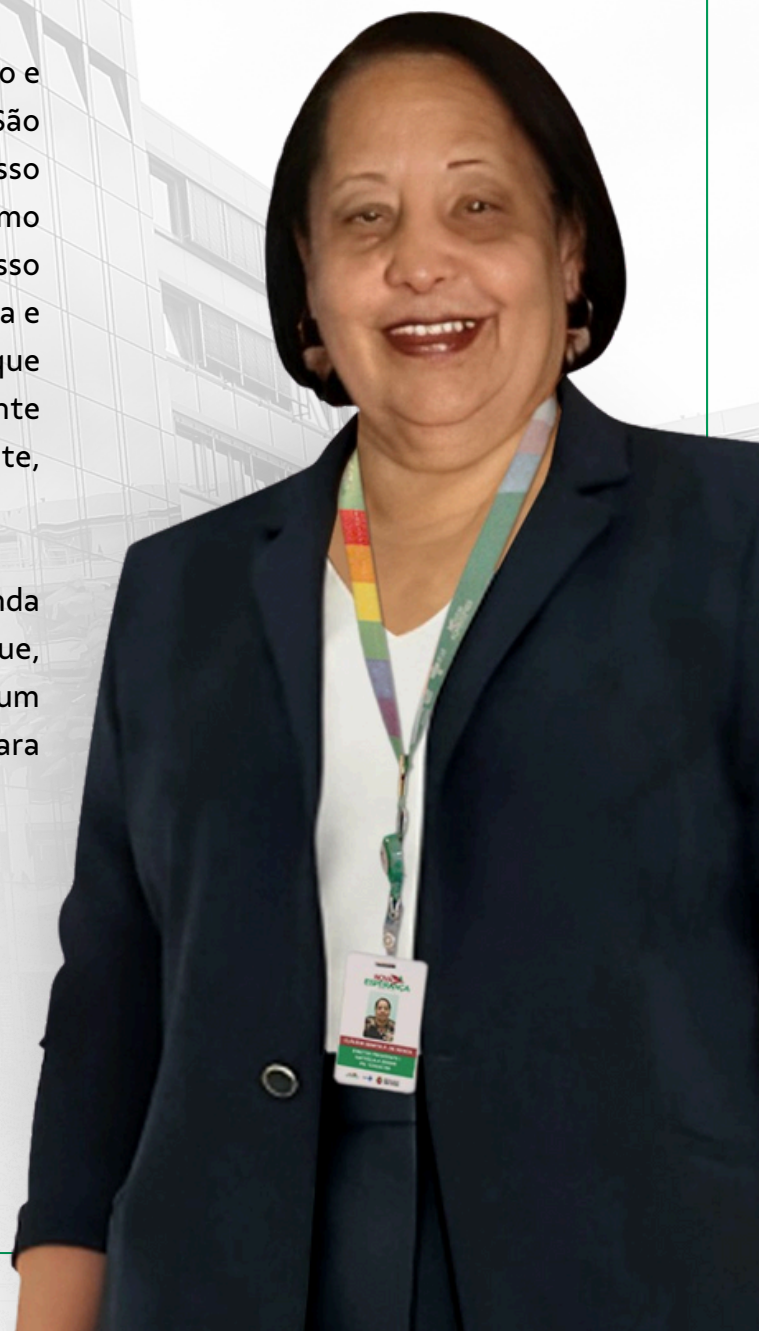
Nossa jornada é guiada pelo compromisso de cuidar das pessoas e do planeta, entendendo que a saúde vai além do atendimento médico, ela se constrói com ações que impactam comunidades, preservam o meio ambiente e promovem equidade. Cada número neste relatório representa histórias de superação, de vidas tocadas e de um futuro que estamos ajudando a moldar com ética e inovação.

Meu agradecimento a cada colaborador, parceiro e apoiador que caminha conosco nesta missão. São suas mãos, seu empenho e sua crença no nosso trabalho que nos permitem avançar, mesmo diante de desafios. Reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a governança e a busca contínua por melhorias, porque acreditamos que uma saúde verdadeiramente digna só se alcança quando agimos coletivamente, com empatia e determinação.

Que este Balanço Socioambiental inspire ainda mais ações positivas e reforce a certeza de que, juntos, estamos construindo não apenas um presente melhor, mas um legado duradouro para as próximas gerações.

**Cláudia Marta Pessanha de Souza**

Presidente



# SUMÁRIO

Clique no item desejado do sumário para ser direcionado à página correspondente.

|                                                                           |                    |
|---------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <a href="#">Apresentação.....</a>                                         | <a href="#">5</a>  |
| <a href="#">Palavra do Diretor Vice-Presidente.....</a>                   | <a href="#">6</a>  |
| <a href="#">Onde estamos.....</a>                                         | <a href="#">7</a>  |
| <a href="#">Unidades Gerenciadas.....</a>                                 | <a href="#">9</a>  |
| <a href="#">Dados de Contratos.....</a>                                   | <a href="#">11</a> |
| <a href="#">Práticas ESG.....</a>                                         | <a href="#">15</a> |
| <a href="#">Meio Ambiente e Segurança do Trabalho.....</a>                | <a href="#">17</a> |
| <a href="#">Medicina do Trabalho.....</a>                                 | <a href="#">21</a> |
| <a href="#">Assistencial e Educação Permanente.....</a>                   | <a href="#">25</a> |
| <a href="#">Indicadores Assistenciais.....</a>                            | <a href="#">26</a> |
| <a href="#">Educação Permanente e Desenvolvimento Humano.....</a>         | <a href="#">27</a> |
| <a href="#">Estágios.....</a>                                             | <a href="#">34</a> |
| <a href="#">Recursos Humanos.....</a>                                     | <a href="#">37</a> |
| <a href="#">Governança Corporativa.....</a>                               | <a href="#">41</a> |
| <a href="#">Compliance.....</a>                                           | <a href="#">44</a> |
| <a href="#">Proteção de Dados.....</a>                                    | <a href="#">47</a> |
| <a href="#">Contratos.....</a>                                            | <a href="#">49</a> |
| <a href="#">Ouvidoria.....</a>                                            | <a href="#">51</a> |
| <a href="#">Filantropia.....</a>                                          | <a href="#">54</a> |
| <a href="#">Balanço Social e Relatório de Auditoria Independente.....</a> | <a href="#">60</a> |
| <a href="#">Agradecimentos.....</a>                                       | <a href="#">69</a> |

# APRESENTAÇÃO

2024 | **BALANÇO**  
Socioambiental

A **AFNE**, comprometida com a sustentabilidade e o desenvolvimento social, apresenta o **Balanço Socioambiental 2024** como uma forma de transparência e prestação de contas das ações socioambientais.

O objetivo deste balanço socioambiental é demonstrar as principais ações realizadas, os impactos gerados e os desafios enfrentados na promoção do bem-estar social e ambiental.

Em um mundo cada vez mais voltado às práticas sustentáveis, a responsabilidade socioambiental das instituições do terceiro setor se torna essencial. Nosso balanço socioambiental busca evidenciar como nossas atividades estão alinhadas com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** e de que maneira contribuímos para a construção de uma sociedade mais justa e equilibrada.

Durante o período de 2024, diversos projetos sociais foram desenvolvidos para atender às necessidades da comunidade. Entre as principais iniciativas, destacam-se os programas de educação inclusiva, capacitação profissional e apoio às famílias em situação de vulnerabilidade. Através de parcerias estratégicas, conseguimos ampliar nosso impacto na evolução em gestão hospitalar e beneficiar um maior número de pessoas.

A instituição também se preocupa com a redução de impactos ambientais e tem implementado práticas sustentáveis em suas operações. Entre as iniciativas, destacam-se a otimização do uso de recursos naturais, programas de reciclagem e campanhas de conscientização ambiental. Estas ações reforçam nosso compromisso com um futuro melhor.

O balanço socioambiental reafirma nosso compromisso com a sustentabilidade e o impacto social positivo. Através de esforço conjunto, conseguimos avançar em nossa missão e contribuir para uma sociedade igualitária. Agradecemos a todos que participaram desse percurso e reforçamos nosso convite para que mais pessoas e organizações se juntem a nossa causa.

Para uma análise mais detalhada, incluímos documentos complementares e referências utilizadas na elaboração deste balanço socioambiental, garantindo a transparência e confiabilidade das informações apresentadas.



Fala do

## DIRETOR VICE-PRESIDENTE

É com grande satisfação que apresentamos o Balanço Social deste ano, um reflexo do nosso compromisso com a saúde e o bem-estar da população. Como organização social de saúde, temos a missão de garantir atendimento humanizado, acessível e de qualidade para todos, e este documento traduz nossos esforços e conquistas ao longo do período.

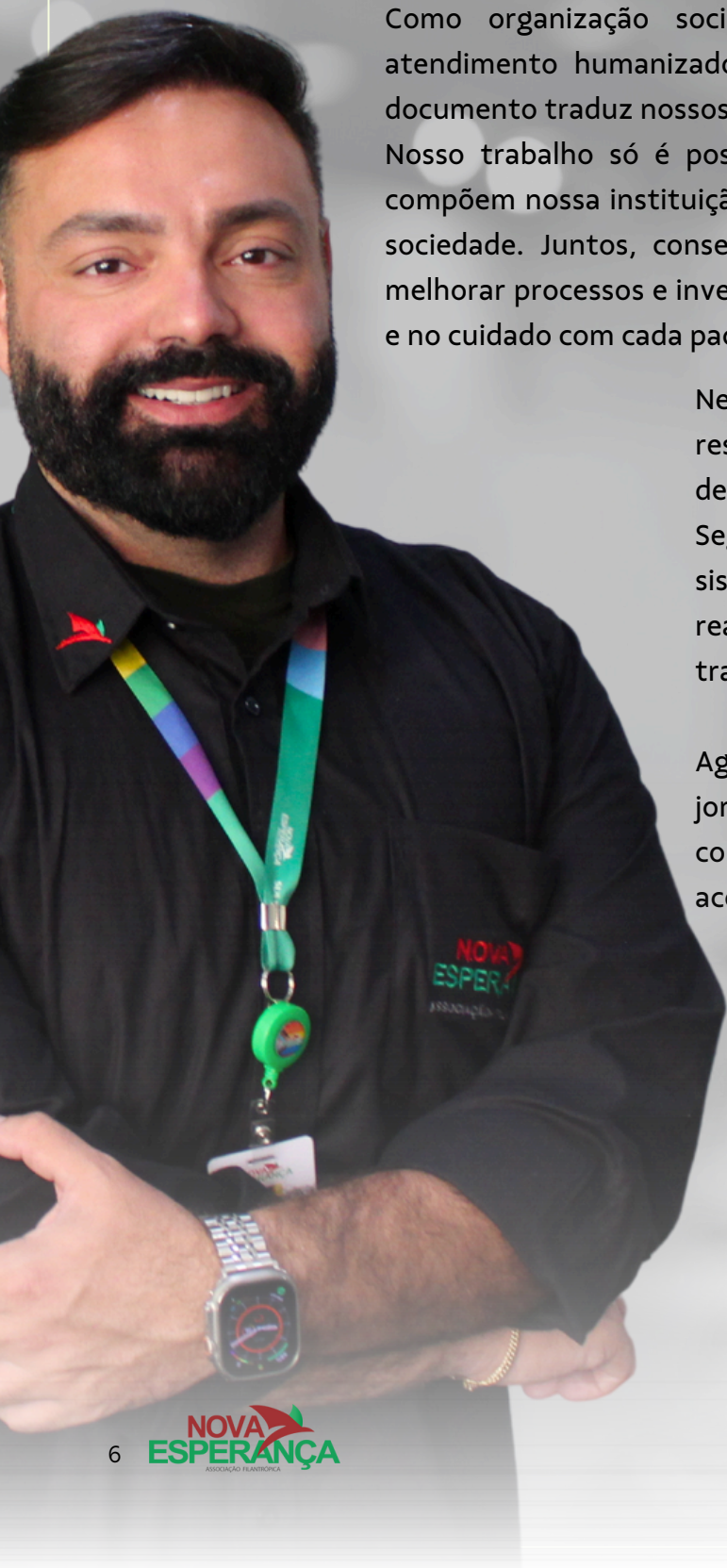
Nosso trabalho só é possível graças à dedicação dos profissionais que compõem nossa instituição, ao apoio de nossos parceiros e à confiança da sociedade. Juntos, conseguimos ampliar o acesso a serviços de saúde, melhorar processos e investir em inovação, sempre com foco na excelência e no cuidado com cada paciente.

Neste balanço, destacamos não apenas números e resultados, mas também histórias de impacto que demonstram a relevância da nossa atuação. Seguimos firmes no propósito de construir um sistema de saúde mais eficiente e inclusivo, reafirmando nosso compromisso com a transparência e a responsabilidade social.

Agradecemos a todos que contribuem para essa jornada e reforçamos nosso compromisso de continuar trabalhando por uma saúde mais digna e acessível para todos.

**Lucas Silva Sartori**

Vice-Presidente



## ONDE ESTAMOS:



### SEDE ADMINISTRATIVA SAO PAULO/SP

Alameda Santos, 2313  
Cerqueira César  
2º, 3º, 6º e 11º andares  
CEP: 01418-970  
(11) 4040-3867



### SEDE ADMINISTRATIVA RIO DE JANEIRO - RJ

Avenida Marechal Câmara, 160 – Centro  
Salas 1626 e 1627  
CEP: 20020-080  
(21) 3900-2407



### FILIAL ARAÇATUBA - SP

Avenida Brasília, 2121 – Centro  
Salas 1626 e 1627  
CEP: 20020-080



**MANTENEDORA**  
**CAMPOS DOS GOYTACAZES - RJ**

Avenida Dr. Felipe Ueber, 423  
Pq. Califórnia  
CEP: 28013-140  
(21) 3923-5395



*Acompanhe*

# NOSSAS REDES





SÃO PAULO/SP  
**56** unidades



RIO DE JANEIRO/RJ  
**42** unidades



NITERÓI/RJ  
**HMCT**  
HOSPITAL MUNICIPAL CARLOS TORTELLY



ARAÇATUBA/SP  
**PSM**  
AIDA VANZO DOLCE





VILA VELHA/ES  
**2** unidades



PAULISTANA/PI  
**Central de Diagnóstico**



FLORIANO/PI  
**2** unidades

# UNIDADES GERENCIADAS





DADOS DO CONTRATO DE  
**SÃO PAULO**  
SÃO PAULO

| CONSOLIDADO<br>PRODUÇÃO | 2024             | 2023             |
|-------------------------|------------------|------------------|
| CONSULTAS               | 705.751          | 1.015.832        |
| ATENDIMENTOS            | 625.584          | 563.400          |
| PROCEDIMENTOS           | 3.645.513        | 3.810.688        |
| <b>TOTAL</b>            | <b>4.796.848</b> | <b>5.389.920</b> |





DADOS DO CONTRATO DE

# NITERÓI

RIO DE JANEIRO

**TOTAL DE ATENDIMENTOS MÉDICOS**

44.079

**TOTAL DE ATENDIMENTOS  
ODONTOLÓGICOS**

4.559

**TOTAL DE ATENDIMENTOS  
AMBULATORIAIS**

5.109

**TOTAL DE EXAMES  
REALIZADOS**

366.108

**TOTAL DE INTERNAÇÕES  
REALIZADAS**

2.613



DADOS DO CONTRATO DE

# ARAÇATUBA

SÃO PAULO

**TOTAL DE ATENDIMENTOS DE  
CLÍNICA MÉDICA**

57.627

**TOTAL DE ATENDIMENTOS DE  
PEDIATRIA**

13.915

**TOTAL DE ATENDIMENTOS  
DE ORTOPEDIA**

2.238

**TOTAL DE ATENDIMENTOS DE  
ODONTOLOGIA**

4.575

**TOTAL DE EXAMES  
REALIZADOS**

80.989



DADOS DO CONTRATO DE

# NOVA IGUAÇU

RIO DE JANEIRO

PRODUÇÃO AMBULATORIAL

971.831





## PRÁTICAS ESG

O ESG (Environmental, Social and Governance) é um programa que se refere ao compromisso da empresa com as boas práticas ambientais, sociais e de governança. Em termos gerais, ESG pode ser utilizado como um conjunto de critérios (fora de uma análise de balanço tradicional) por parceiros ao avaliar o risco na instituição.

