

ipe
SAÚDE

2024

Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
Públicos do Rio Grande do Sul





Prezados(as) Usuários(as), Servidores(as), Prestadores(as), Órgãos de Controle e Sociedade Rio-Grandense,

Em cumprimento ao disposto no artigo 3º, inciso IV, da Resolução nº 1.132/2020 do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul, e em consonância com o nosso firme compromisso com a transparência e a boa governança, apresentamos esta Carta de Gestão. O seu propósito é oferecer uma visão sintética dos principais resultados alcançados, dos desafios enfrentados e das diretrizes que nortearam a atuação do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Rio Grande do Sul (IPE Saúde) ao longo do exercício de 2024.

O ano de 2024 configurou-se como um período de intensa dedicação à consolidação da nossa missão institucional: prover assistência à saúde qualificada e sustentável aos servidores públicos estaduais e seus dependentes. Com a promulgação da Lei Complementar nº 15.975/2023 e a consequente reformulação da estrutura de financiamento e gestão, o **exercício de 2024 representou um marco na história institucional do IPE Saúde**. Ao longo do ano, o IPE Saúde concentrou esforços na regulamentação da nova legislação, o que demandou não apenas adequações normativas e operacionais, mas uma profunda reestruturação organizacional. Para tanto, pautamo-nos sempre pela busca contínua da eficiência administrativa, pelo fortalecimento do diálogo com nossos usuários e pela qualificação da nossa rede de prestadores, sempre em observância aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

No que concerne ao **relacionamento com os nossos usuários**, envidamos esforços para aprimorar a experiência dos usuários e o acesso aos serviços. Destacamos, nesse aspecto, a contínua expansão dos nossos serviços digitais, como o cartão digital, e a consolidação do Programa Facilitadores, que tem por objetivo aproximar o atendimento e o suporte aos nossos usuários, especialmente no interior do Estado.

Em relação ao **relacionamento com os prestadores de serviços de assistência à saúde**, trabalhamos para fortalecer parcerias estratégicas e otimizar os fluxos de credenciamento e regulação. Em 2024, avançamos na revisão de honorários médicos e otimização das normativas que orientam os processos de credenciamento, o que permitirá a inclusão de novas especialidades médicas em regiões estratégicas e a simplificação do processo de credenciamento para novos médicos, novas clínicas e hospitais. Também fortalecemos as ações de auditoria e regulação, com foco na qualidade assistencial e na sustentabilidade do sistema, conforme detalhado no capítulo referente ao relacionamento com a rede prestadora.

No âmbito do **desempenho da gestão estratégica e operacional**, o ano foi marcado pela continuidade de projetos estruturantes e pela busca por melhores práticas de governança. Obtivemos avanços significativos em frentes importantes, como a modernização dos sistemas de gestão de autorizações e a implementação de novas diretrizes clínicas e protocolos para patologias, que contribuíram para possibilitar maior eficiência administrativa na liberação de procedimentos e qualificação do cuidado ao paciente.

A **situação econômico-financeira** do IPE Saúde em 2024 refletiu os desafios conjunturais e a pressão crescente sobre os custos da saúde. Mesmo após a eliminação do passivo acumulado e do déficit operacional corrente, a gestão seguiu atuando com rigor na administração dos recursos, buscando o equilíbrio entre as receitas e as despesas assistenciais crescentes, num cenário de pressão inflacionária no setor da saúde. Os desafios atuariais e o detalhamento do nosso desempenho orçamentário e financeiro, incluindo as fontes de receita e as principais rubricas de despesa, são apresentados de forma transparente no capítulo 4 deste Relatório de Gestão.

Enfrentamos desafios significativos ao longo de 2024. A gestão da crescente demanda por serviços, impulsionada pelo envelhecimento populacional e pela incorporação de novas tecnologias médicas, a necessidade de modernização tecnológica contínua e a busca pela sustentabilidade financeira de longo prazo permanecem como focos centrais da nossa atenção. Estes obstáculos, inerentes à complexidade do setor de saúde suplementar, foram encarados com resiliência e proatividade, buscando sempre as melhores soluções para os nossos usuários, dentro dos marcos legais e orçamentários.

Concluimos esta Carta de Gestão **agradecendo o empenho e a dedicação de todos os colaboradores do IPE Saúde, a confiança dos nossos usuários, a parceria da nossa rede credenciada e a colaboração dos órgãos de controle**. Essa contribuição é vital para a consecução de nossa missão. Seguiremos dedicados a fortalecer o IPE Saúde como um pilar essencial do bem-estar dos servidores públicos do Rio Grande do Sul. Por fim, convidamos à leitura integral deste Relatório de Gestão, onde detalhamos as ações, os resultados alcançados e os desafios enfrentados pelo IPE Saúde ao longo de 2024.



Sumário

1. Aspectos Institucionais e Destaques

1.1 Carta da Gestão	2
1.2 Legislação observada.....	4
1.3 Apresentação.....	5
1.4 Linha do Tempo.....	7
1.5 Planos de Assistência à Saúde Ofertados pelo Instituto	9
1.6 Gestão: Estrutura básica de funcionamento.....	10
1.7 Grandezas do Sistema de Assistência à Saúde.....	20
1.8 Destaques 2024.....	23

2. Gestão Estratégica..... 58

2.1 Planejamento Estratégico.....	60
2.2 GPGS.....	64
2.3 Ciclo de priorização de projetos estratégicos de TIC.....	79
2.4 Gestão Orçamentária e Atuarial	81
2.5 Assessoria de Governança.....	91
2.6 Assessoria Jurídica.....	97
2.7 Ouvidoria.....	103

3. Relacionamento com o Usuário .. 105

3.1 Atendimento ao usuário.....	107
3.1.1 Atendimento Digital	107
3.1.2 Atendimento Presencial	117
3.1.3 Programa Facilitadores	119
3.1.4 Atendimento Telefônico	121
3.2 Desligamento e Reingresso	123
3.3 Grandezas dos Planos Assistenciais	125
3.3.1 Plano Principal	125
3.3.2 PAC	128
3.3.3 PAMES	130
3.3.4 Optantes	132
3.3.5 Contratantes.....	133
3.4 Habilitação de dependentes	135
3.5 Reembolsos.....	137

4. Relacionamento com o Prestador de Serviços de Assistência à Saúde 140

4.1 Credenciamentos	142
4.2 Regulação e Controle	146
4.2.1 Produção assistencial regulação / autorizações	146
4.2.2 Solicitações de autorizações - Regime Hospitalar e Ambulatorial	147
4.2.3 Autorização prévia de procedimentos e materiais que não constam na tabela do IPE Saúde	148
4.3 Perícias PET-CT realizadas	149
4.4 Monitoramento da atenção domiciliar	149
4.5 Análise de contratação de serviços de atendimento domiciliar em razão de concessão judicial	150
4.6 Levantamento de dados acerca da situação do atendimento domiciliar	151
4.7 Inclusão de GA's Judiciais	152
4.8 Auditoria Concorrente	153
4.9 Produção Auditoria Técnica	154

5. Gestão Administrativa e Financeira.... 162

5.1 Recursos Humanos	164
5.1.1 Distribuição por Diretorias	165
5.1.2 Distribuição do Quadro Efetivo de Pessoal por Cargo.....	166
5.1.3 Nomeações e Vacâncias	168
5.2 Gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação	171
5.2.1 Projetos GTIC.....	172
5.2.2 GTIC - Suporte.....	176
5.2.3 GTIC - Desenvolvimento de Sistemas.	185
5.3 Gestão patrimonial, de licitações e contratos	188

5. Gestão Administrativa e Financeira

5.3.1 Bens Patrimoniais	189
5.3.2 Almoxarifado	189
5.3.3 Apoio Administrativo	190
5.4 Gestão Financeira.....	191
5.4.1 Serviço de pagamentos	191
5.4.2 Controle de receitas	192
5.4.3 Serviço de cobrança	193
5.4.4 Balanço Orçamentário	195
5.4.5 Balanço Patrimonial	197
5.4.6 Balanço Financeiro	198
5.4.7 Detalhamento das despesas	199

6. Relação de Anexos..... 200

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Em cumprimento ao estabelecido no art. 2º da **Resolução TCE nº 1.132/2020**, este relatório observará, em face de sua aplicação ao IPE Saúde, o cumprimento dos seguintes dispositivos:

I - relatório minucioso do administrador sobre suas contas, informando, no mínimo:

a) os objetivos, as metas (físicas e financeiras) e os indicadores de desempenho previstos para o exercício, explicitando a avaliação dos seus resultados e, caso não atingidos, as causas que inviabilizaram seu pleno cumprimento e as medidas implementadas;

b) a estrutura organizacional e competências, com indicação da correspondente legislação aplicável;

c) a composição do quadro de pessoal existente no exercício, demonstrando cargos vagos e cargos ocupados de servidores efetivos, cargos comissionados, servidores requisitados de outros órgãos, cedidos para outros órgãos, estagiários e os contratados temporariamente;

II - demonstrações contábeis previstas na Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, no caso das sociedades de economia mista e das demais entidades legalmente submetidas à referida disciplina legal, ou na Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964, compreendendo os balanços orçamentário, financeiro e patrimonial e a demonstração das variações patrimoniais, nos demais casos de entidades da administração indireta;

IV - relatório e parecer da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado;

V - quadro demonstrativo dos órgãos colegiados que devem se manifestar sobre as contas, consoante previsão em lei ou em seus atos constitutivos, tais como assembleias, conselhos de administração, diretorias, conselhos fiscais, conselhos curadores e comissões de controle; e os correspondentes pareceres ou decisões dessa natureza, bem como, se for o caso, informação sobre as providências a serem adotadas acerca da(s) ressalva(s) do(s) parecer(es);

VI - quadro demonstrativo de cada uma das unidades individuais que devem ser inventariadas anualmente e respectivas atas de encerramento dos inventários de bens móveis, bens de consumo e valores, evidenciando:

a) a fidedignidade dos bens inventariados com os correspondentes registros contábeis;

b) eventuais diferenças identificadas e, de forma detalhada, as respectivas providências a serem adotadas a respeito;

c) as providências já adotadas, acompanhadas das respectivas comprovações, acerca das diferenças detectadas e relatadas nas Atas de Inventário, do exercício da prestação de contas ou de exercícios anteriores, ainda não devidamente comprovadas junto a este Tribunal;

VII - declaração firmada pelo administrador de que os agentes públicos atuantes no jurisdicionado - com a indicação dos nomes e correspondentes cargos, empregos e funções que ocupam - estão em dia com a apresentação das declarações de bens e rendas, nos termos da Resolução nº 963, de 19 de dezembro de 2012, bem como as providências adotadas em caso de não entrega das mesmas;

XI - comprovação das medidas saneadoras adotadas acerca de cada uma das questões que tenham sido objeto de:

a) determinação desta Casa, constante em decisão prolatada no exercício correspondente ao da prestação de contas, independentemente do ano do processo, para que adote medidas visando à regularização das respectivas falhas apontadas;

b) ressalva no parecer da auditoria independente e/ou nos pareceres ou decisões dos órgãos colegiados que devem se manifestar sobre as contas, emitidos relativamente a exercícios distintos ao da prestação de contas, ainda não solucionada;

XII - quadro demonstrativo das tomadas de contas especiais instauradas no exercício, remetidas ao TCE-RS ou ainda na fase interna, indicando o número do processo administrativo respectivo, os fatos a serem apurados, o período correspondente e a quantificação do débito, mesmo que por estimativa, ou declaração de inexistência de tomadas de contas especiais instauradas no período, se for o caso.

1 Apresentação do IPE Saúde

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado do Rio Grande do Sul – Sistema IPE Saúde.

A instituição trabalha com um conjunto de ações visando à **prevenção de doenças, promoção, educação e assistência à saúde**. Além disso, atende a mais de **850 mil usuários** em todo o estado do Rio Grande Sul resultado de uma carteira diversificada entre servidores do Estado, das Prefeituras e Câmaras de Vereadores, Autarquias, Fundações, ex-servidores públicos que optaram por se manter no plano de assistência, além de usuários do plano complementar e usuários do plano suplementar.

É importante ressaltar que o **IPE Saúde** é pessoa jurídica de direito público, entidade de natureza autárquica e categoria especial, vinculada à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG. Além disso, é um sistema de assistência à saúde regido por leis estaduais específicas e, por isso, não se submete às normas que regem os planos de saúde da iniciativa privada, os quais são regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.





SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Com o desenvolvimento de novas tecnologias na área médica, e necessidade de uma gestão especializada tanto na saúde como na área da previdência, que era a atuação original do IPERGS, foi elaborado um Projeto de **Especialização do IPE Saúde**.

A especialização teve como foco a **qualificação dos serviços** prestados ao servidor gaúcho, e para isso, a necessidade em separar as duas áreas de atuação – saúde e previdência – em autarquias distintas.

Com o advento da Lei nº 15.143/18 o IPERGS assumiu a designação de IPE Prev e os encargos da gestão do RPPS. Por sua vez, a Diretoria de Saúde tornou-se IPE Saúde, Instituto responsável pela assistência dos servidores públicos do Estado do Rio Grande do Sul, dotado de competências e finalidades que lhe são próprias.

SISTEMA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Os projetos de leis referentes à criação da autarquia IPE Saúde e reorganização do sistema IPE Saúde foram sancionados em 5 de abril de 2018, consoante abaixo.

- A **Lei nº 15.144**, de 05 de abril de 2018 (**atualizada até a Lei n.º 16.165, de 31 de julho de 2024**) - Dispõe sobre a criação do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Rio Grande do Sul – IPE Saúde – e dá outras providências.

- A **Lei Complementar nº 15.145**, de 05 de abril de 2018 (**atualizada até a Lei Complementar n.º 15.970, de 7 de julho de 2023**) - Dispõe sobre o Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Rio Grande do Sul – Sistema IPE Saúde, altera a Lei Complementar n.º 12.066, de 29 de março de 2004, que dispõe sobre o Fundo de Assistência à Saúde – FAS/RS e dá outras providências.

Linha do Tempo

1931

1966

1982

2004

2005

2015

2018

2020

2023

1931

Foi criado o IPERGS, autarquia para conceder pensões, empréstimos e pecúlios aos servidores públicos - Decreto 4.842/31

1966

Nesse período, o Instituto passou por uma grande reestruturação, que incluiu o início da assistência à saúde do servidor público. (Lei 5.255/66)

1982

IPERGS foi reestruturado pela Lei 7.672/82

2004

As Leis Complementares 12.066/04 e 12.134/04 dispuseram, respectivamente, sobre o Fundo de Assistência à Saúde - FAS/RS e a reestruturação do Sistema IPE Saúde

2005

Lei 12.395/05 cria a Diretoria Executiva com representação paritária

2015

Portaria MPS 185/15 Programa de Certificação Institucional e Modernização da Gestão PROGESTÃO

2018

Lei 15.144/18, cria o IPE Saúde, autarquia vinculada à SPGG

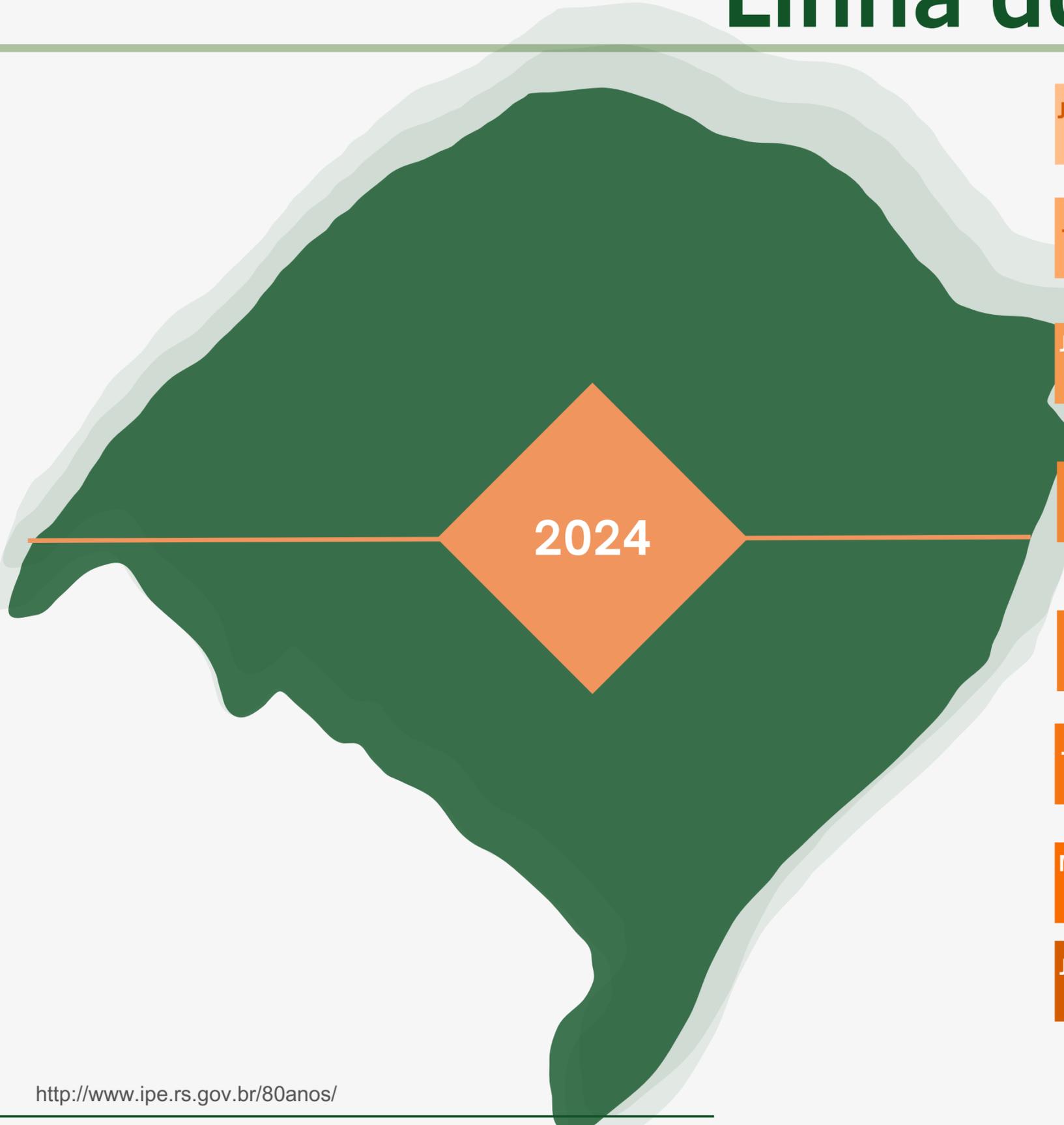
2020

Lei 15.495/20, altera a Lei 15.144/20 que dispõe sobre a criação do IPE Saúde

2023

Lei 15.970/23, trata da reestruturação do IPE Saúde alterando as leis 12.066/23 e 15.145/23

Linha do Tempo



2024

Jan.2024

Instrução Normativa IPE Saúde nº 01/2024 - Regulamenta a categorização da rede de prestadores de serviços hospitalares do Sistema IPE Saúde.

Jan.2024

Instrução Normativa IPE Saúde nº 02/2024 - Institui a Tabela Própria de Diárias, Taxas e Serviços do Sistema IPE Saúde.

Jan.2024

Instrução Normativa IPE Saúde nº 03/2024 - Dispõe sobre a instituição da Tabela e Orientação Técnica de Farmacodrogas empregados nas internações e atendimentos no Sistema IPE Saúde.

Jan.2024

Instrução Normativa IPE Saúde nº 04/2024 - Institui a Tabela Própria de Medicamentos do IPE Saúde e dispõe sobre a precificação de medicamentos empregados nas internações e atendimentos aos usuários do Sistema IPE Saúde.

Jan.2024

Instrução Normativa IPE Saúde nº 05/2024 - Institui a Tabela Própria de Materiais Indenizáveis empregados nos atendimentos aos usuários do Sistema IPE Saúde.

Jan.2024

Instrução Normativa IPE Saúde nº 06/2024 - Dispõe sobre a Política da Lista de Preços de Mercado - LPM/IPE SAÚDE do Sistema IPE Saúde.

Mar.2024

Instrução Normativa IPE Saúde nº 09/2024 - Institui as Diretrizes de Cobertura dos Tratamentos Oncológicos do Sistema IPE Saúde.

Jun.2024

Instrução Normativa IPE Saúde nº 13/2024 - Institui a Tabela Própria de honorários médicos para procedimentos cardiovasculares e de OPMEs de cardiologia, aplicáveis aos Prestadores que atenderem às condições estabelecidas nesta Normativa.

Planos de Assistência à Saúde Ofertados pelo Instituto

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques

2. Gestão Estratégica

3. Relacionamento com o Usuário

4. Relacionamento com o Prestador

5. Gestão Administrativa e Financeira



PLANO	PLANO PRINCIPAL	PLANO SUPLEMENTAR - PAMES	PLANO COMPLEMENTAR - PAC	OPTANTES	CONTRATOS
DESCRIÇÃO	Poderes, entidades e órgãos estaduais	Plano que suplementa os planos do instituto.	Para usuários com relação de dependência dos usuários do plano principal, mas não se enquadram nas condições de dependentes conforme Lei 15.145 art.15.	Para usuários que se desvincularam do órgão público, inclusive os seus dependentes, ou que perderam a condição de dependentes.	Para servidores de Prefeituras, Câmaras de Vereadores, Autarquias, Fundações e Empresas Públicas de outros entes federativos.
CONTRIBUINTES TITULARES	3,6 % do servidor ou TRM 3,6 % patronal Excetua-se os casos previstos na Lei 12.066, art. 2º, incisos II e III.	Contribuição conforme Resolução Nº 02 de 2018, de acordo com a modalidade do plano: Individual ou Familiar.	A contribuição mensal conforme Resolução Nº 03 de 2018, por faixa etária.	A contribuição mensal conforme Resolução Nº 02 de 2023, calculada com base em cálculo atuarial, por faixa etária.	Alíquota calculada atuarialmente por contrato.
DEPENDENTES	Contribuição mensal conforme Lei 12.066, art. 2º, inciso IV.	-	-	A contribuição mensal conforme Resolução Nº 02 de 2023, calculada com base em cálculo atuarial, por faixa etária.	-
COPARTICIPAÇÃO	Coparticipação conforme categoria de 1 a 5. Pensionistas na categoria 1 estão isentas de coparticipação em exames.	-	Optantes, PAC e dependente optante são enquadrados na categoria 5.		Coparticipação conforme categoria de 1 a 5. Pensionistas na categoria 1 estão isentas de coparticipação em exames.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Estrutura básica de funcionamento:

A estrutura básica do IPE Saúde foi definida em sua lei de criação (Lei n.º 15.144/2018), art. 3º, contemplando:

I - Conselho de Administração;

II - Diretoria Executiva, composta por:

- a) Presidência;
- b) Diretoria de Relacionamento com Segurados;
- c) Diretoria de Provimento de Saúde;
- d) Diretoria Administrativo-Financeira;

III - Gabinete do Diretor-Presidente;

IV - Ouvidoria; e

V - Órgão setorial da Procuradoria Geral do Estado – PGE – e da Contadoria e Auditoria Geral do Estado – CAGE.

O processo de Elegibilidade da Alta Direção, composta pelo Conselho de Administração, Presidente do Instituto e Diretores das Diretorias de Relacionamento com Segurados, de Provimento de Saúde e da Diretoria Administrativo-Financeira, está definido nos artigos 4º, 5º e 7º da lei de criação do Instituto.

Conselho de Administração:

De acordo com o Art. 5º da Lei de criação do Instituto, o Conselho de Administração é órgão consultivo e deliberativo do Instituto, constituído de 12 (doze) membros e respectivos suplentes, sendo 6 (seis) representantes do Estado, indicados pelo Governador em composição com os demais Poderes, e 6 (seis) representantes dos segurados, indicados paritariamente, pelas entidades que compõem a União Gaúcha em Defesa da Previdência Social Pública, pela Federação Sindical de Servidores Públicos do Estado do Rio Grande do Sul e pelo Centro de Professores do Estado do Rio Grande do Sul – CPERGS/Sindicato.

Composição do Conselho de Administração



Foto: ASCOM/IPE Saúde

<https://www.ipesaude.rs.gov.br/nominata-dos-conselheiros-5fd7cca8a9849>

Conselheiros até 12 de dezembro de 2024:

Presidente:

Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul:

Titular: ÁLVARO PANIZZA SALOMON ABI FAKREDIN

Suplente: ALEXANDRE HECK

Vice-presidente:

Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul:

Titular: LISELENA SCHIFINO ROBLES RIBEIRO

Suplente: JANE MARIA KOHLER VIDAL

Poder Executivo:

Titular: PAULO AFONSO OPPERMANN

Suplente: Não há

Titular: THIAGO DAPPER GOMES

Suplente: RÔMULO MÉRIDA CAMPOS

Titular: MAURO LUCIANO HAUSCHILD - conselheiro até 01 de julho de 2024

Suplente: ITAMÊ SANDRI WESTPHALEN

Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul:

Titular: ANDRÉ FERNANDO JANSON CARVALHO LEITE

Suplente: VERA LUCIA DA SILVA SAPKO

União Gaúcha em Defesa da Previdência Social e Pública:

Titular: KATIA TERRACIANO MORAES

Suplente: DANILO LUIZ CHIARADIA KRAUSE

Titular: IVES AGAMENON LEITE LUCAS

Suplente: PAULO SEBASTIÃO GONÇALVES OLYMPIO

Federação Sindical de Servidores Públicos do Estado do Rio Grande do Sul-
FESSERGS:

Titular: MARCIA ELISA PEREIRA TRINDADE

Suplente: MAXIMILIAN DA ROCHA GOMES

Titular: ANTONIO DE PADUA VARGAS ALVES

Suplente: LUCAS TIAGO LACERDA RODRIGUES

Centro de Professores do Estado do Rio Grande do Sul

– CPERGS/Sindicato:

Titular: VERA MARIA LESSÊS

Suplente: MARIA CLENI DA SILVA

Titular: ANTÔNIO ALBERTO ANDREAZZA

Suplente: ENI CAVALHEIRO FERREIRA

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Composição do Conselho de Administração

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Foto: ASCOM/IPE Saúde

<https://www.ipesaude.rs.gov.br/nominados-conselheiros-5fd7cca8a9849>

Conselheiros a partir de 13 de dezembro de 2024:

Presidente:

Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão:

Titular: BRUNO SILVA DA SILVEIRA

Suplente: Não nomeado

Vice-presidente:

Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul:

Titular: LISELENA SCHIFINO ROBLES RIBEIRO

Suplente: Não nomeado

Poder Executivo:

Titular: PAULO AFONSO OPPERMAN

Suplente: Não nomeado

Titular: SÔNIA MARIA NOGUEIRA SACONI

Suplente: Não nomeado

Assembleia Legislativa do Estado do Rio Grande do Sul

Titular: CARLOS EDUARDO PRATES COGO

Suplente: Não nomeado

Ministério Público do Estado do Rio Grande do Sul:

Titular: ANDRÉ FERNANDO JANSON CARVALHO LEITE

Suplente: Não nomeado

União Gaúcha em Defesa da Previdência Social e Pública:

Titular: DANILO LUIZ CHIARADIA KRAUSE

Suplente: Não nomeado

Titular: ALZIRA LUIZA SILVA AGUIAR

Suplente: Não nomeado

Federação Sindical de Servidores Públicos do Estado do Rio Grande do Sul-
FESSERGS:

Titular: SÉRGIO AUGUSTO JURY ARNOUD

Suplente: Não nomeado

Titular: JÚLIO CEZAR PEREIRA

Suplente: Não nomeado

Centro de Professores do Estado do Rio Grande do Sul – CPERGS/Sindicato:

Titular: GLACI WEBER MEDEIROS

Suplente: Não nomeado

Titular: MARINO SIMON

Suplente: Não nomeado

Diretoria Executiva

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Foto: ASCOM/IPE Saúde

Compete à **Diretoria Executiva**, conforme art. 10 da lei de criação do Instituto, pronunciar-se sobre qualquer outro assunto de interesse do Instituto, que lhe seja submetido pelo **Diretor-Presidente**; examinar, opinar e decidir sobre realização da receita e despesa orçamentária e as operações econômico-financeiras; tratar, mediante proposição de qualquer um de seus membros, de assuntos de interesse das diretorias; elaborar e submeter à aprovação do Conselho de Administração o Plano Estratégico, bem como as propostas para o Plano Plurianual de Investimentos, Lei de Diretrizes Orçamentárias e Orçamento Anual concernentes ao Instituto.

A Diretoria Executiva é o órgão gestor do Instituto composto pela:

a) **Presidência:**

Paulo Afonso Oppermann - A partir de 01/08/2023

b) **Diretoria de Relacionamento com Segurados:**

Paulo Ricardo Gnoatto - A partir de 01/01/2019

c) **Diretoria de Provimento de Saúde:**

Antônio Quinto Neto - A partir de 15/10/2019

d) **Diretoria Administrativo-Financeira:**

Thiago Dapper Gomes - A partir de 04/04/2022

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Foto: ASCOM/IPE Saúde

Apresentação das Diretorias

Diretoria de Provimento de Saúde

À Diretoria de Provimento de Saúde compete a execução dos trabalhos relativos à gestão dos prestadores de serviços aos usuários e à auditoria das contas médicas, laboratoriais, hospitalares e ambulatoriais. (Lei 15.144/2018, art. 13)

Diretoria de Relacionamento com o Segurado

À Diretoria de Relacionamento com o Segurado compete a execução dos trabalhos relativos ao cadastro dos usuários, gestão das ações de prevenção e promoção à saúde e coordenação dos projetos de descentralização administrativa. (Lei 15.144/2018, art. 14)

Diretoria Administrativo-Financeira

À Diretoria Administrativo-Financeira competem as matérias concernentes aos recursos humanos, aos serviços gerais, à gerência dos bens pertencentes ao Instituto de Assistência à Saúde do Servidor do Rio Grande do Sul, às ações de gestão orçamentária, aos recebimentos e pagamentos e aos assuntos relativos à área contábil e de tecnologia de informação. (Lei 15.144/2018, art. 15)

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

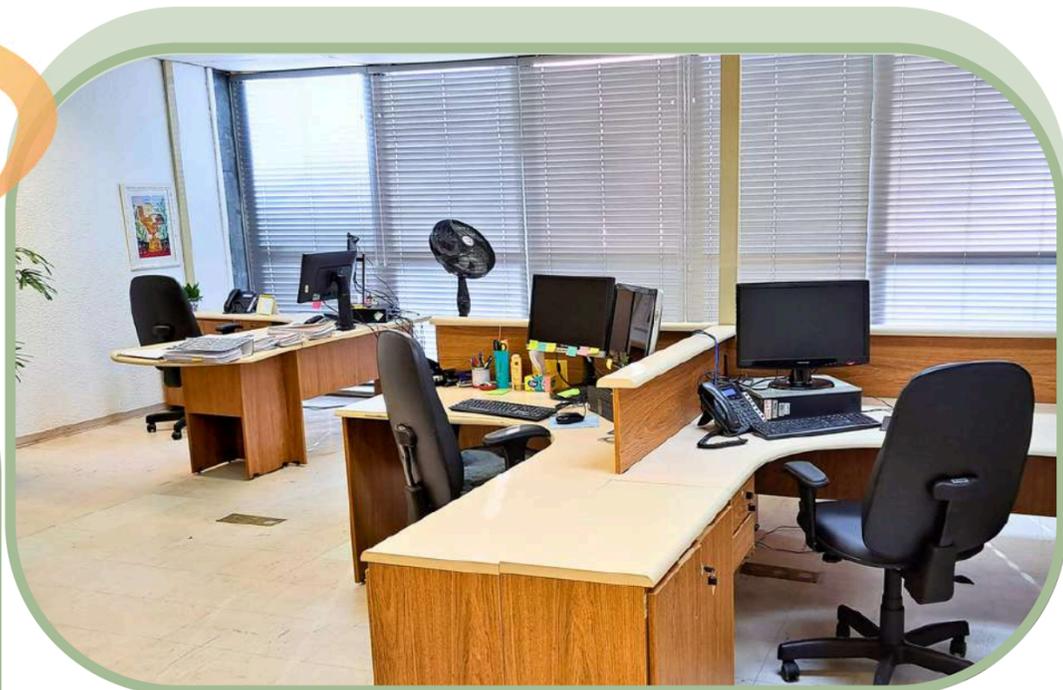
**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Apresentação das Assessorias

O IPE Saúde conta, em sua estrutura, com órgãos de assessoria interna:

Gabinete da Presidência

O Gabinete da Presidência tem por objetivo assessorar o Diretor Presidente em seus atos de gestão interna e institucional, apoiar, dirigir, controlar, supervisionar, coordenar, planejar e orientar a execução das atividades inerentes à assessoria administrativa do Instituto.

Assessoria de Comunicação

A Assessoria de Comunicação é responsável pela gestão do processo de comunicação social do Instituto e tem como objetivo estimular e fortalecer as relações com o público externo e interno.

Assessoria de Governança

Compete à Assessoria de Governança coordenar as ações de gerenciamento dos controles internos, gestão de riscos e conformidade legal bem como dar suporte ao Gabinete da Presidência na análise técnica das demandas, expedientes e documentos de ordem geral encaminhados ao Gabinete além de prestar auxílio às demais Diretorias manifestando-se em relação aos assuntos de sua competência, quando solicitada.

Assessoria Jurídica

A Assessoria Jurídica tem por objetivo subsidiar, judicial e extrajudicialmente, a defesa dos interesses do Instituto e de seus Diretores mediante apresentação de informações e de subsídios legais capazes de auxiliar a gestão e a representação judicial na tomada de decisão.

Assessoria de Planejamento, Orçamento e Gestão

A Assessoria de Planejamento, Orçamento e Gestão tem por finalidade a coordenação do planejamento corporativo do Instituto, as ações referentes à elaboração, acompanhamento e avaliação do plano plurianual de investimentos e custeio, além de análises econômico-financeiras e atuariais.

Ouvidoria

Compete à Ouvidoria do IPE Saúde garantir o acesso do cidadão de forma direta, formal e gratuita às informações que lhe forem devidas pela Administração Pública, salvo as de caráter sigiloso, bem como receber, registrar, processar e analisar as informações, sugestões, reclamações, críticas e elogios, encaminhando-se aos setores competentes para as medidas cabíveis, mantendo o interessado sempre informado sobre as providências adotadas. Além disso, compete-lhe promover interação com os órgãos que integram Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS, instituída pela Lei nº 14.485/14, visando o atendimento das demandas e o aperfeiçoamento dos serviços.

Apresentação das Gerências

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Gerências vinculadas à Diretoria de Relacionamento com o Segurado:



Gerência de Relacionamento com o Usuário

Responsável pelo atendimento presencial e digital ao usuário e pelos serviços de habilitação de dependentes e reembolsos.