Fatores ambientais avaliam o impacto de uma empresa no meio ambiente e vice-versa. Fatores sociais examinam como uma empresa gerencia relacionamentos com stakeholders, ou seja, os direitos e o bem-estar das pessoas dentro e fora de uma organização. Fatores de governança avaliam como uma empresa se governa.

Em outras palavras:

(E) – como a empresa trata o meio ambiente?

(S) – como a empresa trata os funcionários, os consumidores e a comunidade?

(G) – como a empresa está sendo administrada?

A forma como uma empresa gerencia o ESG pode impactar diretamente no valor laboral por meio de riscos de reputação e litígio. Essencialmente, a estrutura ESG permite que os parceiros avaliem o quão bem uma empresa se sai nessas métricas em comparação com seus pares. Além disso, os princípios de investimento sustentável são usados para comparar dados sobre questões ESG, o que ajuda os interessados nos serviços a determinar se uma empresa vale a parceria.

## Questões ESG comuns e áreas de preocupação são:

| Ambiental                            | Social                                   | Governança                                                       |
|--------------------------------------|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Perda de biodiversidade.             | Diversidade e inclusão, raça, gênero .   | Transparência, liderança, responsabilidade, tomada de decisões.  |
| Energia renovável, construção verde. | Direitos humanos, escravidão moderna.    | Independência do Conselho, diversidade, supervisão estratégica . |
| Investimento sustentável .           | Antidiscriminação, intimidação, assédio. | Conciliação entre os setores. Antissuborno e corrupção .         |
| Uso de água .                        | Práticas de saúde e segurança em geral.  | Mitigação e gerenciamento de riscos.                             |
| Descartes de resíduo hospitalar.     | Privacidade e segurança de dados         |                                                                  |

## Olhando para o futuro...

A estrutura AFNE proporciona uma base sólida para a adoção do ESG, permitindo que a instituição integre práticas sustentáveis com eficiência operacional. No entanto, sua implementação exige esforço contínuo, investimento e engajamento de todas as partes envolvidas.

À medida que os critérios ESG se tornam essenciais para a competitividade e reputação corporativa, organizações que se adaptarem em menor espaço de tempo terão vantagens estratégicas no mercado.

# MEIO AMBIENTE E SEGURANÇA DO TRABALHO

## MEIO AMBIENTE

### Cenário na AFNE

- Atualização de documentos: reorganizamos os documentos necessários, seguindo um novo padrão para garantir que todos os equipamentos da AFNE utilizem os mesmos documentos, com numeração definida e controle de qualidade. Isso garante melhor controle e padronização, assegurando que todas as unidades possuam os mesmos documentos, independente do seguimento.
- Implementação do Comitê de PGRSS e Sustentabilidade: estamos dando continuidade à criação do comitê nas unidades para incentivar a educação sobre a maneira correta de descartar os resíduos de saúde nas unidades, promovendo boas práticas.
- Atendimento às exigências legais: emitimos o CADRI para resíduos infectante para UBS República e CR Dor e renovamos o CADRI para resíduos químico para todas as unidades geradoras (27 totais).
- Gestão de Resíduos: implementamos o descarte de resíduos recicláveis nas unidades e colocamos informações educativas sobre como adotar essa prática, além de padronizar as etiquetas para identificação nas lixeiras. Apoio na norma RDC ANVISA no 222/2018: estamos ajudando a equipe de infraestrutura e manutenção, a ajustar os abrigos externos de resíduos, conforme a norma.



## SEGURANÇA DO TRABALHO

### Auditoria de Biosegurança

**Período de monitoramento (2 meses) : Novembro de 2024 à Dezembro 2024**

- Total de auditorias realizadas: 01
- Total de itens sinalizados: 312
- Total de itens sinalizados como “conforme”: 285 (91%)
- Total de itens sinalizados como “não conforme”: 10 (3%)
- Média de itens sinalizados com “não aplicável” (N/A): 17 (6%)
- **Plano de Ação:** Durante a auditoria, foi verificado que os itens sinalizados como “não conforme”, não se tratavam na verdade de ausência da ação mas sim, do desconhecimento da mesma. Exemplificando, 9,41% dos itens apontados no “top 3” dos 39 itens auditados, se tratavam de tópicos como lavagem das mãos, seguido de 8,24% sobre o controle de pragas e 7,06% sobre dimensionamento de recursos humanos, tecnológicos e de infraestrutura. Os colaboradores foram reorientados no término da auditoria e tiveram ciência funcionamento dos fluxos e processos até anteriormente desconhecidos.

## Mapeamento de Riscos

**Período de monitoramento (02 meses): Novembro de 2024 à Dezembro 2024**

- Total de setores mapeados: 68
- **Plano de Ação:** O mapeamento anterior associava o risco diretamente as funções através da classificação dos GHEs – Grupo Homogêneo de Exposição. Sendo verificada a necessidade de melhoria de modo a tornar a avaliação mais focada no indivíduo, foram realizados novos levantamentos e atualizados os mapas de risco de modo que, o risco se vincula ao ambiente, ou seja, todo e qualquer colaborador que adentrar as áreas da unidade, terá prévia ciência dos riscos no qual potencialmente estará exposto naquele ambiente. Tendo como meta o mapeamento de 179 setores para os próximos 5 meses (totalizando 247 setores como objetivo), o mapeamento realizado até o momento representa aproximadamente 27,53% da meta desejada.

## Plano de atendimento a emergências

**Período de monitoramento (2 meses) : Novembro de 2024 à Dezembro 2024**

- Total de brigadistas formados: 180.
- Tempo médio de evacuação (último simulado realizado): 00:01:56
- **Plano de Ação:** Os simulados realizados em períodos anteriores revelaram uma média de evacuação de 3 minutos e 48 segundos, no qual não foi possível contabilizar o número de participantes entre colaboradores, pacientes e demais que estavam nos locais. A meta a ser alcançada é de 3 minutos para abandono das áreas, à depender logicamente do espaço e quantidade de pessoas de cada unidade. De acordo com o último simulado realizado, houve um ganho de tempo de aproximadamente 1 minuto e 52 segundos, sendo uma melhoria considerável de 49,12% com relação a média passada.

## DADOS DE ACIDENTES DE TRABALHO

| Categoria                | 2023 | 2024 | Total |
|--------------------------|------|------|-------|
| Acidentes de Trabalho    | 302  | 281  | 583   |
| Com Afastamento          | 142  | 142  | 284   |
| Sem Afastamento          | 160  | 139  | 299   |
| Total Geral de Registros | 604  | 562  | 1.166 |

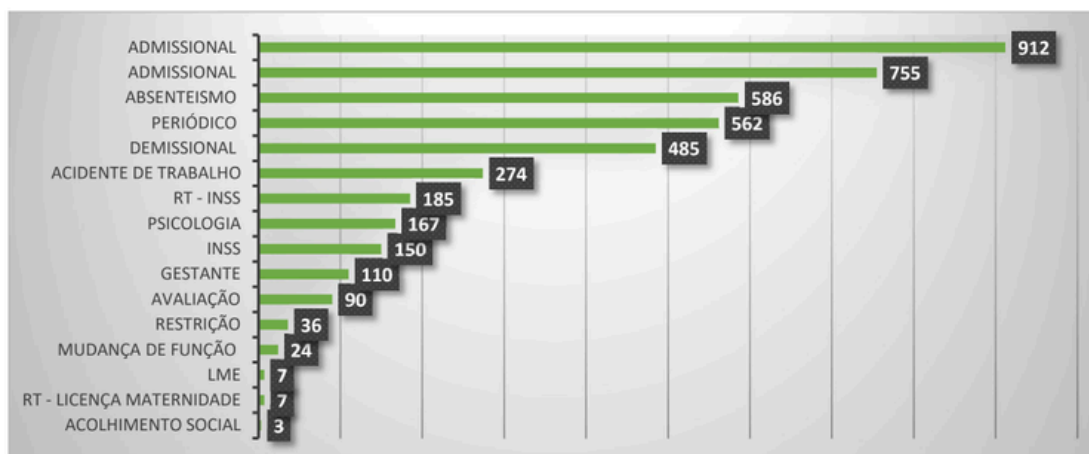
Mesmo com o aumento dos contratos e demandas nas unidades, houve uma redução nos acidentes de trabalho. Isso reflete a melhora implantada no nosso setor de segurança do trabalho.



# MEDICINA DO TRABALHO

## ATENDIMENTOS REALIZADOS EM AMBULATORIO - 2024

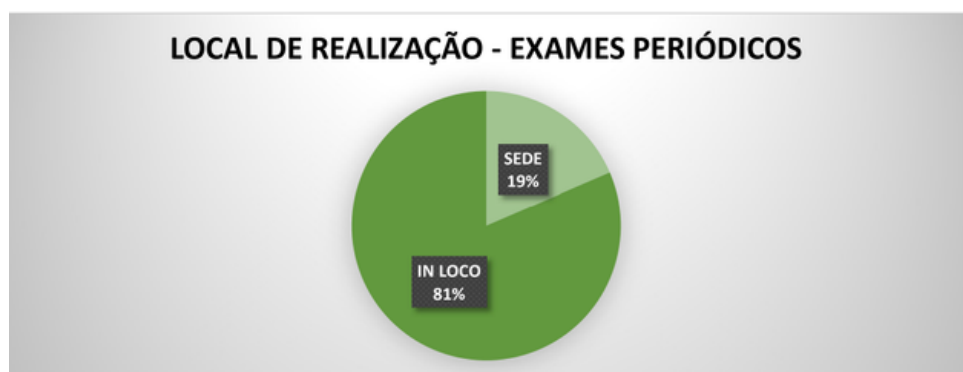
| TIPO DE ATENDIMENTO  | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL ANUAL |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| ABSENTEISMO          | 43  | 46  | 34  | 45  | 80  | 61  | 33  | 59  | 60  | 63  | 30  | 32  | 586         |
| ACIDENTE DE TRABALHO | 26  | 16  | 26  | 25  | 16  | 23  | 16  | 25  | 25  | 35  | 25  | 16  | 274         |
| ACOLHIMENTO SOCIAL   | 1   |     |     |     |     |     | 1   | 1   |     |     |     |     | 3           |
| ADMISSÃO             | 62  | 49  | 61  | 71  | 61  | 72  | 55  | 71  | 58  | 79  | 87  | 29  | 755         |
| AVALIAÇÃO            | 12  | 7   | 11  | 18  | 8   | 10  | 4   | 10  | 1   | 4   | 3   | 2   | 90          |
| DEMISSÃO             | 40  | 34  | 25  | 25  | 17  | 40  | 28  | 32  | 33  | 24  | 26  | 161 | 485         |
| GESTANTE             | 6   | 16  | 33  | 3   | 4   | 10  | 6   | 4   | 5   | 5   | 8   | 10  | 110         |
| INSS                 | 11  | 9   | 15  | 18  | 12  | 7   | 16  | 12  | 10  | 11  | 11  | 18  | 150         |
| LME                  |     |     |     | 1   | 1   |     |     | 2   |     | 2   |     | 1   | 7           |
| MUDANÇA DE FUNÇÃO    | 3   | 3   | 1   | 1   | 4   | 4   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 24          |
| PERIÓDICO            | 3   | 18  | 15  | 38  | 35  | 12  | 69  | 40  | 59  | 91  | 101 | 81  | 562         |
| PSICOLOGIA           | 12  | 13  | 15  | 21  | 15  | 23  | 11  | 19  | 14  | 14  | 6   | 4   | 167         |
| RESTRIÇÃO            | 1   | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 6   | 2   | 4   | 4   | 3   | 1   | 36          |
| RT - INSS            | 21  | 15  | 13  | 20  | 12  | 15  | 15  | 16  | 13  | 18  | 14  | 13  | 185         |
| RT - L. MATERNIDADE  | 1   | 2   |     | 1   |     |     |     |     | 1   | 1   | 1   |     | 7           |
| TOTAL GERAL          | 242 | 231 | 251 | 291 | 268 | 280 | 262 | 294 | 285 | 352 | 316 | 369 | 3441        |



## EXAMES OCUPACIONAIS REALIZADOS EM 2024

| TIPO DE EXAME                | QTD. ANUAL |
|------------------------------|------------|
| ADMISSIONAL                  | 656        |
| DEMISSIONAL                  | 676        |
| MUDANÇA DE RISCO OCUPACIONAL | 21         |
| PERIÓDICO                    | 3035       |
| RETORNO AO TRABALHO          | 190        |

| RÓTULOS DE LINHA             | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL GERAL |
|------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| ADMISSIONAL                  | 46  | 48  | 57  | 65  | 59  | 69  | 54  | 69  | 58  | 62  | 40  | 29  | 656         |
| DEMISSIONAL                  | 34  | 32  | 31  | 28  | 18  | 36  | 27  | 44  | 47  | 18  | 192 | 169 | 676         |
| MUDANÇA DE RISCO OCUPACIONAL | 2   | 3   | 1   |     | 4   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 21          |
| PERIÓDICO                    | 138 | 226 | 251 | 378 | 220 | 331 | 386 | 341 | 318 | 225 | 125 | 96  | 3035        |
| RETORNO AO TRABALHO          | 26  | 17  | 17  | 19  | 15  | 15  | 15  | 15  | 10  | 17  | 11  | 13  | 190         |
| TOTAL GERAL                  | 246 | 326 | 357 | 490 | 316 | 453 | 484 | 470 | 435 | 323 | 369 | 309 | 4578        |



## AFASTAMENTOS GESTAÇÃO, LICENÇA MATERNIDADE, LICENÇA LACTAÇÃO E LICENÇA ESPECIAL

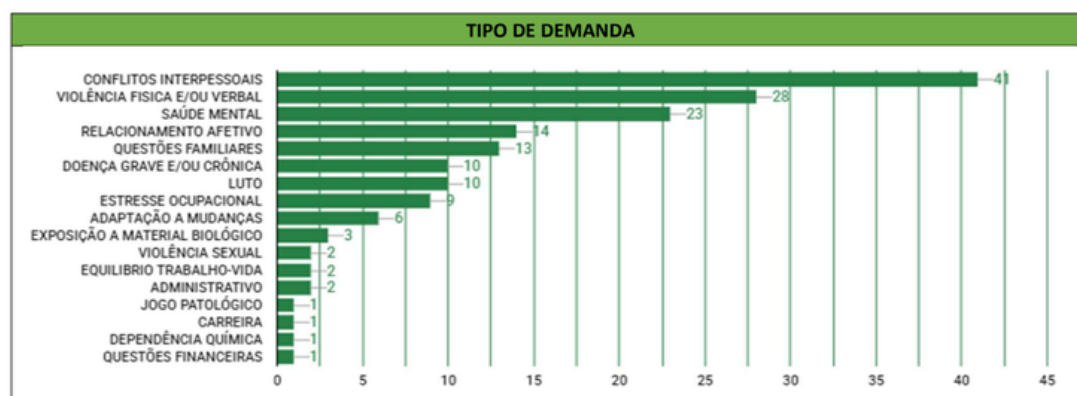
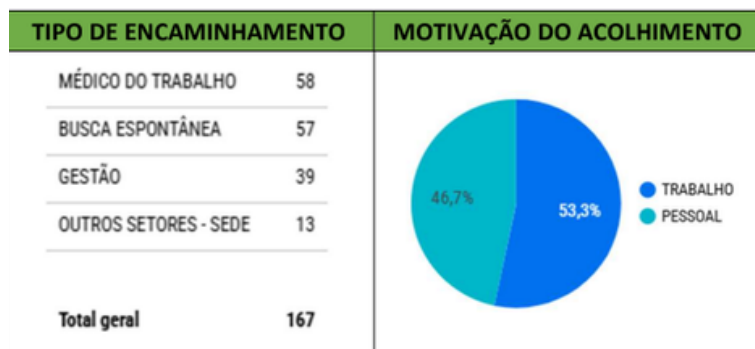
| TIPO DE AFASTAMENTO  | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL ANUAL |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| AFASTAMENTO GESTAÇÃO | 7   | 6   | 9   | 3   | 4   | 8   | 5   | 6   | 5   | 5   | 8   | 9   | 75          |
| LICENÇA MATERNIDADE  | 9   | 5   | 8   | 8   | 9   | 2   | 3   | 7   | 6   | 5   | 3   | 4   | 69          |
| LICENÇA LACTANTE     | 1   | 6   | 3   | 6   | 8   | 5   | 9   | 9   | 8   | 3   | 3   | 6   | 67          |
| LICENÇA ESPECIAL     |     | 1   | 1   | 2   | 1   |     | 2   | 1   | 1   |     | 1   |     | 10          |

## ENCAMINHAMENTOS PREVIDENCIARIOS REALIZADOS EM 2024

| TIPO DE AFASTAMENTO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL ANUAL |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| APOSENTADO          |     |     | 1   | 1   | 1   |     |     |     |     |     | 1   |     | 4           |
| AUXÍLIO-ACIDENTÁRIO |     | 1   |     | 2   | 1   | 1   | 2   |     | 2   |     |     | 1   | 10          |
| AUXÍLIO-DOENÇA      | 12  | 10  | 19  | 21  | 11  | 15  | 12  | 19  | 16  | 17  | 15  | 23  | 190         |
| TOTAL MENSAL        | 12  | 11  | 20  | 24  | 13  | 16  | 14  | 19  | 18  | 17  | 16  | 24  | 204         |

## ATENDIMENTOS PROGRAMA DE APOIO EMOCIONAL

| TIPO DE ATENDIMENTO | JAN | FEV | MAR | ABR | MAI | JUN | JUL | AGO | SET | OUT | NOV | DEZ | TOTAL ANUAL |
|---------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------------|
| PSICOLOGIA          | 12  | 13  | 15  | 21  | 15  | 23  | 11  | 19  | 14  | 14  | 6   | 4   | 167         |





## CAMPANHAS DE SAÚDE OCUPACIONAL E QUALIDADE DE VIDA

| MÊS       | TEMA                                                      | TIPO DE ATIVIDADE        | LOCAL                        |
|-----------|-----------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------|
| JANEIRO   | INCENTIVO AO AUTO CUIDADO                                 | PALESTRA                 | SEDE                         |
| FEVEREIRO | FEVEREIRO ROXO                                            | PALESTRA + VÍDEO         | SEDE                         |
| MARÇO     | MARÇO AZUL MARINHO – CÂNCER COLORRETAL                    | VÍDEO                    | SEDE                         |
|           | ORIENTAÇÕES PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA E NR 32         | ORIENTAÇÃO IN LOCO - ONA | UBS SÉ<br>UBS REPÚBLICA      |
| ABRIL     | ABRIL VERMELHO - PREVENÇÃO A HIPERTENSÃO ARTERIAL         | PALESTRA                 | SEDE                         |
| MAIO      | ORIENTAÇÕES PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA E NR 32         | ORIENTAÇÃO IN LOCO - ONA | UBS REPÚBLICA<br>UBS BORACEA |
|           | DIA MUNDIAL SEM TABACO                                    | VÍDEO                    | SEDE                         |
| JUNHO     | ORIENTAÇÕES PROGRAMA DE QUALIDADE DE VIDA E NR 32         | ORIENTAÇÃO IN LOCO - ONA | UBS BORACEA                  |
|           | MEIO AMBIENTE                                             | PALESTRA                 | SEDE                         |
| JULHO     | JULHO AMARELO - CONSCIENTIZAÇÃO SOBRE AS HEPATITES VIRAIS | VÍDEO                    | SEDE                         |
| AGOSTO    | AGOSTO LILÁS - CAMPANHA CONTRA A VIOLÊNCIA À MULHER       | PALESTRA                 | SEDE                         |
| SETEMBRO  | MASSOTERAPIA COLABORADORES                                | MASSOTERAPIA             | SEDE                         |
|           | SETEMBRO AMARELO – VAROLIZAÇÃO A VIDA                     | PALESTRA                 | SEDE                         |
| OUTUBRO   | OUTUBRO ROSA – CÂNCER DE MAMA                             | PALESTRA                 | SEDE                         |
| NOVEMBRO  | NOVEMBRO AZUL – CÂNCER DE PRÓSTATA                        | PALESTRA                 | SEDE                         |
| DEZEMBRO  | DEZEMBRO VERMELHO – IST E AIDS                            | PALESTRA                 | SEDE                         |



## ASSISTENCIAL E EDUCAÇÃO PERMANENTE

Neste departamento estão contempladas as diferentes áreas assistenciais, incluindo Atenção Básica e Especializada, Saúde Mental e Urgência e Emergência. Além disso, destaca-se a atuação integrada dos setores de Desenvolvimento Humano e Institucional, Coordenação Assistencial de Informação em Saúde (CAIS), Coordenação Assistencial Administrativa e Escritório de Qualidade.

O planejamento e a organização das ações em saúde realizadas em nossas unidades exigem uma compreensão e operacionalização em nível territorial, considerando as especificidades locais — sejam elas epidemiológicas, políticas, sociais ou econômicas. Nesse contexto, a AFNE orienta suas atividades pelo princípio da humanização da assistência em todas as áreas e etapas do cuidado ao usuário do SUS.

Um ponto de destaque é o compromisso da AFNE com a Qualidade e Segurança do Paciente. Como resultado desse esforço, conquistamos o Selo de Acreditação ONA em oito Unidades Básicas de Saúde, e seguimos expandindo essa certificação para outras unidades, visando aprimorar continuamente a assistência prestada à população.

Além disso, com a atualização do Portal da Qualidade, garantimos um acesso mais ágil e intuitivo aos documentos institucionais, permitindo a consulta facilitada de indicadores de saúde, protocolos e demais informações assistenciais. Essa modernização contribui tanto para o desenvolvimento profissional dos trabalhadores quanto para a melhoria do atendimento à população.

# OS INDICADORES ASSISTENCIAIS

foram classificados por linhas de serviços, descritas a seguir:

**DESENVOLVIMENTO HUMANO**

**ENFERMAGEM**

**FARMÁCIA**

**ODONTOLOGIA**

**SAÚDE MENTAL**

**PROGRAMAS, AMAE E SADT**

**UBS'S E AMA'S**

**URGÊNCIA / EMERGÊNCIA**

# EDUCAÇÃO PERMANENTE DESENVOLVIMENTO HUMANO

O Desenvolvimento Humano Institucional tem como uma de suas missões promover a Educação Permanente, um processo de aprendizagem contínua no ambiente de trabalho, no qual o ensinar e o aprender estão integrados ao cotidiano das organizações e das práticas profissionais. Os processos de capacitação dos trabalhadores da saúde são orientados pelas necessidades da população, pela gestão setorial e pelo controle social em saúde, tendo como objetivos a transformação das práticas profissionais e a reestruturação da organização do trabalho. Para isso, a capacitação é baseada na problematização do processo de trabalho, conforme preconizado pelo Ministério da Saúde (BRASIL, 2004 – Portaria GM/198).

Em parceria com a Secretaria Municipal da Saúde, a AFNE segue as diretrizes do Plano Municipal de Educação Permanente em Saúde (PLAMEP) e mantém um plano institucional voltado ao desenvolvimento contínuo de seus trabalhadores.

Destacamos a plataforma Educa Esperança, um sistema que disponibiliza uma midiateca e cursos certificados para os profissionais da AFNE. Com base no Levantamento de Necessidades de Treinamento (LNT), identificamos temas relevantes para capacitação das equipes de saúde e administrativa, garantindo formações alinhadas às demandas institucionais.

Além dessa ferramenta, utilizamos outras estratégias para aprimorar o desenvolvimento profissional, como:

- **Pesquisa de clima organizacional;**
- **Divulgação e inscrição nos cursos oferecidos pela AFNE e pela SMS-PMSP;**
- **Avaliação de Boas-Vindas à AFNE para novos colaboradores;**
- **Controle de listas de presença e avaliação da reação dos participantes aos treinamentos realizados.**

Adicionalmente, os tablets são utilizados pelas equipes em campo para monitorar e avaliar a prestação de serviços da AFNE. Todas essas informações são consolidadas no Relatório Anual de Atividades de Educação Permanente, garantindo uma visão abrangente das ações implementadas.

Em **2024**,  
foram realizadas **59** ações educativas,  
totalizando **529** horas e **15 minutos** de formação,  
com a participação de **4.704** profissionais.



**PROJETO FUTEBOL  
REDENÇÃO NA RUA**



**EDUCAÇÃO PERMANENTE E  
INTERLOCUÇÃO POP  
NEGRA CRS CENTRO.**



## COMISSÃO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE PARA O CONTROLE SOCIAL DA STS SÉ

## REUNIAO DE AÇÕES DE EPS PARA OS CONSELHOS GESTORES.



## 4º PRÊMIO GENTE QUE FAZ A DIFERENÇA 2024

Este foi o IV Seminário Profissionais do SUS da Secretaria Municipal da Saúde, que ocorreu no dia 04 de abril de 2024, no Auditório da UNINOVE-Vergueiro. Recebemos o “Prêmio Gente que faz a diferença”, representando a CRS Centro na categoria Trabalhador, com o trabalho “Experiência de cuidado com a saúde mental do trabalhador durante o processo de Acreditação em unidades básicas de saúde na região central de SP”.



## FÓRUM REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA CRS - CENTRO.



## I FORUM DE MATRICIAMENTO EM SAÚDE DO TRABALHADOR DA REGIAO CENTRO/SP



**CUIDANDO DE QUEM CUIDA E  
EDUCAÇÃO PERMANENTE  
SOBRE ACREDITAÇÃO ONA  
UBS NOSSA SENHORA DO  
BRASIL - UBS SÉ**



**ATIVIDADE DE EDUCAÇÃO  
PERMANENTE SOBRE ASSÉDIO  
(NITEROI - RJ)**



# INTEGRAÇÃO DE COLABORADORES



INTEGRAÇÃO DE JOVENS  
APRENDIZES (SEDE ADM RJ)

INTEGRAÇÃO DE NOVOS  
TRABALHADORES  
NOVA IGUAÇU - RJ



INTEGRAÇÃO DE NOVOS  
TRABALHADORES  
ARAÇATUBA - SP





## INTEGRAÇÃO DE NOVOS TRABALHADORES NITEROI - RJ

## ATIVIDADE DE CUIDANDO DO CUIDADOR ARAÇATUBA - SP



## ATIVIDADE DE EDUCAÇÃO PERMANENTE SOBRE ATENDIMENTO HUMANIZADO ARAÇATUBA - SP

## ESTÁGIOS

### EM NOSSAS UNIDADES

Em parceria com o COAPES da EMS Regional Centro a Equipe de Desenvolvimento acompanha as atividades de integração ensino-serviço por meio dos campos de estágios e cenários de práticas (residências). Campos estes que tem como principal objetivo contribuir para a formação dos estudantes no SUS e para o SUS com a atuação na saúde pública em suas diversas esferas como, por exemplo, assistencial, gestão e educação em saúde. Sobre os indicadores:

**40** pedidos aprovados

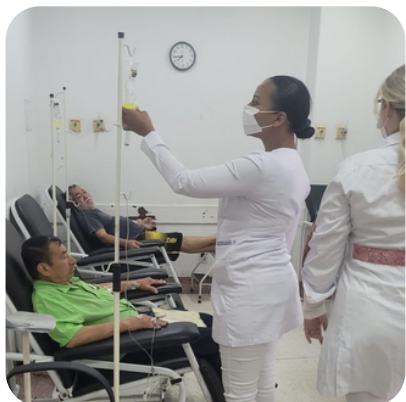
**1188** instituições de ensino em campos de estágio

**5763** vagas pactuadas na Região Centro de SP- AFNE

Fisioterapia, Medicina, Enfermagem, Fonoaudiologia, Serviço Social, Psicologia, Nutrição entre outras categorias.