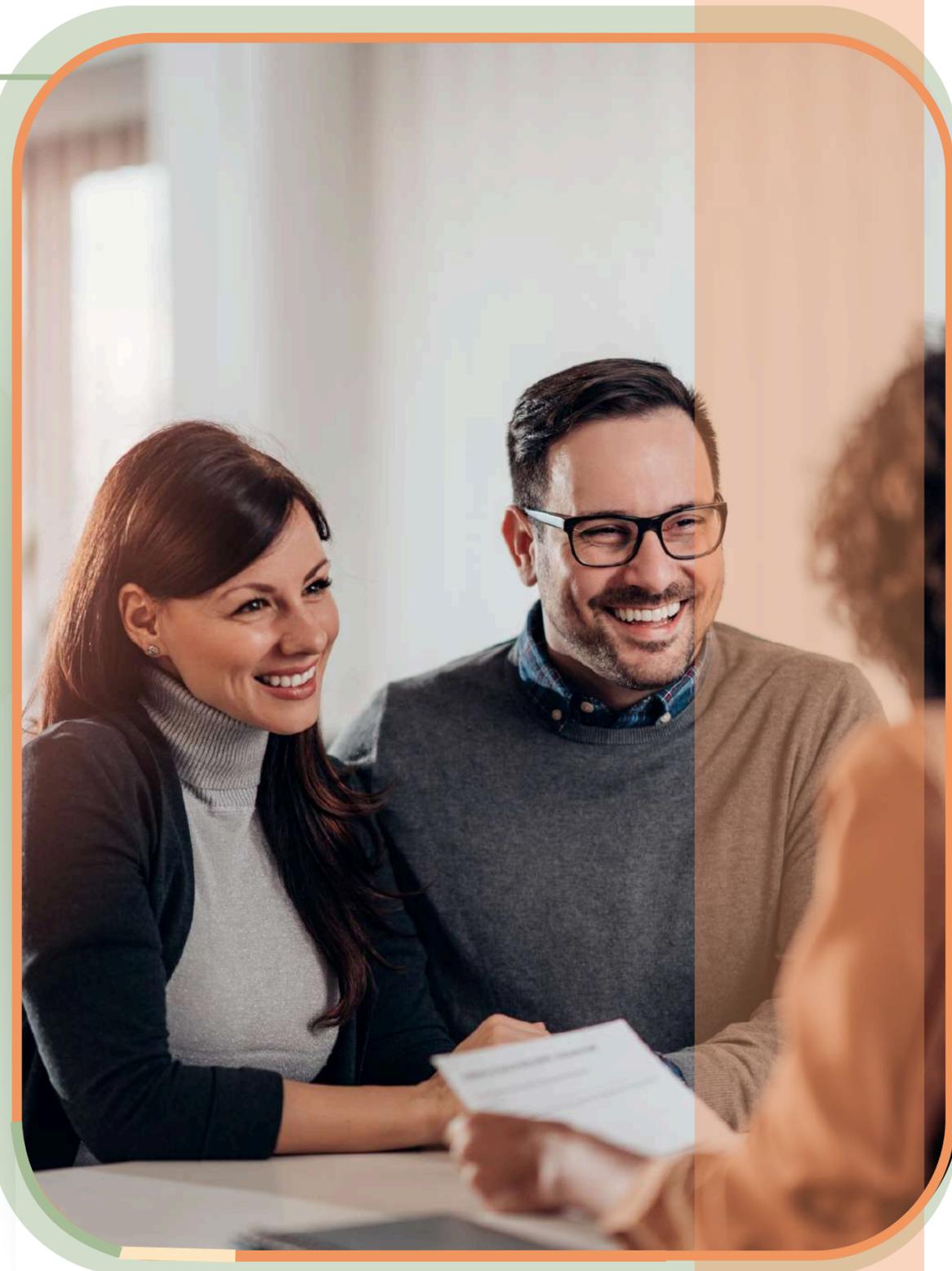
Gerência de Prevenção e Promoção em Saúde

Dedica-se à implementação de ações e programas voltados à prevenção de doenças e à promoção da saúde no âmbito do Instituto.



Gerência de Planos de Saúde

Atua na análise de pedidos de optantes, licenciados e cedidos sem ônus junto ao sistema IPE Saúde. Também gerencia as atividades relacionadas ao PAC (Plano de Assistência Médica Complementar), ao PAMES (Plano de Assistência Médica Suplementar) e aos Contratos de Cobertura Assistencial.



Apresentação das Gerências

Gerências vinculadas à Diretoria de Provimento de Saúde:



Gerência de Relacionamento com os Prestadores

Realiza o atendimento aos prestadores credenciados, executa a manutenção do cadastro de prestadores, opera o controle de qualidade do suporte aos prestadores e processa a efetivação do credenciamento dos prestadores de serviços de saúde e fornecedores de insumos, tais como: hospitais, clínicas, laboratórios, profissionais médicos, profissionais buco-maxilo faciais e fornecedores de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais).



Gerência de Regulação, Controle e Avaliação

É responsável por gerir, regular e avaliar as demandas de autorizações provenientes da rede credenciada.



Gerência de Contas Médicas

Compete a essa Gerência a coordenação da análise, processamento, recepção e auditoria das todas as contas médicas dos serviços de saúde credenciados, prestados aos usuários do Sistema IPE Saúde.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Apresentação das Gerências

Gerências vinculadas à Diretoria Administrativo-Financeira:

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Gerência Administrativa

Compete a essa gerência a gestão dos bens patrimoniais pertencentes ao Instituto, as compras de bens e serviços administrativos e de apoio, a gestão dos contratos firmados e a gestão dos recursos humanos pertencentes ao Instituto, assegurando o desenvolvimento, a qualificação e a qualidade de vida do quadro de pessoal, entre outras atividades correlatas.



Gerência de Finanças

É a área responsável pela gestão dos recursos financeiros, englobando todo o serviço de pagamentos, de controle das receitas e o serviço de cobrança.



Gerência de Contabilidade

É a área responsável pela coordenação dos serviços de registros, controles e informações sobre os atos e fatos contábeis da Instituição, pela consolidação dos relatórios contábeis sobre a execução orçamentária, a despesa e a receita relativas ao IPE Saúde e ao Sistema IPE Saúde, pela consolidação e elaboração dos demonstrativos contábeis mensais e anuais do Instituto e atividades correlatas.



Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação

É o setor responsável por gerir, coordenar e executar atividades de gestão, de desenvolvimento, execução e governança dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação no âmbito do Instituto, promover a disponibilização de serviços digitais aos usuários do Sistema IPE Saúde, além de demais atividades correlatas.



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Setorial da Procuradoria Geral do Estado - PGE

A coordenação dos serviços de natureza jurídica do IPE Saúde será exercida por órgão setorial da Procuradoria-Geral do Estado, cujo titular deverá ter conhecimento específico nas áreas de atuação do Instituto e ser designado na forma do inciso III do art. 4.º da Lei Complementar n.º 11.742/02. (Lei 15.144/2018, art. 16)

Instâncias externas vinculadas ao Governo Estadual:

Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG:

O IPE Saúde é uma autarquia vinculada à Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG, sendo a gestão do Instituto conduzida e articulada para o perfeito alinhamento com as diretrizes da secretaria, que entre outras funções é a responsável por coordenar a elaboração e exercer o monitoramento do Plano Plurianual, da Lei de Diretrizes Orçamentárias e da Lei Orçamentária Anual, bem como a abertura de créditos adicionais. (Decreto 56.155/2021)

Secretaria da Fazenda – SEFAZ:

Órgão central da Administração tributária; administração financeira; administração orçamentária, programação financeira e liberação de recursos orçamentários; administração da dívida pública; contabilidade pública e societária; auditoria da administração pública; política de estímulos fiscais; avaliação dos convênios e ajustes realizados pela Administração com a União, os Estados e os Municípios; identificação da dívida e análise de fontes de recursos; administração financeira da folha de pagamento de pessoal do Estado; definição de limites globais para orçamentação e programação de liberação de recursos orçamentários e financeiros, compatíveis com as estimativas e a arrecadação da receita pública; administração do serviço público de loterias do Estado; tecnologia da informação e certificação digital. <https://www.fazenda.rs.gov.br/conteudo/998/>

Setorial da Contadoria e Auditoria Geral do Estado - CAGE

O controle da execução orçamentária e das operações econômico-financeiras do IPE Saúde será exercido pela CAGE na forma regulamentada em decreto. (Lei 15.144/2018, art. 17)

A delegação da CAGE, em observância ao disposto no art. 76 da Constituição do Estado, atuará de forma permanente, de modo a assegurar o controle prévio concomitante e subsequente dos atos de gestão.

Casa Civil:

É responsável por articular a ação política dos Órgãos do Poder Executivo e por analisar o mérito, a oportunidade e a compatibilidade das propostas, inclusive das matérias em tramitação no Poder Legislativo, com as diretrizes governamentais.

Grandezas do Sistema IPE Saúde

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



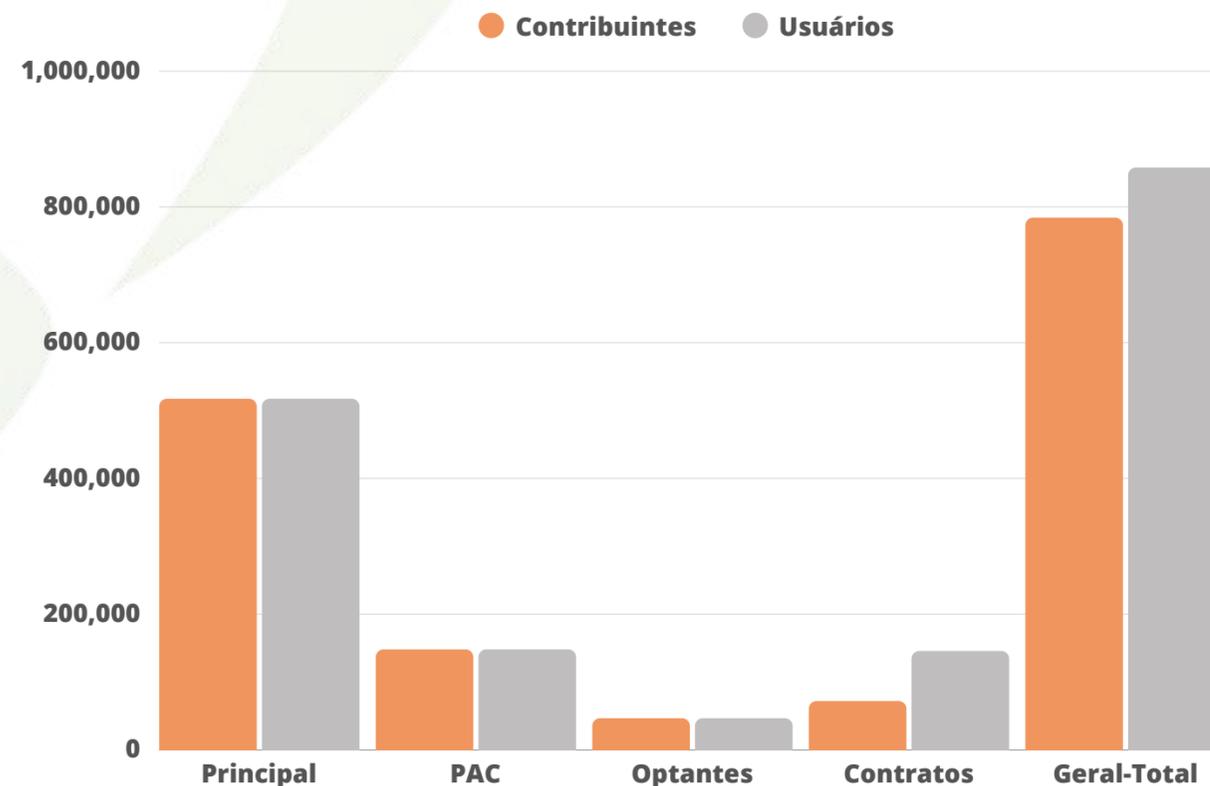
Apresentam-se a seguir os dados consolidados dos usuários vinculados ao IPE Saúde ao final do exercício de 2024.

Plano	Contribuintes	Usuários
Plano Principal	517.356	517.356
PAC	148.123	148.123
Optantes	46.727	46.727
Contratos	72.023	145.728
Geral-Total	784.229	857.934

Fonte: Total de Usuários Dezembro - Redmine #327112

Observa-se uma redução tanto no número de contribuintes quanto no total de usuários (contribuintes e dependentes não contribuintes) em relação ao ano de 2023. O número de **contribuintes** apresentou uma **diminuição de 37.316 vínculos**, enquanto o **total de usuários reduziu-se em 44.515**, o que representa **quedas de 4,54% e 4,93%**, respectivamente.

Destaca-se que o único plano que ainda mantém usuários não contribuintes individuais vinculados à assistência médica básica é o Plano de Contratantes (Prefeituras, Câmaras e outros entes).



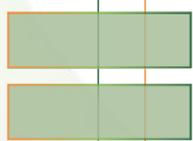
Grandezas do Sistema IPE Saúde

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira

Atendimentos realizados em 2024:

No ano de 2024 foram realizados **15.760.834** atendimentos



Consultas **2.295.944**

Serviços complementares **12.585.541**



Pronto Atendimento **421.591**



Ambulatorial **324.543**



Baixa Hospitalar **133.215**



Fonte: BI Cognos



Grandezas do Sistema IPE Saúde

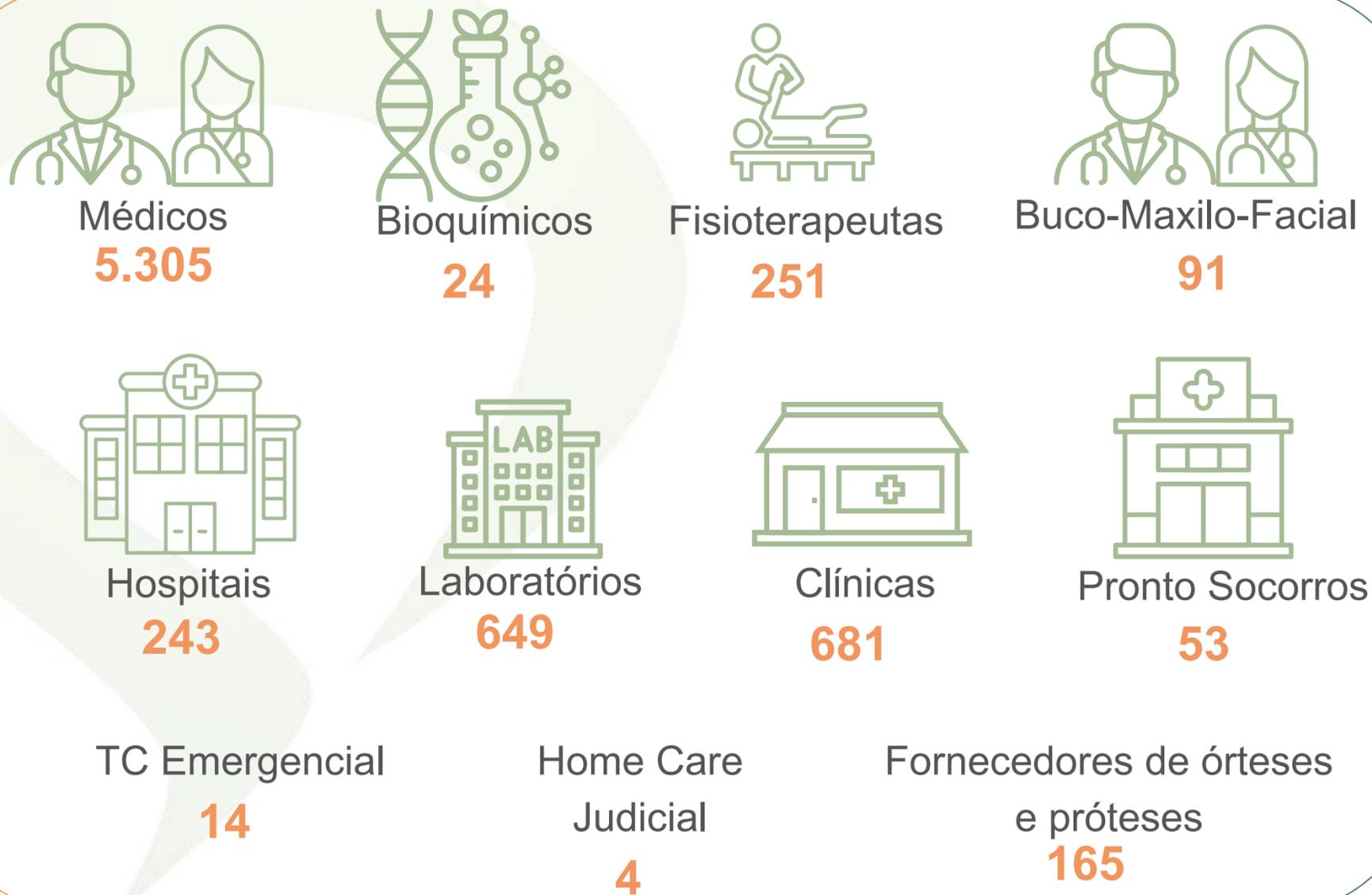
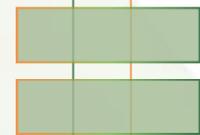
Rede de Assistência à Saúde Credenciada

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



No ano de 2024 o Instituto contou com **7.480** prestadores de serviços de assistência à saúde credenciados



Fonte: BI Cognos

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



1. Portal do Segurado

Ao longo de 2024, novos serviços foram incorporados ou aprimorados no Portal do Segurado:

Guia de Coberturas: Essa funcionalidade permite ao segurado consultar a abrangência da assistência à saúde, incluindo especialidades, exames, despesas médicas e hospitalares, cirurgias, procedimentos e pronto atendimento. A consulta foi aprimorada para um formato mais intuitivo, com a opção de download e impressão dos exames e serviços cobertos pelo IPE Saúde.

Consulta Cobertura

Verifique a abrangência do plano, incluindo especialidades, exames, despesas médicas e hospitalares, cirurgias, procedimentos e pronto atendimento.

Portal do Segurado

Página Inicial Serviços ao Segurado Perguntas Frequentes

Site Institucional



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

1. Portal do Segurado

Ao longo de 2024, novos serviços foram incorporados ou aprimorados no Portal do Segurado:

REEMBOLSO: Anteriormente disponível em uma plataforma não-integrada, o serviço de reembolso foi redesenhado e integrado ao Portal do Segurado, tornando-se mais acessível e intuitivo. Agora, o segurado pode solicitar o reembolso eletrônico de anestesia por meio de autoatendimento, bastando inserir o número da Guia de Atendimento (GA) e o valor da Nota Fiscal ou Recibo.

Solicitação Reembolso Eletrônico

1 Seleção de Matrícula 2 GA - Guia de Autorização 3 Dados do Procedimento 4 Dados Bancários 5 Confirmação

Guia de Autorização - GA

Número da Guia de Autorização ?

20220101

Voltar Continuar

CANCELAMENTO PAC: O cancelamento do Plano de Assistência Médica Complementar (PAC) era realizado por meio de um formulário sujeito à análise manual de um servidor. Com a integração ao serviço de "Exclusão de Dependentes" no Portal, o processo foi automatizado, eliminando a necessidade de avaliação individual. Além disso, ao efetuar o cancelamento, o sistema envia automaticamente um e-mail ao titular e ao dependente, informando sobre a possibilidade de permanência como Dependente Optante.

Exclusão de Dependente

Matricula Dependente * Campos obrigatórios

Selecione

Termos de Aceite

1. Conforme previsto no Art. 34 da LC 15145/2018, a exclusão a pedido somente é permitida após o prazo mínimo de 24 (vinte e quatro) meses de permanência;
2. O(a) ex-dependente será comunicado(a) da exclusão do meu grupo familiar através do endereço eletrônico informado no formulário;
3. O retorno do dependente ao grupo familiar será condicionado ao cumprimento de todos os requisitos legais para habilitação assim como a apresentação completa da documentação atualizada, devendo cumprir novo período de carências;
4. É facultado ao dependente excluído optar pela permanência no IPE SAÚDE, na condição de dependente optante, na forma do Art. 9º, 51º da LC 15.145/2018.

Estou ciente e desejo continuar *

Concluir



1. Portal do Segurado

INSCRIÇÃO PROVISÓRIA: Novo serviço destinado a ex-dependentes estaduais que ficam sem assistência médica após o falecimento do titular. A Inscrição Provisória permite a adesão temporária ao plano enquanto o pedido de pensão por morte está em análise. O processo agora ocorre de forma totalmente automatizada e em tempo real, sem necessidade de aguardar um retorno do IPE Saúde.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



IPE SAÚDE | Solicitar Inscrição Provisória

[Acessar o serviço](#)

Descrição

O dependente terá o plano cancelado quando o titular do plano falece. Neste caso, ele poderá solicitar a manutenção do plano pela Inscrição Provisória, desde que tenha solicitado a pensão previdenciária junto ao **IPE Previdência**.

A Inscrição Provisória é o plano temporário proposto aos dependentes que estão aguardando decisão do pedido de pensão por morte. Assim, este plano se encerra quando a pensão for deferida ou indeferida.

Caso a pensão seja indeferida, o dependente pode solicitar a permanência no plano na condição de **Dependente Optante**.

Público

Ex-dependentes de segurados titulares falecidos.

Pré-Requisitos

- Ser ex-dependente de titular falecido;
- Possui conta gov.br;
- Solicitar dentro do prazo.

Solicito minha Inscrição Provisória no IPE Saúde para que meu plano seja mantido enquanto aguardo a decisão definitiva da solicitação do benefício de pensão por morte perante o Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul – IPE, ciente das seguintes condições:

- * 1 • Manter cadastro atualizado no site do IPE Saúde;
- * 2 • Não ter débitos pendentes anteriores;
- * 3 • A inscrição provisória será automaticamente cancelada quando houver decisão definitiva quanto ao meu pedido de pensão junto ao IPE Prev;
- * 4 • Informações sobre minha Inscrição Provisória deverão ser buscadas no IPE Saúde;
- * 5 • A manutenção do plano está condicionada à contribuição mensal conforme Tabela de Contribuição do Anexo II da LC 12.066/2004, por meio de boleto bancário;
- * 6 • Plano será suspenso em 30 (trinta) dias corridos de atraso da(s) mensalidade(s) e cancelado com atraso de mais de 90 (noventa) dias consecutivos;
- * 7 • Cancelamento por inadimplência ou por solicitação não permitirá reingresso à inscrição Provisória;
- * 8 • PAMES será mantido automaticamente na modalidade INDIVIDUAL se estivesse beneficiado na modalidade FAMILIAR antes do falecimento do titular.



Inscrição Provisória

Inscrição provisória realizada com sucesso.

OK

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

2. Cartão Digital

Uma das principais inovações implementadas no aplicativo foi o Cartão Digital, que possibilita a realização de atendimentos médicos e hospitalares sem a necessidade do cartão físico. Essa funcionalidade, **disponibilizada em outubro**, proporciona **mais segurança, agilidade e conveniência** para os segurados do IPE Saúde, bem como para médicos, hospitais, clínicas e laboratórios credenciados.

Com a nova solução, os segurados podem gerar um código de atendimento único diretamente pelo aplicativo, informando-o ao prestador de serviços para a autorização do atendimento. Além disso, a funcionalidade conta com **autenticação de dispositivo e geolocalização**, garantindo mais segurança ao sistema.

O cartão físico continua válido e pode ser utilizado normalmente, mas a introdução do cartão digital reforça a estratégia do IPE Saúde de modernizar e facilitar o acesso aos serviços de saúde, tornando o atendimento mais ágil e eficiente.

CUIDAR DA SUA SAÚDE FICOU MAIS ÁGIL E SEGURO.

Novo Cartão Digital IPE Saúde.

Baixe ou atualize seu app e leve a praticidade do IPE Saúde sempre com você.

Available on the App Store

GET IT ON Google Play

ipe SAÚDE

GOVERNO DO ESTADO RIO GRANDE DO SUL
O futuro nos une

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



3. Prevenção e Promoção à Saúde:

Em 2024, a Diretoria atuou em diversas frentes, fortalecendo o cuidado integral à saúde dos segurados do IPE Saúde. As iniciativas abrangeram campanhas, parcerias, eventos e projetos inovadores, sempre buscando fomentar a prevenção e a promoção da saúde.

a) Produção de vídeos educativos

Foram produzidos vídeos mensais com temáticas de prevenção e promoção da saúde, contando com a participação de especialistas e servidores, em parceria com a Educare.



MÊS	TEMÁTICA
JANEIRO	Janeiro Branco – Conscientizar sobre Saúde Mental (ansiedade), com Nélio Tombini
FEVEREIRO	Especial Instituto do Câncer Infantil, com Dr. Brunetto
MARÇO	Dia da mulher/Evento Brigada Militar
ABRIL	Atividade física, com servidor Maurício Passos
MAIO	Sem vídeo, devido à calamidade pública.
JUNHO	Impacto da calamidade pública na saúde, com Dr. Marcos Andrades dos Santos- AMRIGS
JULHO	Julho Amarelo – Alertar sobre Hepatites Virais, com a servidora Maira
AGOSTO	Agosto Branco - Conscientizar sobre o câncer de pulmão, com Dr. Wolfgang Aguiar
SETEMBRO	Setembro Amarelo – Combate ao suicídio, com a servidora e psicóloga Carla
OUTUBRO	Outubro Rosa/ Corrida do Servidor
NOVEMBRO	Novembro Azul, com Paulo Gnoatto
DEZEMBRO	IPE Saúde com Você no Verão, com Paulo Gnoatto



SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



3. Prevenção e Promoção à Saúde:

b) Parcerias e Eventos

Em 2024, o IPE Saúde estabeleceu uma parceria com o **Instituto do Câncer Infantil (ICI)**, apoiando a 30ª Corrida pela Vida, um evento de grande visibilidade no Estado. Além disso, foi feito o credenciamento do ICI para atender os usuários do IPE Saúde, beneficiando cerca de 151 mil crianças de 0 a 19 anos. Como parte dessa parceria, três ingressos para a corrida foram sorteados entre os servidores do IPE Saúde, e o edifício sede também foi ponto de venda de camisetas da Corrida pela Vida por uma semana.



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

3. Prevenção e Promoção à Saúde:

c) Parcerias e eventos:

Em março, em celebração ao Dia da Mulher, o IPE Saúde participou do evento "Mulheres que Cuidam", organizado pela Brigada Militar, em parceria com as Óticas Diniz. Durante o evento, o IPE Saúde prestou atendimento aos participantes, divulgando o Clube de Benefícios IPE Saúde e apresentando o novo parceiro Óticas Diniz.



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

3. Prevenção e Promoção à Saúde:

d) Gamificação da Saúde:

Um projeto importante de 2024 foi o início da "Gamificação da Saúde", uma parceria com a UFRGS, cujo objetivo é criar um aplicativo para monitorar e incentivar a prática de atividades físicas entre os segurados do IPE Saúde. O primeiro protótipo foi entregue por um grupo de trabalho do curso de Design Visual da UFRGS, sob a supervisão do professor Sandro Fetter. No segundo semestre, o projeto foi retomado com um novo grupo de estudantes.



e) Junho Vermelho:

Além disso, em junho, o IPE Saúde participou da ação de doação de sangue, dentro da campanha Junho Vermelho. Contudo, devido às enchentes que afetaram o Rio Grande do Sul em maio e ao teletrabalho dos servidores, a adesão não foi a esperada, com apenas dois doadores.

DOAÇÃO DE SANGUE
Doar Sangue, Dar Vida!

ipe SAÚDE

CONVITE PARA REENCONTRO
(E DOAÇÃO DE SANGUE!)

Devido à calamidade pública no estado, muitos doadores de sangue frequentes não estão conseguindo doar, o que prejudica os estoques de sangue para doação.

Por isso convidamos a todos para um momento de solidariedade e também de descontração em prol da saúde no RS. Vamos aproveitar o momento para rever os colegas?

Chama teu colega querido e vem doar!

HPS - Largo Teodoro Herzl, s/nº - Bom Fim

09/07, das 10h às 12h

Confirma a tua participação no link que está na descrição!

3. Prevenção e Promoção à Saúde:

f) Participações:

Em julho, o IPE Saúde participou de **atividades no Hospital Ernesto Dornelles, em parceria com a Óticas Diniz**, com o objetivo de informar os usuários sobre os serviços do IPE Saúde, do Clube de Benefícios, além de realizar a entrega de brindes pelo parceiro.



O IPE Saúde também participou da **Semana do Servidor**, realizada de 21 a 25 de outubro, promovida pela Secretaria do Planejamento, Governança e Gestão. Durante essa semana, o Instituto ofereceu atendimento no Centro Administrativo Fernando Ferrari, das 10h às 13h. Além de atender ao público, foram compartilhadas informações sobre os projetos e parcerias promovidas pela Diretoria de Relacionamento com Segurados.

Na programação, o IPE Saúde integrou a **2ª Corrida da Semana do Servidor**, montando um stand que acolheu os atletas do evento, oferecendo alimentos, água e café. Durante o evento, a equipe também esclareceu dúvidas dos usuários, distribuiu folders institucionais e realizou medições de pressão arterial.



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

3. Prevenção e Promoção à Saúde:

g) Clube de Benefícios:

Fez parte de uma meta do primeiro semestre o fortalecimento da marca do “Clube de Benefícios IPE Saúde”, com o objetivo de garantir que fosse distinta, reconhecível e transmitisse a mensagem correta para seu público-alvo. Dentro dessa meta, a equipe realizou capacitações sobre identidade visual e gamificação. A identidade da marca foi definida e sua mensagem foi desenvolvida. Também foram propostas melhorias no conteúdo, como a inclusão de perguntas frequentes no site, além da definição da identidade visual da marca e de sua mensagem.



h) Campanhas de Conscientização:

Em outubro, o IPE Saúde realizou pelo 5º ano consecutivo a campanha Outubro Rosa, isentando a coparticipação nos exames de mamografia para mulheres entre 40 e 75 anos nos hospitais ou clínicas credenciados(as), com foco na prevenção e detecção precoce. A campanha foi divulgada por meio de vídeos e uma ação durante a Semana do Servidor.



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**

3. Prevenção e Promoção à Saúde:

h) Campanhas de Conscientização:

Já em novembro, o IPE Saúde realizou a quarta edição da campanha Novembro Azul, que isentou de coparticipação as consultas com médicos urologistas credenciados durante o mês de novembro para usuários com 50 anos ou mais. O objetivo da campanha foi conscientizar sobre o câncer de próstata e promover a importância de cuidados integrais com a saúde do homem, com ênfase na prevenção precoce da doença. Durante o mês, foram realizadas 5.840 consultas, divididas entre segurados elegíveis e não elegíveis, com os seguintes detalhes: para os segurados elegíveis, foram realizadas 3.774 consultas, com um custo total de R\$323.603,00, enquanto para os não elegíveis, foram realizadas 2.066 consultas, com um custo de R\$133.715,20. O custo total da campanha foi de R\$457.318,20.

Ao analisar os dados, observou-se que os segurados elegíveis responderam por 64,62% do total de consultas realizadas e 70,76% dos custos associados à campanha. Em comparação com a estimativa inicial, as 3.774 consultas realizadas correspondem a 65,79% da previsão. No que diz respeito ao aspecto financeiro, os custos permaneceram dentro das previsões, com os R\$323.603,00 gastos pelos segurados elegíveis alinhados com os R\$ 504.123,00 previstos, o que corresponde a aproximadamente 65%.



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

4. Publicação das Tabelas Próprias de Cobertura do Sistema IPE Saúde

A revisão das Tabelas embasou-se em trabalho desenvolvido entre o IPE Saúde e a Central Unimed ao longo do último ano.

A revisão das tabelas se baseou especialmente na reestruturação da despesa, sendo a despesa dividida em dois pilares: itens reembolsáveis e itens indenizáveis.

- Os itens reembolsáveis são aqueles em que, ao IPE Saúde cabe apenas o reembolso do efetivo valor pago pela Nota Fiscal, uma vez que os Hospitais e Clínicas são proibidos de obter lucro na comercialização de medicamentos, dietas e materiais indenizáveis, sendo assim o IPE Saúde elaborou listagem própria destes insumos, com valores obtidos pelo mapeamento das compras e vendas destes insumos.
- Já os itens indenizáveis, diárias, taxas e serviços, tiveram o aumento do seu valor com base na migração de todos os valores identificados como sobrepreço nos medicamentos e dietas. Sendo que alguns itens como as diárias tiveram reajustes de mais de 90%.

O trabalho desenvolvido resultou na elaboração de Tabelas Próprias de Medicamentos, Dietas e Materiais indenizáveis precificadas pelos parâmetros da Lista de Preços de Mercado - LPM, estruturada pelo IPE Saúde e mantida pela Unimed Central – RS, por meio de mapeamento das transações comerciais (compras e cotação) de medicamentos, dietas e materiais indenizáveis.

Foram publicadas as Instruções Normativas IPE Saúde nº 02/2024, 03/2024, 04/2024, e 05/2024.

- Diárias, Taxa e Serviços
- Materiais Indenizáveis
- Medicamentos
- Farmaconutrientes

As instruções normativas implementadas organizaram o sistema do IPE Saúde, permitindo aprimoramento dos fluxos de solicitações, cobrança e parâmetros de quantidades máximas dos itens, **favorecendo o trabalho da auditoria**, permitindo traçar um perfil assistencial do prestador, bem como organiza a coleta de dados que era totalmente dispersa antes da implantação das novas tabelas.

MONITORAMENTO DO IMPACTO FINANCEIRO APÓS IMPLEMENTAÇÃO DAS NOVAS TABELAS:

O acompanhamento está sendo feito de forma mensal, com geração de relatórios da base de pagamentos pela PROCERGS com desenvolvimento de Dashboard pela Central Unimed.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



5. Categorização dos Hospitais

Ao se revisar os valores das Tabelas, observou-se a necessidade de reclassificação dos hospitais credenciadas. Assim desenvolveu-se uma nova metodologia, baseada em critérios objetivos, para a categorização desses prestadores.

A categorização estabelece seis (06) níveis: A1, A2, A3, A4, B1 e B2. Cada nível pressupõe valores de diárias, taxas e serviços que remunerarão os hospitais. Por oportuno salientar, esta Diretoria entende que no presente caso, não havia necessidade da elaboração de estudo atuarial, uma vez que a implantação dessas novas tabelas não cria ou implica em aumento de despesas, apenas realocam valores dentro da mesma conta hospitalar, permitindo que o Sistema IPE Saúde efetue o reembolso daqueles itens que devem ser apenas reembolsados (dietas, medicamentos e matérias indenizáveis) e remunere efetivamente a prestação de serviços assistenciais (diárias, taxas e serviços).