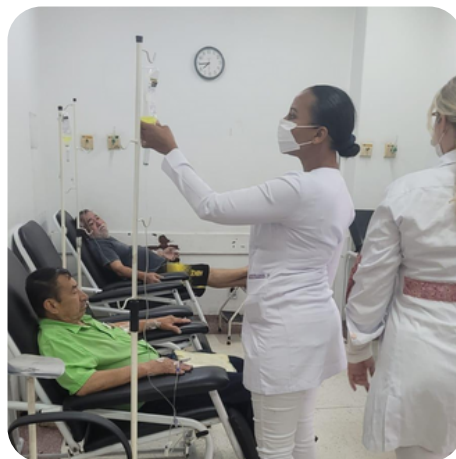
**ESTAGIÁRIOS DE MEDICINA  
EM VISITA TÉCNICA  
UBS SANTA CECILIA**



**ESTAGIÁRIOS DE TÉCNICO DE ENFERMAGEM SOB SUPERVISÃO REALIZANDO EDUCAÇÃO EM SAÚDE NA RECEPÇÃO E ACOMPANHANDO PROCEDIMENTO NO AMA SÉ.**



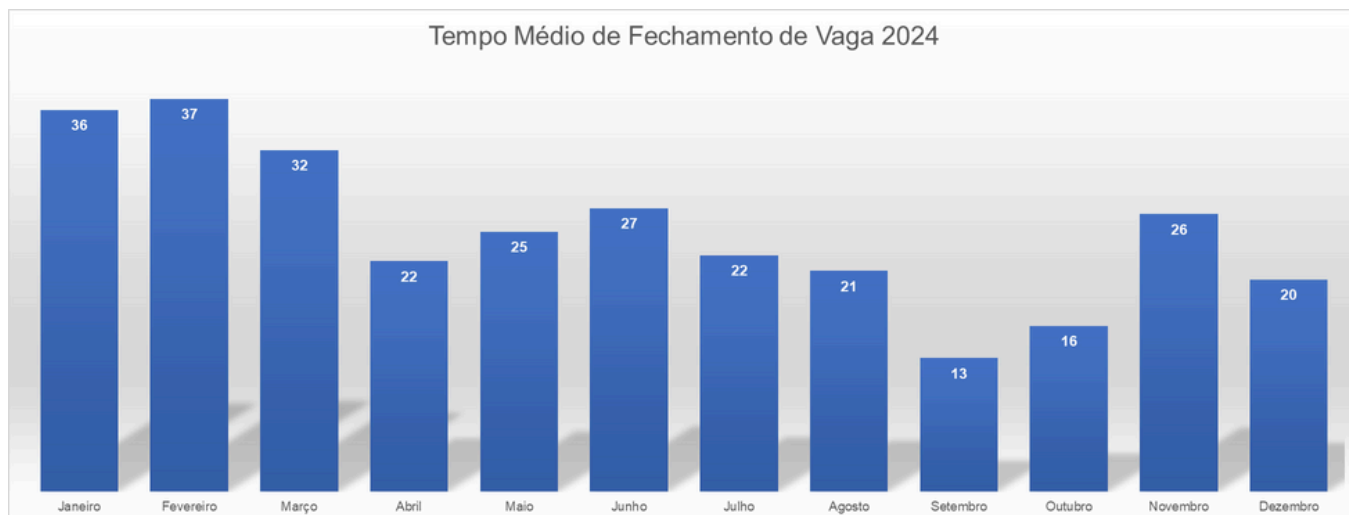






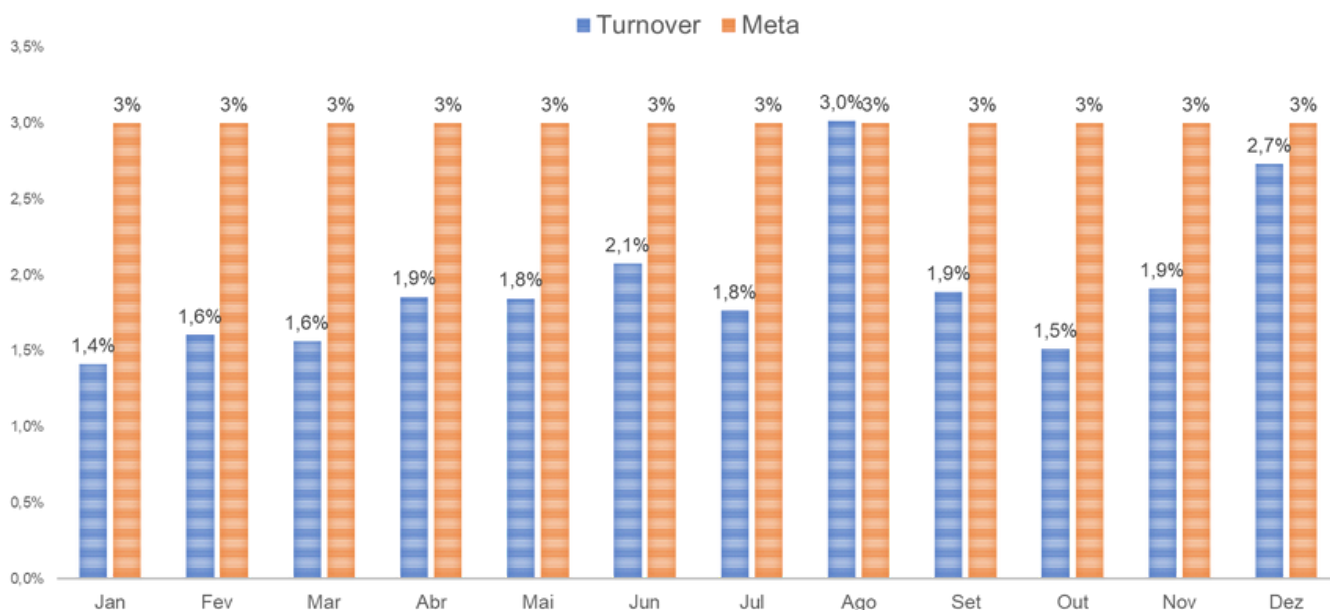
## PRINCIPAIS MUDANÇAS

| COMO ERA                                                                  | COMO ESTÁ                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Divulgação de edital por função, gerando alto quantitativo de documentos. | Divulgação de edital com várias funções, por linha de cuidado e quadro de período de inscrição por função. |
| Cards de divulgação por função.                                           | Cards de divulgação por função.                                                                            |
| Inscrição e envio de currículo.                                           | Inscrição e envio de currículo.                                                                            |
| Prova física.                                                             | Prova digital, com tempo de realização.                                                                    |
| Nota de corte 6,0.                                                        | Nota de corte 7,0.                                                                                         |
| Risco de currículos não serem vistos, devido inscrição por e-mail.        | Implantação de metodologia de triagem via sistema em ordem de nota da prova, amplamente divulgada.         |
| Entrevistas apenas presenciais.                                           | Entrevistas mistas.                                                                                        |
| Divulgação de lista de aprovados.                                         | Divulgação de lista de aprovados, gerando um cadastro reserva já fechado e pronto para contratação.        |
| Nova entrevista e só então a convocação.                                  | Convocação por nota de classificação.                                                                      |



**Redução de 15 a 17 dias em média desde a implantação de nova metodologia em abril de 2024.**

**Maiores dificuldades são com a função de Terapeuta Ocupacional**



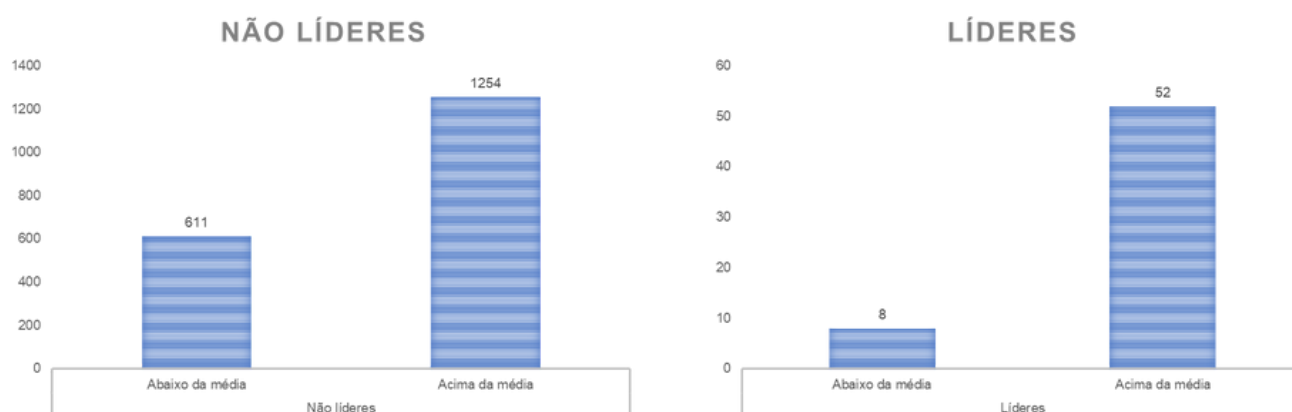
**O tempo de fechamento de vaga diminuiu mesmo diante da manutenção do turnover;**

**Nos mantemos na meta, que geralmente é utilizada no mercado, de 3%;**

## PRINCIPAIS MUDANÇAS

### Avaliação de desempenho

- Atualmente o processo se tornou informatizado;
- O mapeamento das competências foi realizado com base na Missão, Visão e Valores institucionais;
- O foco nas Competências Organizacionais se dá devido a necessidade de reforço da Identidade Institucional para então evoluirmos para análise das competências técnicas e comportamentais de cada função;
- As Competências Organizacionais foram mapeadas e divididas entre “Fixas” para todos os colaboradores, “Estratégicas” exigidas para cargos de gestão e de Desenvolvimento” para crescimento profissional.
- O sistema gera uma média automaticamente, com base na análise de cada gestor. A nota de corte será norteadora para participação em processos internos;
- A avaliação também será considerada para aprovação de solicitações de desligamento.

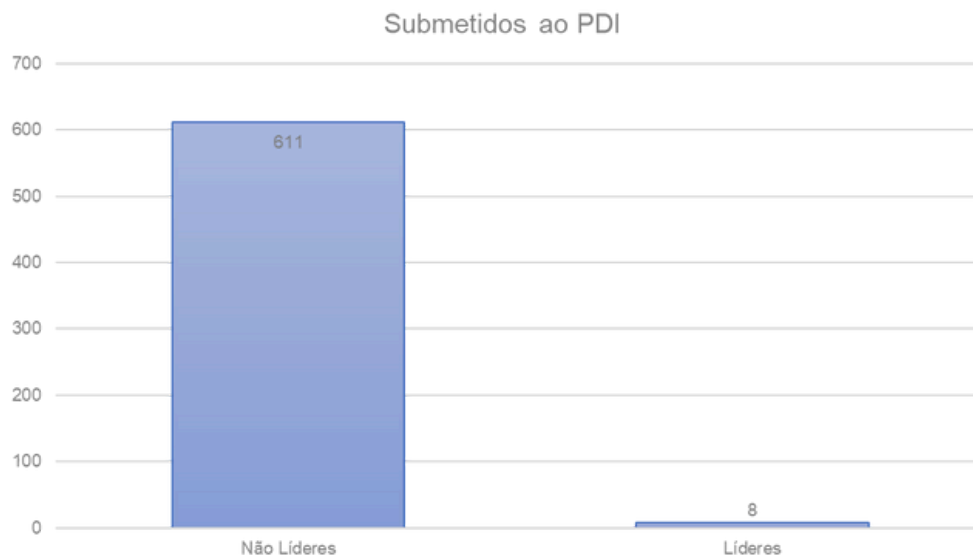


- **Total de avaliações de desempenho realizadas no ciclo atual: 1925**
- **Total de avaliações registradas no último ciclo: 655**

## PRINCIPAIS MUDANÇAS

### Avaliação de desempenho

- Aplicação relacionada à nota da Avaliação de Desempenho;
- Estão submetidos ao PDI (Plano de Desenvolvimento Individual), no caso de colaboradores operacionais, as pessoas que tiraram média menor que 24 pontos, de um total possível de 40 pontos;
- Estão submetidos ao PDI, no caso de gestores, as pessoas que tiraram média menor que 36 pontos de um total possível de 60 pontos;



- As Competências Organizacionais a serem desenvolvidas são aquelas com nota inferior a 03 pontos, ou seja, consideradas como “não atende” ou “atende parcial”.
- A mudança facilita o envolvimento do gestor no acompanhamento dos PDI's, valoriza as pessoas bem avaliadas, trazendo a elas a possibilidade de ministrarem treinamentos internos para os colegas.
- São exemplos de estratégia de desenvolvimento: Treinamentos internos, acompanhamento a colaboradores melhores avaliados, treinamento de fluxos e procedimentos, feedbacks mensais e contínuos com registros em atas de reunião.



# GOVERNANÇA CORPORATIVA

Em 27 de novembro de 1995 foi fundado O Instituto Brasileiro de Conselheiros de Administração (IBCA), que a partir de 1999 passou a ser intitulado Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), associação nacional e sem fins lucrativos, estritamente aplicada a promover a governança corporativa no Brasil, guia fomentador das práticas e do debate sobre o tema no país, tendo alcançado reconhecimento no âmbito nacional e internacional.

A AFNE vem buscando através do IBGC a implementação do sistema de governança corporativa gradativamente em seu meio laboral. Podemos observar a AFNE em constante evolução em todos os setores e a governança corporativa institui a transparência, justiça e responsabilidade entre eles.

## Valores

**Iniciativa:** compromisso com a qualificação de colaboradores e com a ampliação e a propagação das mais eficazes condutas e rotinas nos setores das sedes e das unidades.

**Diversidade:** incentivo e valor nas ideias e opiniões em pluralidade.

**Autonomia:** soberania nos princípios, cuidado com a imagem e equidade com quaisquer grupos de interesse.

**Conformidade:** importante para evitar sanções como: multas, ações legais, perda de contratos e a revogação de licenças ou autorizações.

## Princípios básicos

**Integridade:** promove o comportamento íntegro, justo e ético. As empresas que possuem uma cultura de integridade são mais respeitadas pelos parceiros comerciais em geral. Um Programa de Integridade pode ser um conjunto de mecanismos e procedimentos internos que contribuem para a identificação das exigências éticas, aplicação de códigos de conduta, análise e mitigação dos riscos e adoção de medidas preventivas.