	TIPO DE DESPESA	TABELAS VIGENTES	TABELAS PROPOSTAS	% DIF.
242 CREDENCIADOS	MEDICAMENTOS E DIETAS	R\$ 756.924.320,80	R\$ 437.843.411,88	-42,15%
	MATERIAIS	R\$ 43.341.848,92	R\$ 32.730.187,26	-24,48%
	DIÁRIAS E TAXAS	R\$ 357.826.648,82	R\$ 705.630.282,53	+97,2%
	ÓRTESES E PRÓTESES	R\$ 132.050.808,30	R\$ 132.050.808,30	0,00%
	HONORÁRIOS MÉDICOS	R\$ 301.943.869,81	R\$ 343.826.872,36	+13,87%
	TOTAL GERAL	R\$ 1.592.087.496,65	R\$ 1.652.081.562,33	+3,77%
	IMPACTO FINANCEIRO ESPERADO		R\$ 59.994.065,68	

Salienta-se que o impacto financeiro demonstrado no estudo, que pode ser, encontra-se dentro da margem de erro aceitável que pode variar de 3 a 5% para mais ou para menos.

PROA 23/2441-0010913-6 – IN 01/2024

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**

6. Manutenção da Auditoria Concorrente no Hospital Ernesto Dornelles

Trata-se de auditoria operacional que ocorre durante o atendimento do paciente em um determinado hospital, clínica ou em casa). Iniciada em janeiro de 2023 como um projeto piloto junto ao Hospital Ernesto Dornelles, tem sido implementada em conjunto com a Gerência de Regulação, Auditoria e Perícia.

maiores informações no capítulo 4 - Relacionamento com o Prestador

7. Manual de Auditoria

Manual de Auditoria - nunca antes publicado pelo IPE Saúde é uma ferramenta que define requisitos e orientações para a realização de auditorias. É útil para disciplinar metodologias e assegurar a qualidade dos trabalhos de fiscalização. Foi publicado em dezembro de 2024.

Instituto de Assistência à Saúde dos
Servidores Públicos do Rio Grande do Sul



Manual de Auditoria

Atenção!

*Este é um manual de
Procedimentos Internos de um
setor, motivo pelo qual poderá
conter informações e linguagens
técnicas. Contudo, é de livre leitura
pelos colegas do IPE Saúde.*

O presente manual tem como principal finalidade orientar e instruir os servidores recém-ingressados no IPE Saúde a desempenhar a atividade de auditoria técnica vinculada principalmente à Gerência de Contas Médicas (pós-auditoria) - Diretoria de Provimento de Saúde. Além disso, para que a atividade de revisão de contas seja executada com excelência, é fundamental que o auditor entenda os processos que antecedem a pós-auditoria.

Versão do manual:
V01_11.09.2024

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte deste documento poderá ser reproduzido ou transmitido por qualquer forma e/ou quaisquer meios (eletrônico ou mecânico, incluindo fotocópia ou gravação) ou arquivada em qualquer sistema de banco de dados sem a permissão do IPE Saúde.
MATERIAL DE USO INTERNO

Colaboração:



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

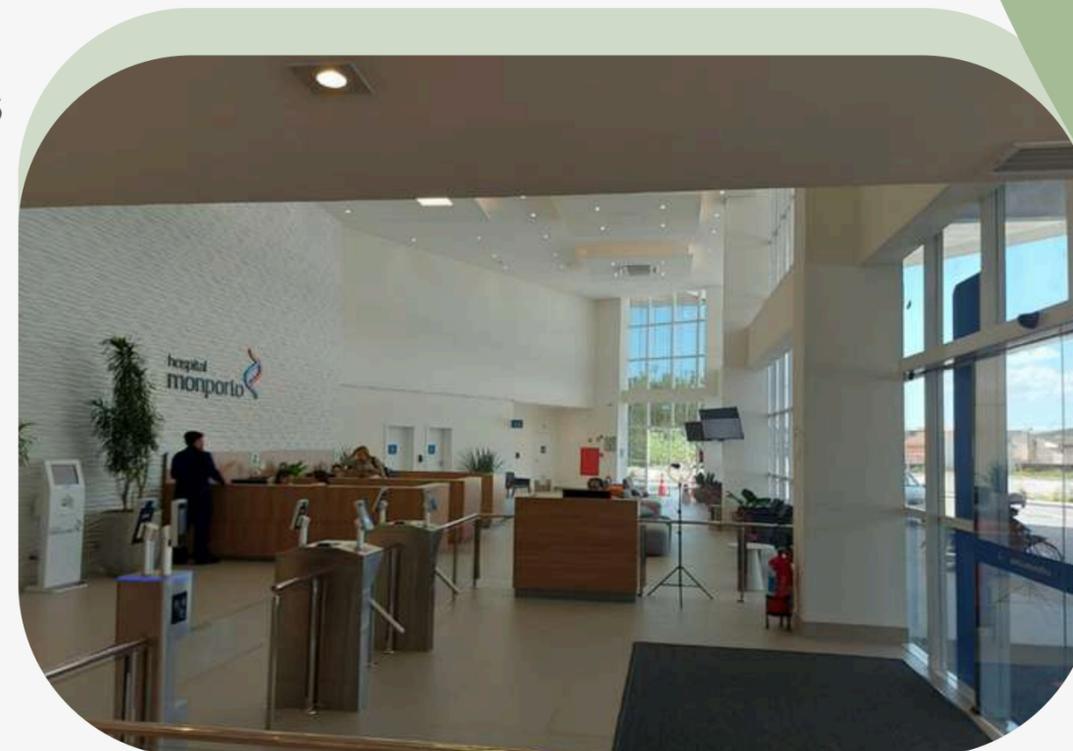
**Gestão
Administrativa e
Financeira**

8. Visitas Externas para Credenciamento de Prestadores

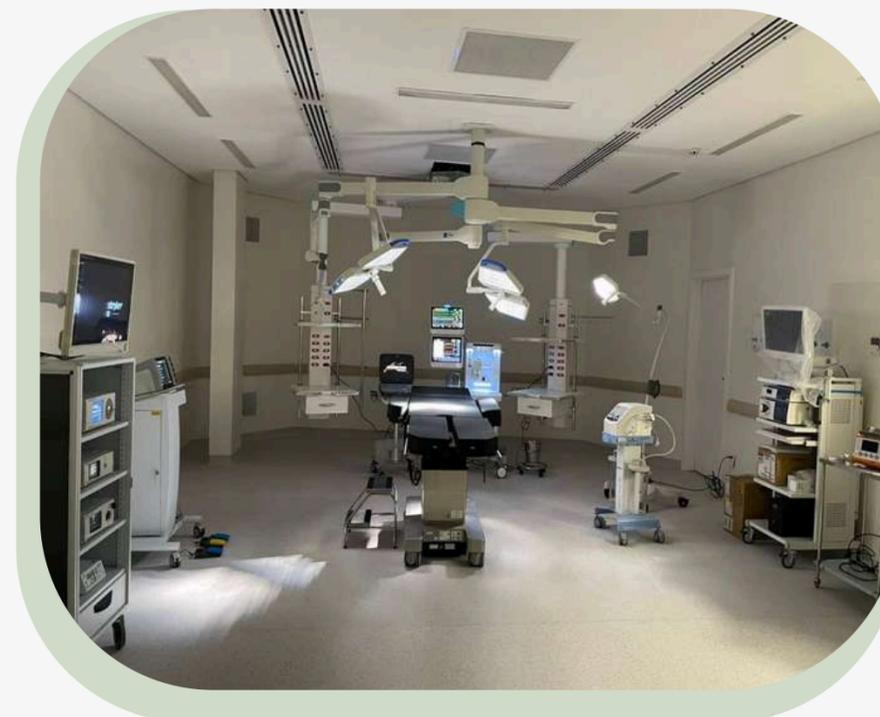
Durante o ano de 2024, a equipe de vistoria técnica realizou 12 visitas de auditorias em várias localidades do estado, conforme citado abaixo com os respectivos dias:

- a) Hospital Monporto Rio Grande - dia 05/03/2024
- b) Clínica São José - dia 11/04/2024
- c) Digeclin & Endoclin Canoas – dia 18/04/2024
- d) Clínica Nova Imagem Teutônia – dia 25/04/2024
- e) Hospital Dr. Homero de Menezes - dia 11/09/2024
- f) Hospital São João Evangelista – dia 11/09/2024
- g) Clínica CDIAT Arroio do Tigre – dia 12/09/2024
- h) Clínica Oftalmopampa Rio Grande – dia 07/10/2024
- i) Clínica Pronto Ninos Pelotas – dia 07/10/2024
- j) Associação Hospitalar Vila Nova – dia 24/10/2024
- k) Complexo Hospitalar UNIMED Novo Hamburgo – dia 19/11/2024
- l) Clínica São Pietro – Oftalmologia Xangri-lá -dia 18/12/2024.

Salienta-se que a confecção do Relatório de Vistoria deu-se após visitas de credenciamento ou extensão de serviços, todos com seus respectivos PROAS.



Visita ao Hospital Montoporto em Rio Grande



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

9. Revisão dos Honorários Médicos e OPMEs Cardiológicos

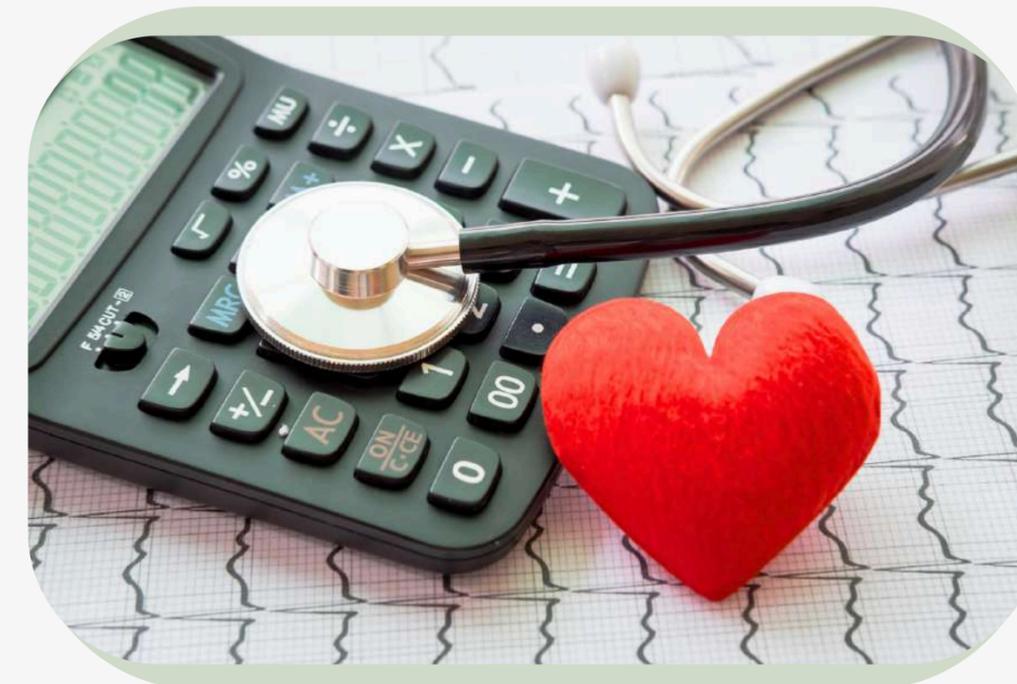
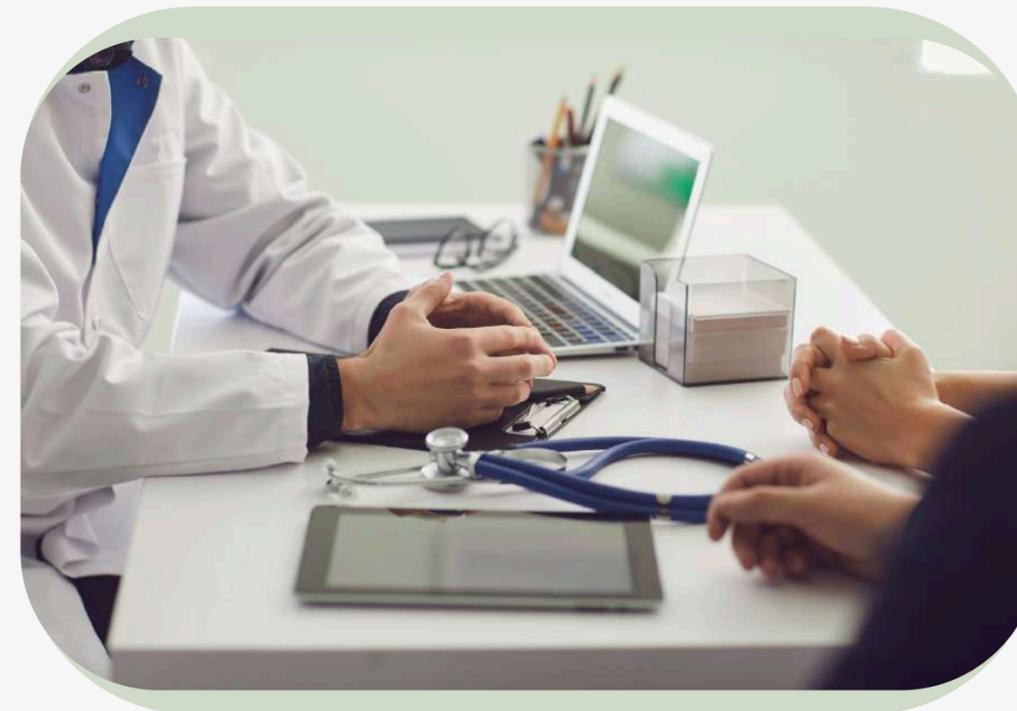
Considerando o Plano de Reestruturação do IPE Saúde e aprovação da Lei Complementar nº 15.970, de 07 de julho de 2023, que altera o percentual de contribuição do servidor e prevê outras formas de incremento de receita e considerando a necessidade de reajuste dos honorários médicos esta Diretoria foi ajustado entre o IPE Saúde e a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão os limites desta revisão.

Em dezembro de 2023 o IPE Saúde publicou a Portaria IPE Saúde nº 111/2023 e a Instrução Norma IPE Saúde nº 18/2023 com o reajuste das consultas médicas em consultório e de 95 procedimentos.

Ocorre, que para que se pudesse efetuar a revisão de valores de forma isonômica para as especialidades médicas foi estabelecido um ponto de corte, onde foram revisados até 6 honorários médicos por especialidade.

Contudo, além dos honorários que foram reajustados pelas normativas acima referidas, percebeu-se o elevado número do reclamações junto aos canais de atendimento do IPE Saúde com relação a **cobranças de forma particular dos honorários de procedimentos cardiovascular**, uma vez que os cirurgiões dessa especialidade se descredenciaram ou alegam não realizar os procedimentos cirúrgicos necessários pelos valores de tabela do IPE Saúde.

PROA 24/2441-003996-6



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**

9. Revisão dos Honorários Médicos e OPMEs Cardiológicos PROA 24/2441-003996-6

Esta situação impacta diretamente os usuários do IPE Saúde que se obrigam a efetuar o pagamento de valores que variam de R\$ 10.000,00 até 32.000,00 para a realização do procedimento cirúrgico. Considerando a atual situação de desassistência dos usuários do Sistema IPE Saúde na área cardiovascular, e considerando que esta situação poderá ser resolvida mediante direcionamento dos atendimentos desta especialidade à Fundação Universitária de Cardiologia, único hospital especializado nessa especialidade em todo Estado do Rio Grande do Sul.

Salientamos que o impacto financeiro foi elaborado com base em todos os atendimentos cardiológicos realizados nos últimos 12 meses por todos os Prestadores do IPE Saúde e que com o referenciamento dos usuários para a Fundação Universitária de Cardiologia, o impacto financeiro deve ser menor do que o previsto.

Neste projeto piloto os honorários seriam reajustados somente para a Fundação Universitária de Cardiologia, para onde os usuários seriam referenciados, pelo prazo de até 12 meses, mediante assinatura de contrato que estipule claramente as obrigações da Fundação Universitária de Cardiologia.



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

10. Programa Desenvolve IPE Saúde

O Programa Desenvolve IPE Saúde tem como objetivo principal o aperfeiçoamento do Instituto, investindo na qualificação dos servidores e consequentemente melhorando os processos internos desenvolvidos na Autarquia. Implementado oficialmente em setembro de 2022, o programa tem caráter permanente e a intenção de tornar o processo de capacitação um dos pilares do IPE Saúde, passando a fazer parte da cultura organizacional da Instituição.

O Desenvolve IPE Saúde no ano de 2024 ainda estava vinculado à Gratificação de Produtividade em Gestão de Saúde e, por conta disso, ficou estruturado de forma semestral.

No **primeiro semestre de 2024 a meta era realização de um curso de 40h ou mais, sendo que 78 servidores atingiram a meta.** O objetivo seria que aproximadamente 60% do total de 156 servidores realizasse o curso, o que não ocorreu, possivelmente em face da calamidade pública, que iniciou no mês de maio. Também houve dois encontros do Programa de Desenvolvimento Gerencial, a divulgação do Projeto de Desenvolvimento de Equipes e a elaboração e conclusão de dois manuais escolhidos pela Diretoria Executiva.

No **segundo semestre de 2024 a meta era realização de um curso de 21h ou mais, sendo que 83 servidores atingiram a meta.** Também foi realizado nesse semestre a conclusão e divulgação do Banco de Manuais do Instituto, a realização de um piloto de Mapeamento de Competências, a ação gamificada Desenvolve+ e o primeiro workshop temático do Programa cujo tema abordado foi Gestão e Fiscalização de Contratos.



Servidores do IPE Saúde participam de workshop temático

Evento teve como tema gestão e fiscalização de contratos

Publicação: 18/10/2024 16:25





O Desenvolve IPE Saúde visa auxiliar no desenvolvimento de competências críticas, através do oferecimento de oportunidades de capacitação e desenvolvimento aos servidores do IPE Saúde. Além disso, por meio de um conjunto de estratégias para criar, adquirir, compartilhar e utilizar ativos de conhecimento, é possível conduzir a organização ao cumprimento de sua missão, alcançando resultados estratégicos e compatíveis com a finalidade institucional.

Pensando nisso, o Programa Desenvolve IPE Saúde realizou no segundo semestre de 2024 uma ação dedicada a potencializar a criatividade e o pensamento crítico dentro do Instituto. Esta ação recebeu o nome de “**Desenvolve +**” e **objetivou proporcionar um ambiente colaborativo onde as equipes pudessem explorar novas ideias e desenvolver propostas inovadoras**, abrangendo as seguintes áreas temáticas: 1) transformação digital; 2) sustentabilidade e responsabilidade social; 3) bem-estar e qualidade de vida do servidor; 4) melhorias inovadoras aos segurados ou aos prestadores; e 5) gestão inteligente e eficiência operacional. Definiu-se que o projeto deveria ser enquadrado em uma das seguintes premissas norteadoras: (i) ser um objetivo estratégico do Mapa Estratégico do IPE Saúde, (ii) ser um objetivo estratégico do Mapa Estratégico do Governo do Rio Grande do Sul e/ou (iii) ser um Objetivo do Desenvolvimento Sustentável – ODS – Agenda 2030.

Visando à imersão e ao engajamento dos participantes, foi utilizado o tema “jornada intergaláctica”, que norteou toda a ação e seus materiais gráficos. No enredo, cada equipe representava um planeta que enviou uma delegação interplanetária para propor uma solução inovadora aos problemas enfrentados no planeta Terra. Essas delegações seriam guiadas por cometas, mentores especialistas em áreas-chave para elaboração dos projetos (Contabilidade, Direito, Gestão e Elaboração de Projetos, Recursos Humanos e Tecnologia da Informação). Houve inscrição de quatro equipes, que deveriam, obrigatoriamente, conter membros de, ao menos, duas das quatro diretorias que compõem o Instituto.

Propostas elaboradas pelas equipes:

Título	Área Temática	Objetivo
Movimenta IPE Saúde	Bem-estar e qualidade de vida do servidor	Reduzir a carga horária de trabalho dos servidores em uma hora diária, desde que comprovem a prática regular de atividades físicas.
Sala de Descompressão	Bem-estar e qualidade de vida do servidor	Promover um tempo de relaxamento, fazendo com que os servidores voltem às suas atividades revigorados.
IMED - Delivery de medicamentos oncológicos orais	Melhorias inovadoras aos segurados ou aos prestados	Incluir o serviço de dispensação e gestão de medicamentos oncológicos orais em domicílio para beneficiários do IPE Saúde.
IPE Saúde Fisio +	Melhorias inovadoras aos segurados ou aos prestados	Incluir o serviço de fisioterapia ambulatorial na cobertura do plano IPE Saúde.

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



As equipes passaram pelas etapas de elaboração de um pré-projeto, participação em mentorias (junto aos cometas) e elaboração de projeto final e vídeo. Uma vez que a inovação era uma premissa da ação, não foram aceitas propostas que já estivessem em andamento. Tanto o pré-projeto quanto o projeto final foram avaliados pela equipe de diretores (Liga da Galáxia). O projeto final foi ainda avaliado por uma comissão representante dos servidores da autarquia. A participação em mentorias também contribuiu para a pontuação das equipes.

A premiação definida para essa iniciativa foi a concessão de bolsas de estudo para a realização de cursos de especialização ou capacitação técnica profissional para os membros da equipe vencedora - escolhida por meio de uma seleção, avaliada por uma comissão utilizando critérios previamente estabelecidos - desde que os cursos tivessem correlação direta e imediata entre o conteúdo programático e as atribuições do cargo ou função exercida pelo servidor e que o investimento total não ultrapassasse o valor de R\$ 30.000,00 valor viável orçamentariamente e aprovado como premiação pela Diretoria Executiva do IPE Saúde.

De maneira adicional, todos os participantes da Ação receberam bottons e canecas temáticas. Os vídeos e o resultado final foram apresentados a todos os servidores e estagiários do IPE Saúde no evento natalino.



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

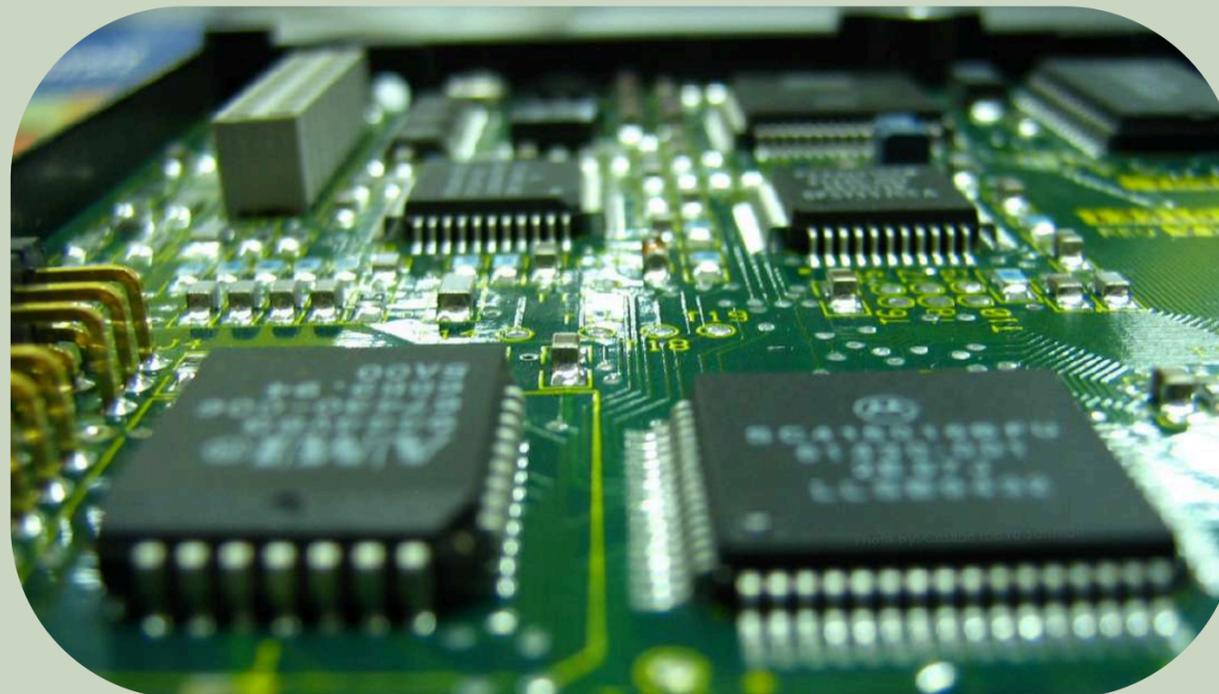
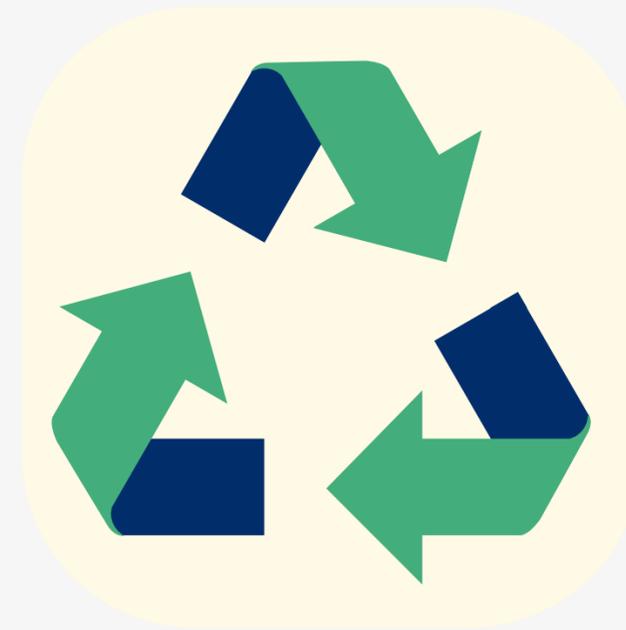
5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**

11. Projeto SUSTENTARE

Destaca-se que GTIC executou o programa SUSTENTARE, em conformidade aos processos administrativos nº 21/2441-0012718-4, da Diretoria Administrativo-Financeira, em que solicitou a baixa dos bens e do processo administrativo n.º 23/2441-0006511-2, da GTIC, para a execução da destinação e descarte de ativos eletroeletrônicos.

Devido a uma sindicância oriunda do processo de Inventário de Bens de 2023, não foi possível que a GTIC enviasse para descarte os equipamentos armazenados em um depósito no 7º andar, ala sul, no prédio do IPE. Assim, em 2024, foi aberto o novo processo 24/2441-0012653-2 a fim de atualizar os dados já existentes do processo 23/2441-0006511-2. Os equipamentos em depósito foram verificados e conferidos inúmeras vezes para garantir segurança ao PROA 24/2441-0012653-2, onde a GTIC forneceu os dados de patrimônio para descarte.



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**

12. Reestruturação 2023 - Avaliação das Receitas

PLANO PRINCIPAL:

▲ O ano de 2024 marcou a consolidação e os reflexos financeiros do novo modelo de financiamento do Plano Principal, instituído pela Lei nº 15.970/2023 e vigente desde 1º de outubro de 2023. A nova sistemática tem como premissas a não sobrecarga financeira dos titulares, a manutenção do princípio da paridade contributiva entre o Estado e os servidores estaduais, a inclusão da contribuição dos dependentes, o fator etário como limitador das mensalidades e a aplicação do mecanismo de Trava Global, que limita o total de contribuição familiar a 12% do salário do titular.

Com o novo modelo, a contribuição do titular passou a corresponder a 3,6% sobre o Salário de Contribuição (composto pelo vencimento básico acrescido de função gratificada, adicionais e vantagens pessoais incorporadas) ou o valor previsto na Tabela de Referência de Mensalidade (TRM), o que for menor. A contribuição patronal, por sua vez, corresponde a 100% da contribuição do titular.

Principais mudanças do Plano Principal - Reestruturação do IPE Saúde:

- A alíquota do titular (ativo, inativo e pensionista) sobre o salário passa de 3,1% para 3,6%, retornando ao percentual aplicado até 2004.
- A contribuição paritária do Estado aumenta no mesmo patamar.
- Os valores para os segurados não podem exceder o que está na Tabela de Referência de Mensalidade (TRM) do IPE Saúde (segurado pagará o que for menor: o valor previsto na tabela ou o valor calculado a partir do percentual com base no salário).
- Uma trava global limita a contribuição dos servidores em 12% da remuneração.
- Cobrança de dependentes.
- Dependente sob condição de invalidez fica na faixa de menor contribuição, de R\$ 49,28, independentemente da idade.
- Cobrança por faixa etária.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



12. Reestruturação 2023 - Avaliação das Receitas

PLANO PRINCIPAL:

▲ A partir de outubro de 2023, o IPE Saúde implementou novas regras para o cálculo de contribuição dos servidores públicos, as competências anteriores às novas medidas registram média mensal de R\$ 115,64 milhões, mediana de R\$ 114,13 milhões, já em 2024, média mensal de R\$ 166,78 mi e mediana de R\$ 166,22 mi, o impacto financeiro em 2024 perfaz R\$ 613,7 milhões.

Todos os planos privados cobram dos dependentes por faixa etária. No caso dos institutos estaduais, apenas o IPE Saúde e outra instituição não cobravam. No Rio Grande do Sul, os dependentes representam 43,6% dos usuários, aos quais passam a contribuir.

Em 2024, o incremento anual da arrecadação pela cobrança dos dependentes do Plano Principal (Servidor e Pensionista Estadual) foi **R\$ 413.450.088,23**.

Fonte: GFIN

Impacto financeiro
R\$ 613.709.659,90
em 2024



Contribuição para Saúde	2023*	2024
Contribuição média/mês	R\$ 115.636.764,08	R\$ 166.779.235,74
Contribuição mediana/mês	R\$ 114.125.801,55	R\$ 166.215.520,45

*Considerando apenas arrecadação de 01/2023 a 09/2023.

Impacto Financeiro / ano	2023	2024
Incremento LC 15.970/2023	R\$ 158.154.649,03	R\$ 613.709.659,90

12. Reestruturação 2023 - Avaliação das Receitas

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques

2. Gestão Estratégica

3. Relacionamento com o Usuário

4. Relacionamento com o Prestador

5. Gestão Administrativa e Financeira



RECEITAS DAS CONTRIBUIÇÕES PARA O IPE SAÚDE PLANO PRINCIPAL 2023					RECEITAS DAS CONTRIBUIÇÕES PARA O IPE SAÚDE PLANO PRINCIPAL 2024				
COMPE TÊNCIA	CONTRIBUIÇÃO PATRONAL	CONTRIBUIÇÃO DO SERVIDOR	CONTRIBUIÇÃO DOS DEPENDENTES	TOTAL CONTRIBUIÇÃO	COMPE TÊNCIA	CONTRIBUIÇÃO PATRONAL	CONTRIBUIÇÃO DO SERVIDOR	CONTRIBUIÇÃO DOS DEPENDENTES	TOTAL CONTRIBUIÇÃO
jan/23	R\$ 56.217.451,39	R\$ 56.422.456,02	R\$ 0,00	R\$ 112.639.907,41	jan/24	R\$ 65.937.029,03	R\$ 65.964.545,66	R\$ 36.522.025,27	R\$ 168.423.599,96
fev/23	R\$ 56.117.516,90	R\$ 56.346.944,40	R\$ 0,00	R\$ 112.464.461,30	fev/24	R\$ 64.758.535,89	R\$ 65.406.503,24	R\$ 36.429.831,27	R\$ 166.594.870,40
mar/23	R\$ 56.317.737,47	R\$ 56.525.368,78	R\$ 0,00	R\$ 112.843.106,25	mar/24	R\$ 64.809.326,17	R\$ 64.846.417,32	R\$ 35.669.566,72	R\$ 165.325.310,21
abr/23	R\$ 61.345.546,31	R\$ 61.569.190,78	R\$ 0,00	R\$ 122.914.737,09	abr/24	R\$ 68.909.894,99	R\$ 68.944.193,17	R\$ 36.290.779,39	R\$ 174.144.867,55
mai/23	R\$ 57.483.530,21	R\$ 57.690.844,08	R\$ 0,00	R\$ 115.174.374,29	mai/24	R\$ 65.168.057,37	R\$ 65.203.895,16	R\$ 35.927.857,47	R\$ 166.299.810,00
jun/23	R\$ 58.770.257,02	R\$ 58.984.570,81	R\$ 0,00	R\$ 117.754.827,83	jun/24	R\$ 69.498.370,28	R\$ 69.535.143,92	R\$ 35.873.048,05	R\$ 174.906.562,25
jul/23	R\$ 59.307.363,44	R\$ 59.565.047,51	R\$ 0,00	R\$ 118.872.410,95	jul/24	R\$ 65.344.697,04	R\$ 65.384.158,76	R\$ 35.402.375,10	R\$ 166.131.230,90
ago/23	R\$ 56.938.222,57	R\$ 57.003.027,48	R\$ 0,00	R\$ 113.941.250,05	ago/24	R\$ 65.235.980,24	R\$ 65.280.119,02	R\$ 35.235.586,79	R\$ 165.751.686,05
set/23	R\$ 56.972.819,01	R\$ 57.152.982,54	R\$ 0,00	R\$ 114.125.801,55	set/24	R\$ 65.312.463,09	R\$ 65.355.580,69	R\$ 35.093.740,18	R\$ 165.761.783,96
out/23	R\$ 64.658.670,05	R\$ 65.258.480,90	R\$ 38.695.691,12	R\$ 168.612.842,07	out/24	R\$ 66.621.382,37	R\$ 66.671.851,22	R\$ 22.853.528,45	R\$ 156.146.762,04
nov/23	R\$ 65.657.448,71	R\$ 65.792.818,71	R\$ 37.949.358,85	R\$ 169.399.626,27	nov/24	R\$ 66.337.649,88	R\$ 66.388.346,77	R\$ 34.155.500,15	R\$ 166.881.496,80
dez/23	R\$ 64.914.438,02	R\$ 65.510.888,47	R\$ 36.627.146,44	R\$ 167.052.472,93	dez/24	R\$ 65.465.598,47	R\$ 65.521.000,88	R\$ 33.996.249,39	R\$ 164.982.848,74

Fonte: GFIN

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



12. Reestruturação 2023 - Avaliação das Receitas

PLANO OPTANTES:

▲ O Plano de Optantes, regulamentado pela Lei Complementar 15.145/2018 e pela Resolução nº 02/2023, permite a permanência de usuários que perderam o vínculo com o Estado, na condição de optante e dependente optante.

As alterações na forma de contribuição, implementada em outubro de 2023, com a inclusão dos dependentes acresceu R\$ 120 mi, nas receitas do plano.

Contribuição para Saúde	2023*	2024
Contribuição média/mês	R\$ 10.753.142,97*	R\$ 20.768.824,34
Contribuição mediana/mês	R\$ 10.781.348,96*	R\$ 20.816.979,81

***Considerando apenas arrecadação de 01/2023 a 09/2023 na regra antiga.**

Impacto Financeiro / ano	2023	2024
Incremento Resolução nº 02/2023	R\$ 31.219.836,31	R\$ 120.188.176,50

Fonte: GFIN

12. Reestruturação 2023 - Avaliação das Receitas

PLANO OPTANTES - RECEITA DAS CONTRIBUIÇÕES 2023 e 2024

RECEITA OPTANTES			
COMPETÊNCIA	OPTANTES	DEPENDENTES	TOTAL
jan/23	R\$ 8.431.099,01	R\$ 2.104.877,14	R\$ 10.535.976,15
fev/23	R\$ 8.551.280,51	R\$ 2.124.337,02	R\$ 10.675.617,53
mar/23	R\$ 8.605.545,69	R\$ 2.133.609,19	R\$ 10.739.154,88
abr/23	R\$ 8.627.136,60	R\$ 2.150.847,13	R\$ 10.777.983,73
mai/23	R\$ 8.627.369,46	R\$ 2.164.296,33	R\$ 10.791.665,79
jun/23	R\$ 8.626.969,08	R\$ 2.188.465,47	R\$ 10.815.434,55
jul/23	R\$ 8.624.182,07	R\$ 2.212.000,85	R\$ 10.836.182,92
ago/23	R\$ 8.601.024,26	R\$ 2.223.897,92	R\$ 10.824.922,18
set/23	R\$ 8.548.286,71	R\$ 2.233.062,25	R\$ 10.781.348,96
out/23	R\$ 11.172.868,53	R\$ 10.133.013,99	R\$ 21.305.882,52
nov/23	R\$ 10.796.858,39	R\$ 10.562.483,61	R\$ 21.359.342,00
dez/23	R\$ 10.335.025,51	R\$ 10.479.015,18	R\$ 20.814.040,69

RECEITA OPTANTES			
COMPETÊNCIA	OPTANTES	DEPENDENTES	TOTAL
jan/24	R\$ 10.277.753,43	R\$ 10.528.336,56	R\$ 20.806.089,99
fev/24	R\$ 10.339.398,61	R\$ 10.498.775,41	R\$ 20.838.174,02
mar/24	R\$ 10.373.298,97	R\$ 10.633.913,93	R\$ 21.007.212,90
abr/24	R\$ 10.335.621,75	R\$ 10.682.671,55	R\$ 21.018.293,30
mai/24	R\$ 10.277.052,01	R\$ 10.715.993,93	R\$ 20.993.045,94
jun/24	R\$ 10.189.678,77	R\$ 10.638.190,86	R\$ 20.827.869,63
jul/24	R\$ 10.081.852,56	R\$ 10.595.042,44	R\$ 20.676.895,00
ago/24	R\$ 10.158.279,02	R\$ 10.688.385,45	R\$ 20.846.664,47
set/24	R\$ 10.084.442,56	R\$ 10.639.224,14	R\$ 20.723.666,70
out/24	R\$ 10.011.254,39	R\$ 10.610.600,18	R\$ 20.621.854,57
nov/24	R\$ 9.892.981,47	R\$ 10.570.530,45	R\$ 20.463.511,92
dez/24	R\$ 9.852.362,00	R\$ 10.550.251,64	R\$ 20.402.613,64

Fonte: GFIN

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

13. Reestruturação 2023 - Revisão das Tabelas

A revisão das Tabelas embasou-se em trabalho desenvolvido entre o IPE Saúde e a Central Unimed ao longo do último ano. A revisão das tabelas se baseou especialmente na reestruturação da despesa, sendo a despesa dividida em dois pilares: **itens reembolsáveis** e **itens indenizáveis**.

Os **itens reembolsáveis** são àqueles em que, ao IPE Saúde cabe apenas o reembolso do efetivo valor pago pela Nota Fiscal, uma vez que os Hospitais e Clínicas são proibidos de obter lucro na comercialização de medicamentos, dietas e materiais indenizáveis, sendo assim o IPE Saúde elaborou listagem própria destes insumos, com valores obtidos pelo mapeamento das compras e vendas destes insumos.

Já os **itens indenizáveis**, diárias, taxas e serviços, tiveram o aumento do seu valor com base na migração de todos os valores identificados como sobrepreço nos medicamentos e dietas. Sendo que alguns itens como as diárias tiveram reajustes de mais de 90%.

O trabalho desenvolvido resultou na elaboração de Tabelas Próprias de Medicamentos, Dietas e Materiais indenizáveis precificadas pelos parâmetros da Lista de Preços de Mercado - LPM, estruturada pelo IPE Saúde e mantida pela Unimed Central – RS, por meio de mapeamento das transações comerciais (compras e cotação) de medicamentos, dietas e materiais indenizáveis.

Foram publicadas as seguintes Instruções Normativas :

Instrução Normativa IPE Saúde nº 02/2024 - Tabela Própria de Diárias, Taxas e Serviços do Sistema IPE Saúde.

A IN 02/2024 visa valorizar os serviços prestados e incentivar a qualificação contínua da rede credenciada, reembolsando os itens de insumo pelo valor de mercado e remunerando os Prestadores pela sua efetiva função, que é a prestação de serviços.

Instrução Normativa IPE Saúde nº 03/2024 - Tabela e Orientação Técnica de Farmaconutrientes empregados nas internações e atendimentos no Sistema IPE Saúde.

Instrução Normativa IPE Saúde nº 04/2024 - Tabela Própria de Medicamentos do IPE Saúde e dispõe sobre a precificação de medicamentos empregados nas internações e atendimentos aos usuários do Sistema IPE Saúde.

Com a IN 04/2024 o IPE Saúde passou a adotar um listagem própria de medicamentos, que reflete o valor efetivamente pago pelos Prestadores, abandonando o Brasíndice, uma Revisa de Publicação periódica elaborada pelas empresas farmacêuticas e que possui preços acima daqueles praticados no mercado. A adoção da listagem própria assegura que os valores pagos reflitam os preços praticados no Rio Grande do Sul, promovendo, controle orçamentário e previsibilidade de custo

Instrução Normativa IPE Saúde nº 05/2024 - Tabela Própria de Materiais Indenizáveis empregados nos atendimentos aos usuários do Sistema IPE Saúde.

A IN 05/2024 ampliou e qualificou o número de itens assim como reajustou valores anteriormente defasados, garantindo valores coerentes com o mercado.

As instruções normativas implementadas organizaram o sistema do IPE Saúde, permitindo aprimoramento dos fluxos de solicitações, cobrança e parâmetros de quantidades máximas dos itens, favorecendo o trabalho da auditoria, permitindo traçar um perfil assistencial do prestador, bem como organiza a coleta de dados que era totalmente dispersa antes da implantação das novas tabelas.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

14. Calamidade Pública - Enchentes 2024

No início do mês de maio de 2024, mais precisamente **no dia 02, o expediente do Edifício Sede foi encerrado mais cedo** devido ao grande volume de chuvas que já causava pontos de alagamento na região do Bairro Praia de Belas.

No dia 06 de maio o prédio fechou em definitivo pois não havia como os usuários acessarem o local com segurança, pois as águas haviam tomado conta das ruas. No mesmo dia, foram necessários os desligamentos dos geradores, quadros elétricos e sistema de nobreak do Data Center da PROCERGS para preservar a integridade dos equipamentos e evitar a perda de dados. **Esse desligamento resultou na indisponibilidade dos sistemas utilizados pela Administração Direta e Indireta do Governo do Estado do Rio Grande do Sul.**

As chuvas intensas seguiram por mais de 15 (quinze) dias, somadas aos problemas de funcionamento dos equipamentos de drenagem urbana, elevação de rios, arroios e córregos que desaguam no lago Guaíba trouxeram o caos e enormes prejuízos aos moradores, comerciantes, negócios em geral e órgãos públicos instalados na região central da cidade e outros bairros próximos como Praia de Belas, Cidade Baixa e Menino Deus. Nesse período, os servidores do Instituto foram orientados pelos gestores a realizarem suas atividades de forma remota, as quais também tiveram limitações considerando que não houve o tempo necessário para a organização.

Este cenário trouxe a necessidade da adoção de diversas medidas cabíveis.

Evidencia-se neste relatório as atividades desenvolvidas pelo Instituto a fim da manutenção das condições para a Assistência Médica aos usuários do IPE Saúde.

As Gerências de Administração do IPE Saúde em conjunto com a Gerência de Administração do IPE Prev estiveram monitorando permanentemente a situação com o auxílio também dos integrantes da Comissão de Administração do Edifício Sede – CAES.



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

14. Calamidade Pública - Enchentes 2024

Temendo a elevação das águas, que já cobriam as ruas no entorno do Edifício e começavam a entrar no prédio, foi solicitado à Concessionária de Energia Elétrica- CEEE Grupo Equatorial o desligamento das subestações de energia elétrica que se encontram no pavimento térreo do edifício com acesso pela Rua Vicente de Paula Dutra. As cabines dos elevadores foram deslocadas para os andares superiores e houve a tentativa de retirar os veículos do Edifício. No entanto não foi possível a retirada, pois nenhuma das empresas de transporte de veículos contatadas aceitou acessar o local devido ao grande volume de água já acumulado nas ruas. Somente no **dia 21 de maio foi possível novamente o acesso ao edifício**. Ainda com água no pavimento térreo uma equipe formada pelas Gerências de Administração dos Institutos adentrou o edifício calçando galochas e utilizando máscaras devido ao mau cheiro.

Foi então iniciada a limpeza dos espaços em meio a evacuações devido ao aumento repentino no nível da água que perdurou por 10 dias.

A equipe formada por servidores dos dois Institutos elaborou um plano de ação que priorizou a reforma das subestações do edifício, visto que os demais reparos só poderiam começar após a retomada da energia ao prédio.

Dessa forma, foi providenciada a contratação de geradores e um novo quadro de distribuição de energia para que os Institutos pudessem voltar a atender seus segurados presencialmente e fosse possível o trabalho da equipe técnica no 3º pavimento do Edifício Sede. Paralelo a essa contratação, foi contratado também um consultor em engenharia elétrica para avaliação dos estragos das subestações.

De forma emergencial, e de acordo com as avaliações dos estragos, foram contratadas empresas que recuperassem os poços dos elevadores, as escadas rolantes, as bombas elétricas que demandavam água para os reservatórios superiores, a limpeza do reservatório d'água inferior, catracas e central de alarme. Por fim, após o edifício retomar suas atividades em meados do mês de setembro, foi iniciada a reforma do sistema de ar-condicionado central com previsão de finalização em maio de 2025.



Detalhamentos estão disponíveis no ANEXO 8 - Enchentes 2024

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

14. Calamidade Pública - Enchentes 2024

ATENDIMENTO AO USUÁRIO 

No dia 6 de maio de 2024, a PROCERGS desligou seu data center por medida de segurança devido à cheia do Guaíba e inundação da região, afetando os principais equipamentos e sistemas do IPE Saúde. Isso resultou na **interrupção dos sistemas de comunicação, impactando diretamente o atendimento digital.**

Para mitigar os danos, foi criado um gabinete de crise que trabalhou em soluções emergenciais para manter a assistência aos segurados. No entanto, os serviços digitais só foram parcialmente restabelecidos em 29 de maio.

Diante desse cenário, a prioridade do IPE Saúde foi garantir o restabelecimento das atividades essenciais, o que impactou diretamente a implementação de novas entregas planejadas.

Cartão Digital:

Inicialmente previsto para ser disponibilizado no primeiro semestre, **precisou ser readequado para o segundo semestre, com entrega realizada em novembro.** Quanto à campanha de divulgação, foi decidido que **a veiculação seria realizada em janeiro de 2025, evitando prejuízo no desempenho devido ao período de festas de fim de ano.**

Central da Informação:

A Central de Informação também sofreu impactos severos. Enquanto a média de respostas nos meses anteriores era de 11.555, em maio esse número caiu para apenas 3.746, uma redução de 67,6%, comprometendo a satisfação dos segurados e dificultando a regularização do atendimento nos meses seguintes.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

14. Calamidade Pública - Enchentes 2024

ATENDIMENTO AO USUÁRIO 

Atendimento Presencial:

No atendimento presencial, os alagamentos atingiram severamente o primeiro e parte do segundo andar do prédio, comprometendo a rede elétrica, a internet, os elevadores e o sistema de ar-condicionado. A retomada ocorreu somente em 15 de julho, após 73 dias, sendo necessária a instalação de geradores de energia, já que o sistema de abastecimento elétrico foi completamente danificado. Isso impactou diretamente os indicadores, aumentando o tempo de espera para quase 40 minutos no retorno do atendimento.

Programa Facilitadores:

Os Facilitadores também sofreram impactos. Estavam previstas visitas presenciais para fortalecer o relacionamento e coletar feedbacks, mas essas ações foram inviabilizadas. A quantidade média mensal de atendimentos era de 7.233, enquanto em maio esse número caiu para 2.943, uma **redução de 59,3%**.

Atendimento Telefônico:

O atendimento telefônico também foi afetado, já que a equipe terceirizada opera no edifício-sede em Porto Alegre. Somente na última semana de junho o atendimento telefônico foi retomado de forma parcial, com apenas um quinto da capacidade original. Em caráter emergencial, foi estabelecida uma parceria com a empresa GPA do Brasil, que cedeu três postos de trabalho em sua estrutura própria. Na fase inicial de retomada, apenas três atendentes e um coordenador atuaram no suporte às demandas urgentes. Já em 15 de julho, a capacidade foi totalmente restabelecida, aumentando de 3 para 15 atendentes por turno. A média mensal de ligações atendidas antes da enchente era de 16.352, mas em maio esse número caiu para apenas 408 e, em junho, para 2.564. Com a retomada parcial em junho, o tempo de espera subiu para 10 minutos, o que resultou em mais de 4 mil chamadas perdidas e uma taxa de abandono de 65%.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

14. Calamidade Pública - Enchentes 2024

ATENDIMENTO AO USUÁRIO 

Outros impactos envolveram a **publicação da Instrução Normativa nº 12/2024, no dia 22 de maio, que oficializou diversas medidas para garantir a assistência aos segurados.**

Entre elas, o atendimento sem a necessidade do cartão, a assistência a recém-nascidos e netos ainda não habilitados e a suspensão de prazos administrativos. Além disso, foram tomadas providências para contornar a inoperância do sistema Pin Pad, permitindo que segurados utilizassem apenas o CPF para atendimento.

Os prazos administrativos e regulamentares foram suspensos até 30 de junho de 2024, abrangendo carências, reembolsos, habilitações e desligamentos de servidores e pensionistas estaduais. Também foi garantido que usuários não fossem prejudicados por atrasos no pagamento de boletos, com estorno de encargos lançados como desconto em faturas posteriores.

PAC:

A Instrução Normativa nº 12/2024 determinou a prorrogação da atualização anual das mensalidades para agosto de 2024, abrangendo os Planos PAC, PAMES e Optante.

PAMES:

O PAMES teve a atualização das mensalidades adiada para agosto de 2024, conforme previsto na Instrução Normativa nº 12/2024.

OPTANTES:

O plano optantes teve a atualização das mensalidades adiada para agosto de 2024, conforme previsto na Instrução Normativa nº 12/2024.

CONTRATOS:

Em virtude da situação climática, o prazo para envio das atualizações cadastrais da competência de abril de 2024 foi excepcionalmente prorrogado, ocorrendo entre os dias 28/05 e 04/06, enquanto o prazo original se encerraria em 10/05. Devido à entrega tardia dos arquivos, o IPE Saúde estornou a cobrança de juros sobre a contrapartida financeira de abril. As rotinas operacionais relativas à competência de maio transcorreram normalmente, dentro dos prazos estabelecidos.

14. Calamidade Pública - Enchentes 2024

ASSISTÊNCIA À SAÚDE



FORÇA TAREFA - MANUTENÇÃO DE ATENDIMENTOS AOS USUÁRIOS

Além da manutenção das atividades administrativas **foi realizada uma força tarefa para manutenção dos atendimentos aos usuários do IPE Saúde através de formulários que foram preenchidos pelos Prestadores.**

- Criação de fluxo extraordinário para atendimentos

A base de dados do sistema - que é vinculado à PROCERGS - precisou ser desligada por aproximadamente trinta (30) dias para evitar danos e um fluxo emergencial precisou ser implantado para que não fossem suspensos os atendimentos aos usuários do Sistema IPE Saúde.

Ações realizadas:

- Foram criados e disponibilizados no site do IPE Saúde formulários que precisavam ser preenchidos pelos Prestadores para que o atendimento fosse validado e pago.

- Para que se tivesse segurança no pagamento das consultas e exames, as Gerências da DPS efetuaram uma auditoria por amostragem, efetuando contato telefônico com os usuários para confirmar o atendimento. Além dessa amostragem efetuada pelos servidores da DPS, a PROCERGS ao carregar para o SMH, as planilhas com os dados enviados pelos Prestadores efetuou uma série de consistências e validações para liberação do pagamento, tais como: regularidade do usuário, validade de CIS, consistência de idade e sexo para determinadas especialidades e exames. Nessas consistências foram encontradas diversas irregularidades, as que mais se destacaram foi a utilização por parte dos Prestadores de matrículas de usuários falecidos e que não estavam com sua CIS inativa.
- Ainda, foi efetuado contato telefônico com a rede credenciada para diagnosticar a situação de cada instituição e informar do fluxo emergencial de atendimento.
- Após o retorno da base de dados os formulários foram planilhados, analisados e encaminhados para incorporação no sistema gerando o quantitativo da tabela:

TIPO DE ATENDIMENTO	TOTAL
AMBULATORIAL	16.237
CONSULTA MÉDICA	53.728
EXAME CONSULTÓRIO	3.912
OUTROS EXAMES	56.073
INTERNAÇÃO	6.146
PRONTO ATENDIMENTO	16.942
TOTAL	153.038

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**

14. Calamidade Pública - Enchentes 2024

PAGAMENTO EXTRAORDINÁRIO DO SISTEMA MÉDICO HOSPITALAR

Considerando que a indisponibilidade dos sistemas da PROCERGS afetou o Sistema Médico Hospitalar - SMH, responsável pelo armazenamento das informações e do controle dos valores a pagar aos prestadores e pelo processamento destes pagamentos e que o calendário de pagamento aos prestadores previa um pagamento para o dia 22/05/2024, e que, segundo a PROCERGS, os sistemas não seriam reestabelecidos a tempo para este processamento;

Considerando ainda a necessidade de manter as condições para a Assistência Médica dos segurados do IPE Saúde, o Instituto realizou uma série de reuniões com as equipes técnicas do Órgão - contando com representantes do Gabinete da Presidência, da Diretoria de Provimento de Saúde, da Diretoria de Relacionamento com Usuários e da Diretoria Administrativo-Financeira – e com a participação ainda das equipes técnicas da PROCERGS e da Contadoria e Auditoria-Geral do Estado – Cage, a fim de identificar os mecanismos seguros e viáveis para honrar o calendário de pagamento.

A medida identificada como possível e viável, na qual seja possível garantir o controle, a transparência e rastreabilidade de toda essa operação foi realizar um adiantamento, na ordem de R\$ 122 milhões, a todos os Prestadores, sendo este o valor idêntico ao que foi gerado e pago no dia 06/05/2024, dividido de acordo com a produção de cada hospital, clínica, laboratório e médico (pessoa física ou jurídica) credenciado ao IPE Saúde.

Portanto, este valor não representava a produção realizada pelos Prestadores no período de 06/03/2024 à 22/03/2024, que previa o pagamento de 22/05/2024, mas sim um adiantamento que, posteriormente, com o retorno do sistema SMH, permitindo o envio das contas, será compensado do valor efetivamente produzido.

Este pagamento e o controle da regularização consta no PROA 24/2441-0005479-5 e em 31/12/2024, após o processamento do pagamento de 19/12/2024 restavam R\$ 93.131,54 para serem regularizados.

Ainda sem sistemas, IPE Saúde paga prestadores credenciados de forma emergencial

Publicação: 22/05/2024 às 18h35min



Repasse acontece na data prevista no Calendário de Pagamentos.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

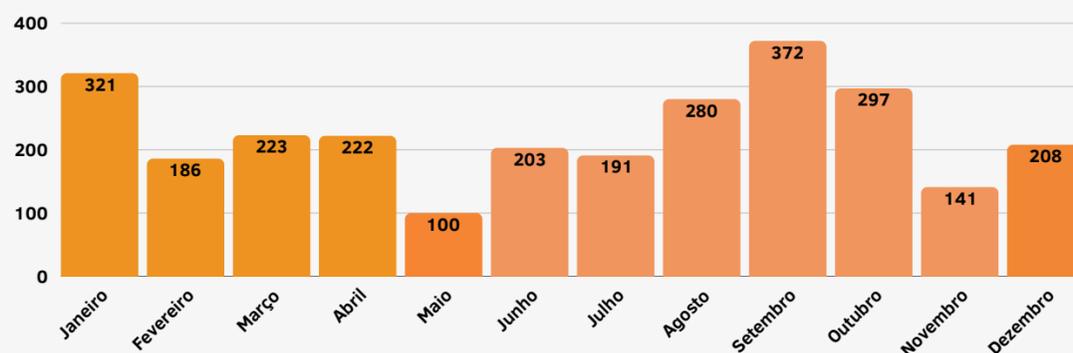
Gestão
Administrativa e
Financeira

14. Calamidade Pública - Enchentes 2024

GERÊNCIA DE TIC

No período da enchente, em maio de 2024, a GTIC contava apenas com três estagiários no setor de Suporte das sete vagas disponíveis, devido à dificuldades de contratação. Assim sendo, foi necessário mover um estagiário do Desenvolvimento para o Suporte, bem como um analista daquela equipe. Ainda em decorrência da enchente foram necessárias adaptações no prédio para comportar um pequeno grupo de servidores do suporte que atuaram de forma presencial prestando suporte aos colegas que estavam trabalhando remotamente devido a indisponibilidade do prédio do IPE Saúde.

No Gráfico 1 observa-se uma significativa queda no número de chamados no mês de maio, no entanto, neste o período houve sobrecarga de trabalho para a equipe do Suporte.



RECURSOS HUMANOS:

A equipe de RH realizou constantes alinhamentos com a SPGG, SEFAZ e DAF para viabilizar o pagamento dos servidores em pleno pico da calamidade pública, quando os sistemas operacionais estavam indisponíveis. Este cenário crítico comprometeu todas as atividades de rotina do setor e impôs novas demandas, exigindo grandes esforços da equipe para atender às diversas ocorrências do período.

Folha Mensal e Auxílio-Refeição: Os procedimentos referentes às folhas geradas e consolidadas pela equipe contingencial PROCERGS/SEFAZ necessitaram de medidas especiais para regularização dos processos de pagamento.

Regularização no Sistema RHE: Após o restabelecimento dos sistemas, iniciamos os ajustes necessários no RHE e o atendimento das demandas represadas referentes à vida funcional dos servidores, incluindo registros de férias, atestados, vacâncias, entre outros.

Folhas Suplementares: Em junho, implementamos medidas adicionais na confecção de folhas suplementares, folha mensal e adiantamento do 13º salário para os servidores que não foram incluídos nas folhas geradas pela PROCERGS/SEFAZ.

Encargos e Consignações: O pagamento dos encargos (INSS e FGTS) também foi afetado. A solução foi encontrada após exaustivas tratativas junto à SEFAZ, PROCERGS e SPGG.

Adicionalmente, foram realizados ajustes no sistema RHE para implementar o bloqueio autorizado no desconto das consignações em virtude da calamidade pública, além de corrigir inconsistências nos Comprovantes de Rendimentos de alguns servidores.

Gestão Estratégica

A word cloud centered around the text "GESTÃO ESTRATÉGICA". The words are arranged in various orientations and sizes. The central text is the largest and most prominent. Other words include: PROJETO, AMBIENTE, OBJETIVOS, ORÇAMENTO, ATIVIDADE, ESTRATÉGIA, PROCESSOS, DESEMPENHO, PARTES INTERESSADAS, MONITORAMENTO, MISSÃO, ANÁLISE, DESENVOLVIMENTO, GOVERNANÇA, AVALIAÇÃO, PLANEJAMENTO, DECISÃO, and IMPLEMENTAÇÃO. The logo for "ipe SAÚDE" is positioned at the bottom center of the word cloud.





Presidência



Assessoria de Comunicação



Assessoria de Planejamento,
Orçamento e Gestão



Assessoria de Governança



Assessoria Jurídica



Ouvidoria

Gestão Estratégica

Os atos de gestão praticados contemplados nesse capítulo, detalham as atividades desenvolvidas e os resultados atingidos pelas assessorias estratégicas do Instituto, bem como a Ouvidoria. Sua estrutura estratifica dados por conteúdo.

Quadro de pessoal da Presidência:

No encerramento do ano, o quadro de pessoal da Presidência era composta por 24 colaboradores.

O planejamento estratégico do IPE Saúde foi elaborado logo após a edição da Lei 15.144/2018, com conclusão em agosto do mesmo ano.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Missão

Atuar como gestor da Assistência à Saúde e desenvolver a **promoção**, a **prevenção** e a **reabilitação em saúde**, com agilidade, qualidade, inovação e sustentabilidade, contribuindo para a melhoria da expectativa de vida de seus usuários no Rio Grande do Sul.



Visão

Ser reconhecido como gestor de excelência do Sistema de Assistência à Saúde do RS, fortalecendo a governança corporativa, os relacionamentos e o capital humano, atuando de maneira **sustentável** e **inovadora**.



Valores

Sustentabilidade: Assegurar o equilíbrio entre renda e consumo, de modo a suprir as necessidades presentes e, ao mesmo tempo, garantir as necessidades futuras;

Ética: Agir com responsabilidade, integridade, retidão e respeito, seguindo valores e princípios morais positivos que conduzam a condutas práticas exemplares.

Gestão: Implementar o ciclo de gestão estratégica, capacitando e instrumentalizando os gestores.

Inovação: Promover um ambiente favorável à criatividade, à experimentação e à implementação de novas ideias, inovando a gestão pública e valorizando as melhores práticas, de forma a gerar um diferencial para atuação da Autarquia.

Agilidade: Atuar com rapidez e proatividade na prestação de serviços e na solução de problemas.

Foco no usuário: Humanização e empatia na prestação de serviços, ampliando o valor agregado e a qualidade das entregas.

No final de 2024, deu-se início à Revisão do Planejamento Estratégico, com previsão de conclusão em 2025.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

Início da Revisão do Planejamento Estratégico

A **Revisão do Planejamento Estratégico** sempre esteve prevista como uma prioridade institucional, desde 2023. No entanto, fatores superveniente à época, incluindo limitações do quadro de pessoal, impactaram na execução imediata dessa iniciativa. No início do ano de 2024 foi realizada uma reunião com a Diretoria Administrativo Financeira a fim de determinar prioridades de demandas. Após análise ficou definido que a revisão seria reprogramada para o segundo semestre de 2024. Entretanto, o planejamento foi novamente impactado pelo período de calamidade pública causado pelas enchentes no Estado do Rio Grande do Sul, que exigiu redirecionamento de esforços institucionais para atender às demandas institucionais.

Dessa forma, a demanda para a revisão foi retomada em setembro de 2024, com a iniciativa de acionar o Escritório de Desenvolvimento de Projetos (EDP), que já havia apoiado a construção do Planejamento Estratégico do Instituto em 2018. A demanda foi redirecionada à Suplan (Subsecretaria do Planejamento da SPGG). Em outubro o IPE Saúde apresentou a demanda da revisão do Planejamento Estratégico ao DEPLAN, que se prontificou a auxiliar no processo, entretanto informou disponibilidade apenas a partir de março de 2025, devido ao gerenciamento de outras demandas em curso. Em novembro, o DEPLAN apresentou a proposta de trabalho, bem como o cronograma, com **início em março de 2025**.



Mapa Estratégico

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



O conjunto dos objetivos estratégicos a serem realizados pelo IPE Saúde, definidos no Planejamento Estratégico, são reunidos no Mapa Estratégico da página seguinte, o qual encontra-se dividido em quatro perspectivas: Partes Interessadas, Responsabilidade Financeira, Processos Internos e Aprendizagem e Crescimento.

O MAPA ESTRATÉGICO é uma ferramenta gráfica que permitiu aos profissionais identificarem como suas funções estão ligadas aos objetivos da organização, mas também permite ao usuário do sistema de assistência à saúde identificar onde os esforços estarão concentrados. Procurou-se estabelecer ações que demonstrassem necessidade de soluções inovadoras frente aos novos desafios organizacionais em um mercado dinâmico, de contínua e profundas mudanças tecnológicas e que lida com um bem precioso à vida humana: a sua saúde!

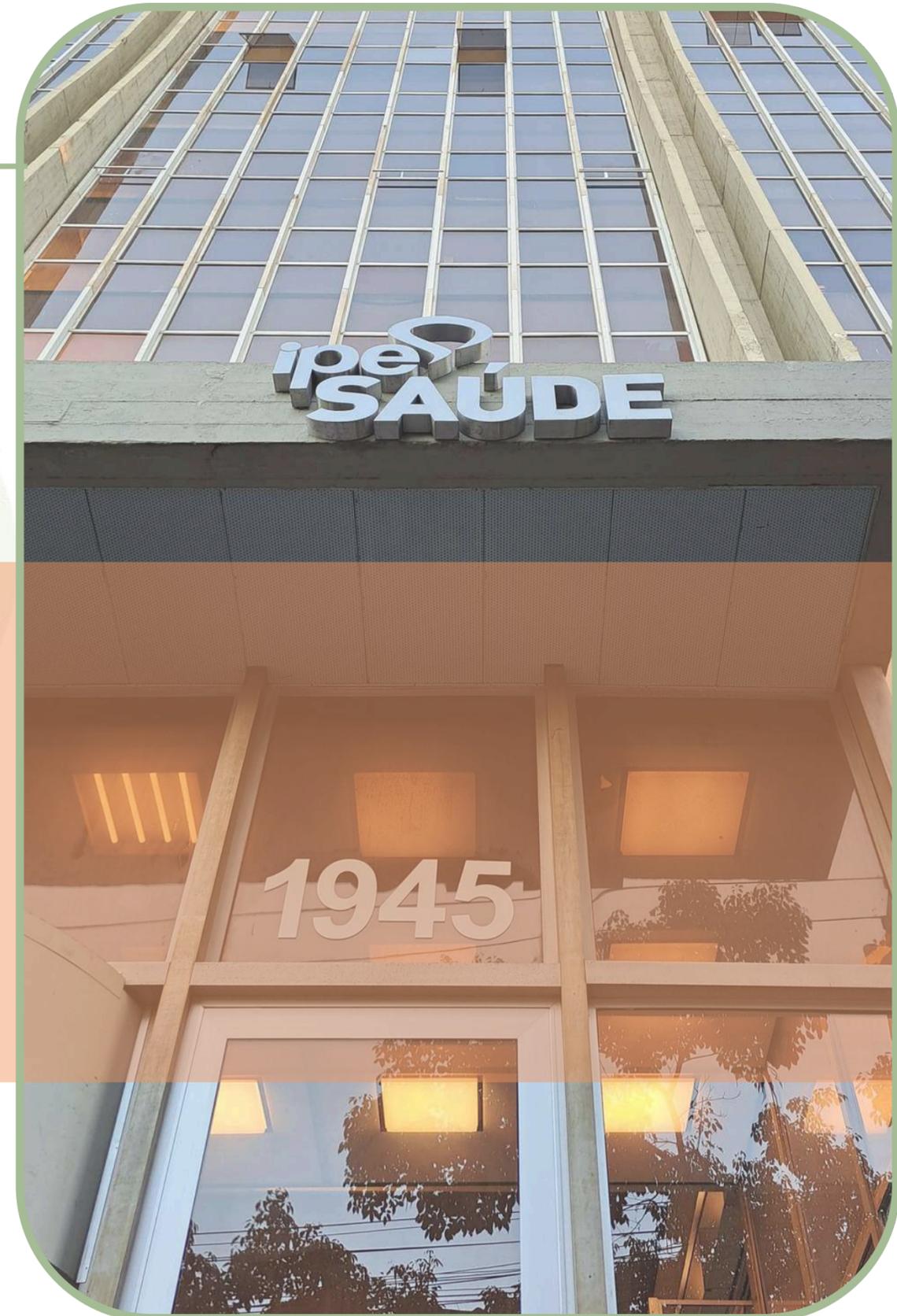


Foto: ASCOM/IPE Saúde

Partes interessadas

Alinhar interesses de diversas partes interessadas	Firmar uma identidade institucional	Ampliar e qualificar os serviços prestados
Estimular o comprometimento e a parceria de todos os atores	Melhorar a comunicação e a interatividade	

Responsabilidade Financeira

Garantir repasses das instituições e pagamento das dívidas	Ampliar a rede de usuários
Promover recursos para qualificação e ações de inovação	

Processos Internos

Atualizar e desburocratizar normativas e processos	Criar ambiente e práticas favoráveis à interação	Maximizar processos virtuais	Reformular o sistema de pagamento dos prestadores	
Fortalecer e promover programas de prevenção à saúde	Implementar o sistema de gestão	Reforçar processos de auditoria	Reavaliar a coparticipação	Otimizar a administração financeira

Aprendizado e Crescimento

Estimular o comprometimento e a parceria dos servidores	Formar e qualificar as equipes
---	--------------------------------

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**

Instituído pelo art. 17 da Lei n.º 13.415/2010, e posteriormente referendado no art. 20 da Lei nº 15.473, de 9 de abril de 2020, o Programa da Gratificação de Produtividade em Gestão de Saúde - GPGS foi regulamentado pelo IPE Saúde através da Ordem de Serviço n.º 07, de 26 de julho de 2021.