**Transparência:** disponibiliza informações e fatos positivos e/ou negativos aos stakeholders, como: desempenho financeiro e conformidades com as leis.

**Equidade:** proporciona tratamento igualitário a todas as pessoas que integram a sociedade e a gestão.

**Sustentabilidade:** considera a sustentabilidade ambiental e financeira de cada projeto, implementando uma gestão eficiente de controle dos gastos e planejamentos, utilizar a agenda ESG (Environmental, Social and Governance), desenvolve uma estrutura organizacional bem delineada.

**Responsabilização:** reduzir externalidades negativas dos negócios e aumentar o impacto positivo, contribuindo para um desenvolvimento consciente.

**Prestação de contas:** cumpre a missão organizacional, através da prestação de contas, tomadas de decisões e responsabilidades pelos atos.

## Terceiro Setor

Organizações sem fins lucrativos que buscam contribuir para uma sociedade melhor e mais justa.

O aprimoramento da governança é um esforço contínuo que, no Brasil, não findou com a lei das OSCIP (Organização da Sociedade Civil de Interesse Público), é preciso expandir as boas práticas de governança para todas as organizações da sociedade civil, estabelecendo assim as bases do que poderá ser o sistema de autorregulação do terceiro setor. Seus principais agentes, sejam eles financiadores ou executores de projetos, podem e devem adotar práticas que sirvam de exemplo para os demais, reforçando a legitimidade do setor.

Algumas das boas praticas de governança no terceiro setor são o aumento do valor da entidade, tornar os processos bem definidos e documentados, facilitar a administração de conflitos, corrigir desvios, prevenir fraudes e facilitar o acesso aos recursos ou capital.

Nesse contexto a AFNE evoluiu, o reflexo desse trabalho de extrema seriedade e comprometimento, são a parceria em novos contratos e as condecorações que vem recebendo durante o lapso temporal deste comparativo 2024/2023.

Governança Corporativa, nada mais é do que a forma com que a empresa é dirigida e controlada gerando confiança interna e externa, tem especial importância para o terceiro setor, que depende de doações e subsídios governamentais e/ou privados.

## COMPLIANCE

### (POLÍTICA DE CONFORMIDADES)

Desde 2021, a AFNE implantou o programa de compliance e vem crescendo e evoluindo o setor gradativamente e consideravelmente.

**OBJETIVO:** Auxiliar e aplicar a todos os colaboradores e terceiros contratados (pessoas físicas/jurídicas) pela AFNE, normas vigentes e condutas legais e internas de atuação e compliance.

**MISSÃO:** Garantir uma administração que adote um alto padrão de conduta.

**VISÃO:** fortalecer a imagem da AFNE junto a entidades públicas e privadas, como instituição responsável na gestão de recursos, ampliando a transparência.

## DOS VALORES

**TRANSPARÊNCIA:** Dar visibilidade de todas as ações, prestando sempre informações que possibilitem a formação de juízos, no tocante a gestão da AFNE com seus parceiros.

**ÉTICA:** Agir com integridade, honestidade e probidade para a preservação dos interesses institucionais e dos princípios que regem a Administração da AFNE com seus parceiros.

**EFETIVIDADE:** Atingir os resultados propostos e prever/solucionar os problemas existentes, com eficácia, mediante ações, projetos e planos desenvolvidos para essa finalidade.

**INOVAÇÃO:** Fomentar a introdução de novos métodos, da criatividade e de novas tecnologias para a solução dos problemas.

**QUALIDADE:** Agir em conformidade com as expectativas dos clientes internos e externos, mantendo-se alinhado a busca da melhor prestação dos nossos serviços.

**INDEPENDÊNCIA:** Preservar a autonomia, com base na legalidade e no interesse público e/ou privado.

**INTEGRAÇÃO:** Promover a troca de informações e experiências no âmbito interno e entre as instituições de controle da sociedade.



**PROFISSIONALISMO:** Agir de forma técnica e competente, proativa e coerente, responsável e objetiva, comprometendo cada colaborador com a missão da AFNE.

**SUSTENTABILIDADE:** Garantir boas práticas ambientais, contemplando aspectos sociais.

## COMPLIANCE E LEGISLAÇÃO VIGENTE

O **compliance** é um conjunto de práticas que visa garantir o cumprimento das normas legais e éticas por parte da organização, bem como prevenir, detectar e corrigir desvios de conduta que possam comprometer a sua reputação, integridade e sustentabilidade. O compliance envolve aspectos como governança corporativa, gestão de riscos, controles internos, auditoria, código de ética, canal de denúncias, treinamentos, entre outros.

A legislação vigente no Brasil e no mundo é cada vez mais rigorosa e abrangente em relação ao compliance, exigindo das empresas uma postura proativa e transparente em relação ao cumprimento das normas. Alguns exemplos de **leis** relevantes para o tema são:

– **Lei nº 12.846/2013:** conhecida como Lei Anticorrupção, estabelece a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e prevê sanções como multas, perda de bens, suspensão ou interdição parcial de atividades, dissolução compulsória da pessoa jurídica, entre outras.

– **Lei nº 12.529/2011:** dispõe sobre a prevenção e repressão às infrações contra a ordem econômica, regulamentando o Sistema Brasileiro de Defesa da Concorrência (SBDC) e definindo as competências do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (CADE) e da Secretaria de Acompanhamento Econômico (SEAE). A lei prevê penas como multas, proibição de contratar com o poder público, cisão de sociedade, venda de ativos, entre outras.

- **Lei nº 9.613/1998:** trata dos crimes de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores provenientes de infração penal, bem como da prevenção e do combate à corrupção. A lei obriga as pessoas físicas e jurídicas que operam com recursos financeiros a adotarem políticas e procedimentos para identificar e comunicar operações suspeitas ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (COAF). A lei prevê penas como reclusão, multa, perda dos bens ou valores relacionados ao crime, entre outras.

- **Lei nº 13.709/2018:** conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), regula as atividades de tratamento de dados pessoais por pessoas naturais ou jurídicas, públicas ou privadas, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade, intimidade e privacidade dos titulares dos dados. A lei estabelece princípios, direitos e deveres para o tratamento dos dados pessoais, bem como a criação da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), órgão responsável pela fiscalização e aplicação das sanções previstas na lei. As sanções incluem advertência, multa simples ou diária, bloqueio ou eliminação dos dados pessoais, suspensão ou proibição parcial ou total do exercício da atividade de tratamento dos dados pessoais.

A evolução histórica do compliance nos mostra que as transformações sociais, políticas e econômicas moldaram e reforçaram a necessidade de integridade e conformidade nas empresas. Mais do que simplesmente atender à legislação, o compliance se tornou uma questão de cultura organizacional, onde os valores, crenças e práticas se entrelaçam para fomentar um ambiente de transparência e ética.

# PROTEÇÃO DE DADOS (DPO)

## O que é?

Setor composto pelo Oficial de Proteção de Dados (DPO) e um analista administrativo. O setor é subordinado a área de Compliance, sendo um de seus componentes de apoio.

## Legislação de regência

Lei Nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados, regula o tratamento de dados pessoais, aumentando assim a exigência e rigor nos cuidados de proteção de dados, além disso, a lei prevê explicitamente em seu artigo 41º que “O controlador deverá indicar encarregado pelo tratamento de dados pessoais”.

Dessa forma, a AFNE possui a função de Oficial de Proteção de Dados (DPO), que é a função que exerce o papel e atribuições de encarregado de dados na instituição. Para recepcionar essa função, foi criado o setor de proteção de dados.

## Principal objetivo

Apoiar a AFNE, através de auditorias, pareceres e ferramentas, para que os dados pessoais operados ou sob controle da instituição sejam tratados de acordo com as melhores práticas vigentes de segurança da informação, privacidade e proteção de dados, garantindo a conformidade com as leis vigentes e a segurança dos direitos dos titulares dos dados pessoais.

## Dentro da AFNE como está sendo tratado o setor:

O setor recebe pleno apoio da alta gestão, que embasa sua importância, fornecendo os recursos necessários para suas atividades e também todo o auxílio institucional para a eficácia de nossas atividades.

O setor conta com pleno apoio das demais áreas em todos os níveis da organização, que colaboram com as informações, atividades e assistência necessárias, percebendo a importância do tema de proteção de dados e criando assim um ambiente propício para a melhoria contínua do mesmo.

Os diversos setores e colaboradores da organização recorrem ao setor sempre que preciso para apoiar a instituição com as questões relacionadas à segurança da informação, privacidade e proteção de dados.

## Característica específica

Dentre suas principais atribuições, o setor:

Apoia na elaboração da documentação necessária para cumprir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e permitir a governança sobre os dados.

Auxilia na implementação de projetos pertinentes à melhorias de medidas técnicas, físicas e administrativas de proteção de dados.

Dissemina, através de treinamento, orientação, pareceres e conscientização, as melhores práticas de segurança da informação, privacidade e proteção de dados.

Audita os processos de tratamento de dados pessoais para que estejam de acordo com a legislação vigente, sugerindo, sempre que pertinente, melhorias visando tanto a conformidade desse tratamento como o aumento de sua segurança técnica, física e/ou administrativa.

Atua na identificação e mitigação de riscos à segurança da informação, privacidade e proteção de dados.

Desempenha as funções de intermediação entre os atores do tratamento de dados pessoais conforme definido pela LGPD.

Organiza e implementa o Comitê de Proteção de Dados e seu consequente Programa de Governança de Privacidade.

Articula os diversos setores pertinentes da organização nos assuntos relacionados à proteção de dados.



# CONTRATOS

**EM NOSSO DEPARTAMENTO DE CONTRATOS, CONTINUAMOS APRIMORANDO AS ROTINAS E CONTROLES, SEMPRE BUSCANDO MELHORAR O CICLO DE VIDA DOS CONTRATOS.**

## EM 2023

Implantamos procedimentos operacionais padrão (POPs) que trouxeram melhorias significativas para o fluxo de medição dos contratos e para a implementação de condutas padronizadas no processo de contratualização, especialmente nos processos originados por formulários. Essas ações se mostraram extremamente eficazes, e mantivemos os padrões estabelecidos, pois contribuíram para o desenvolvimento do trabalho, garantindo a padronização e a organização dos fluxos e processos.

Com esse método consolidado, conseguimos administrar com eficiência dois novos contratos de gestão que estão em andamento, mantendo a qualidade e o controle que foram fundamentais para o sucesso das contratações anteriores.

## EM 2024

Ampliamos a abordagem, expandindo a comunicação sobre a documentação obrigatória necessária, envolvendo todos os setores diretamente responsáveis. Isso resultou em uma melhoria significativa na capacidade analítica da empresa como um todo, permitindo uma avaliação mais precisa dos prestadores de serviços e reforçando a importância da análise contínua do desempenho e das responsabilidades contratuais.

Ao seguir com esse modelo, continuamos a assegurar a padronização e a mitigação de riscos, proporcionando uma gestão de contratos mais eficiente e estruturada. Isso reflete diretamente em nossa capacidade de gerenciar um número maior de contratos, sem comprometer a qualidade e o rigor nas análises e execuções contratuais.

Visando a prevenção de riscos e redução de custos, o departamento implementou, em 2023, uma rotina de processo administrativo que foi mantida em 2024. Essa rotina inclui o estabelecimento do fluxo de medição e a avaliação de desempenho dos prestadores de serviço, além da manutenção do processo de aprovação orçamentária junto à controladoria para ajustes contratuais relacionados aos valores (acréscimos e reajustes). Também foram realizadas as devidas validações pelas áreas técnicas específicas, como jurídico e compliance.

Com foco na legalidade dos contratos, o departamento adota uma minuta padrão, que contribui para a mitigação de riscos à instituição, garantindo a formalização e o registro adequado das negociações e dos acordos extracontratuais estabelecidos pelas partes.

**Ações preventivas** incluem a revisão dos processos de contratação (originados pela área de compras), incluindo a verificação da documentação e proposta; a realização de reuniões de implantação com o novo prestador e sua gestão para alinhamentos, com a apresentação do fluxo de medição.

**Ações corretivas** envolvem o registro de inconformidades identificadas e o direcionamento à área responsável; além de ações retificadoras e complementares, quando cabíveis, mediante aval jurídico.



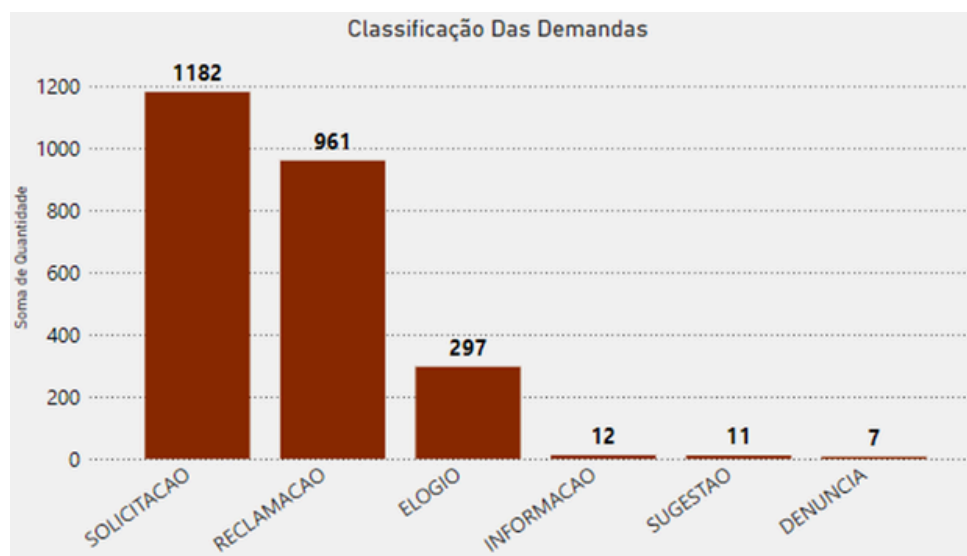
# OUVIDORIA



| Unidade                                                                                            | Respondidas Em 20 Dias | Total de Ouvidorias de Solicitação/Reclamação | Indicador Percentual |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------|----------------------|
| AMA BORACEA                                                                                        | 13                     | 13                                            | ✓ 100,00%            |
| AMA COMPLEXO PRATES                                                                                | 4                      | 4                                             | ✓ 100,00%            |
| AMA SÉ                                                                                             | 58                     | 58                                            | ✓ 100,00%            |
| AMA-E SANTA CECÍLIA                                                                                | 509                    | 510                                           | ✓ 99,80%             |
| CAPS AD III BORACEA                                                                                | 3                      | 3                                             | ✓ 100,00%            |
| CAPS AD III CENTRO                                                                                 | 16                     | 16                                            | ✓ 100,00%            |
| CAPS AD IV REDENCAO                                                                                | 2                      | 2                                             | ✓ 100,00%            |
| CAPS ADULTO III SÉ                                                                                 | 15                     | 15                                            | ✓ 100,00%            |
| CAPS INFANTO JUVENIL III SÉ                                                                        | 8                      | 8                                             | ✓ 100,00%            |
| CCO - CENTRO DE CUIDADOS ODONTOLÓGICOS                                                             | 70                     | 70                                            | ✓ 100,00%            |
| CENTRO DE REFERENCIA DA DOR CRONICA BOM RETIRO                                                     |                        | 1                                             |                      |
| CER III SÉ                                                                                         | 39                     | 39                                            | ✓ 100,00%            |
| CRPOPTT - CENTRO DE REF. DE SAÚDE INTEG. PARA POP DE TRAVESTIS E TRANSEXUAIS JANAINA LIMA - CRS SC | 2                      | 2                                             | ✓ 100,00%            |
| HOSPITAL MUNICIPAL BELA VISTA                                                                      | 59                     | 59                                            | ✓ 100,00%            |
| PSM BARRA FUNDA                                                                                    | 69                     | 69                                            | ✓ 100,00%            |
| UBS BOM RETIRO                                                                                     | 80                     | 80                                            | ✓ 100,00%            |
| UBS BORACEA                                                                                        | 71                     | 72                                            | ✓ 98,61%             |
| UBS CAMBUCI                                                                                        | 240                    | 240                                           | ✓ 100,00%            |
| UBS HUMAITÁ                                                                                        | 155                    | 155                                           | ✓ 100,00%            |
| UBS NOSSA SENHORA DO BRASIL                                                                        | 122                    | 122                                           | ✓ 100,00%            |
| UBS REPÚBLICA                                                                                      | 181                    | 181                                           | ✓ 100,00%            |
| UBS SANTA CECÍLIA                                                                                  | 228                    | 228                                           | ✓ 100,00%            |
| <b>Total</b>                                                                                       | <b>2139</b>            | <b>2143</b>                                   | <b>99,81%</b>        |