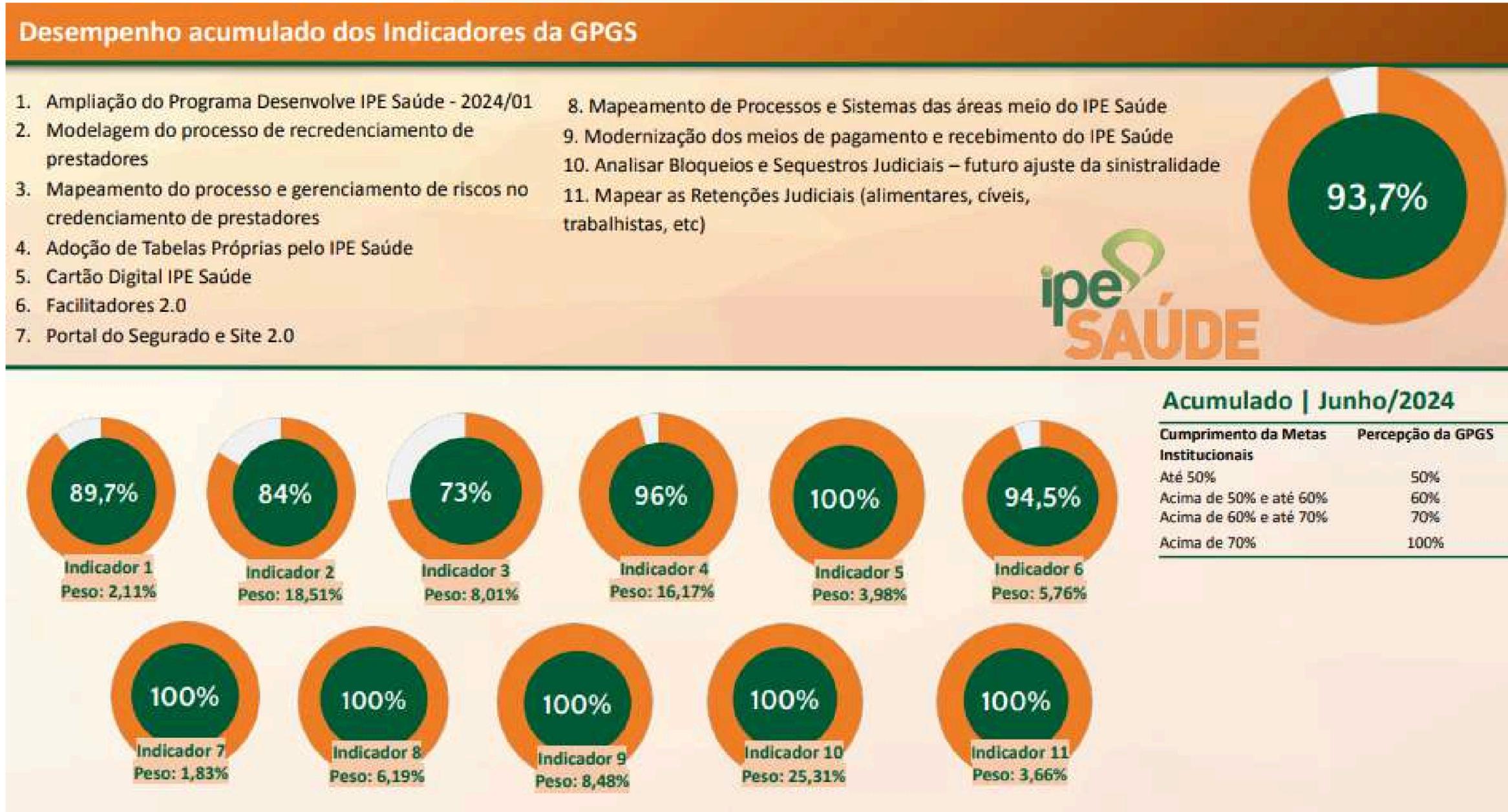
A Ordem de Serviço estabelece critérios e procedimentos quanto à avaliação de desempenho para a concessão da GPGS, o qual corresponde na incidência de até 0,35 (trinta e cinco centésimos) sobre o vencimento básico do Grau "A" da respectiva carreira do servidor.

Para a coordenação e acompanhamento do Programa foi criada a Comissão Permanente de Desempenho Institucional - CPDI (instituída pela Portaria IPE SAÚDE nº 10, de 03 de agosto de 2020), cuja finalidade é a de selecionar, semestralmente, as metas de trabalho e os objetivos organizacionais da entidade para fins de apuração e de pagamento da gratificação, bem como para monitorar e avaliar o desempenho institucional, mantendo na rede do IPE Saúde ou em sistema informatizado toda a modelagem da GPGS utilizada no levantamento de projetos, indicadores e respectivas metas, monitoramento dos resultados bem como a organização de todas as peças produzidas para a consecução da finalidade do Programa e da própria comissão.

Mensalmente são informados os resultados parciais das metas atingidas e, ao final do semestre, é elaborado o parecer final para a deliberação superior quanto ao pagamento da gratificação.

Resultados das metas GPGS 2024/01

No primeiro semestre do ano de 2024, **onze projetos** compuseram a meta da GPGS, sendo três projetos da Presidência, quatro projetos da Diretoria Administrativo-Financeira, três da Diretoria de Relacionamento com Segurados e um projeto da Diretoria de Provimento de Saúde. Ao final do mês de junho/2024 atingiu-se **93,70%** dos objetivos dos projetos. A execução pode ser observada na imagem abaixo:



Fonte: ASSPLAN

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques

2. Gestão Estratégica

3. Relacionamento com o Usuário

4. Relacionamento com o Prestador

5. Gestão Administrativa e Financeira





A Diretoria Executiva deliberou e aprovou os projetos para o primeiro semestre de 2024, conforme Ata de Reunião Ordinária De Diretoria Executiva Nº 37/2023. Os projetos foram selecionados com base nos benefícios trazidos aos usuários e ao Instituto. Durante este semestre foi decretado no Rio Grande do Sul situação de Calamidade Pública devido às enchentes que atingiram o estado.

A partir desta situação houve a necessidade de excluir uma dessas metas e alterar o escopo de outros projetos. Destaca-se que, todas as justificativas pertinentes à exclusão e às alterações foram apresentadas e devidamente aprovadas pela Diretoria Executiva, na reunião do dia 29 de maio de 2024.

Apresenta-se os projetos aprovados para o primeiro semestre:

PROJETO: 1 - Ampliação do Programa Desenvolve IPE Saúde - 2024/01	
 OBJETIVO:	O Programa Desenvolve IPE Saúde foi criado em 2022/02, em caráter permanente e a ampliação do programa visa a criação de cultura organizacional no Instituto, o estímulo à capacitação e à educação continuada dos seus servidores, através da disponibilização de novo catálogo de ações educativas e da continuidade da elaboração de manuais de atividades críticas e gravação de videoaulas.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Formar e qualificar as equipes (Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento).
STATUS:	Concluído, com atraso.
RESULTADOS:	A meta de ampliação do Programa Desenvolve IPE Saúde foi afetada pela situação de calamidade pública. Observou-se menor adesão aos cursos de capacitação pelos servidores. Quanto ao Programa de Desenvolvimento Gerencial eram previstos 2 encontros presenciais que acabaram ocorrendo em formato de minicursos gravados e disponibilizados aos gestores. Quanto às atividades do Projeto de Desenvolvimento de Equipes, o evento que estava previsto de ser realizado presencialmente, não pode ser realizado pois, considerando a situação de calamidade pública e o atingimento das enchentes no edifício sede do IPE Saúde, não foi possível que os colegas retomassem ao trabalho presencial há tempo. Sendo assim, foi previsto para o segundo semestre, a fim de que a meta fosse concluída. Dessa maneira, apesar do impacto e da situação de calamidade pública que afetou todo o RS, a meta foi remodelada, ajustando-a, dentro do possível, para que ela fosse concluída. As atividades não concluídas no primeiro semestre de 24 foram executadas no segundo semestre.



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira





SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



PROJETO: 2 - Modelagem do processo de credenciamento de prestadores	
OBJETIVO:	A meta objetiva desenhar o processo de credenciamento dos prestadores que formam a rede de assistência à saúde existente do Instituto, com vistas à reconstrução destes com base em instrumentos jurídicos adaptados à nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei Federal nº 14.133/2021).
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Atualizar e desburocratizar normativas e processos.
STATUS:	Concluído com atraso.
RESULTADOS:	A situação de Calamidade Pública em razão dos alagamentos e a dedicação às ações de restabelecimento dos processos após a disponibilização dos sistemas impactaram a finalização do escopo da meta. Não foi possível, em razão de outras prioridades da Diretoria Executiva, a inclusão em pauta da apresentação e deliberação da minuta do Regulamento Geral do Sistema de Credenciamento. Tais tarefas foram programadas para serem realizadas durante o mês de julho do corrente ano, com o que restará concluído o escopo da meta. Além disso, as atividades originalmente previstas, consistentes no dimensionamento da rede de assistência existente, e que foram retiradas do escopo da meta, terão seguimento em 2024/02 na meta Modelagem da Gestão de Rede de Prestadores, cuja descrição é a seguinte: a meta dá seguimento à modelagem do processo de credenciamento de prestadores, iniciado em 2024/01, visando concluir o dimensionamento da rede de assistência existente e planejar a implementação de um novo modelo de gestão da rede de prestadores do IPE Saúde.



PROJETO: 3 - Adoção de Tabelas Próprias pelo IPE Saúde	
OBJETIVO:	A meta objetiva a implementação e Monitoramento das tabelas de materiais, medicamentos, dietas, taxas e categorização hospitalar.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Atualizar e desburocratizar normativas e processos.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	Foram elaboradas as tabelas e as seguintes normativas foram publicadas: Instrução Normativa 01, Instrução Normativa 02, Instrução Normativa 03, Instrução Normativa 04, Instrução Normativa 05 e Instrução Normativa 06. As INs entraram em vigor a partir de 01 de Abril de 2024 e foram iniciados os acompanhamentos dos custos.





PROJETO: 4 - Mapeamento do processo e gerenciamento de riscos no credenciamento de prestadores



OBJETIVO:

A meta objetiva implementar a gestão de riscos no processo de credenciamento de prestadores, mediante identificação, análise e quantificação dos riscos, aprimoramento dos controles e implementação de um sistema de monitoramento.

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Implementar o sistema de gestão e Ampliar e qualificar os serviços prestados.

STATUS:

Executado Parcialmente.

RESULTADOS:

A equipe, ao finalizar a análise dos riscos e dos controles existentes, concluiu que as duas últimas atividades previstas para conclusão do escopo da meta (6 Proposição de melhorias nos controles existentes e 7 Desenvolvimento de indicadores e monitoramento) devem ser postergadas. Instituto irá aprovar seu novo Regulamento Geral do Sistema de Credenciamento, o qual produzirá alterações significativas nas atribuições relativas ao processo de credenciamento com a criação da Comissão Permanente de Credenciamento.

Além disso, está prevista a implementação de um novo sistema informatizado de gestão do credenciamento, o qual impactará significativamente o processo de credenciamento existente. Este, inclusive, integra o escopo da meta Modelagem da Gestão de Rede de Prestadores, a ser desenvolvida em 2024/02, cuja descrição é a seguinte: a meta dá seguimento à modelagem do processo de recredenciamento de prestadores, iniciado em 2024/01, visando concluir o dimensionamento da rede de assistência existente e planejar a implementação de um novo modelo de gestão da rede de prestadores do IPE Saúde.

PROJETO: 5 - Mapeamento de Processos e Sistemas das áreas meio do IPE Saúde



OBJETIVO:

Mapear processos e os sistemas das áreas meio do IPE Saúde.

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Implementar o sistema de gestão.

STATUS:

Concluído.

RESULTADOS:

O projeto concluiu 100% de suas atividades previstas no semestre. Foi realizado o levantamento dos sistemas de informação utilizados pela Diretoria Administrativo-Financeira. Tal projeto visava subsidiar a gestão do IPE Saúde na tomada de decisão sobre a modernização dos sistemas de informação utilizados.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Resultados das metas GPGS 2024/01

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



PROJETO: 6 - Cartão Digital IPE Saúde



OBJETIVO:	Apresentar desenvolvimento preliminar do cartão digital junto ao APP IPE Saúde e de ferramenta para utilização dos prestadores.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Maximizar processos virtuais.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	Devido às enchentes, ao estado de calamidade pública e a suspensão dos sistemas da Procergs, foi necessário alterar o escopo inicial da meta, que previa a implantação do cartão digital. Foi alterada para a entrega preliminar do produto. O projeto do Cartão Digital foi concluído no segundo semestre.

PROJETO: 7 - Facilitadores 2.0



OBJETIVO:	Fortalecer e expandir o Programa Facilitadores com melhorias nos instrumentos, fluxos, sistemas e prospecção de novos parceiros.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Ampliar e qualificar os serviços prestados, Melhorar a comunicação e a interatividade.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	A meta teve 94,5% de conclusão pois as atividades 7 e 8 não foram concluídas em sua totalidade. A implantação do kit de boas-vindas ainda depende dos trâmites administrativos de compras, mas a identidade visual foi concluída. Já as visitas aos facilitadores foram agendadas, mas não puderam ser realizadas devido às enchentes e, na retomada, ao período eleitoral municipal.

PROJETO: 8 - Portal do Segurado e Site 2.0



OBJETIVO:	Reestruturar site e cartas de serviço com linguagem simples e planejar a automatização de serviços no Portal do Segurado.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Maximizar os processos virtuais, Melhorar a comunicação e a interatividade.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	Devido às enchentes, ao estado de calamidade pública e a suspensão dos sistemas da Procergs, foi necessário alterar parte do escopo inicial da meta, que previa a conclusão de migração dos serviços no site antigo para o Portal do Segurado e foi alterada para um mapeamento/planejamento desta migração a ser concluída no segundo semestre. Com esta alteração, registrada no PROA referido acima, foi possível concluir 100% da meta dentro do semestre.

Resultados das metas GPGS 2024/01

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

PROJETO: 9 - Modernização dos meios de pagamento e recebimento do IPE Saúde.



OBJETIVO:

Com as mudanças nos últimos tempos nas transações bancárias exigem uma modernização dos meios de pagamento e recebimento da Autarquia, como o débito em conta e o PIX. Grande parte das transações na atualidade são feitas por meio do PIX, a implementação desse meio traz rapidez e facilidade de uso com segurança, e, conseqüentemente, a melhora nas relações com devedores e prestadores.

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Ampliar e qualificar os serviços prestados, Atualizar e desburocratizar normativas e processos e Otimizar a administração financeira.

STATUS:

Concluído.

RESULTADOS:

Devido às enchentes, ao estado de calamidade pública e a suspensão dos sistemas da Procergs, foi necessário alterar o escopo inicial desta meta. Até o final de Abril/2024, o grupo de trabalho já havia realizado totalmente as atividades 1 (revisar meios de pagamento e recebimento do Instituto) e 2 (apurar requisitos necessários para implantação de pagamentos e recebimentos através de PIX, débito em conta e outros (se houver), junto às instituições financeiras), e parcialmente a atividade 4 (demandar junto à Procergs para desenvolvimento dos novos processos financeiros). Parte da atividade 4, bem como as atividades 3 (elaborar projeto para adoção dos novos métodos de pagamento e recebimento) e 5 (formular cartilha informativa para os usuários) em sua totalidade, dependiam totalmente dos serviços em conjunto com a Procergs para conclusão.

Dessa maneira, a alteração de escopo, trouxe a alteração no nome da meta para "Revisão dos meios de pagamento e recebimento do IPE Saúde para futura modernização", bem como atualização da descrição. Foram retiradas a atividade 3 (elaborar projeto para adoção dos novos métodos de pagamento e recebimento) neste semestre e a atividade 5 (formular cartilha informativa para os usuários). Incluindo-se nova atividade de apresentar relatório sobre o resultado das atividades realizadas no projeto.

Foi possível concluir 100% da meta dentro deste semestre e incluiu-se no rol de projetos a serem realizados no segundo semestre de 2024 a implantação da opção pagamento por PIX CPF para o pagamento de reembolsos de anestesia aos segurados.

PROJETO: X - Contratação de empresa especializada no armazenamento de arquivos físicos



OBJETIVO:

Contratar, através de Licitação, empresa especializada na guarda de arquivos físicos. Após a transferência de todos os arquivos, rescindir contrato de cedência dos imóveis que são utilizados até então para a guarda dos documentos.

OBJETIVO ESTRATÉGICO:

Otimizar a administração financeira.

STATUS:

Cancelado.

RESULTADOS:

O projeto estava em desenvolvimento, porém, sofreu forte impacto com as enchentes que ocorreram no estado do Rio Grande do Sul. Dois dos três locais onde são armazenados os documentos físicos do IPE Saúde foram atingidos. O projeto já havia concluído as atividades 1 e 2 do plano de ação (designação de GT e elaboração de ETP) e a atividade 3 estava em pleno desenvolvimento (deliberação quanto à forma de contratação), aguardando despacho/orientação da PGE. As duas atividades representavam 33% do atingimento total da meta.

Por mais que se compreenda a necessidade de contratação de empresa especializada em arquivamento de documentos físicos, compreendeu-se que o prosseguimento das ações naquele momento era inviável. O projeto foi retirado do âmbito de meta do primeiro semestre de 2024 da GPGS mas permanece sendo realizado em âmbito institucional.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



PROJETO: 10 - Analisar Bloqueios e Sequestros Judiciais – futuro ajuste da sinistralidade

OBJETIVO:	Analisar e mapear os bloqueios/sequestros judiciais ocorridos para posterior registro desse tipo de despesa no Sistema Médico Hospitalar – SMH, ajustando os valores da sinistralidade de acordo com o plano do segurado.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Atualizar e desburocratizar normativas e processos, Implementar o sistema de gestão.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	Ao longo do semestre o Grupo de Trabalho realizou o seu estudo sobre o tema e realizou ao final do semestre a entrega do relatório contendo as conclusões obtidas, trazendo o fluxo de entradas/ocorrências dessas demandas judiciais e a sugestão de melhorias nas rotinas e sistemas envolvidos. Concluíram da importância da manutenção destes estudos e da execução das melhorias para que o Instituto atribua o valor correto à sinistralidade e aumente a eficiência do serviço prestado.



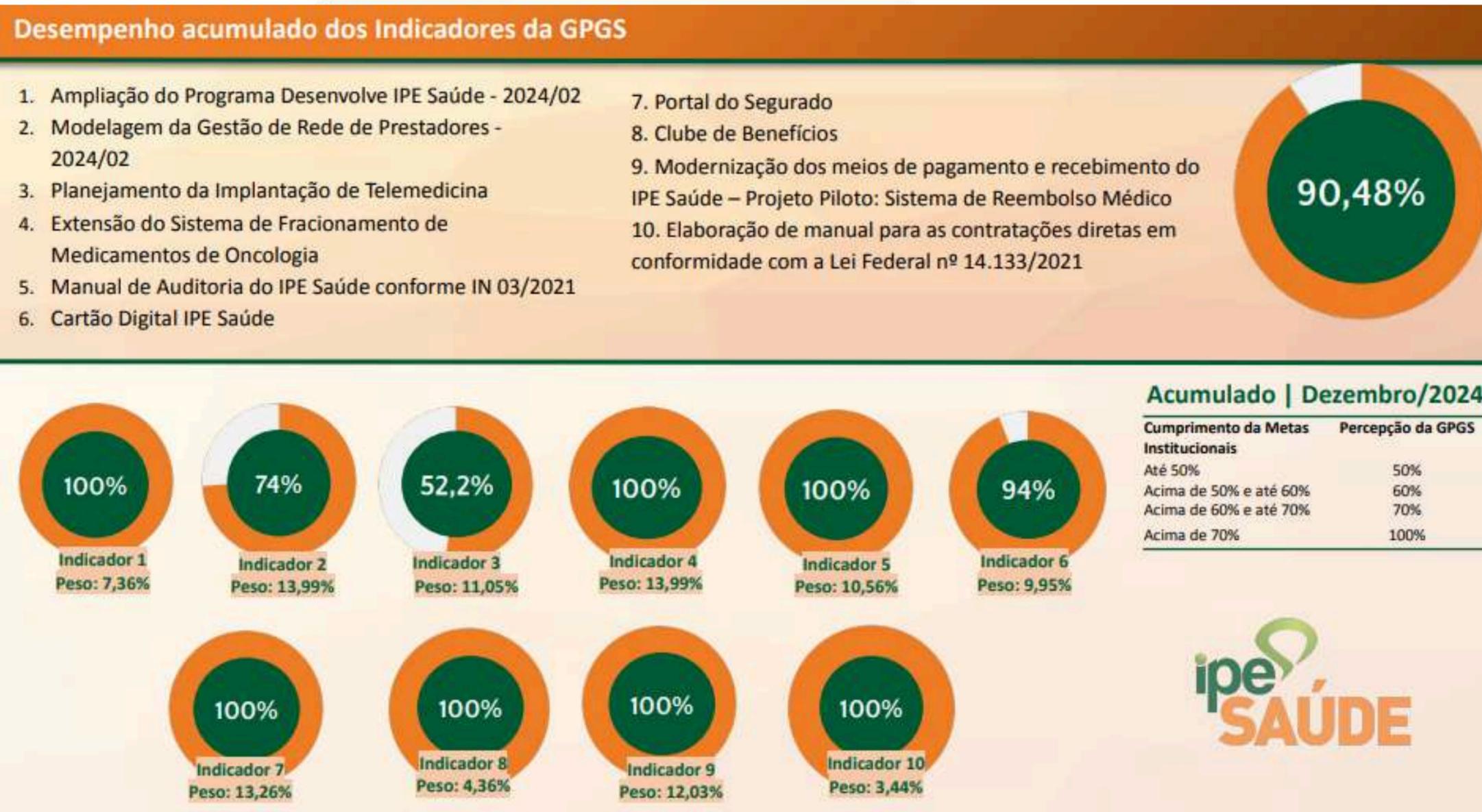
PROJETO: 11 - Mapear as Retenções Judiciais (alimentares, cíveis, trabalhistas, etc)

OBJETIVO:	Mapear os tipos de retenções existentes para possibilitar um melhor e mais ágil registro contábil das ordens judiciais recebidas das diversas áreas judiciais.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Atualizar e desburocratizar normativas e processos.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	Ao longo do semestre o Grupo de Trabalho realizou o seu estudo sobre o tema e entregou ao final do semestre o relatório contendo as conclusões obtidas, trazendo o fluxo de entradas/ocorrências dessas demandas judiciais e a sugestão de melhorias nas rotinas e sistemas envolvidos. Concluíram da importância da automatização deste fluxo de trabalho, ao realizar o cadastro das retenções judiciais diretamente no sistema SMH. Sendo imprescindível a implantação das melhorias sugeridas a fim inovar e agilizar o processo de retenções judiciais e eliminar as possibilidades de erro operacional, aumentando assim, a eficiência do serviço prestado pelo Instituto.



Resultados das metas GPGS 2024/02

No segundo semestre do ano de 2024, **dez projetos** compuseram a meta da GPGS, sendo três projetos da Presidência, dois projetos da Diretoria Administrativo Financeira, três da Diretoria de Relacionamento com Segurados e dois projetos da Diretoria de Provimento de Saúde. Ao final do mês de dezembro/2023 atingiu-se **90,48%** dos objetivos dos projetos. A execução das metas pode ser observada na imagem abaixo:



SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



Resultados das metas GPGS 2024/02

A Diretoria Executiva deliberou sobre os projetos e metas, para o segundo semestre de 2024, o que foi registrado na Ata de Reunião Ordinária De Diretoria Executiva nº 28 de 2024.

Os projetos foram selecionados com base nos benefícios trazidos aos usuários e ao Instituto, levando em consideração a capacidade de cumprimento dos resultados e a não concentração em uma única Diretoria.

Dessa forma, norteados pelas premissas supramencionadas, neste segundo semestre de 2024, foram desenvolvidos os projetos vinculados às seguintes metas:

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

PROJETO: 1- Ampliação do Programa Desenvolve IPE Saúde - 2024/02



OBJETIVO:	A meta em questão visa ampliar o Programa Desenvolve IPE Saúde, criado em 2022/02 e de caráter permanente. Além de estimular a capacitação e educação continuada dos servidores do Instituto a partir da disponibilização de catálogo de cursos e ações de engajamento, haverá o oferecimento de um workshop e piloto de mapeamento de competências com vistas à elaboração de trilhas de aprendizagem.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Formar e qualificar as equipes.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	Ao longo do 2º semestre foram disponibilizadas mais de 50 indicações de cursos síncronos e assíncronos aos servidores do IPE Saúde. Ao longo do semestre 83 servidores concluíram ao menos um curso de 21h ou mais. Realizou-se a Ação Desenvolve+, conforme consta nos destaques do relatório, e um workshop temático sobre Gestão e Fiscalização de Contratos. Construiu-se o Projeto Piloto de Mapeamento de Competências, a partir de análise documental e entrevistas realizadas, foi elaborado o Inventário de Competências para Servidores no Atendimento ao Segurado. Representando uma ferramenta estratégica desenvolvida para aprimorar a gestão de pessoas e fortalecer a qualidade dos serviços oferecidos aos segurados.





PROJETO: 2 - Modelagem da Gestão de Rede de Prestadores - 2024/02

OBJETIVO:	A meta dá seguimento à modelagem do processo de credenciamento de prestadores, iniciado em 2024/01, visando concluir o dimensionamento da rede de assistência existente e planejar a implementação de um novo modelo de gestão da rede de prestadores do IPE Saúde.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Atualizar e desburocratizar normativas e processos, Ampliar e qualificar os serviços prestados.
STATUS:	Executado parcialmente.
RESULTADOS:	<p>O grupo concluiu integralmente as atividades 1 e 2 do plano de trabalho, bem como o planejamento das atividades 4 e 5. A atividade 3 não foi concluída porque o grupo não recebeu da PROCERGS o relatório que possibilitaria quantificar a demanda de assistência (por região, especialidade e serviço). Essa informação serviria de base para estabelecimento das prioridades no processo de credenciamento de prestadores a ser iniciado no primeiro semestre de 2025. Em vista disso, a priorização deverá ser estabelecida com base em critério(s) diverso(s) de modo a não postergar o início dos credenciamentos. A atividade 4 não foi concluída porque está pendente a entrega dos orçamentos solicitados para encaminhamento do processo licitatório visando a contratação dos módulos de credenciamento e dimensionamento de rede do sistema de gestão de planos de saúde.</p> <p>Estima-se que, uma vez recebidos os orçamentos, referido processo de contratação possa ser iniciado até meados do mês de fevereiro/2025. A atividade 5 se encontra pendente em razão da indefinição do(s) critério(s) de priorização para início dos credenciamentos, bem como da recusa à solução ofertada pela PROCERGS para operacionalização do credenciamento. O GT concluiu, em 12/2024, após o exame de todas as alternativas disponíveis apresentadas pela PROCERGS (em especial depois da apresentação do sistema de gerenciamento de demandas adaptado) que uma solução informatizada satisfatória e definitiva somente será obtida mediante contratação dos módulos 1 (credenciamento) e 2 (dimensionamento de rede) do sistema de gestão de planos de saúde.</p> <p>Em vista da recusa à solução oferecida pela PROCERGS e até que a contratação dos módulos referidos seja finalizada, o processo de credenciamento será realizado utilizando as ferramentas do Microsoft Office 365.</p> <p>O grupo estima que, uma vez designada a Comissão Permanente de Credenciamento pela Presidência do Instituto, os novos credenciamentos, na sistemática preconizada pela Lei Federal nº 14.133/2021, pelo Decreto nº 57.915/2024 e pelo Regulamento Geral do Sistema de Credenciamento, possam iniciar-se em março de 2025.</p>

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



PROJETO: 3 - Extensão do Sistema de Fracionamento de Medicamentos de Oncologia

OBJETIVO:	Inserir no sistema de fracionamento os fármacos não fracionáveis que não foram contemplados no fracionamento dentro dos Protocolos do IPE Saúde.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Atualizar e desburocratizar normativas e processos.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	O projeto de extensão do sistema de fracionamento, incluiu todos os protocolos farmacológicos constantes no Protocolo Clínico e Diretrizes Terapêuticas (PCDT) de Oncologia, incluindo fármacos não fracionáveis. Assim deixou de ser um sistema de fracionamento e passa a ser um Sistema de Solicitação de Oncologia. Esta ação prevê uma obtenção de dados mais precisos da utilização dos protocolos, criação de indicadores e facilitação da análise de inclusões e exclusões de fármacos do PCDT, favorecendo atualizações futuras. A expansão do sistema de medicamentos oncológicos realizou 100% das atividades previstas neste semestre, atingindo os objetivos e benefícios estipulados. Durante o período, o Grupo de Trabalho designado pela Portaria nº 40 de 15 de julho de 2024, definiu e escreveu a metodologia de tabulação de dados, realizou inicialmente o preenchimento de uma planilha que foi a base para o carregamento dos fármacos no sistema e também norteou uma dupla conferência para minimizar erros. Após foram realizados testes através do Hospital Teste, dentro do sistema IPE online, para garantir a execução do mesmo. Após a análise e os ajustes no sistema a extensão foi aprovada e implantada no sistema.



PROJETO: 4 - Planejamento da Implantação de Telemedicina

OBJETIVO:	A meta em questão visa estruturar por meio dos canais do IPE Saúde a telemedicina, a ser ofertada aos usuários com valores atrativos e segurança de plataforma para pedidos de exames, fornecimento de atestados e receitas.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Ampliar e qualificar os serviços prestados.
STATUS:	Executado parcialmente.
RESULTADOS:	Ao longo do semestre, foram realizadas diversas reuniões onde sanamos dúvidas importantes e identificados alguns problemas. O Grupo entendeu a pertinência e importância do projeto, chegando a conclusões importantes em relação ao modelo a ser seguido. Tendo em vista a dimensão deste projeto, não conseguimos concluí-lo dentro do semestre, porém os trabalhos irão continuar em outro formato, conforme decidido pelo grupo a ser deliberado em RDE em momento oportuno. Dentre as decisões importantes, podemos mencionar o modelo de contratação de empresa externa que atenda o usuário tanto no pronto-atendimento quanto nas consultas eletivas. Também definimos que o melhor modelo seria o de captation por usuários cadastrados, conforme propostas anexadas ao proa, porém aguardando análise da equipe técnica atuarial. Com relação aos problemas, ficou pendente a finalização do ETP, definição das especialidades médicas para consultas eletivas conforme a necessidade de mapeamento da nossa rede a ser realizado, bem como a forma de saneamento da carteira, já que o modelo proposto será o de pagamento por usuário cadastrado, conforme plano de trabalho.

Resultados das metas GPGS 2024/02

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



PROJETO: 5 - Manual de Auditoria do IPE Saúde conforme IN 03/2021	
OBJETIVO:	Elaborar o Manual de Auditoria contendo as normas e regras de coberturas pelo IPE Saúde para disponibilizar aos prestadores como forma de organizar o processo de auditoria.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Formar e qualificar as equipes, Reforçar os processos de auditoria.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	O manual de auditoria foi finalizado e disponibilizado aos servidores ao longo do semestre.

PROJETO: 6 - Cartão Digital IPE Saúde	
OBJETIVO:	Disponibilizar cartão digital junto ao APP IPE Saúde e ferramenta para utilização dos prestadores.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Maximizar processos virtuais.
STATUS:	Executado parcialmente.
RESULTADOS:	<p>A meta foi uma continuação da meta do semestre passado, que teve alteração de escopo devido enchente e indisponibilidade de sistemas. Foi retomada com reuniões de alinhamento com Procergs e acompanhar desenvolvimento e Apresentação da versão final do cartão digital na Diretoria Executiva e Conselho de Administração. Após homologação da versão, foram desenvolvidos materiais de apoio para os prestadores e segurados, bem como FAQ (perguntas frequentes).</p> <p>No mês de outubro o cartão digital e a ferramenta do prestador foram implantados e disponibilizados.</p> <p>Apesar de não ter sido realizada a campanha de divulgação (última entrega da meta) o material já está pronto, pois, por sugestão da empresa publicitária e avaliação da Assessoria de Comunicação de Governo, com aceite da Diretoria de Relacionamento com Segurados e da Administrativo-Financeira foi decidido que a campanha será veiculada em janeiro de 2025, pois o desempenho da campanha poderia ser prejudicado no período das festas de final de ano</p> <p>Portanto a meta não foi concluída em sua totalidade e atingiu 94%.</p>



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



PROJETO: 7 - Portal do Segurado

OBJETIVO:	Promover automatização e implantar novos serviços no Portal do Segurado.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Maximizar os processos virtuais, melhorar a comunicação e a interatividade.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	A meta foi concluída (100%) com a elaboração do Plano de Trabalho e revisão do planejamento em julho e migração dos serviços de reembolso e consulta perícia médica em agosto. Devido priorização de outras demandas (como o cartão digital), nos meses seguintes houve atraso das entregas de Automatização e Guia de Coberturas, mas o cronograma inicial estabeleceu conclusão antes do fim do semestre, então houve margem para ajustes e conclusão da meta em dezembro com estas duas últimas entregas.



PROJETO: 8 - Clube de Benefícios

OBJETIVO:	Mapeamento para fortalecimento da marca do “Clube de Benefícios IPE Saúde” para garantir que ela seja distinta, reconhecível e transmita a mensagem certa para o seu público-alvo.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Melhorar a comunicação e a interatividade. Firmar uma identidade institucional.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	<p>A meta iniciou com a exploração da área destinada ao Clube de Benefícios no site do IPE Saúde. Após, foram analisados clubes similares de planos de saúde concorrentes (benchmarking) e definidos os pontos a serem incorporados e/ou superados na marca Clube de Benefícios IPE Saúde (O que temos? O que queremos?).</p> <p>No mês de setembro a equipe da Gerência de Prevenção e Promoção à Saúde realizou capacitação em identidade visual e conteúdos relacionados, tendo sido feita reunião interna para compartilhamento dos aprendizados.</p> <p>No dia trinta de setembro foi realizada reunião do grupo e definida a identidade e desenvolvida a mensagem da marca “Clube de Benefícios IPE Saúde:</p> <p>Slogan: "Clube de Benefícios: Saúde que floresce."</p> <p>Clube de Benefícios: Saúde que floresce – Cuidando de quem cuida do Rio Grande do Sul!</p> <p>Também, foram definidos atributos que comporão a identidade da marca Clube de Benefícios IPE Saúde e elaborado conteúdo para atualização do site com Perguntas & Respostas.</p> <p>Por fim, a meta foi 100% concluída em novembro com a criação da marca do Clube de Benefícios desenvolvida pela colega Carla Lampert e apresentação realizada perante a Diretoria Executiva do Instituto em 03 de dezembro de 2024.</p>



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



PROJETO: 9 - Modernização dos meios de pagamento e recebimento do IPE Saúde – Projeto Piloto: Sistema de Reembolso Médico



OBJETIVO:	Dando continuidade ao projeto “Revisão dos Meios de Pagamento e Recebimento do IPE Saúde”, seguiremos com as atividades que se propõe a aplicar uma modernização dos meios de pagamento e recebimento do órgão. Como projeto piloto, utilizaremos o Sistema de Reembolso Médico, de acordo com a prioridade e importância de modernização dessa modalidade de pagamento, conforme relatado pela Gerência de Finanças em reuniões no semestre anterior, disponibilizando a opção PIX CPF na solicitação de reembolso.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Otimizar a administração financeira. Ampliar e qualificar os serviços prestados.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	O acompanhamento do desenvolvimento do projeto foi realizado no Processo Administrativo nº 24/2441-0006499-5. As atividades previstas foram plenamente realizadas e os objetivos da meta foram alcançados. O sistema PIX CPF, para os casos de reembolso, foi disponibilizado no dia 09/10/2024. A implantação deste sistema alcançou os resultados esperados, tornando o processo de reembolso mais simples e ágil para os segurados, garantindo a modernização necessária para os processos e para o atendimento dos usuários do IPE Saúde. A implantação dessa modalidade de pagamento - Reembolso via PIX CPF - foi noticiado aos servidores em 04/11/2024 por meio da primeira Live do Conexão IPE Saúde.

PROJETO: 10 - Elaboração de manual para as contratações diretas em conformidade com a Lei Federal nº 14.133/2021



OBJETIVO:	Elaborar procedimentos padronizados para conduzir processos para a contratação direta de serviços com ou sem dedicação exclusiva de mão de obra.
OBJETIVO ESTRATÉGICO:	Atualizar e desburocratizar normativas e processos, Formar e qualificar as equipes.
STATUS:	Concluído.
RESULTADOS:	Com o objetivo de disponibilizar aos servidores do IPE Saúde um manual capaz de orientar o fluxo dos processos de contratações diretas tanto para dispensa de licitação quanto para inexigibilidade assim como melhorar a qualidade e a organização dos documentos produzidos pelos servidores, o Grupo de Trabalho deste projeto realizou inicialmente uma revisão de legislação e das publicações disponíveis sobre o tema e, após construiu modelos padronizados para os documentos DFD, EDP e TR. Definiu ainda a estrutura e os documentos obrigatórios para a instrução do processo e o fluxo para a formalização dos contratos. O Manual produzido durante o semestre foi disponibilizado aos servidores do Instituto através do SharePoint do Programa Desenvolve IPE Saúde, na aba Banco de Manuais e foi publicizado através de notícia na Intranet em 16/12/2024.

CICLO DE PRIORIZAÇÃO DE PROJETOS ESTRATÉGICOS DE TIC



Foi estabelecido um portfólio para 2024, com projetos estratégicos que foram acompanhados pela GTIC ao longo do ano e gerenciados a partir do *framework* SCRUM. Até 2023 as reuniões dos projetos de TI eram realizadas apenas entre as áreas de negócio e a PROCERGS, a partir de 2024 a GTIC passou a dar apoio técnico e eventualmente mediar a relação entre o Instituto e a PROCERGS.

Os projetos de TIC, que envolveram IPE Saúde e PROCERGS em andamento por diretoria encontram-se abaixo:

DIRETORIA	NOME DO PROJETO	PARTES ENVOLVIDAS	SISTEMA
ASSPLAN	Dashboard de Acompanhamento das Despesas Assistenciais por Plano	ASSPLAN e GTIC	SMH
DAF	Modernização dos Meios de Pagamento e Recebimento do IPE Saúde - PIX	Gerência de Finanças e Gerência de Contabilidade (DAF), Gerência de Relacionamento com Usuário e Gerência de Planos de Saúde (DRS)	CDI
DAF	Receita/Imposto de Renda	Gerência de Contabilidade	SRI
DPS	Atualização das Tabelas de Cobertura do IPE Saúde	Diretoria de Provimento de Saúde, PROCERGS	SMH
DPS	Integrações com Empresa de Auditoria Contratada	DPS, Gerência de Auditoria, terceiro a ser contratado e PROCERGS	SMH
DPS	Integrações com o Sistema Contratado para Gerenciamento da Rede Credenciada	DPS, Gerência de Relacionamento com os Prestadores, terceiro a ser contratado e PROCERGS	SMH
DPS	Requisição Eletrônica de Exames	Diretoria de Provimento de Saúde, PROCERGS	SMH/Portal
DPS	Revisão do Pronto Atendimento	Diretoria de Provimento de Saúde, Gerência de Auditoria e PROCERGS	SMH
DRS	Cartão Digital IPE Saúde	DRS; GTIC; Assessoria de Comunicação; DPS	Atendimento Digital
DRS	Portal do Segurado	DRS; GRU; GPS; Assessoria de Comunicação	Atendimento Digital
DRS	Inscrição Provisória	Gerência de Planos de Saúde e IPE Prev	SCI
TODAS	Migração Sistemas IBM IPE Saúde	IPE PREV, Gerências do IPE Saúde, PROCERGS, Segurados, Barrisul	SBI

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Acompanhamento dos Projetos de TIC

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Em 2024 os projetos foram acompanhados diretamente pelas áreas de negócio (*Product Owner - PO*), pelos líderes de equipe na PROCERGS e por um representante da GTIC/IPE Saúde.

Na última quinta-feira de cada mês, foi realizada uma reunião denominada Status Report, voltada principalmente para as diretorias, onde foram apresentadas atualizações sobre o andamento de todos os projetos desenvolvidos pela PROCERGS, proporcionando uma visão geral da situação e progresso de cada projeto.

Entregas - PIX e Cartão Digital

Dentre as entregas ocorridas no ano, destacam-se os projetos do PIX (Modernização dos Meios de Pagamento e Recebimento do IPE Saúde - PIX) e do Cartão Digital. Esses projetos, desenvolvidos e implantados em 2024, foram especialmente relevantes por serem projetos transversais, ou seja, envolverem múltiplos setores das três diretorias e principalmente por impactar diretamente os segurados. Além disso, eram iniciativas aguardadas há anos e, finalmente, se tornaram realidade.



SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



As atividades de gerenciamento, coordenação, ações de monitoramento, revisões e execução desenvolvidas no decorrer do exercício 2024 são realizadas pela área de Assessoria de Planejamento, Orçamento e Gestão (aqui estando inserido o Setor Atuarial).

As ações no decorrer do ano partem da coordenação e elaboração do Plano Plurianual (PPA), da LDO e da LOA do IPE Saúde, assim como através da análise técnica e sistemática concernente aos pagamentos, recebimentos, controle, movimentação e disponibilidade financeira, acompanhamento da execução e contabilização orçamentária, financeira e patrimonial do IPE Saúde, fazendo parte também o acompanhamento e coordenação dos Estudos Atuariais realizados pela área Técnica Atuarial.

Com base nos dados acompanhados, torna-se possível fornecer ao Gestor os subsídios necessários para um resultado eficiente e eficaz da aplicação dos recursos para que, ao final do exercício, fossem atingidos os melhores níveis de disponibilização de assistência à saúde de seus usuários.

Para tanto, apresentamos a seguir as informações e resultados extraídos dos sistemas de controle e gerenciamento disponíveis:

DOTAÇÃO E EXECUÇÃO DO ORÇAMENTO – 2024

Unidade Orçamentária	Dotação Inicial	Dotação Alteração	Saldo a Liberar	Empenhado
41.01	166.159.300,00	89.789.300,00	29.259.608,01	56.128.624,54
41.02	3.377.876.156,00	3.471.376.156,00	5.145.844,80	3.463.312,497,68
41.33	115.263.500,00	98.263.500,00	1.708.117,51	93.777.597,26
Total	3.659.298.956,00	3.659.428.956,00	36.113.570,32	3.613.218.719,48

Fonte: Informações extraídas do FPE

U.O 41.01: Despesas Administrativas; U.O 41.02: Despesas da Assistência à Saúde; 41.33: Despesas com Encargos

Em análise às informações do quadro acima, pode-se verificar:

- a **redução dos valores** destinados aos Gastos com a Área Administrativa (UO 41.01 - Recursos Humanos, Estrutura, etc);
- a **ampliação de pagamentos aos Prestadores** (UO 41.02) no montante de R\$ 85.436.341,68 além da previsão inicial do Orçamento (acréscimo de 2,53%), ampliação esta realizada através da transposição orçamentária das UO's 41.01 e 41.33 para pagamento da Assistência Médica (UO 41.02)
- e a **redução dos Encargos do IPE Saúde** (UO 41.33 – Encargos Especiais).

Gestão Orçamentária

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

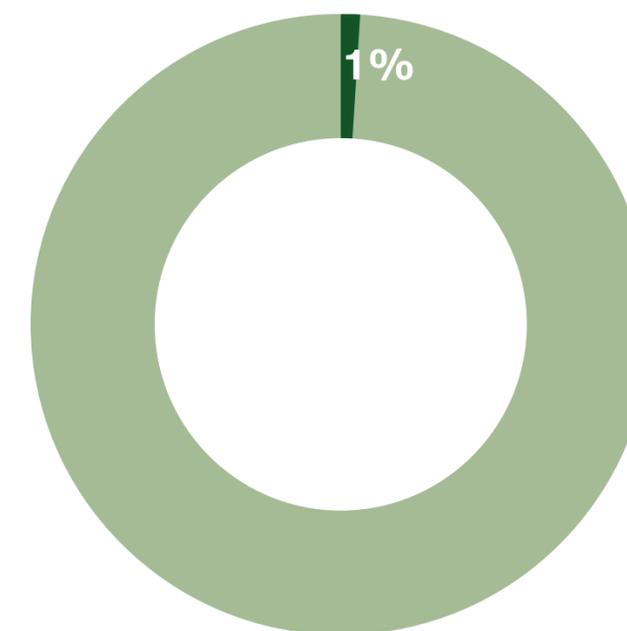
Gestão
Administrativa e
Financeira



Ainda, de acordo com o exposto no quadro de Dotação e Execução do Orçamento (página anterior), verifica-se que houve alteração irrisória do Orçamento Inicial projetado de R\$ 3.659.298.956 (Previsto na LOA) para o finalizado do Exercício de 2024 no montante de R\$ 3.659.428.956,00 (aumento de 0,00355%). **Cabe ressaltar aqui o aumento significativo entre o Orçamento Inicial de 2023 para o 2024 no percentual de 23,20%**, decorrente do imenso trabalho que vem sendo empregado pelo Instituto no sentido de prover ações de recuperação de receitas (cobrança de devedores), atualização de contribuições (PAC e PAMES), manutenção e ampliação de contratos com prefeituras, da reformulação do Sistema de Saúde (Plano Principal) ocorrida através da entrada em vigor da Lei Complementar nº 15.970/2023 - a partir de Out/2023, bem como da alteração da constituição das Receitas referente ao Plano Optantes, entre outras ações realizadas e demonstradas no decorrer do relatório.

A **execução do orçamento finalizou com o empenho total de R\$ 3.613.218.719,48**, resultando, assim, na **execução de 98,74% do orçamento final**. O saldo de cotas a ser liberado correspondeu a 0,987% (R\$ 36.113.570,32), conforme também demonstram as informações lançadas através do APP do FPE – SEFAZ (Finanças Públicas do Estado) que é um sistema de informação que permite o perfeito gerenciamento e controle da execução orçamentária, extra-orçamentária e financeira da despesa e da receita do Estado do Rio Grande do Sul, visando à diminuição de custos, incremento na eficácia e eficiência, além da transparência na gestão dos recursos públicos.

SALDO A LIBERAR - DEZEMBRO DE 2024



DOTAÇÃO INICIAL	R\$ 3.659.298.956,00
DOTAÇÃO COM ALTERAÇÃO	R\$ 3.659.428.956,00
SALDO A LIBERAR (1%)	R\$ 36.113.570,32

Fonte: Aplicativo do FPE

Desempenho Orçamentário

Quanto aos pagamentos aos prestadores e às dívidas de curto prazo verifica-se que, com o aumento da destinação orçamentária e financeira à UO 41.02, houve uma redução significativa da dívida ao final do Exercício de 2024 no montante de R\$ 267.713.137,28 (Fornecedores e Contas a Pagar – Valores Médicos Hospitalares), como se pode verificar através do quadro Balanço Patrimonial (RFPE077/00001), a seguir:

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



QUADRO DO BALANÇO PATRIMONIAL

RFPE077/00001

INSTITUTO DE SAUDE DOS SERVIDORES PUBLICOS RS			
BALANÇO PATRIMONIAL			
	Nota	Exercicio Atual	Exercicio Anterior
		Exercicio: 2024	
ATIVO		-	-
Ativo Circulante		-	-
Caixa e Equivalentes de Caixa		465.513.868,73	314.449.816,69
Creditos a Curto Prazo		134.925.967,52	260.263.170,30
Estoques		946.344,52	1.711.570,56
Total do Ativo Circulante		601.386.180,77	576.424.557,55
Ativo Nao Circulante		-	-
Ativo Realizavel a Longo Prazo		550.317.707,13	467.784.765,47
Creditos a Longo Prazo		550.317.707,13	467.784.765,47
Investimentos		5.440.128,52	5.040.333,76
Imobilizado		52.615.779,74	53.041.488,03
Total do Ativo Nao Circulante		608.373.615,39	525.866.587,26
TOTAL DO ATIVO		1.209.759.796,16	1.102.291.144,81
PASSIVO E PATRIMONIO LIQUIDO		-	-
Passivo Circulante		-	-
Obrigacoes Trabalhistas, Previdenciarias e Assistenciais a Pagar a Curto Prazo		22.412.840,33	22.929.961,08
Fornecedores e Contas a Pagar a Curto Prazo		509.559.027,82	777.272.165,10
Obrigacoes Fiscais a Curto Prazo		-	-
Adiantamento de Clientes e Demais Obrigacoes a Curto Prazo		52.210.339,03	49.291.202,01
Total do Passivo Circulante		584.182.207,18	849.493.328,19

Fonte: Gerência de Contabilidade

Desempenho Orçamentário

Tal redução mostra-se verificável, também, através dos prazos de pagamentos das Contas Médicas apresentadas pelos Prestadores, chegando a finalizar, no último pagamento realizado no exercício (18/12/2024), dentro do prazo contratual (60d), como a seguir demonstramos:

FECHAMENTO EXERCÍCIO 2024 – CONTAS MÉDICAS - SMH

Tipo de Conta	Pagamento de Contas Apresentadas até	Contagem de dias até pagamento (18/12/2024)	Contagem de dias até o pagamento (+ de 60d)
Consultas (01 a 16/12/2024)	16/12/2024	pago em 20/12/2024	-
Pronto Atendimento (Novembro/24)	30/11/2024	18	-42
Serv. Compl.	15/11/2024	33	-27
Baixa Hospitalar	15/11/2024	33	-27
Ambulatorial	15/11/2024	33	-27

Fonte: Elaboração própria - ASSPLAN

- No último pagamento realizado aos Prestadores em 18/12/2024 o IPE Saúde contava com todos os 5 grupos/tipos de contas dentro do prazo contratual de 60 dias (TR25 e TR55 - Consultas e Pronto Atendimento, respectivamente) – 33 dias as contas de maior atraso.
- E se observado o último dia do exercício, 31/12/2024, ainda assim todas as 5 (cinco) contas finalizaram dentro do prazo contratual de 60 dias – 46 dias.

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



Gestão Orçamentária

Para que tais resultados fossem possíveis ao longo do período de 2024, foi desenvolvido pela Assessoria de Orçamento, mais especificamente a partir de agosto/2024, um DASHBOARD GERENCIAL MENSAL com reunião de informações dinâmicas por competência para acompanhamento e monitoramento dos Planos Assistenciais, Dados da Execução Orçamentária e Financeiros.

Nele é possível acompanhar a sinistralidade Plano a Plano e Global, indicadores financeiros, indicadores de oncologia, execução orçamentária além de quantidades e valores de atendimentos por data de competência.

Os dados – dinâmicos - são reunidos de diversas áreas, como atuarial, assessoria de orçamento, financeiro e do sistema SMH, formando um relatório, o qual mensalmente é apresentado em RDE e enviado para a Presidência e Diretores, para que possam melhor acompanhar a situação do instituto e auxiliá-los na tomada de decisões.

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



DASHBOARD - DEZEMBRO 2024 – ABAS DISPONÍVEIS:

INDICADORES SINISTRALIDADE – EXEMPLOS:

SINISTRALIDADE GLOBAL, PLANOS PRINCIPAL E OPTANTES:



OBSERVAÇÃO: data de exportação das despesas - 09/01/25. Data de envio das receitas - 09/01/25. Dados por competência. Tendo em vista que o SMH apresentada dados dinâmicos e que as informações referentes a despesa podem ser enviadas até 180 dias após o atendimento do segurado a sinistralidade dos últimos 8 meses sofrer alterações (para mais). Receitas PAC e PAMES pelo regime de pagamento FPE e demais planos regime de competência.



OBSERVAÇÃO: data de exportação das despesas - 09/01/25. Data de envio das receitas - 09/01/25. Dados por competência. Tendo em vista que o SMH apresentada dados dinâmicos e que as informações referentes a despesa podem ser enviadas até 180 dias após o atendimento do segurado a sinistralidade dos últimos 8 meses podem sofrer alterações (para mais). Receitas PAC e PAMES pelo regime de pagamento FPE e demais planos regime de competência.

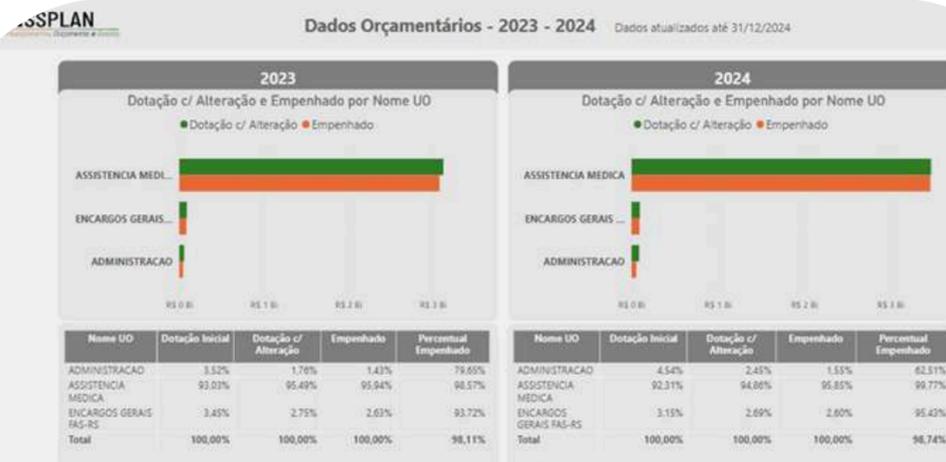
Gestão Orçamentária

DASHBOARD - DEZEMBRO 2024 – ABAS DISPONÍVEIS:

DADOS ORÇAMENTÁRIOS - COMPARATIVO ENTRE 2023/2024



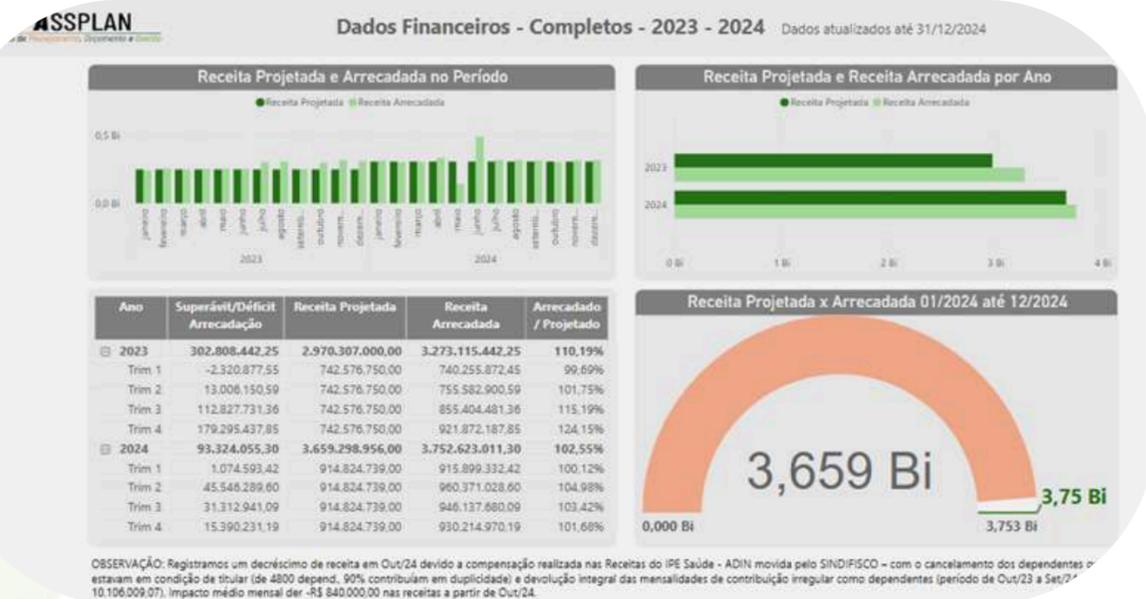
OBSERVAÇÃO: 1) Até o presente momento não foi solicitado Alteração Orçamentária/24 em decorrência de Excesso de Receita (ver DADOS FINANCEIROS) visto que continuamos os trabalhos de "Monitoramento da Receita na Implantação da Reestruturação".



OBSERVAÇÃO: 1) Até o presente momento não foi solicitado Alteração Orçamentária/24 em decorrência de Excesso de Receita (ver DADOS FINANCEIROS) visto que continuamos os trabalhos de "Monitoramento da Receita na Implantação da Reestruturação".

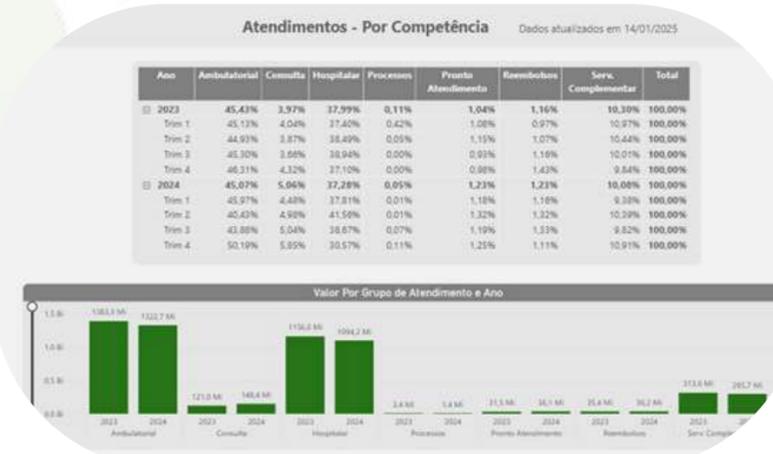
DASHBOARD - DEZEMBRO 2024 – ABAS DISPONÍVEIS:

DADOS FINANCEIROS - COMPARATIVO 2023/2024 - RECEITA PROJETADA X ARRECADADA



OBSERVAÇÃO: Registramos um decréscimo de receita em Out/24 devido a compensação realizada nas Receitas do IPE Saúde - ADIN movida pelo SINDIFISCO - com o cancelamento dos dependentes que estavam em condição de titular (de 4800 depend.) e devolução integral das mensalidades de contribuição irregular como dependentes (período de Out/23 a Set/24 - 10.106.009,07). Impacto médio mensal der -R\$ 840.000,00 nas receitas a partir de Out/24.

DASHBOARD - DEZEMBRO 2024 – ABAS DISPONÍVEIS: ATENDIMENTOS - EVOLUÇÃO DE GASTO POR TIPO DE CONTA E QUANTIDADE DE ATENDIMENTOS:



SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



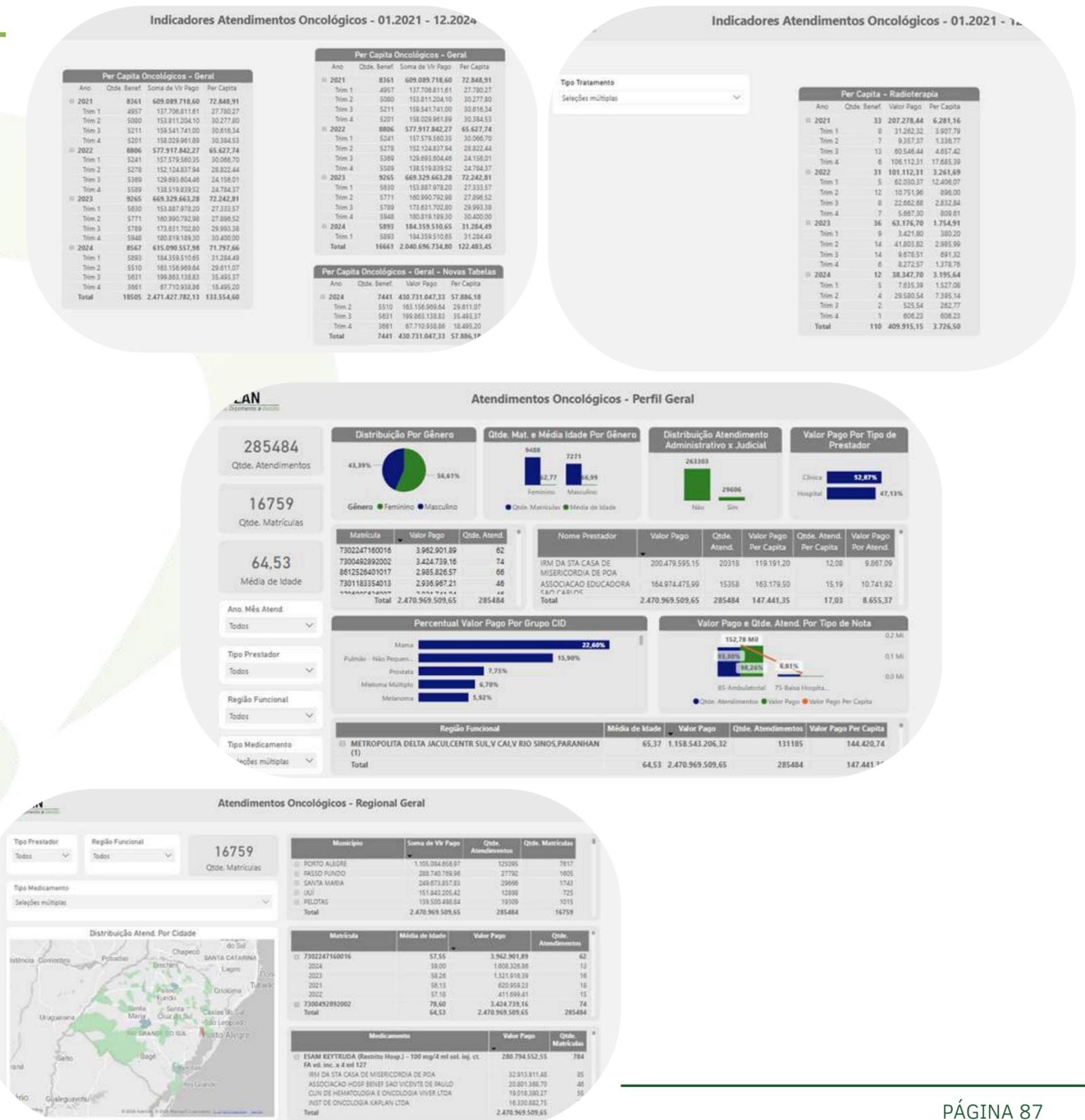
Gestão Orçamentária

DASHBOARD - DEZEMBRO 2024 – ABAS DISPONÍVEIS: INDICADORES ONCOLÓGICOS:

O dashboard dos medicamentos oncológicos nasceu de uma parceria entre ASSPLAN e DPS. Nele é possível acompanhar a evolução dos principais medicamentos da oncologia desde 2021, indicadores por CID, por prestador, per capita, quantidades de atendimentos e usuários, dentro outros.

A riqueza de informações desse relatório auxilia o instituto no controle do uso de medicamentos (uso do PCDT oncologia), traçar perfil epidemiológico, a fazer previsão de impacto para inclusão de novos medicamentos ou protocolos, previsão de gastos com medicamentos oncológicos e faz parte também do DASHBOARD GERENCIAL.

Esse material é atualizado mensalmente de forma semiautomática e compartilhado com os setores envolvidos. A base que alimenta o Dashboard é baixada direto do BI Cognos (base SMH) disponibilizado pela PROCERGS.



- SUMÁRIO
- 1. Aspectos Institucionais e destaques
- 2. Gestão Estratégica
- 3. Relacionamento com o Usuário
- 4. Relacionamento com o Prestador
- 5. Gestão Administrativa e Financeira



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



A Equipe Atuarial, ligada a Assessoria de Planejamento, Orçamento e Gestão, atuou nos trabalhos técnicos que auxiliariam a Gestão do IPE Saúde relativo a ações estratégicas tomadas pela mesma, com especial destaque aos Estudos de uma nova precificação para o Plano Contratantes e a precificação visando a implantação de um novo plano, o plano PAMERP – Plano de Assistência Médica das Entidades de Registro e Fiscalização Profissional e outros -que poderá possibilitar a entrada de novos segurados advindos de conselhos profissionais. Tais trabalhos realizaram levantamentos, apontamentos e cálculos técnicos atuariais para auxílio de embasamento técnico para as decisões da Gestão do IPE Saúde.

PAMERP

Do Estudo para o Plano PAMERP podemos destacar que a análise levou em consideração 3 experiências, do qual a precificação escolhida derivou da média das 3 experiências. As experiências, foram uma interna, baseada no Plano Principal do Instituto, e duas externas, uma sendo de um cálculo realizado com base numa Entidade de Registro Profissional e a experiência de Mercado de precificação advindas de instituições de padrões mais similares ao IPE Saúde. Com isso o levantamento e as análises geraram os dados conforme a tabela abaixo:

Faixa Etária	Mensalidade		
	Exp. Interna	Exp. Externa 1	Exp. Externa 2
0 - 18	R\$ 103,22	R\$ 203,21	R\$ 259,00
19 - 23	R\$ 118,62	R\$ 213,37	R\$ 313,00
24 - 28	R\$ 152,68	R\$ 233,69	R\$ 366,00
29 - 33	R\$ 199,87	R\$ 264,17	R\$ 422,00
34 - 38	R\$ 220,79	R\$ 304,82	R\$ 484,00
39 - 43	R\$ 277,88	R\$ 386,10	R\$ 567,00
44 - 48	R\$ 288,83	R\$ 508,03	R\$ 681,00
49 - 53	R\$ 366,15	R\$ 670,60	R\$ 838,00
54 - 58	R\$ 427,78	R\$ 883,97	R\$ 1.066,00
59 ou mais	R\$ 616,00	R\$ 1.217,24	R\$ 1.419,00

Fonte: ASSPLAN - Atuarial

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



PAMERP

Diante desses dados foi realizada a média dos valores realizando também os devidos ajustes considerando as restrições dispostas pelas ANS em função da proporção dos valores de mensalidade entre faixas etárias. Com isso foi realizada a precificação conforme a tabela a seguir:

Mensalidade Ajustada	
Faixa Etária	Valor
0 - 18	R\$ 181,97
19 - 23	R\$ 208,49
24 - 28	R\$ 244,28
29 - 33	R\$ 288,84
34 - 38	R\$ 330,03
39 - 43	R\$ 403,82
44 - 48	R\$ 486,11
49 - 53	R\$ 618,41
54 - 58	R\$ 786,08
59 ou mais	R\$ 1.091,00

Fonte: ASSPLAN - Atuarial

O Estudo foi apresentado na Diretoria Executiva e aprovado para prosseguimento para que seja realizada a implantação durante o ano de 2025, após os devidos trâmites para o mesmo.

PLANO CONTRATANTES

Referente a análise realizada no Plano Contratantes, o grupo de trabalho tinha como objetivo a alteração do modelo de financiamento do plano (precificação) já que o plano tinha como forma de contribuição uma alíquota, individual por contrato, que incidia sobre o salário dos segurados e sem contribuição individualizada dos dependentes.

Foram apresentados nesse estudo duas formas de precificação do plano, uma dividindo os contratantes por região e outra com uma tabela única de contribuições, ambas no modelo de cobrança por faixa etária conforme já adotado pelo instituto nos outros planos. Para a precificação houve o levantamento das despesas, incluindo despesas judiciais de forma proporcional, e receitas no período de análise.

Atuarial

PLANO CONTRATANTES

No período analisado (abril de 2023 a março de 2024) as Receitas do plano eram de R\$ 587.575.417,26 enquanto as despesas apresentaram o valor de R\$ 448.108.615,97, dessas sendo R\$ 14.029.103,00 despesas judiciais, resultando em uma sinistralidade apurada no período de 76,26%, constatando um plano em equilíbrio e superavitário. Também foi apurado o quantitativo de usuários, os quais, a média no período era de 161.281, sendo aproximadamente 61% representados por dependentes.

Ao lado apresenta-se a nova tabela de contribuição para o Plano Contratantes com implantação prevista para 2025:

CONTRIBUIÇÕES CONTRATOS	
Faixa Etária	Contribuições
0-18	93,12
19-23	113,32
24-28	140,39
29-33	156,90
34-38	186,00
39-43	222,91
44-48	321,18
49-53	349,62
54-58	440,50
59 anos ou mais	558,60

DEMAIS ATIVIDADES

Além destes trabalhos também foram realizados pela Equipe Atuarial estudos de impacto financeiro, reajuste dos Planos PAC, PAMES e Optantes, o cálculo e revisão de alíquotas de Contratos com Prefeituras e atualizações monetárias. No total foram realizados 24 trabalhos pela Equipe Atuarial, a participação efetiva em 7 grupos de trabalho, participação em reuniões da Diretoria Executiva para apresentação dos Estudos que auxiliaram na tomada de decisão pela Gestão do IPE Saúde.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Iniciativa: REGULAMENTAÇÃO DA LEI Nº 15.144/2018

(apontamento da Auditoria do TCE/RS, exercício de 2021, processo nº 001596-0200/21-3, itens 3.3 e 3.6).

Descrição: Elaboração e publicação de Decreto estabelecendo a estrutura organizacional do IPE Saúde, em consonância com a estrutura básica contida na Lei nº 15.144/2018 e com os cargos e funções gratificadas previstos no art. 8º, do Anexo III, da Lei nº 15.935/2023, com a redação dada pela Lei nº 16.165/2024.

Objetivos Almejados:

- a) Definir a estrutura organizacional do IPE Saúde;
- b) Adequar a estrutura aos cargos e funções gratificadas previstos na legislação;
- c) Possibilitar a correta lotação dos recursos humanos;
- d) Estabelecer a relação hierárquica entre servidor e chefia imediata;
- e) Viabilizar a utilização de ferramentas tecnológicas compartilhadas com outros órgãos da administração pública estadual;
- f) Permitir a criação de centros de custos específicos para a gestão orçamentária e financeira da Autarquia;
- g) Promover maior transparência e controle das operações do IPE Saúde.

Ações Realizadas: O processo de regulamentação da estrutura organizacional do IPE Saúde, formalizado no Processo Administrativo nº 23/2441-0002211-1, teve significativos avanços no ano de 2024.

No primeiro trimestre a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (SPGG) propôs um estudo para apresentação de novas estruturas, com adequações das funções e cargos comissionados das Autarquias estaduais, incluindo o IPE Saúde. O referido estudo, que deu origem à Lei nº 16.165/2024, foi apresentado e discutido com as autarquias e motivou uma sugestão inicial de arquivamento do processo pela SPGG.

Com o retorno do expediente, o IPE Saúde solicitou a continuidade do processo de regulamentação, mesmo com o estudo em andamento na SPGG, devido às implicações práticas e jurídicas da ausência de regulamentação. A Divisão Central de Gestão de Estruturas (DIGEST) da SPGG, acolhendo o pedido, realizou análise detalhada da proposta de minuta de Decreto de Estrutura Básica do IPE Saúde, aprovando provisoriamente a minuta nos termos da NOTA TÉCNICA N.º 44/2024/DIGEP/DEGEP/SUGEP/SPGG.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Iniciativa: REGULAMENTAÇÃO DA LEI Nº 15.144/2018

Continuação - ações realizadas: A minuta e o organograma, todavia, tiveram de ser atualizados para refletir as alterações promovidas pela Lei Estadual nº 16.165/2024, que tratou da distribuição de cargos e funções gratificadas na Autarquia. Após análise e efetivação dos ajustes sugeridos pela Procuradoria Setorial junto ao IPE Saúde, a minuta de Decreto foi devolvida para a Subsecretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas da SPGG.