| Classificação | Quantidade  | Porcentagem    |
|---------------|-------------|----------------|
| SOLICITACAO   | 1182        | 47,85%         |
| RECLAMACAO    | 961         | 38,91%         |
| ELOGIO        | 297         | 12,02%         |
| INFORMACAO    | 12          | 0,49%          |
| SUGESTAO      | 11          | 0,45%          |
| DENUNCIA      | 7           | 0,28%          |
| <b>Total</b>  | <b>2470</b> | <b>100,00%</b> |

| Classificação | January    | February   | March      | April      | May        | June       | July       | August     | September  | October    | November   | December   | Total       |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| DENUNCIA      | 1          | 2          | 1          | 2          |            |            |            |            |            |            |            | 1          | 7           |
| ELOGIO        | 21         | 27         | 17         | 29         | 20         | 10         | 43         | 22         | 28         | 37         | 23         | 20         | 297         |
| INFORMACAO    | 2          |            | 1          |            | 1          |            | 3          |            |            | 2          | 2          | 1          | 12          |
| RECLAMACAO    | 86         | 88         | 92         | 108        | 68         | 73         | 76         | 94         | 60         | 93         | 57         | 66         | 961         |
| SOLICITACAO   | 89         | 88         | 79         | 100        | 92         | 84         | 114        | 121        | 95         | 131        | 102        | 87         | 1182        |
| SUGESTAO      |            | 1          | 3          |            |            | 2          |            |            | 2          | 3          |            |            | 11          |
| <b>Total</b>  | <b>199</b> | <b>206</b> | <b>193</b> | <b>239</b> | <b>181</b> | <b>169</b> | <b>236</b> | <b>237</b> | <b>185</b> | <b>266</b> | <b>184</b> | <b>175</b> | <b>2470</b> |





| Assunto                                             | Qnt         | %              |
|-----------------------------------------------------|-------------|----------------|
| ⊕ ASSISTÊNCIA À SAÚDE                               | 910         | 36,84%         |
| ⊕ ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA                          | 28          | 1,13%          |
| ⊕ ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA                          | 60          | 2,43%          |
| ⊕ CARTÃO SUS                                        | 1           | 0,04%          |
| ⊕ COMUNICAÇÃO                                       | 4           | 0,16%          |
| ⊕ ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA (ESF)              | 63          | 2,55%          |
| ⊕ GESTÃO                                            | 1162        | 47,04%         |
| ⊕ ORIENTAÇÕES EM SAÚDE                              | 1           | 0,04%          |
| ⊕ OUVIDORIA DO SUS                                  | 33          | 1,34%          |
| ⊕ PRODUTOS PARA SAÚDE/CORRELATOS                    | 178         | 7,21%          |
| ⊖ PROGRAMA FARMÁCIA POPULAR DO BRASIL               | 1           | 0,04%          |
| ⊕ FALTA DE MEDICAMENTO                              | 1           | 0,04%          |
| ⊖ PROGRAMA NACIONAL DE CONTROLE DO TABAGISMO - PNCT | 1           | 0,04%          |
| ⊕ OUTROS                                            | 1           | 0,04%          |
| ⊕ TRANSPORTE                                        | 3           | 0,12%          |
| ⊕ VIGILÂNCIA EM SAÚDE                               | 25          | 1,01%          |
| <b>Total</b>                                        | <b>2470</b> | <b>100,00%</b> |

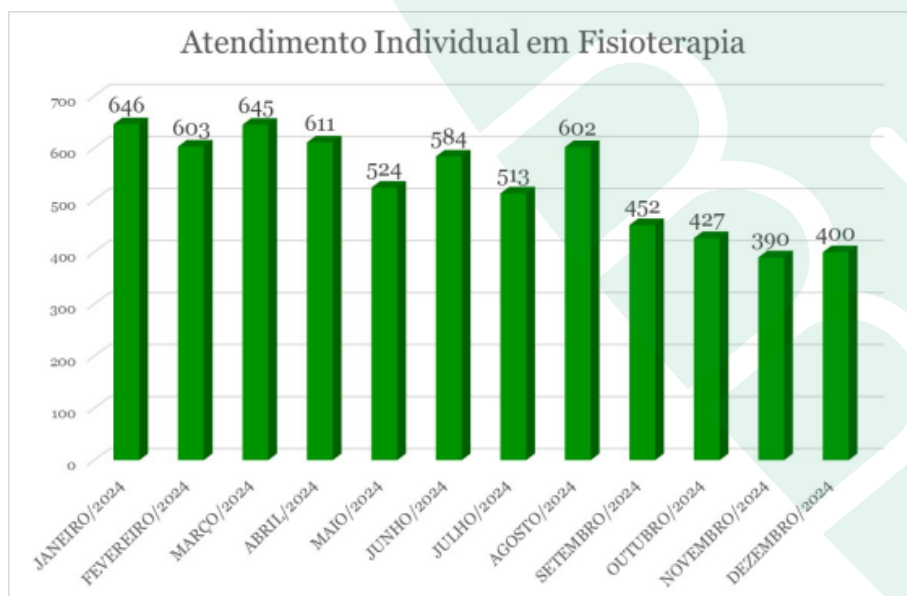
| Assuntos Referentes a Farmácia | Qnt       | %              |
|--------------------------------|-----------|----------------|
| ⊖ ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA     | 28        | 100,00%        |
| ⊕ COMPONENTE BÁSICO            | 23        | 82,14%         |
| ⊕ COMPONENTE ESTRATÉGICO       | 3         | 10,71%         |
| ⊕ COMPONENTE ESPECIALIZADO     | 2         | 7,14%          |
| <b>Total</b>                   | <b>28</b> | <b>100,00%</b> |

## FILANTROPIA

|                             | TOTAL EM PROCEDIMENTOS | TOTAL EM VALORES |
|-----------------------------|------------------------|------------------|
| PRODUÇÃO ANUAL SUS          | 84.868                 | R\$490.726,07    |
| PRODUÇÃO ANUAL FILANTRÓPICA | 3.326                  | R\$24.658,20     |
| TOTAL                       |                        | R\$515.384,27    |

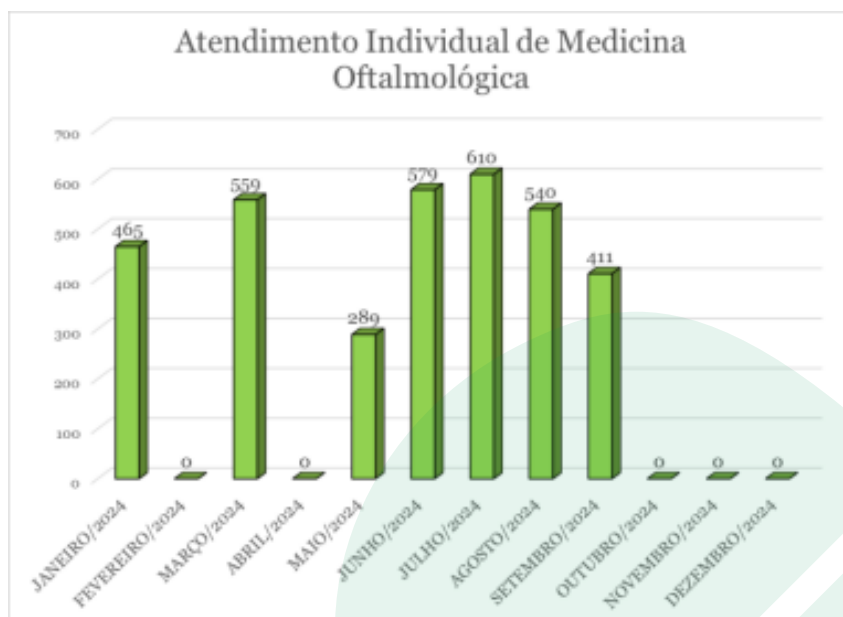
Os gráficos abaixo demonstram o total mensal de pacientes atendidos individualmente pelos profissionais de fisioterapia, oftalmologia, assistência social, fonoaudiologia, psicologia e clínica médica da casa:

### Produção Ambulatorial de Fisioterapia em 2024



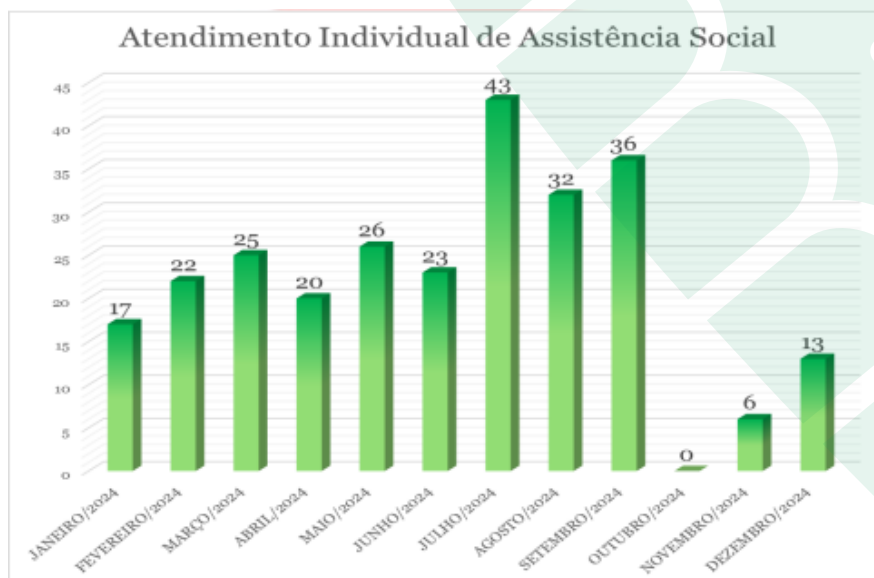
Fonte: TABNET RJ

## Produção Ambulatorial de Oftalmologia em 2024



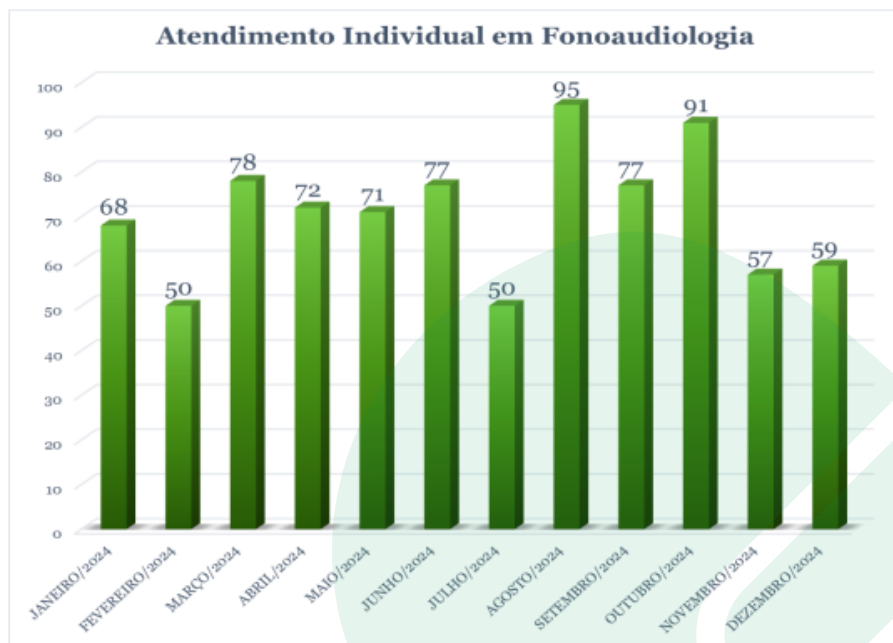
Fonte: TABNET RJ

## Produção em Assistência Social em 2024

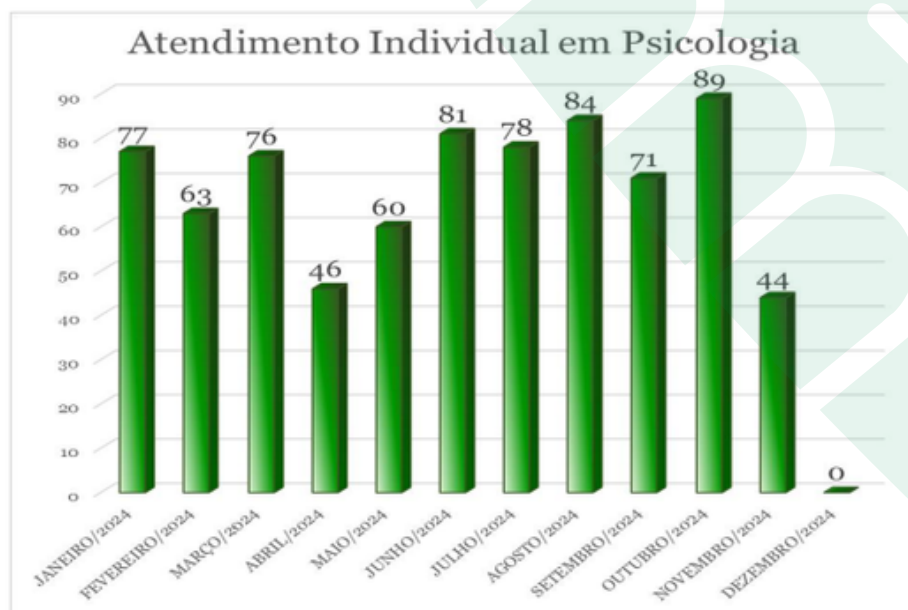


Fonte: Demanda Interna

## Produção Ambulatorial de Fonoaudiólogo em 2024

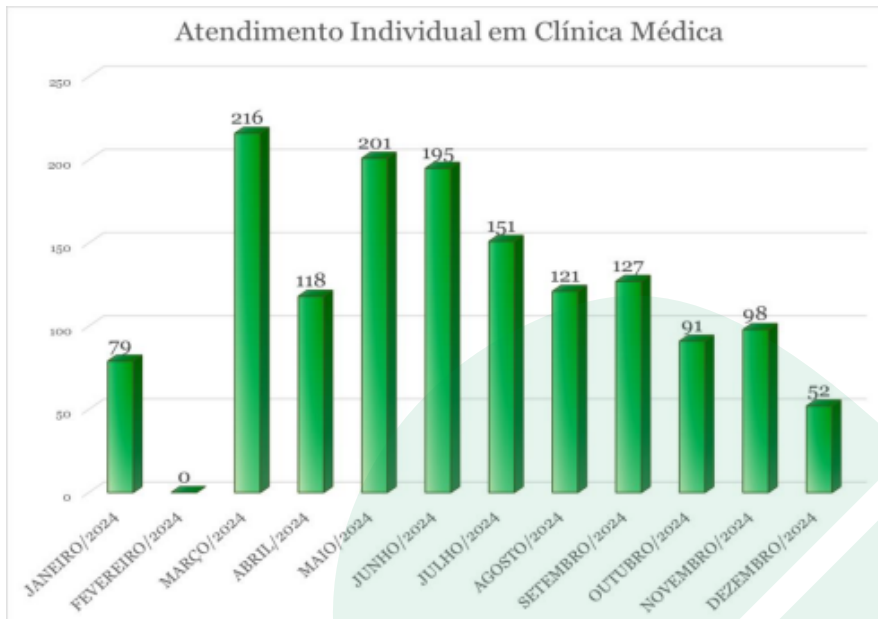


## Produção Ambulatorial de Psicólogo em 2024





## Produção Ambulatorial de Clínica Médica em 2024



## Quanto ao Ranking Relação Atendimento por Número de Pacientes, entre Equipe SUS e Equipe CEBAS

| Ranking de 2024                       |      |                                              |                  |             |
|---------------------------------------|------|----------------------------------------------|------------------|-------------|
| Tipo de Produção                      | Meta | Atendimentos por categoria profissional      | Quantidade Anual | Total Anual |
| Procedimentos Ambulatoriais pelo SUS  | 60%  | Produção Ambulatorial de Fisioterapia        | 6.089            | 9.542       |
|                                       |      | Produção Ambulatorial de Oftalmologia        | 3.453            |             |
| Produção Assistencial por Filantropia | 40%  | Produção Ambulatorial de Fonoaudiólogo       | 845              | 3.326       |
|                                       |      | Produção Ambulatorial de Psicólogo           | 769              |             |
|                                       |      | Produção Ambulatorial em Clínica Médica      | 1.449            |             |
|                                       |      | Atendimento Individual em Assistência Social | 263              |             |

Nesse período a AFNE mantenedora teve um total de 12.868 atendimentos individuais, distribuídos entre 9.542 (Ambulatorial SUS) e 3.326 (Filantrópico).

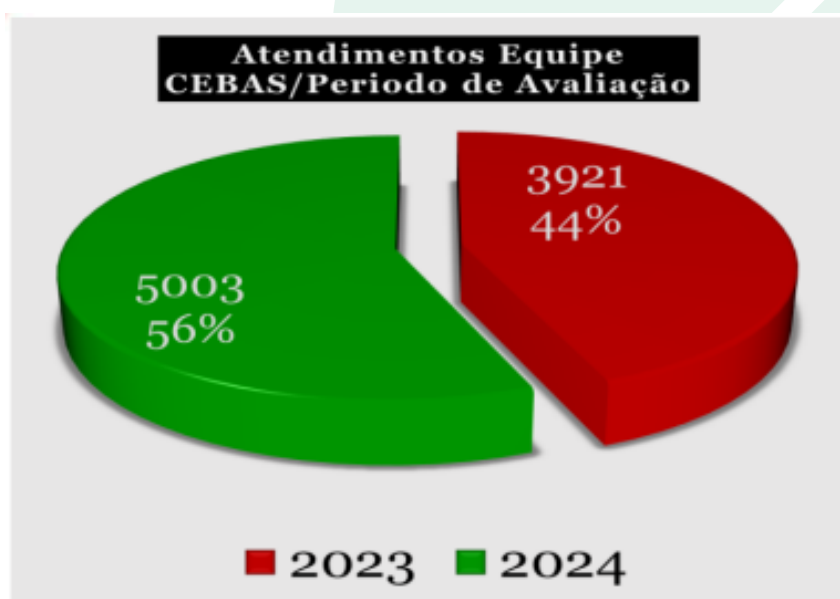
Como demonstra o gráfico abaixo:



### Atendimento filantrópico no comparativo de 2024/2023

A Associação Filantrópica Nova Esperança (AFNE) demonstra um avanço significativo e louvável na qualidade e alcance de seu atendimento filantrópico ao comparar os anos de 2024 e 2023. Em 2024, observamos um aumento notável no número de pessoas atendidas, refletindo a crescente capacidade da instituição em alcançar e acolher um público mais amplo em suas necessidades de saúde e bem-estar.

Ademais, a análise dos dados de 2024 revela uma melhora substancial na eficiência dos serviços prestados. Houve uma otimização dos processos internos, resultando em tempos de espera reduzidos e um fluxo de atendimento mais ágil e humanizado. Essa evolução demonstra o compromisso contínuo da AFNE em aprimorar a experiência dos beneficiários. Outro ponto positivo a ser destacado é a expansão e diversificação dos programas e serviços oferecidos. Em 2024, a AFNE implementou novas iniciativas e fortaleceu as existentes, abrangendo áreas como atenção básica, saúde mental e programas de apoio social. Essa ampliação do escopo de atuação permitiu que a instituição oferecesse um suporte mais integral e adaptado às diversas demandas da comunidade.



## **Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes sobre o balanço social e Demonstração do Valor Adicionado (DVA)**

Aos

Membros da Diretoria Executiva da  
AFNE - Associação Filantrópica Nova Esperança

Rio de Janeiro - RJ

### **Objetivo**

Fomos contratados com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações divulgadas no Balanço Social, na Demonstração do Valor Adicionado - DVA e no Relatório de Sustentabilidade da Associação Filantrópica Nova Esperança - AFNE ("entidade") relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024.

### **Responsabilidade**

O Balanço Social, a Demonstração do Valor Adicionado - DVA e o Relatório de Sustentabilidade foram elaborados sob a responsabilidade da Administração da entidade. Nossa responsabilidade é a de emitir um Relatório de Asseguração Limitada sobre essas informações.

### **Procedimentos aplicados**

Os procedimentos de asseguração razoável foram realizados de acordo com a Norma NBC TO 3000 - Trabalho de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão, emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC e com a ISAE 3000 - International Standard on Assurance Engagements, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board. - IASB, ambas para trabalhos de asseguração que não sejam de auditoria ou de revisão de informações financeiras históricas.

Os procedimentos de asseguração limitada compreenderam: (a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, coerência, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Balanço Social, da Demonstração do Valor Adicionado - DVA e do Relatório de Sustentabilidade da entidade; (b) o entendimento da metodologia de cálculos e da consolidação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações; (c) confronto, em base de amostragem, das informações quantitativas e qualitativas com os indicadores divulgados; e (d) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações contábeis e/ou registros contábeis.

**Critérios de elaboração das informações**

As informações de sustentabilidade divulgadas no Balanço Social e no Relatório de Sustentabilidade da entidade em 31 de dezembro de 2024 foram elaboradas de acordo com as diretrizes da resolução do Conselho Federal de Contabilidade no 1.003/04, que aprovou a Norma Brasileira de Contabilidade

NBC T 15 - Informações de Natureza Social e Ambiental e com modelo padrão do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (IBASE). A Demonstração do Valor Adicionado - DVA foi elaborada de acordo com a Resolução CFC no 1.1138/08 que aprovou a NB TG 09 e o pronunciamento técnico CPC 09 do Comitê de Pronunciamentos Contábeis - Demonstração do Valor Adicionado.

**Escopo e limitações**

Nosso trabalho teve como objetivo a aplicação de procedimentos de asseguarção limitada sobre o Balanço Social, a Demonstração do Valor Adicionado - DVA e as informações divulgadas no Relatório de Sustentabilidade da entidade que fornecem o contexto geral para compreensão do desempenho organizacional, na forma de gestão e nos indicadores de desempenho em sustentabilidade, não incluído a avaliação do nível de aplicação declarado pela entidade em seu Relatório de Sustentabilidade, bem como a adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade.

Os procedimentos aplicados não representam um exame de acordo com as normas de auditoria das demonstrações contábeis. Adicionalmente, nosso relatório não proporciona asseguarção limitada sobre o alcance de informações futuras como, por exemplo: metas, expectativas e informações descritivas que são sujeitas a avaliação subjetiva.

**Base para nossa conclusão**

Fomos responsáveis, também, pela emissão em 29 de abril de 2025, do relatório do auditor independente sobre as demonstrações contábeis de 31 de dezembro de 2024, sendo que o referido relatório contém ressalvas sobre bancos, estoques, depósitos judiciais, provisão de férias, provisão para contingências, apresentação inadequada das demonstrações contábeis e reconhecimento na rubrica de outras receitas e despesas, bem como ênfase sobre o ativo intangível referente a ausência de Termo de Permissão de Uso dos Bens para o Contrato de Gestão R026/2021.

Os efeitos do assunto sobre as demonstrações contábeis em 31 de dezembro de 2024 não foram quantificados.



### Conclusão

Com base em nossa revisão, exceto pelos eventuais efeitos decorrentes do assunto mencionado no parágrafo "Base para nossa conclusão", não temos conhecimento de qualquer modificação relevante que deva ser feita nas informações divulgadas no Balanço Social, na Demonstração do Valor Adicionado - DVA e no Relatório de Sustentabilidade da Associação Filantrópica Nova Esperança - AFNE, relativos ao exercício findo em 31 de dezembro de 2024, para que os mesmos estejam preparados de acordo com as Normas Brasileiras de Contabilidade aplicáveis e com os registros e arquivos que serviram de base para sua preparação.

### Outros assuntos

Os valores correspondentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2023, apresentados para fins de comparação, foram examinados por nós, que emitimos relatório de auditoria das demonstrações contábeis em 29 de abril de 2024 com as mesmas ressalvas acima mencionadas, exceto os assuntos relacionados a bancos e provisão para contingências.

Rio de Janeiro, 29 de abril de 2025.

**JORGE CHAVES** Assinado de forma digital  
por JORGE CHAVES  
**LUCIO:086325** LUCIO:08632579762  
**79762** Dados: 2025.04.29  
18:30:28 -03'00'

**JSV Auditoria Independente**

CRC RJ-008514/O

**Jorge Chaves Lucio**

Contador CRC RJ-083.083/O-8

## Balanço Social

A Associação Filantrópica Nova Esperança - AFNE, apresenta o seu Balanço Social dos exercícios 2024 e 2023, em conformidade com o modelo adotado pelo Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas - Ibase, em consonância com a Resolução da CFC Nº 1.003/04 - NBC T15 de 19 de agosto de 2004 - INFORMAÇÕES DE NATUREZA SOCIAL E AMBIENTAL e NBC TG 09 (R1).

A AFNE com a finalidade de levar a transparência de sua gestão com maior visibilidade aos seus stakeholders, apresenta seus dados comparativos onde relata a evolução e as necessidades laborativas para prosseguir mantendo em constante crescimento e melhoria o seu trabalho.