Resultados Entregues: Conclusão da minuta de Decreto de Estrutura Organizacional do IPE Saúde atualizada e ajustada às legislações vigentes (2024) e às orientações dos órgãos competentes. Avanço no processo de regulamentação da estrutura, com superação de entraves burocráticos e administrativos.

Situação Atual: O processo encontra-se em fase final de análise e aprovação pela Subsecretaria de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas da SPGG, aguardando a aprovação do Grupo de Assessoramento Estadual para Políticas de Pessoal (GAE) e posterior deliberação e publicação do Decreto pelo Governador do Estado.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Iniciativa: REGULAMENTO GERAL DO SISTEMA DE CREDENCIAMENTO

Descrição: Elaboração do Regulamento Geral do Sistema de Credenciamento do IPE Saúde, em cumprimento ao art. 6º da Lei nº 15.145/2018.

Objetivos Almejados:

- a) Regulamentar o art. 6º da Lei nº 15.145/2018, detalhando os procedimentos e critérios para o credenciamento de prestadores de serviços de saúde ao IPE Saúde;
- b) Regulamentar, no âmbito da Autarquia, o inciso I do art. 78 e o art. 79 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que dispõem sobre o procedimento auxiliar de credenciamento para a contratação de bens e serviços;
- c) Estabelecer um sistema de credenciamento transparente, equitativo e eficiente, em conformidade com os parâmetros normativos vigentes;
- d) Garantir a qualidade e a adequação dos serviços prestados aos beneficiários do IPE Saúde;
- e) Mitigar riscos de integridade mediante segregação das funções no processo de credenciamento dos prestadores de serviços de saúde;
- a) Assegurar a sustentabilidade da assistência à saúde pelo IPE Saúde.

Ações Realizadas: As atividades realizadas com vistas à elaboração do Regulamento Geral do Credenciamento estão formalizadas no Processo Administrativo nº 24/2441-0000140-3 e consistiram, entre outras, no levantamento de dados sobre os modelos de credenciamento adotados no país, em especial no Decreto Federal nº 11.878/2024, que regulamentou o art. 79 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, para dispor sobre o procedimento auxiliar de credenciamento para a contratação de bens e serviços, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Iniciativa: REGULAMENTO GERAL DO SISTEMA DE CREDENCIAMENTO

Continuação - ações realizadas: Elaboração de minuta do Regulamento Geral do Sistema de Credenciamento do IPE Saúde, seguida de apresentação e discussão da minuta com os setores técnicos do IPE Saúde. Apresentação da minuta à Diretoria Executiva e ao Conselho de Administração do IPE Saúde. Análise das contribuições recebidas e realização de ajustes na minuta.

Aprovação da minuta pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração do IPE Saúde. Publicação do Regulamento Geral do Credenciamento.

Resultados Entregues: Publicação da Instrução Normativa IPE Saúde nº 24, de 31 de outubro de 2024, que instituiu o Regulamento Geral do Sistema de Credenciamento do IPE Saúde, aplicável às pessoas físicas e jurídicas prestadoras de serviços e fornecedores de materiais na área da saúde, e dá outras providências, que entrou em vigor em 1º de novembro de 2024, antes mesmo do Decreto nº 57.915, de 16 de dezembro de 2024, que regulamentou, no âmbito da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional, o inciso I do art. 78 e o art. 79 da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que dispõem sobre o procedimento auxiliar de credenciamento para a contratação de bens e serviços, e com o qual guarda plena compatibilidade.

Iniciativa: CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Descrição: Desenvolvimento e formalização do Código de Ética e Conduta do IPE Saúde, visando instaurar princípios éticos claros para todos os colaboradores, em consonância com o Decreto nº 56.237/2021 e o Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (PNPC).

Objetivos Almejados:

- a) Estabelecer um arcabouço normativo que define os padrões de comportamento esperados dos servidores e colaboradores da Autarquia;
- b) Fomentar uma cultura de ética e integridade nas práticas administrativas e operacionais;
- c) Contribuir para a transparência e confiança nas ações do IPE Saúde;
- d) Promover a implementação do Plano Gaúcho de Promoção da Integridade, coordenado pelo Comitê de Integridade Pública, e alinhado ao Programa Nacional de Prevenção à Corrupção - PNPC;
- e) Fomentar a implementação do Programa de Integridade do IPE Saúde.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Iniciativa: CÓDIGO DE ÉTICA E CONDUTA

Ações Realizadas: As atividades relacionadas à elaboração do Código de Ética e Conduta do IPE Saúde estão devidamente formalizadas no Processo Administrativo nº 23/2441-0007196-1 e compreendem diversas ações realizadas em 2024.

A equipe designada iniciou o mapeamento das legislações pertinentes, incluindo atas, guias e normativas, para garantir a abrangência e conformidade do Código.

Foi elaborada uma proposta inicial do Código de Ética e Conduta, incluindo diretrizes, comportamentos éticos esperados e mecanismos de denúncia e responsabilização. A proposta foi submetida à análise dos diversos setores do IPE Saúde promovendo a inclusão de múltiplas perspectivas na construção do documento.

A proposta foi revisada com base nas contribuições recebidas, resultando em ajustes que visaram tornar o Código mais claro e aplicável. A versão final do Código foi aprovada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração do IPE Saúde.

Resultados Entregues:

Publicação da Instrução Normativa IPE Saúde nº 30, de 23 de dezembro de 2024, que instituiu o Código de Ética e Conduta do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Rio Grande do Sul - IPE Saúde.

Situação Atual:

Atualmente, a implementação do Código de Ética e Conduta está em andamento e será traduzida em peças comunicativas e treinamentos para os colaboradores visando disseminar os princípios éticos estabelecidos, a fim de garantir que todos os servidores e colaboradores estejam cientes das diretrizes e da importância da ética no desempenho de suas funções dentro da Autarquia. O acompanhamento e a avaliação de sua aplicação servirão para promover a cultura de integridade no IPE Saúde.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Iniciativa: POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Descrição: Elaboração e implementação da Política de Segurança da Informação (PSI) do IPE Saúde, visando proteger os ativos de informação da Autarquia contra ameaças internas e externas, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709/2018 – LGPD e com o Decreto nº 52.616, que instituiu a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC-RS.

Objetivos Almejados:

- a) Estabelecer diretrizes e procedimentos para a gestão da segurança da informação no IPE Saúde;
 - b) Proteger os dados e sistemas da Autarquia contra acessos não autorizados, perdas, alterações e destruição;
 - c) Garantir a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;
 - d) Promover a conscientização dos usuários e a cultura institucional em relação à segurança da informação;
 - e) Atender às recomendações dos órgãos de controle, como o Tribunal de Contas do Estado (TCE) e a Controladoria-Geral do Estado (CAGE);
- a) Alinhar a PSI aos objetivos do COBIT (Gerenciamento da Segurança de Serviços).

Ações Realizadas Durante o Ano de 2024:

As atividades estão formalizadas no Processo Administrativo nº 21/2441-0002648-5 e as seguintes ações realizadas em 2024:

O Grupo de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (GGTIC) revisou e atualizou a PSI existente, com o objetivo de adequá-la às novas tecnologias, ameaças e legislações. A PSI, aprovada pela Diretoria Executiva do IPE Saúde em reunião realizada em 24 de outubro de 2023 (Ata nº 38), foi publicada no Diário Oficial do Estado (DOE) em 4 de outubro de 2024.

A PSI foi disponibilizada na página do IPE Saúde na internet e na intranet para acesso e conhecimento de seu inteiro teor pelos usuários. A Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação (GTIC) definiu ações de segurança para a individualização de perfis de acesso no RHE (Registro de Histórico do Empregado) para ateste funcional dos servidores. A GTIC respondeu a um relatório de auditoria da CAGE, implementando uma série de orientações e ações para a gestão dos recursos de TI no âmbito do IPE Saúde.

Resultados Entregues:

Publicação da Instrução Normativa IPE Saúde nº 21, de 03 de outubro de 2024, que instituiu a Política de Segurança da Informação do IPE Saúde.

Situação Atual:

A PSI está em vigor e sendo implementada na Autarquia. A GTIC está responsável pelo gerenciamento e suporte de todos os recursos de tecnologia da informação e comunicação no âmbito do IPE Saúde, bem como pela supervisão do cumprimento das normas da PSI por terceiros contratados e usuários de qualquer vínculo prestando serviços ao IPE Saúde.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Preliminarmente, ratificamos as informações prestadas em anos anteriores visto que a Assessoria Jurídica, dentro da estrutura do Instituto cumpre função de assessoramento e controle interno da gestão, sendo que, como órgão operacional vinculado ao Sistema de Advocacia do Estado, atua sob coordenação da Procuradoria Setorial da PGE, por força do art. 16, da Lei Estadual nº 15.144/2018 e do artigo 4º, III e IV, da Lei Complementar Estadual nº 11.742/2002 (com redação dada pela Lei Complementar Estadual nº 15.680/2021)¹.

Assim, embora ainda se encontre em tramitação projeto de regulamentação da estrutura organizacional do Instituto a fim de descrever as atribuições de cada setor, as atividades do setor são:



**Caráter
contencioso**



**Caráter
consultivo**



**Caráter
organizacional**

1. **Demandas de caráter de contencioso:** a) subsidiar a PGE na defesa judicial do Instituto; b) analisar e emitir orientação dos setores administrativos para cumprimento de determinações judicial e remeter ao Judiciário comprovantes de atendimento às decisões; c) subsidiar Diretores na apresentação de defesa em mandados de segurança e ações mandamentais análogas; d) auxiliar a Coordenação da Procuradoria Setorial PGE na elaboração de defesa de atos de dirigente ou de servidor do Instituto perante órgãos de controle externo (TCE/RS).

2. **Demandas de caráter consultivo:** a) analisar juridicamente processos administrativas que envolvam atos da gestão (celebração de acordos, convênios, contratos, licitações, solicitações administrativas relativas à aplicação de normas) e aplicações de sanções aos credenciados, contratados e/ou segurados); b) analisar minutas de convênios, acordos, contratos, termos de credenciamento, aditivos ou apostilamentos a serem firmados pelo Instituto.

3. **Demandas de caráter organizacional:** a) participar de sindicâncias e comissões permanentes; b) atuar em conjunto com setores técnicos na propositura de normativas ou de outros atos legislativos de interesse do Instituto; c) verificar o cumprimento de normas aplicáveis às áreas de atuação do Instituto e propor às Diretorias alteração de práticas e normas que se mostrem em desacordo com a jurisprudência e legislação de interesse do órgão; d) informar à Assessoria de Governança sobre eventuais falhas operacionais e procedimentais na aplicação da legislação, para fins de adequação e conformidade dos atos do Instituto.

¹ Art. 4º - O Sistema de Advocacia de Estado é integrado pelos seguintes órgãos: (...) III - as Procuradorias Setoriais, órgãos de execução da Procuradoria-Geral do Estado, incumbidas da coordenação dos serviços de natureza jurídica no âmbito dos órgãos integrantes do Sistema, compostas por Procuradores do Estado designados pelo Procurador-Geral do Estado, ouvidos os dirigentes máximos dos respectivos órgãos; (Redação dada pela Lei Complementar n.º 15.680/21) IV - as Assessorias, as Superintendências, as Subchefias, os Departamentos, as Diretorias e as Coordenadorias Jurídicas das Secretarias de Estado e demais órgãos integrantes da Administração Direta ou das autarquias e fundações públicas que, como órgãos operacionais vinculados ao Sistema de Advocacia de Estado, sob coordenação das Procuradorias Setoriais e subordinação técnica e administrativa à Procuradoria-Geral do Estado, executam as atividades de assessoramento jurídico. (Redação dada pela Lei Complementar n.º 15.680/21)

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Neste contexto, para fins de controle e avaliação das atividades prestadas pelo setor, a Assessoria Jurídica utiliza como ferramentas, além dos sistemas institucionais desenvolvidos pela PROCERGS (**SBI, SCI, ASI, SRM, SMH, entre outros**), o aplicativo **Saude-Jud (SJ)**, sistema desenvolvido pelo próprio setor e implementado sob guarda do banco de dados pelo Instituto a partir de 2023, e o sistema de controle de demandas judiciais da PGE/RS, o Controle de Processos Judiciais (CPJ). Contudo, em razão da inexistência de consolidação dos dados inclusos nos bancos de dados do Saude-Jud e dos sistemas da PROCERGS e em razão dos dados de cadastro de demandas judiciais efetuado pela Central de Protocolo da PGE/RS não se mostrarem fidedignos às teses judiciais efetivamente enfrentadas, os dados totais de demandas absorvidas pela Assessoria Jurídica devem observar ambas bases quantitativas.

Conforme dados obtidos junto à PGE/RS, a **judicialização** contra o IPE Saúde observou um **acréscimo de aproximadamente 150%**, haja vista a verificação de **1.286 novas demandas** além do montante já previsto de acordo com a média do ano anterior.

QUANTIDADE DE JUDICIALIZAÇÕES

ANO 2022	966
ANO 2023	2.301
ANO 2024	3.587

Fonte: ASSJUR



aumento de
aproximadamente
56%
em judicializações,
em relação ao ano
anterior



Por seu turno, conforme dados obtidos junto ao aplicativo Saude-Jud, foi possível identificar também o crescimento da judicialização, tanto relativamente a questionamentos de habilitação junto aos planos vinculados ao sistema IPE Saúde quanto relativamente a questionamentos de negativa de tratamentos de saúde, e da consultoria jurídica pela Gestão do Instituto, **totalizando 2.432 novas demandas** conforme demonstra as tabelas.

Com efeito, possível identificar que os objetos das demandas judiciais restam direcionadas nos seguintes temas:

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

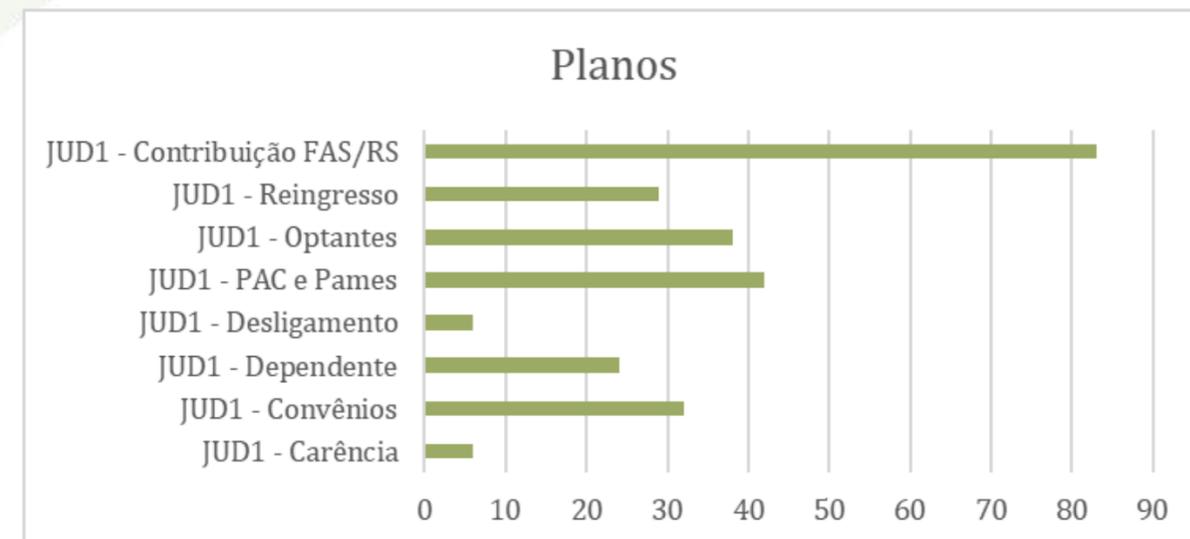
5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



DEMANDAS	
Tipo Demanda	Total
Planos	261
Tratamentos de Saúde	1970
Ações que o IPE Saúde não é Parte	129
Análises Administrativas	73
Total	2.432

Tipo Demanda - Planos	Total ano
JUD1 - Carências	6
JUD1 - Convênios	32
JUD1 - Dependente	24
JUD1- Desligamento	6
JUD1 - PAC e Pames	42
JUD1 - Optantes	38
JUD1 - Reingresso	29
JUD1 - Contribuição FAS/RS	83
Total	261



Continuação das demandas judiciais, por temas:

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

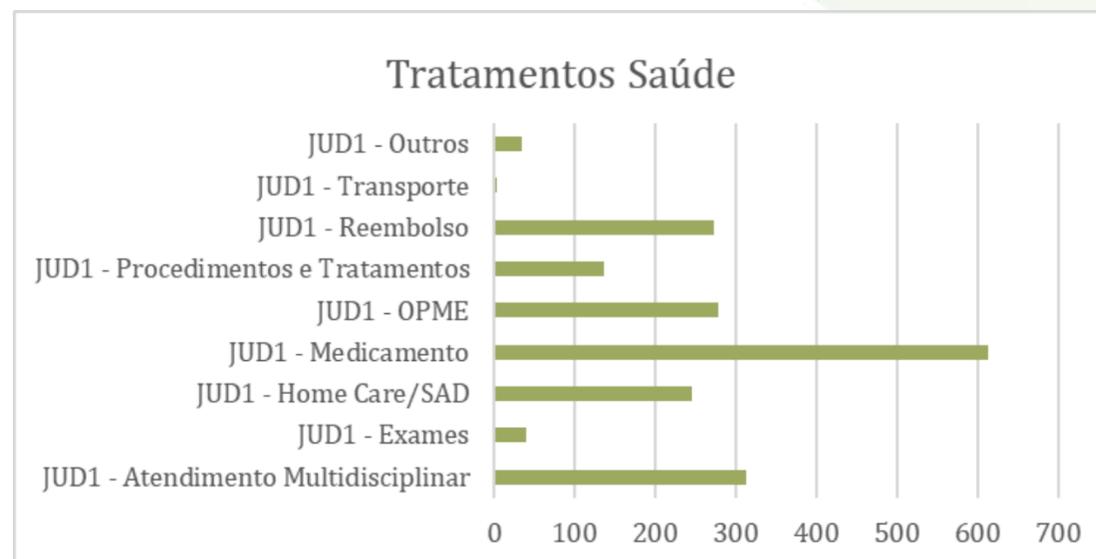
Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Tipo Demanda - Tratamentos Saúde	Total ano
JUD1 - Atendimento Multidisciplinar	313
JUD1 - Exames	40
JUD1 - Home Care/SAD	245
JUD1 - Medicamento	614
JUD1 - OPME	279
JUD1 - Procedimentos e Tratamentos	137
JUD1 - Reembolso	273
JUD1 - Transporte	3
JUD1 - Outros	35
Total	1940



Tipo Demanda - Ações que IPE Saúde não é parte	Total ano
JUD2 - Penhora de Créditos	59
JUD2 - Dependente	31
JUD2 - Prestar informações	39
Total	129





73
demandas
consultivas



7.424
diligências
em 2024

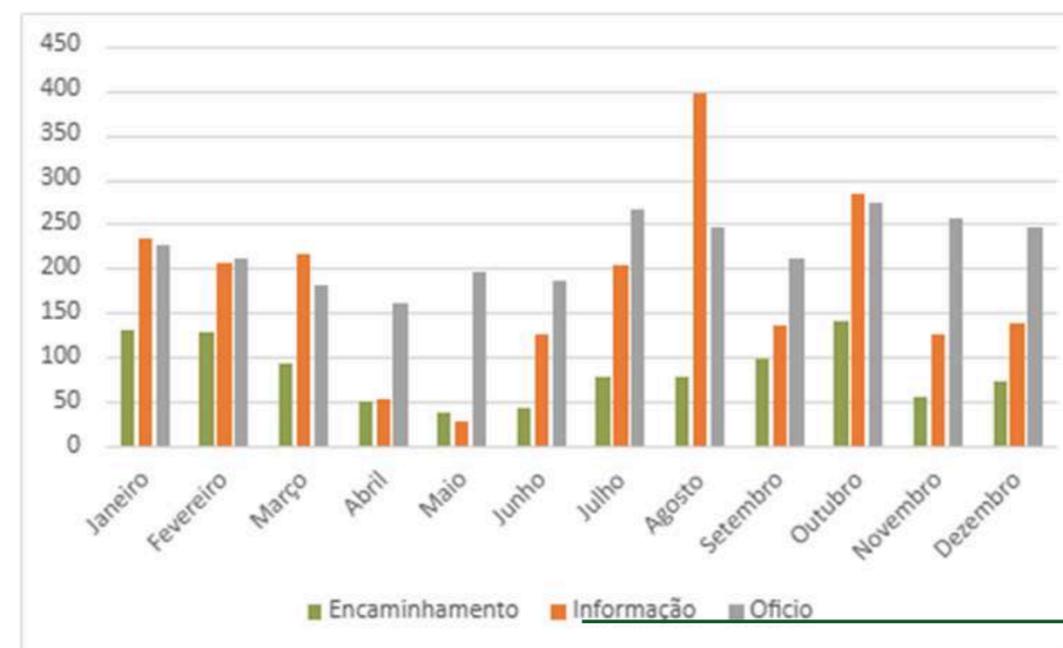
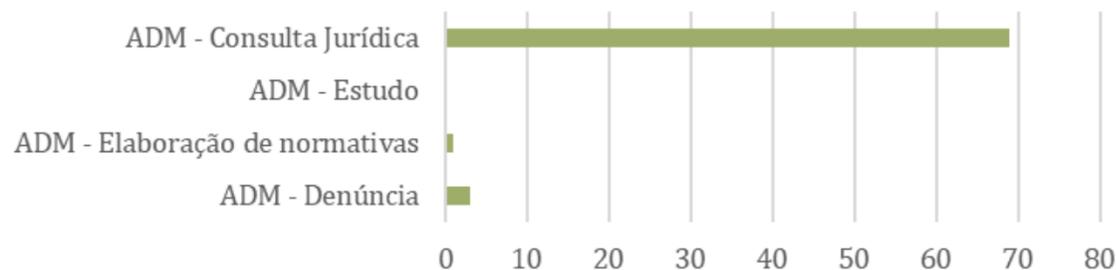
Foi possível, também, identificar o quantitativo de demandas consultivas recebidas pela Assessoria Jurídica.

DEMANDAS CONSULTIVAS	
Tipo Demanda	Qtde
Denúncia	3
Elaboração de Normativas	1
Estudo	0
Consulta Jurídica	69
Total	73

Por fim, foi possível identificar que a Assessoria Jurídica atendeu o montante total de **7.424 diligências no ano de 2024**, dentre remessas de Encaminhamentos, Informações, Ofícios e Comunicações aos demais setores do Instituto, à PGE/RS e ao Judiciário.

Tipo Documento	Total
Encaminhamento (Consultivo/Contencioso)	958
Informação (Consultivo/Contencioso)	2.175
Ofício (Contencioso)	2.552
Outros	1.739
Total	7.424

Demandas Administrativas



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Cumprе ressaltar que, durante o ano de 2024, a equipe de assessoramento à Procuradoria Setorial da PGE/RS detinha o quadro de 7 servidores até março/24 e passou a contar com o quantitativo de 5 servidores, dentre eles 4 Analistas em Gestão de Saúde e 1 Analista Jurídica Setorial PGE.

No âmbito institucional, a atuação da Assessoria Jurídica se deu por meio da participação dos servidores em grupos de trabalho cujos objetos se incluem nos Projetos e Implementações do órgão.

Cumprе ressaltar, ainda, que a diminuição no quantitativo de documentos em comparação ao ano de 2023 decorreu das **consequências advindas da catástrofe climática** que acometeu o Estado do Rio Grande do Sul a partir de maio/2024, ficando o setor, assim como outros diversos, sem acesso a sistema de rede do órgão.

Neste sentido, em atenção à atribuição de assessoramento à Gestão do Instituto mediante avaliação do objeto da judicialização de demanda e explicitação dos fundamentos legais de defesa do órgão, a Assessoria Jurídica manteve o andamento de projetos que visavam melhor explicitar ao Judiciário a inviabilidade de ampliação do âmbito de cobertura do plano de saúde, precipuamente, no que tange à disponibilização de tratamentos com medicamentos oncológicos, atendimentos multidisciplinares, home care e OPME para uso em procedimentos cirúrgicos, bem como às diligências administrativas necessárias ao cumprimento das decisões judiciais visto a dificuldade de rede credenciada apta a fornecer imediatamente o tratamento. Foram acompanhados, também, projetos de implementação das alterações decorrentes da vigência da reestruturação contributiva, inclusive em decorrência de demandas judiciais coletivas postulando a revogação da normativa estadual.

Ainda, em atenção à atribuição de controle da legalidade dos atos da Gestão, a Assessoria Jurídica manteve o acompanhamento de projetos de estruturação e avaliação da conformidade legislativa em consonância ao entendimento fixado junto a Procuradoria Setorial - PGE.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Atendendo o Artigo 8º, item XI, da Lei Estadual nº 14.485, de 30 de janeiro de 2014, a Ouvidoria Setorial do IPE SAÚDE, integrante do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual – SEO/RS apresenta seu Relatório Anual – 2024.

São analisados dados referentes às demandas registradas via SEO/RS, na Ouvidoria-Geral do Estado – OGE/RS.

A Ouvidoria do IPE SAÚDE tem como objetivo principal atuar de forma isenta e independente, na mediação dos conflitos, com um caráter pedagógico e estratégico. Ao acolher as manifestações do cidadão não solucionadas em seus espaços primários, identifica suas causas, sua procedência e analisa os meios para solucioná-la. Busca em sua atuação, não só garantir o direito de participação do cidadão gestão da administração pública, como também, estimular a prestação de um serviço de qualidade aos segurados.



Ouvidoria Setorial do IPE Saúde é integrante do Sistema Estadual de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual - SEO/RS



Tempo médio de resposta de 9 dias.



2.472 demandas recebidas



2.472
manifestações
atendidas em 2024

No período compreendido de 1º janeiro a 31 dezembro de 2024, a Ouvidoria Setorial do Ipe Saúde, atendeu **2.472** manifestações dos Cidadãos.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



MANIFESTAÇÕES 2024

TIPO	QTDE
RECLAMAÇÕES	1.507
SOLICITAÇÕES	916
RECLAMAÇÃO ATENDIMENTO	23
SUGESTÕES	12
ELOGIOS	05



Fonte: Ouvidoria IPE Saúde

ASSUNTOS MAIS ABORDADOS EM 2024

TIPO	QTDE
AUTORIZAÇÃO DE EXAME, CIRURGIA, MATERIAL E PROCEDIMENTO	313
REEMBOLSO	247
FALTA DE PROFISSIONAIS CREDENCIADOS	219
COBRANÇA IRREGULAR	199
RECUSA DE ATENDIMENTO	178

TIPOS DE ENTRADA DE DEMANDA EM 2024

TIPO	QTDE
TELEFONE	1206
E-MAIL	761
PRESENCIAL	195
SISTEMA	1
CORREIO	0

3

Relacionamento com o Segurado





Diretoria de Relacionamento com Segurados



Gerência de Relacionamento com o Usuário



Gerência de Planos de Saúde



Gerência de Prevenção e Promoção em Saúde

Relacionamento com o Segurado

Os atos de gestão praticados pela Diretoria de Relacionamento com Segurados (DRS), detalham as atividades desenvolvidas e os resultados atingidos. Sua estrutura estratifica dados por conteúdo, que são inter-relacionados pelas três gerências que compõem esta Diretoria.

Quadro de pessoal da Diretoria:

No encerramento do ano, a equipe da Diretoria era composta por 48 profissionais, além do Diretor, distribuídos da seguinte forma: 31 servidores efetivos, 1 servidor temporário, 5 ocupantes de cargos em comissão, 2 adidos e 9 estagiários. Esse contingente **representa uma redução de 4% em comparação ao ano anterior.**

Atendimento ao Usuário

Sob a coordenação da DRS o IPE Saúde atualmente conta com as seguintes possibilidades de atendimento:

- 1. **Atendimento digital;**
- 2. **Atendimento presencial;**
- 3. **Programa Facilitadores;**
- 4. **Atendimento telefônico;**



Atendimento Digital:

Em 2024, a Diretoria de Relacionamento com Segurados (DRS) consolidou o meio digital como principal canal de atendimento do IPE Saúde, garantindo maior eficiência no encaminhamento das demandas dos usuários.

Portal do Segurado

Lançado em agosto de 2022, o Portal do Segurado representou uma ampla reformulação dos serviços digitais, com melhorias no site e a implementação de novas ferramentas para otimizar processos, em parceria com a Procergs. Em sua versão inicial, disponibilizou serviços como habilitação de segurados, consulta detalhada dos planos com carências, informações sobre o grupo familiar, histórico médico, situação do cartão IPE Saúde, além da emissão de boletos, extratos de contribuições, despesas e utilização.

Os dados de acesso ao Portal do Segurado são fornecidos mensalmente pela Procergs, permitindo o monitoramento contínuo da evolução da ferramenta.

Em 2024, foram registradas 238.358 solicitações, com 329.953 usuários ativos autenticados via Gov.br, representando um crescimento de 42% em relação ao ano anterior.

O ano foi encerrado com um total de 22 serviços digitais integrados, incluindo a adição de seis novos serviços.



238.358
solicitações em
2024

aumento de **42%**
de usuários ativos
em relação ao ano
de 2023



SERVIÇOS MAIS ACESSADOS EM 2024

TIPO
Emissão de Boletos e Faturas
Extrato de Despesas Médicas Consolidado
Consulta de Grupo Familiar
Declaração para Imposto de Renda

USUÁRIOS ATIVOS

2023	2024	% AUMENTO
231.778	329.953	42%

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Portal do Segurado - Solicitações registradas

Solicitação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Alterar Senha Cartão	1808	1283	1454	1743	373	1729	1961	1706	1552	2051	1524	1210	18394
Atualização de cadastro	852	3116	3930	4002	1111	4314	3358	3363	2998	2969	2148	1844	34005
Autenticar Carta de Permanência				7	6	40	52	8	4	7	6	8	138
Boletos e Faturas	73113	85442	71666	67640	34357	126752	60264	53774	46181	47864	41427	45037	753517
Carências	4253	3683	4663	5404	1152	4415	4659	4318	3974	4257	3333	2839	46950
Carta de Permanência				105	78	238	310	311	182	220	249	153	1846
Certificado Provisório	6577	5611	7435	8084	1872	9709	8904	7639	7525	8728	6933	6130	85147
Consulta GA	5011	4766	6217	7739	1405	6070	6469	8609	9181	8756	8229	7335	79787
Consulta Situação Perícia								138	223	150	256	161	928
Consulta Reembolso								7689	8134	10941	9552	8134	44450
Exclusão de Dependente	1069	774	909	926	249	622	521	440	300	356	251	413	6830
Extrato de Contribuições	4646	7068	18509	14272	5983	6405	5059	7302	3205	2933	2304	1968	79654
Extrato de Despesas Médicas Consolidado	9758	13364	122414	104437	31121	18698	15049	27970	8014	8908	7220	6747	373700
Extrato de Utilização	3298	3329	11300	9125	5278	4223	3819	5811	2833	3022	2903	2261	57202
Grupo Familiar	10634	10483	15482	16488	3698	12280	10548	11043	9533	8721	6509	5464	120883
Habilitação de Segurado	1560	1089	1507	2079	324	1949	2129	1928	1816	2341	1464	1368	19554
Imposto de Renda	3149	10009	99822	89086	27212	14247	10927	21445	2801	2649	2111	2451	285909
Inscrição Provisória				426	49	359	403	214	189	215	251	86	2192
Liberação de Atendimento	3635	3292	3653	4366	1205	6013	5210	5006	4659	5478	4385	3606	50508
Resultado de Exames	1121	1067	2013	1720	330	1012	920	1256	873	1159	729	746	12946
Segunda Via do Cartão	3809	3575	4218	4593	872	5073	8625	7843	7327	8185	4344	2821	61285
Solicitação Reembolso Eletrônico								2092	2423	3004	2739	2225	12483
Total	134.293	157.951	375.192	342.242	116.675	224.148	149.187	179.905	123.927	132.914	108.867	103.007	2.135.825

Fonte: Relatório de Situação mensal Procergs

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Atendimento ao Usuário

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Evolução dos Totais 2024

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Solicitações de Segurados	2.382.055	2.580.673	3.032.085	3.358.742	3.524.639	3.735.069	3.880.415	4.081.087	4.226.124	4.367.425	4.500.129	4.616.031
Segurados registrados na plataforma	239.466	247.628	264.256	277.829	282.241	290.846	297.135	306.239	313.014	319.507	325.392	329.953
FAQ (Acessos)	313.526	327.727	344.489	357.844	362.338	374.252	384.612	332.706	408.116	418.888	427.267	433.586
Serviços Digitais Integrados	16	16	16	19	19	19	19	22	22	22	22	22
Pesquisas de Satisfação	216.115	230.531	261.752	283.689	292.201	307.137	317.658	332.706	343.947	354.846	365.709	374.221

Portal do Segurado

Além disso, a seção de Perguntas Frequentes (FAQ), que passa por atualizações constantes, registrou 433.586 acessos desde sua disponibilização até dezembro.



ACESSOS NA FAQ

2023	2024	% AUMENTO
299.722	433.586	45%

aumento de **45%**
acessos na FAQ em
relação ao ano de
2023



Para aprimorar a comunicação com os segurados, a equipe do IPE Saúde foi capacitada em Linguagem Simples, adotando as sete diretrizes para produção de textos mais claros e acessíveis. Como resultado, as páginas do site e as Cartas de Serviço foram reformuladas, tornando as informações mais diretas e compreensíveis para os usuários.



Pesquisa de Satisfação

Para avaliar a experiência do usuário, o **Portal do Segurado** disponibiliza uma Pesquisa de Satisfação ao final de cada sessão, composta por três perguntas com escala de avaliação e um campo aberto para sugestões. Os resultados obtidos ao longo do ano indicam (escala de 1 a 5):

Sua opinião é fundamental na melhoria dos nossos serviços.

Para isso desenvolvemos uma rápida pesquisa de satisfação.

Em uma escala de 1 a 5, em que 1 é muito insatisfeito e 5 é muito satisfeito, avalie sua experiência neste atendimento.

* Campos obrigatórios

Qual seu nível de satisfação ao utilizar o Portal do Segurado do IPE Saúde? *

1 2 3 4 5

Quanto você recomendaria o Portal do Segurado do IPE Saúde a um amigo ou familiar? *

1 2 3 4 5

De uma maneira geral, qual o seu grau de satisfação com os serviços prestados pelo IPE Saúde? *

1 2 3 4 5

Por fim, deixe aqui as suas sugestões para que o IPE Saúde qualifique ainda mais os seus serviços:

[Campo de texto para sugestões]

Não, obrigado!