| 2 - | Origem dos recursos                                     | 2024                  |               | 2023                  |               | A/H %        |
|-----|---------------------------------------------------------|-----------------------|---------------|-----------------------|---------------|--------------|
|     |                                                         | Valor (R\$)           | A/V %         | Valor (R\$)           | A/V %         |              |
|     | <b>Receitas Totais</b>                                  | <b>674.124.112,74</b> | <b>100,00</b> | <b>540.066.407,44</b> | <b>100,00</b> | <b>24,82</b> |
|     | <b>a. Recursos governamentais (contratos de gestão)</b> | 666.594.379,04        | 98,89         | 462.884.587,41        | 85,71         | 44,00        |
|     | <b>b. Recursos governamentais (subvenções)</b>          | 1.065.140,75          | 0,15          | 1.104.211,32          | 0,20          | -3,53        |
|     | <b>c. Doações de pessoas jurídicas</b>                  | -                     | -             | 1.000,00              | 0,00          | -100,00      |
|     | <b>d. Doações de pessoas físicas</b>                    | -                     | -             | -                     | 0,00          | -            |
|     | <b>e. Contribuições</b>                                 | -                     | -             | -                     | 0,00          | -            |
|     | <b>f. Patrocínios</b>                                   | -                     | -             | -                     | 0,00          | -            |
|     | <b>g. Cooperação internacional</b>                      | -                     | -             | -                     | 0,00          | -            |
|     | <b>h. Prestação de serviços e/ou venda de produtos</b>  | -                     | -             | -                     | 0,00          | -            |
|     | <b>i. Outras receitas</b>                               | 6.464.592,95          | 0,96          | 76.076.608,71         | 14,09         | -91,50       |

|     |                                                         | 2024           |        | 2023           |        |        |
|-----|---------------------------------------------------------|----------------|--------|----------------|--------|--------|
| 3 - | Aplicação dos recursos                                  | Valor (R\$)    | A/V %  | Valor (R\$)    | A/V %  | A/H %  |
|     | <b>Despesas Totais</b>                                  | 673.306.723,38 | 100,00 | 516.221.115,58 | 100,00 | 30,42  |
| a.  | Projetos, programas e ações sociais (excluindo pessoal) | -              | -      | -              | -      | -      |
| b.  | Pessoal (salários + benefícios + encargos)              | 386.665.038,50 | 57,43  | 339.105.460,59 | 65,69  | 14,02  |
| c.  | Despesas diversas (somatório das despesas abaixo)       | 286.641.684,88 | 42,57  | 177.115.654,99 | 34,31  | 61,83  |
|     | -Operacionais                                           | 278.096.355,16 | -      | 173.636.052,37 | -      | 60,16  |
|     | -Impostos e taxas                                       | 1.402.546,86   | -      | 872.295,12     | -      | 60,78  |
|     | -Financeiras                                            | 5.736.927,54   | -      | 1.253.299,35   | -      | 357,74 |
|     | -Capital (máquinas + instalações + equipamentos)        | 202.014,54     | -      | 893.334,06     | -      | -77,38 |
|     | -Outras                                                 | 1.203.840,78   | -      | 460.674,09     | -      | 161,32 |

|  |                                                       | 2024           | 2023           |         |
|--|-------------------------------------------------------|----------------|----------------|---------|
|  |                                                       | Valor (R\$)    | Valor (R\$)    | A/H %   |
|  | Remuneração bruta                                     | 345.390.783,41 | 293.062.375,32 | 17,85   |
|  | Relação entre a maior e menor remuneração da entidade | 35,21          | 34,10          | 3,25    |
|  | Gastos com encargos sociais                           | 24.485.504,07  | 17.823.724,60  | 37,37   |
|  | Gastos com alimentação                                | 26.064.675,03  | 24.285.003,88  | 7,32    |
|  | Gastos com transporte                                 | 2.918.412,44   | 2.739.861,70   | 6,51    |
|  | Gastos com previdência privada                        | -              | -              | -       |
|  | Gastos com saúde                                      | -              | -              | -       |
|  | Gastos com segurança e medicina do trabalho           | 459.444,51     | 63.785,00      | 620,30  |
|  | Gastos com educação (exceto educação ambiental)       | 46.260,00      | 19.099,13      | 142,20  |
|  | Gastos com cultura                                    | -              | -              | -       |
|  | Gastos com capacitação e desenvolvimento profissional | -              | 30.900,00      | -100,00 |
|  | Gastos com creches e auxílio-creches                  | 1.235.436,16   | 1.194.495,09   | 3,42    |

| Recursos Humanos                                            | 2024  | 2023  | A/H %   |
|-------------------------------------------------------------|-------|-------|---------|
| Total de colaboradores no final do exercício                | 4.887 | 3.287 | 48,67   |
| Total de admissões                                          | 2.476 | 657   | 276,86  |
| Total de demissões                                          | 919   | 704   | 30,53   |
| Total de estagiários no final do exercício                  | -     | 5.086 | -100,00 |
| Total de colaboradores portadores de necessidades especiais | 45    | 13    | 246,15  |
| Total de prestadores de serviços terceirizados              | 4     | 5     | -20,00  |

|                                        | 2024  |        | 2023  |        |       |
|----------------------------------------|-------|--------|-------|--------|-------|
|                                        | 4.887 | A/V %  | 3.287 | A/V %  | A/H % |
|                                        |       | 100,00 |       | 100,00 | 48,67 |
| <b>Total de colaboradores por sexo</b> |       |        |       |        |       |
| <b>Por sexo:</b>                       |       |        |       |        |       |
| -Homem                                 | 1.409 | 28,84  | 980   | 29,82  | 43,77 |
| -Mulher                                | 3.478 | 71,16  | 2.307 | 70,18  | 50,75 |

|                               | 2024  |        | 2023  |        |        |
|-------------------------------|-------|--------|-------|--------|--------|
|                               | 4.887 | A/V %  | 3.287 | A/V %  | A/H %  |
|                               |       | 100,00 |       | 100,00 | 48,67  |
| <b>Total de colaboradores</b> |       |        |       |        |        |
| <b>Por faixa etária:</b>      |       |        |       |        |        |
| -Menores de 18 anos           | -     | -      | -     | -      | -      |
| -De 18 a 36 anos              | 1.702 | 34,83  | 1.337 | 40,67  | 27,29  |
| -De 37 a 60 anos              | 2.952 | 60,41  | 1.847 | 56,20  | 59,82  |
| -Acima de 61 anos             | 233   | 4,76   | 103   | 3,13   | 126,21 |

|                                                         | 2024  |        | 2023  |        |        |
|---------------------------------------------------------|-------|--------|-------|--------|--------|
|                                                         | 4.887 | A/V %  | 3.287 | A/V %  | A/H %  |
|                                                         |       | 100,00 |       | 100,00 | 48,67  |
| <b>Total de colaboradores por nível de escolaridade</b> |       |        |       |        |        |
| <b>Segregados por:</b>                                  |       |        |       |        |        |
| -Analfabetos                                            | -     | -      | -     | -      | -      |
| -Com ensino fundamental                                 | 39    | 0,80   | 15    | 0,46   | 160,00 |
| -Com ensino médio                                       | 2.835 | 58,01  | 1.499 | 45,60  | 89,12  |
| -Com ensino técnico                                     | -     | -      | -     | -      | -      |
| -Com ensino superior                                    | 1.631 | 33,37  | 1.396 | 42,47  | 16,83  |
| -Pós-graduação                                          | 366   | 7,48   | 377   | 11,47  | -0,78  |
| -Mestrado completo                                      | 13    | 0,27   | -     | -      | 100,00 |
| -Doutorado completo                                     | 3     | 0,07   | -     | -      | 100,00 |

|                                           | 2024 |        | 2023 |        |       |
|-------------------------------------------|------|--------|------|--------|-------|
|                                           | 226  | A/V %  | 188  | A/V %  | A/H % |
|                                           |      | 100,00 |      | 100,00 | 20,21 |
| <b>Nº de ocupantes de cargo de chefia</b> |      |        |      |        |       |
| <b>Por sexo:</b>                          |      |        |      |        |       |
| -Homem                                    | 99   | 43,81  | 88   | 46,81  | 12,50 |
| -Mulher                                   | 127  | 56,19  | 100  | 53,19  | 30,68 |

| <b>Jurídico</b>                                                        | <b>2024</b>  | <b>2023</b>  | <b>A/H %</b> |
|------------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Nº de processos trabalhistas movidos contra a entidade                 | 556          | 452          | 23,00        |
| Nº de processos trabalhistas julgados procedentes                      | 322          | 448          | -28,12       |
| Nº de processos trabalhistas julgados improcedentes                    | 44           | 4            | 1.000,00     |
| Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça | 2.103.089,11 | 1.899.503,36 | 10,71        |

| <b>Investimento da Instituição</b>                                           | <b>2024</b> | <b>2023</b> | <b>A/H %</b> |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| Educação (exceto caráter ambiental)                                          | -           | -           | -            |
| Cultura                                                                      | -           | -           | -            |
| Saúde e saneamento                                                           | -           | -           | -            |
| Esporte e lazer, não considerados os patrocínios com finalidade publicitária | -           | -           | -            |

| <b>Interação com os clientes</b>                       | <b>2024</b> | <b>2023</b> | <b>A/H %</b> |
|--------------------------------------------------------|-------------|-------------|--------------|
| Nº de reclamações recebidas diretamente na entidade    | 0           | 0           | 0,00         |
| Nº de reclamações recebidas pelos canais               | 961         | 901         | 6,65         |
| Nº de reclamações recebidas por meio da justiça        | 0           | 0           | 0,00         |
| Nº de reclamações atendidas em cada instância arrolada | 861         | 901         | -4,43        |



|                                                                                                                               | 2024                |               | 2023                |               |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------|---------------------|---------------|-------------|
|                                                                                                                               |                     | A/V %         |                     | A/V %         | A/H%        |
| <b>Interação com o meio ambiente</b>                                                                                          | <b>2.578.073,77</b> | <b>100,00</b> | <b>2.370.960,00</b> | <b>100,00</b> | <b>8,73</b> |
| Investimentos e gastos com manutenção nos processos operacionais para a melhoria do meio ambiente                             | -                   | -             | -                   | -             | -           |
| Investimentos e gastos com a preservação e/ou recuperação de ambientes degradados                                             | -                   | -             | -                   | -             | -           |
| Investimentos e gastos com a educação ambiental para colaboradores, terceirizados, autônomos e administradores da instituição | 2.578.073,77        | 100,00        | 2.370.960,00        | 100,00        | 100,00      |
| Investimentos e gastos com educação ambiental para a comunidade                                                               | -                   | -             | -                   | -             | -           |
| Investimentos e gastos com projetos ambientais                                                                                | -                   | -             | -                   | -             | -           |
| Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a instituição                                  | -                   | -             | -                   | -             | -           |
| Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente             | -                   | -             | -                   | -             | -           |
| Passivos e contingências ambientais                                                                                           | -                   | -             | -                   | -             | -           |

**Demonstração do Valor Adicionado - DVA**  
**EM R\$**

|                                                                    | 2024                  | 2023                  |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| <b>DESCRIÇÃO</b>                                                   |                       |                       |
| <b>1-RECEITAS</b>                                                  | <b>669.294.664,63</b> | <b>539.043.267,88</b> |
| 1.2) Repasses Governamentais - Contratos de Gestão de Saúde        | 666.594.379,04        | 462.884.587,41        |
| 1.2) Receitas Subvenção Municipal - Contratos de Serviços de Saúde | 1.065.140,75          | 1.104.211,32          |
| 1.3) Provisão p/devedores duvidosos – Reversão/(Constituição)      | -                     | -                     |
| 1.4) Não operacionais                                              | 1.635.144,84          | 75.054.469,15         |
| <b>2-INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS (inclui ICMS e IPI)</b>       | <b>276.099.360,56</b> | <b>173.199.623,82</b> |
| 2.1) Matérias-Primas consumidas                                    | -                     | -                     |
| 2.2) Custos das mercadorias e serviços vendidos                    | 230.088.744,92        | 132.340.037,25        |
| 2.3) Materiais, energia, serviços de terceiros e outros            | 48.209.624,78         | 42.628.728,81         |
| 2.4) Perda/Recuperação de valores ativos                           | - 2.199.009,14        | - 1.769.142,24        |
| <b>3-VALOR ADICIONADO BRUTO (1-2)</b>                              | <b>393.195.304,07</b> | <b>365.843.644,06</b> |
| <b>4 – RETENÇÕES</b>                                               |                       |                       |
| 4.1) Depreciação, amortização e exaustão                           | -                     | -                     |
| <b>5 –VALOR ADICIONADO LÍQUIDO PRODUZIDO PELA ENTIDADE (3-4)</b>   | <b>393.195.304,07</b> | <b>365.843.644,06</b> |
| <b>6 – VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>              | <b>1.426.598,19</b>   | <b>1.004.447,92</b>   |
| 6.1) Resultado de equivalência patrimonial                         |                       |                       |
| 6.2) Receitas financeiras                                          | 1.426.598,19          | 1.004.447,92          |
| <b>7 – VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (5+6)</b>               | <b>394.621.902,26</b> | <b>366.848.091,98</b> |
| <b>8 – DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>                        | <b>394.621.902,26</b> | <b>366.848.091,98</b> |
| 8.1) Pessoal e encargos                                            | 386.665.038,50        | 339.105.460,59        |
| 8.2) Impostos, taxas e contribuições                               | 1.402.546,86          | 872.295,12            |
| 8.3) Juros e aluguéis                                              | 5.736.927,54          | 1.253.299,35          |
| 8.4) Superávit retido / Déficit do exercício                       | 817.389,36            | 25.617.036,92         |

Fonte: Dados extraídos das Demonstrações Financeiras AFNE  
Exercícios 2024 e 2023.

São Paulo, 29 de abril de 2025.

Assinado digitalmente por  
ROBERTO SANTOS DA  
SILVA:67762891749  
Data: 2025.04.29 16:39:51-03'00'

**Roberto Santos da Silva**  
Contador  
CRC RJ-052.007/O-0  
CPF-MF: 677.628.917-49

Assinado de forma digital por  
CLAUDIA MARTA PESSANHA DE  
SOUZA:04497079708  
Dados: 2025.04.29 18:17:09 -03'00'

**Claudia Marta Pessanha de Souza**  
Presidente  
CPF-MF: 044.970.797-08

**Rafaela Moreira Affonso Barbosa**  
Diretora Financeira  
CPF-MF: 109.342.647-08

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** RAFAELA MOREIRA AFFONSO BARBOSA  
Data: 29/04/2025 18:24:29-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>



## **AGRADECIMENTOS,**

Com grande satisfação, apresentamos mais um Balanço Socioambiental da AFNE referente ao período de 2024. Gostaríamos de expressar nossa sincera gratidão a todos que contribuíram para a elaboração deste relatório e, principalmente, para as ações e iniciativas que ele representa.

Agradecemos profundamente a cada um dos nossos colaboradores, cuja dedicação e profissionalismo são a força motriz da AFNE. Reconhecemos o valor inestimável de nossos parceiros, que, com sua colaboração e apoio, nos permitem ampliar nosso impacto social e ambiental.

Nossa gratidão se estende à comunidade e a todas as partes interessadas que confiam em nosso trabalho e nos incentivam a seguir em frente, buscando sempre aprimorar nossas práticas e construir um futuro melhor para todos.

**Obrigado por fazerem parte desta jornada conosco!**  
**Associação Filantrópica Nova Esperança (AFNE)**

# 2024 **BALANÇO** Socioambiental

**Responsável Técnico:** Roberto Santos da Silva

**Contador** – CRC/RJ: 052.007/O-0

**Consultor:** Leonardo Monteiro da Silva

Graduando em Direito

**Apoio:**

**Diretor Vice-Presidente** – Lucas Silva Sartori

**Gestão de Contratos** – Débora Mello

**Departamento Pessoal** – Gabrieli Carvalho

**Gestão de Recursos Humanos** – Raphael Pires

**Assistencial e Educação Continuada** – Bruno Resende

**Responsabilidade Ambiental** – Eduardo Baroni

**Contabilidade e Tributos** – Roberto Silva

**Jurídico** – Dra. Daniele Ozorio e Dra. Erika de Oliveira

**Segurança do Trabalho** – Eduardo Baroni

**Medicina do Trabalho** – Dra. Cláudia Nahas

**Ouvidoria** – Simone Araújo

**Proteção de Dados** – Gustavo Henrique Otsuka

**Comunicação** – Maicon Pauro

**Dados para contato:** Alameda Santos, 2315 – Cerqueira Cesar, São Paulo/SP – Cep: 01.419-101

**Telefone:** +55 (11) 4040-3867