Enviar

Pesquisa de satisfação

Tipo	2023	2024
Satisfação geral com os serviços do IPE Saúde	4,14	4,20
Satisfação com o Portal do Segurado	4,26	4,32
Índice de recomendação da ferramenta	4,24	4,30

Fonte: Relatório de Situação mensal Procergs

18/01/2024	muito prático o portal, parabéns
23/01/2024	Para mim está ótimo, consegui com facilidade resolver minhas necessidades através do portal, gratidão
27/02/2024	Muito didático o site do ipê, qualquer leigo navega...Parabéns!!!
13/03/2024	O portal melhorou consideravelmente desde meu último acesso ano passado.
03/04/2024	Excelente aplicativo, ficou muito mais fácil.
27/05/2024	Autoexplicativo e de fácil acesso. Parabéns!
16/08/2024	Fiquei extremamente surpresa com os serviços disponíveis aqui. Sem burocracia, sem demora. Parabéns!!!!
25/09/2024	Ágil, objetivo e eficaz
16/10/2024	Plataforma simples de se utilizar. Muito bom!
13/12/2024	Muito bom está o site do IPE. Intuitivo, dinâmico e com todas as informações num único espaço, facilitando o que precisas encontrar. Muito bom!

Fonte: Admin Portal do Segurado - Pesquisa de Satisfação

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Aplicativo

Lançado em agosto de 2023, o aplicativo do IPE Saúde ampliou o acesso dos segurados aos serviços da instituição, oferecendo mais praticidade e agilidade, nos mesmos moldes do Portal do Segurado. Com essa ferramenta, os usuários podem consultar resultados de exames, extratos de utilização, boletos e faturas, além de acompanhar o andamento de solicitações diretamente pelo celular.

O aplicativo também disponibiliza o Guia Médico, reunindo informações sobre especialistas em diversas áreas, além de canais de atendimento, dúvidas frequentes e o simulador de contribuição.

Desde o lançamento, o aplicativo registrou 39.271 downloads na plataforma Android e 16.615 na iOS (Apple).

Assim como no Portal do Segurado, os serviços mais utilizados no aplicativo incluem Boletos e Faturas, Consulta de Grupo Familiar e Carências. No total, foram realizados 238.358 autoatendimentos via dispositivos móveis, representando um crescimento de 170% em relação ao ano anterior.



55.886
downloads realizados

aumento de **171%**
de autoatendimentos
em relação ao ano
2023



Serviços

22 serviços integrados à plataforma

Guia Médico

Consulta da rede credenciada

Ajuda

FAQ - Perguntas Frequentes
Fale Conosco

AUTOATENDIMENTOS

2023	2024	% AUMENTO
88.118	238.358	170,58%

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Aplicativo

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



APP - Solicitações registradas

Solicitação	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Alterar Senha Cartão	364	316	334	347	145	281	230	264	353	506	424	368	3.932
Atualização de cadastro	925	893	979	911	354	868	543	614	1567	1765	1717	1641	12.777
Autenticar Carta de Permanência				3	1	2	5	6	1	4	4	3	29
Boletos e Faturas	4730	5823	5364	5043	3517	7732	2887	2716	3432	3848	3297	3774	52.163
Carências	1933	1667	1703	1996	736	1199	1011	1130	1755	1896	1798	1792	18.616
Carta de Permanência				23	25	13	4	30	20	15	33	21	184
Cartão Digital										56	817	1028	1.901
Certificado Provisório	1244	1005	1129	1383	399	1004	836	884	1284	1568	978	952	12.666
Consulta GA	1174	1418	1719	1943	536	926	794	789	1020	1043	1103	1151	13.616
Consulta Situação Perícia								0	0	0	0	0	0
Consulta Reembolso								272	548	678	824	761	3.083
Exclusão de Dependente	70	42	46	51	20	39	27	30	20	28	21	35	429
Extrato de Contribuições	888	1111	1534	1170	815	716	424	551	496	459	432	350	8.946
Extrato de Despesas Médicas Consolidado	1491	1762	6305	4820	1699	1139	716	1078	985	1025	770	849	22.639
Extrato de Utilização	1559	1840	3097	2919	1275	1427	1012	1597	1379	1593	1368	1578	20.644
Grupo Familiar	2101	2033	2193	2475	809	1540	1020	1188	1684	1769	1342	1358	19.512
Habilitação de Segurado	209	123	131	208	61	158	146	142	196	250	184	182	1.990
Imposto de Renda	929	1796	7121	4912	2026	849	426	938	371	409	412	498	20.687
Inscrição Provisória				50	23	31	40	30	41	46	16	19	296
Liberação de Atendimento	1052	871	1044	1316	456	1068	744	866	1119	1699	1168	1057	12.460
Resultado de Exames	633	526	653	697	131	389	251	251	378	395	335	372	5.011
Segunda Via do Cartão	411	414	466	577	159	476	588	576	1039	1112	576	383	6.777
Solicitação Reembolso Eletrônico								0	0	0	0	0	0
Total	19.713	21.640	33.818	30.844	13.187	19.857	11.704	13.952	17.688	20.164	17.619	18.172	238.358

Fonte: Relatório de Situação mensal Procergs



Cartão Digital

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira

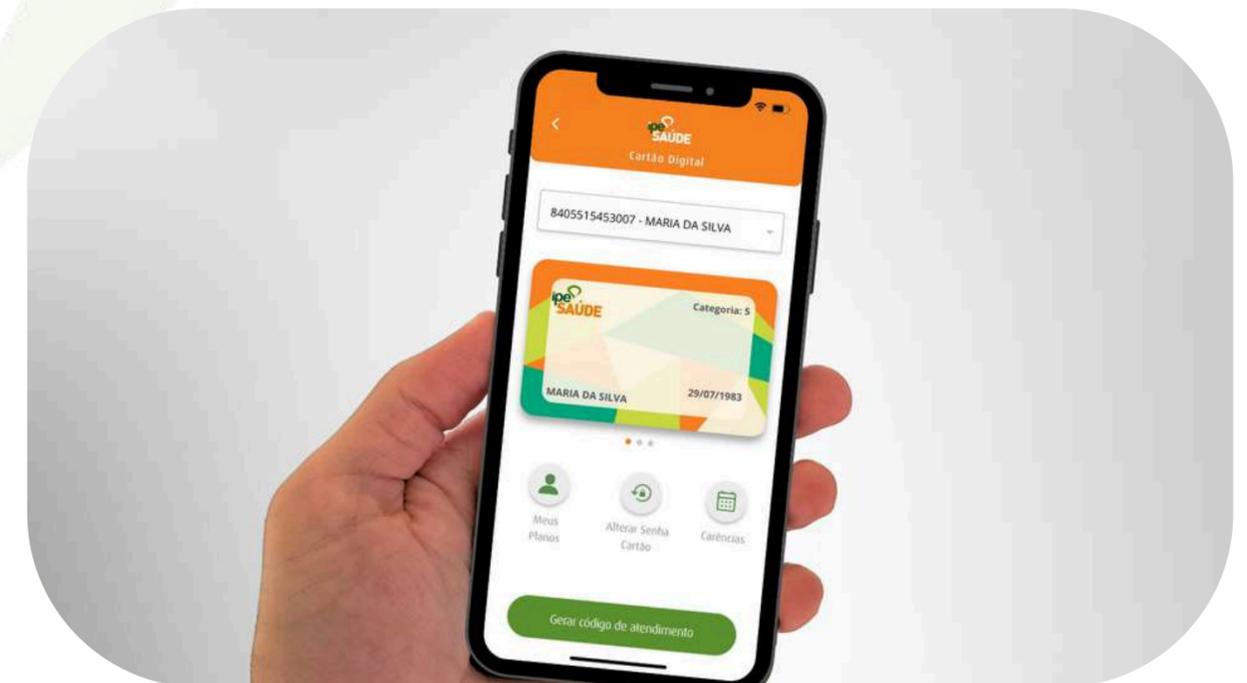
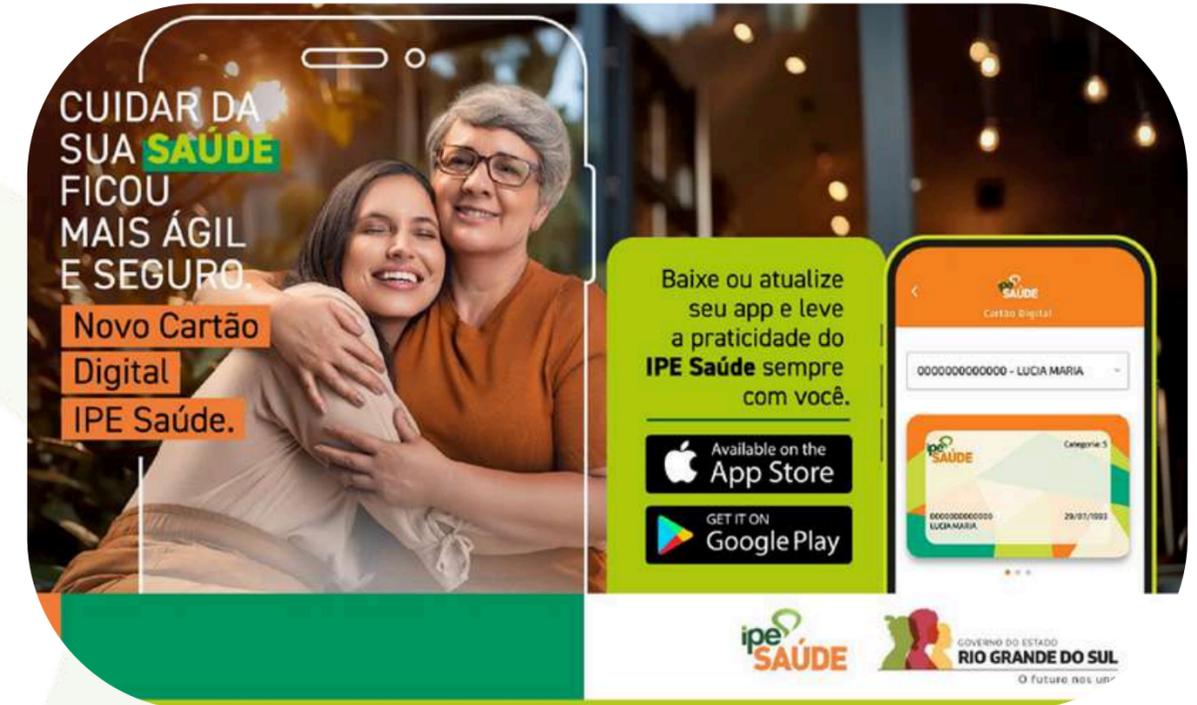


O cartão digital foi utilizado 539 vezes em 2024, sendo realizadas 153 consultas médicas, 360 exames (exames em consultório + consulta situação) e 26 internações.

Cartão Digital - Tokens					
	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Tokens Gerados		80	903	1047	2030
Tokens Utilizados		2	222	315	539
Total	0	82	1125	1362	2569

Cartão Digital - Tipos de Atendimento					
	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Total
Autorização de Consulta		1	59	93	153
Autorização de Exames em Consultório		1	4	2	7
Consulta Situação			148	205	353
Registro de Internação			11	15	26

Fonte: Admin Portal do Segurado - Cartão Digital



Central da Informação

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Solução transversal implantada em 2022 que utiliza autenticação do usuário via login único Gov.br. Nas solicitações realizadas pelos formulários o usuário recebe número de protocolo para acompanhar o andamento do pedido no PainelRS e também sempre é notificado por e-mail, tornando a comunicação mais ágil e transparente.

Antes de enviar a sua solicitação, identifique-se na conta de acesso única do governo.

Entrar

Segurado Titular

* Nome

* Matrícula IPE Saúde

RG

* CPF

* Telefone

* E-mail

Dependente

* Nome

* Data de nascimento

* Sexo

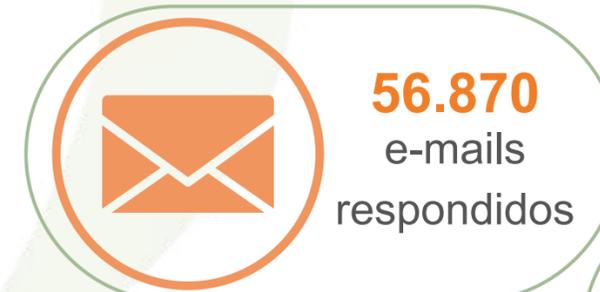
Estado civil

Consulta solicitação formulário

Consulte e acompanhe seus pedidos realizados via formulários. Utilize sua conta GovBR para consulta.

No período, foram registrados 56.870 e-mails respondidos e 73.605 demandas encerradas na Central de Informação, totalizando 130.475 atendimentos na modalidade on-line, com um tempo médio de respostas de 11 dias corridos.

Na página seguinte há o detalhamento das informações.



Atendimento Digital - E-mails



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Atendimento Digital

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média / mês	Total*
atendimento@	1841	1274	2395	2842	1374	2943	1824	2497	1763	1813	1270	1094	1911	22.930
cartao@	179	60	114	113	0	0	159	62	279	258	255	170	137	1.649
contratantes@	383	368	308	396	280	654	427	346	325	713	239	267	392	4.706
dependente@	84	85	91	132	31	75	86	93	62	102	74	70	82	985
gru@	402	333	393	436	157	75	343	133	90	75	43	21	208	2.501
optante@	441	416	504	510	140	343	390	465	453	369	325	290	387	4.646
plano-saude@	739	999	844	1039	549	1158	875	797	627	616	438	338	752	9.019
reembolso@	798	815	1154	1094	67	40	1610	1121	1034	1233	844	624	870	10.434
Total	4.867	4.350	5.803	6.562	2.598	5.288	5.714	5.514	4.633	5.179	3.488	2.874	4.739	56.870

E-mails



Atendimento Digital - Central da Informação

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Atendimento Digital

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	Média / mês	Total*
Fale Conosco APP	107	115	133	117	71	202	105	101	70	87	60	60	102	1228
Cancelamento Optante	1631	279	187	94	7	303	206	173	154	113	185	213	295	3545
Cancelamento PAC	734	510	600	685	72	711	488	510	373	427	344	238	474	5692
Cancelamento PAMES	734	246	268	272	8	316	148	342	195	180	155	113	248	2977
Comunicação de óbito	169	90	27	109	0	126	409	191	143	145	67	140	135	1616
Dependente Optante	303	375	393	274	42	229	199	211	132	186	134	126	217	2604
Desligamento	761	422	387	668	68	998	483	297	388	571	297	233	464	5573
Exclusão de dependentes	74	34	45	50	2	48	98	53	29	32	1	33	42	499
Habilitação de dependentes	1373	813	1555	1747	203	2669	1734	1912	1718	1733	1143	1420	1502	18020
Inclusão/Reingresso PAC	698	690	768	969	162	607	823	618	584	568	402	356	604	7245
Inclusão/Reingresso PAMES	437	356	409	474	17	376	292	393	168	554	45	385	326	3906
Inscrição Provisória			2	30	0	5	13	6	8	14	5	20	10	103
Interrupção de Licença							4	19	7	13	7	7	10	57
Licenciado/Cedido sem ônus	104	121	103	134	51	147	153	122	115	127	127	109	118	1413
Optante	231	803	212	251	58	91	135	102	134	101	54	84	188	2256
Portabilidade de Planos	21	10	30	19	1	19	20	7	25	14	26	6	17	198
Reembolso	320	374	465	549	60	436	745	702	732	1444	938	671	620	7436
Reingresso	66	55	111	145	35	94	63	41	111	141	80	73	85	1015
Reingresso Optante	39	82	252	286	89	140	167	226	135	169	132	85	150	1802
Ressarcimento de Mensalidades	68	548	149	122	0	18	76	57	104	50	6	62	105	1260
Solicitações Diversas	523	346	530	219	273	612	1618	1024	354	519	227	143	532	6388
Total Central	8286	6154	6493	7097	1148	7945	7874	7107	5679	7188	4435	4577	6165	73605
Prazo médio de resposta (em dias)	11.87	13.47	11.96	12.26	9.99	13.73	11.66	9.23	13.94	10.16	10.08	13.58		

Atendimento Presencial



17.480
atendimentos
presenciais

O atendimento presencial no IPE Saúde ocorre tanto por agendamento prévio quanto por demanda espontânea (encaixe), garantindo flexibilidade aos segurados.

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira

Atendimentos Presencial (Sede)

	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Dias úteis/atendimento	22	18	20	22	1	-	13	23	20	23	19	19
Agendados	777	1255	845	952	355	-	465	830	677	747	560	480
Cancelados	79	60	48	77	31	-	40	78	76	55	49	48
Agendados - Compareceram	418	424	482	517	19	-	280	554	458	518	415	336
Não compareceram	280	771	315	358	305	-	145	198	143	174	96	96
Encaixes	1950	1299	1381	1689	45	-	885	1391	1154	1148	1161	956
Total de atendimentos	2368	1723	1863	2206	64	-	1165	1945	1612	1666	1576	1292
Média de atendimentos/dia	108	96	93	100	64	-	90	85	81	72	83	68
Tempo Médio de Atendimento (TMA)	25:14	25:00	46:53	21:14	10:07	-	16:11	26:34	28:45	28:56	52:26	44:44
Tempo Médio de Espera (TME)	15:29	15:12	25:42	19:07	07:54	-	37:57	15:31	15:45	17:32	12:16	9:03

Em 2024, foram realizados **17.480 atendimentos presenciais** em Porto Alegre, sendo 25% previamente agendados e 75% por demanda espontânea.

Fonte: Relatório Atendimentos DRS

Atendimento Presencial

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

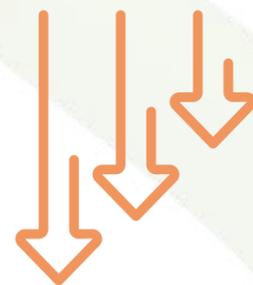


Os indicadores de eficiência mostram que o **Tempo Médio de Espera (TME)** variou ao longo do ano, com o menor tempo registrado em dezembro (9 minutos em média) e o maior em julho (quase 40 minutos), reflexo da retomada pós-enchente. Já o **Tempo Médio de Atendimento (TMA)** manteve-se estável, cerca de 15 minutos, considerando que muitos segurados tratam mais de um assunto em uma única visita.

Entre os **principais motivos de atendimento**, o **Reembolso** foi o mais frequente, representando **18% das demandas**, seguido pelo serviço Cartão IPE Saúde (13%). Além disso, os atendimentos relacionados à declaração do Imposto de Renda tiveram um aumento expressivo nos meses de março e abril, representando 5% do total anual.

ATENDIMENTO PRESENCIAL

2023	2024	% REDUÇÃO
29.288	17.480	40,31



diminuição de
40,31% dos atendimentos
presenciais em relação ao
ano anterior

**Principais demandas
do atendimento
presencial:**



REEMBOLSO

CARTÃO IPE SAÚDE

**DECLARAÇÃO
IMPOSTO DE RENDA**

Fonte: Relatório Atendimentos DRS - SAE



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



O Programa Facilitadores estabelece **parcerias com prefeituras** para oferecer suporte presencial aos usuários no encaminhamento de suas demandas. O objetivo é atender pessoas que enfrentam dificuldades com serviços digitais, auxiliando-as na realização dos procedimentos diretamente com o facilitador. Nos casos que exigem análise documental, os facilitadores orientam sobre as digitalizações necessárias e encaminham as solicitações.

Com o objetivo de fortalecer e expandir o Programa Facilitadores em 2024, a GPGS estabeleceu a meta de aprimorar instrumentos, fluxos e sistemas, além de prospectar novos parceiros para o ano seguinte. O projeto "Facilitadores 2.0" focou na modernização do atendimento e no aumento da eficiência do suporte prestado.

Entre as principais ações realizadas estão: Migração para WhatsApp Business, incorporando respostas automáticas (bot) para otimizar o suporte aos facilitadores; levantamento e tabulação das pesquisas de satisfação já realizadas, garantindo embasamento para melhorias contínuas; documentação do fluxo do processo, criando um manual padronizado para referência dos facilitadores; análise de viabilidade para o desenvolvimento de novas ferramentas (sistemas de gerenciamento do WhatsApp, webservice e Portal do Facilitador) junto à Procergs; revisão do Termo de Cooperação e do Plano de Trabalho, garantindo que os acordos estejam alinhados às novas diretrizes do programa e lançamento de uma nova campanha de divulgação, ampliando a visibilidade dos pontos de atendimento.



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

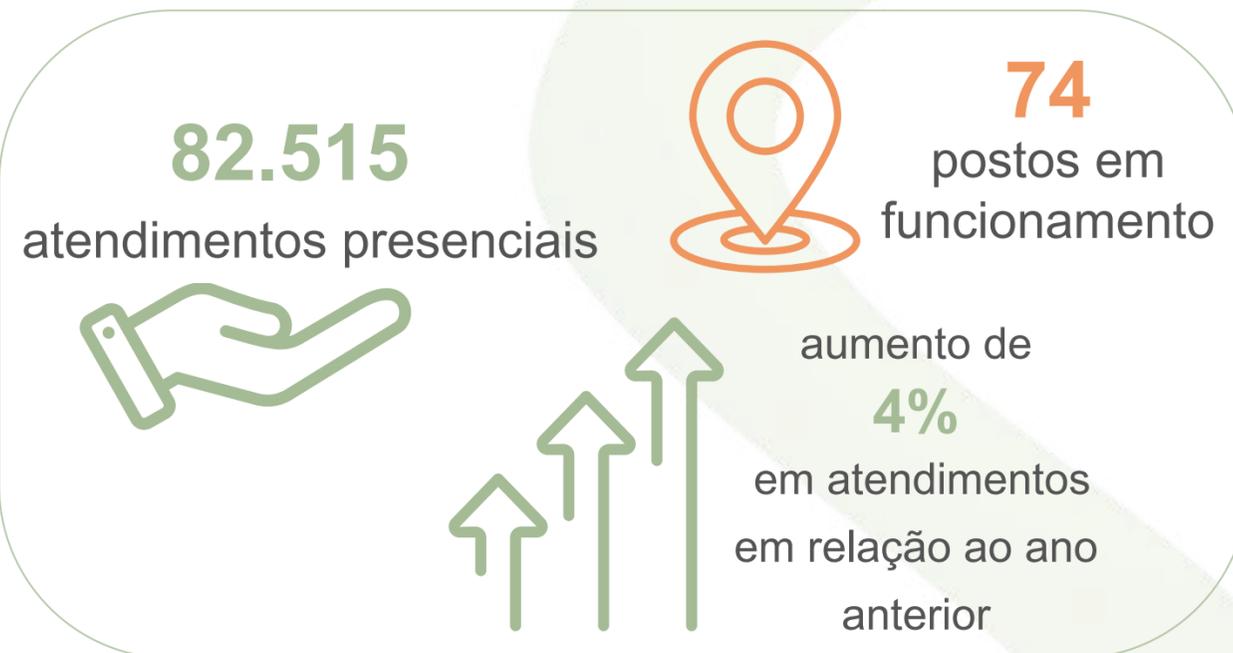
Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Ao final de 2024, o IPE Saúde contava com 74 postos ativos para atendimento no interior do Estado, sendo 66 em prefeituras e 8 em parceria com o Tudo Fácil.



ATENDIMENTOS FACILITADORES

2023	2024	% AUMENTO
79.384	82.515	4%

Fonte: Relatório Atendimentos DRS

Ciclo de Treinamento

Além da reunião inicial, disponibilização do material de apoio, contato de WhatsApp para suporte em tempo real e das reuniões mensais, também é realizado o Ciclo de Treinamento. Disponibilizado a cada trimestre, tanto na modalidade presencial quanto on-line, o principal objetivo é aprimorar os conhecimentos relativos ao Portal do Segurado, ao site e aos sistemas em geral. Além disso, são dadas orientações sobre as principais demandas recebidas dos segurados e de como resolver os problemas mais recorrentes no atendimento ao público. A capacitação visa melhorar o atendimento aos segurados e o relacionamento com os Facilitadores, gerando um serviço mais ágil e eficiente.

Atendimento Telefônico

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



O atendimento é realizado de segunda a sexta-feira das 8h às 18h a partir de uma Central terceirizada. Desde 2023 a equipe conta com 30 profissionais, sendo 15 em cada turno e um supervisor em período integral.

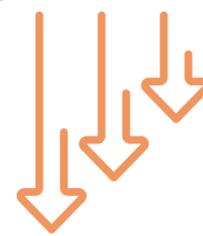
Em 2024, a Central atendeu **142.832 ligações**, uma **redução de 24% em relação ao ano anterior**. Entre os principais indicadores monitorados estão:

O Tempo Médio de Espera (TME): com exceção do mês junho, **ficou abaixo de 4 minutos** em todos os meses. Destacam-se os últimos cinco meses do ano, em que esse indicador ficou **abaixo de 20 segundos**.

Nível de Serviço (NS): indicador que mede o percentual de ligações atendidas em **até 15 segundos**, alcançando seu melhor resultado nos últimos três meses do ano (97% e 98%).

Taxa de Abandono: percentual de usuários que desistem da chamada antes do atendimento, com média de 17% ao longo do ano.

Dentre os principais assuntos demandados no atendimento telefônico estão **Optante (12%)**, **Boletos (12%)** e **Reembolso (10%)**.



redução de
24%
em ligações em
relação ao ano
anterior

Nota do Google

Desde 2022, o IPE Saúde acompanha a avaliação dos usuários na ferramenta do Google (de 1 a 5). Em 2024, a nota média permaneceu 3,7 ao longo do ano.



Atendimento Telefônico													
		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
Atendidas	Segurado	15090	14071	14049	16780	374	2375	10627	13278	12107	13007	10445	8604
	Prestador	1383	1339	858	1010	21	169	744	793	609	595	522	470
	Institucional	1094	993	751	829	13	20	379	554	470	533	419	295
	Total	16473	15410	14907	18619	408	2564	11750	14625	13186	14135	11386	9369
	Tempo Médio de Atendimento (TMA)	5:22	5:01	5:05	5:19	5:02	05:07	05:13	04:55	04:42	04:29	04:18	04:17
	Tempo Médio de Espera (TME)	2:36	3:08	1:37	1:17	0:26	10:42	02:35	00:18	00:15	00:07	00:07	00:03
	Nível de Serviço (NS) atendidas em até 15s	44%	39%	53%	54%	78%	2%	63%	85%	89%	97%	98%	97%
Perdidas	Segurado	3253	2653	2175	2038	229	3578	3258	353	226	78	43	15
	Prestador	223	229	223	143	20	675	604	86	42	68	75	49
	Institucional	144	145	153	105	20	563	481	35	23	24	24	9
	Total	3620	3027	2551	2286	269	4816	4343	474	291	170	142	73
	Posição média na fila antes de desconectar	7	7	7	7	7	7	7	4	4	3	2	1
	Média de posição na fila antes de desconectar	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	1	1
	Média espera antes de desconectar	2:46	2:31	4:28	2:24	09:55	06:21	05:28	02:52	01:54	01:38	1:59	1:59
Taxa de Abandono	18%	16%	15%	11%	40%	65%	27%	3%	2%	1%	1%	1%	

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Desligamentos

Reingressos

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



Quanto ao atendimento dos pedidos de desligamento de servidores estaduais, o ano de 2024 registrou 1.548 desligamentos entre titulares dos Poderes, Ministério Público, Tribunal de Contas e Defensoria Pública, sendo 84% concentrados no Executivo — o maior grupo de usuários do Instituto.

O número representa uma redução de 77% em relação ao ano anterior, que havia contabilizado 6.777 desligamentos deferidos.

O movimento indica a estabilização dos efeitos da reestruturação implementada, que havia gerado um volume elevado de saídas no período anterior.

Desligamento	2021	2022	2023	2024
Qtde	1.111	1.730	6.777	1.548

Fonte: BI "Desligamentos IPE Saúde" e Central de Informação



Desligamento servidores e pensionistas estaduais

Poderes	Qtd
Executivo	1.172
Legislativo	12
Judiciário	165
Defensoria	80
MP	76
TCE	43
TOTAL	1.548



Reingresso servidores e pensionistas estaduais

Poderes	Qtd
Executivo	292
Legislativo	26
Judiciário	21
Defensoria	5
MP	8
TCE	1
TOTAL	353

Quanto ao atendimento dos pedidos de reingresso de servidores estaduais, o ano de 2024 registrou 353 reingressos entre titulares dos Poderes, Ministério Público, Tribunal de Contas e Defensoria Pública, sendo 83% concentrados no Executivo — semelhante aos pedidos de desligamento. O número total de reingressos representa uma redução de 64% em relação ao ano anterior, que havia contabilizado 988 solicitações, especialmente em virtude da “Janela de Reingresso” da Reestruturação, que oportunizou o retorno sem a cobrança diferenciada de alíquota.

Reingresso	2021	2022	2023	2024
Qtde	104	77	988	353

Contribuição Reingresso

Período	Faixa Etária	Contribuição do serviço	Patronal do Estado
Primeiros 24 meses	Menos de 59 anos	5,4%	1,8%
Primeiros 24 meses	59 anos ou mais	7,2%	-
A partir do 25º mês	Qualquer idade	3,6%	3,6%

Desligamento e Reingresso

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



Em relação a representatividade de **desligamentos** conforme a faixa salarial, **22% possuíam salário entre R\$ 2.500,01 a R\$ 5.000,00** no momento da solicitação, percentual inferior ao de 2023, quando 30% dos desligados estavam nesta mesma faixa salarial.

Salário de Contribuição	Qtd	%
até R\$ 2.500,00	110	7%
2.500,01 a 5.000,00	338	22%
5.000,01 a 7.500,00	292	19%
7.500,01 a 10.000,00	211	14%
10.000,01 a 15.000,00	195	13%
acima de 15.000,00	189	12%
Não localizado	213	14%

Quanto à idade, **26% dos servidores desligados tinham mais de 59 anos**, enquanto 44% estavam entre 29 e 43 anos.

Faixa Etária	Qtd	%
Até 18 anos	1	0%
de 19 a 23 anos	21	1%
de 24 a 28 anos	141	9%
de 29 a 33 anos	224	14%
de 34 a 38 anos	250	16%
de 39 a 43 anos	211	14%
de 44 a 48 anos	116	7%
de 49 a 53 anos	92	6%
de 54 a 58 anos	93	6%
Acima de 59 anos	399	26%

Analisando o perfil dos servidores que solicitaram **reingresso**, 27% possuíam salário entre R\$ 2.500,01 e R\$ 5.000,00. Quanto à idade, 36% dos servidores reingressantes tem mais de 59 anos, enquanto 37% estão entre 29 e 43 anos.

Salário de Contribuição	Qtd	%
até R\$ 2.500,00	34	10%
2.500,01 a 5.000,00	94	27%
5.000,01 a 7.500,00	82	23%
7.500,01 a 10.000,00	41	12%
10.000,01 a 15.000,00	64	18%
acima de 15.000,00	38	11%
Não localizado	0	0%

Faixa Etária	Qtd	%
Até 18 anos	0	0%
de 19 a 23 anos	6	2%
de 24 a 28 anos	8	2%
de 29 a 33 anos	38	11%
de 34 a 38 anos	42	12%
de 39 a 43 anos	49	14%
de 44 a 48 anos	26	7%
de 49 a 53 anos	28	8%
de 54 a 58 anos	30	8%
Acima de 59 anos	126	36%

Fonte: BI "Desligamentos IPE Saúde" e Central de Informação

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Plano Principal - Resultado Financeiro

O ano de 2024 marcou a consolidação e os reflexos financeiros do novo modelo de financiamento do Plano Principal, instituído pela Lei nº 15.970/2023 e vigente desde 1º de outubro de 2023. A nova sistemática tem como premissas a não sobrecarga financeira dos titulares, a manutenção do princípio da paridade contributiva entre o Estado e os servidores estaduais, a inclusão da contribuição dos dependentes, o fator etário como limitador das mensalidades e a aplicação do mecanismo de Trava Global, que limita o total de contribuição familiar a 12% do salário do titular.

Com o novo modelo, a contribuição do titular passou a corresponder a 3,6% sobre o Salário de Contribuição (composto pelo vencimento básico acrescido de função gratificada, adicionais e vantagens pessoais incorporadas) ou o valor previsto na Tabela de Referência de Mensalidade (TRM), o que for menor. A contribuição patronal, por sua vez, corresponde a 100% da contribuição do titular

Tabela de Referência de Mensalidade

Faixa Etária	Contribuição
Até 18 anos	R\$ 219,00
de 19 a 23 anos	R\$ 264,00
de 24 a 28 anos	R\$ 304,50
de 29 a 33 anos	R\$ 344,25
de 34 a 38 anos	R\$ 380,25
de 39 a 43 anos	R\$ 435,75
de 44 a 48 anos	R\$ 544,50
de 49 a 53 anos	R\$ 682,50
de 54 a 58 anos	R\$ 893,25
Acima de 59 anos	R\$ 1.254,75

Fonte: LC 15.145/2023

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Plano Principal - Resultado Financeiro

Em termos financeiros, após anos consecutivos de déficit, o Plano Principal encerrou o **exercício de 2024 com saldo positivo de R\$ 188.858.946,95**. A receita mensal média atingiu R\$ 186.362.823,25, representando um crescimento de 35,58%, enquanto a despesa mensal média foi de R\$ 170.624.577,67, com variação de 1,45% em relação ao exercício anterior.

Na tabela ao lado constam as competências, o total e a diferença entre receita e despesa.

Plano Principal		
Mês	Receita	Despesa
Janeiro	R\$ 188,131,652.11	R\$ 190,459,812.46
Fevereiro	R\$ 185,718,014.82	R\$ 171,921,140.19
Março	R\$ 185,005,425.63	R\$ 182,903,138.57
Abril	R\$ 193,890,948.76	R\$ 164,225,142.47
Maio	R\$ 185,696,703.85	R\$ 122,238,354.29
Junho	R\$ 194,261,545.98	R\$ 154,679,517.73
Julho	R\$ 185,604,691.92	R\$ 182,645,898.52
Agosto	R\$ 185,339,774.26	R\$ 181,353,175.96
Setembro	R\$ 185,300,237.12	R\$ 174,537,404.17
Outubro	R\$ 175,568,195.23	R\$ 200,798,550.57
Novembro	R\$ 186,410,767.56	R\$ 171,167,211.23
Dezembro	R\$ 185,425,921.78	R\$ 150,565,585.91
Total	R\$ 2,236,353,879.02	R\$ 2,047,494,932.07
Diferença	R\$ 188,858,946.95	

Fonte: Planilha "Receitas" FPE GerFin e Planilha "Despesas por Competência" Atuarial Hadoop

Grandezas dos Planos Assistenciais

Plano Principal - Distribuição de Usuários

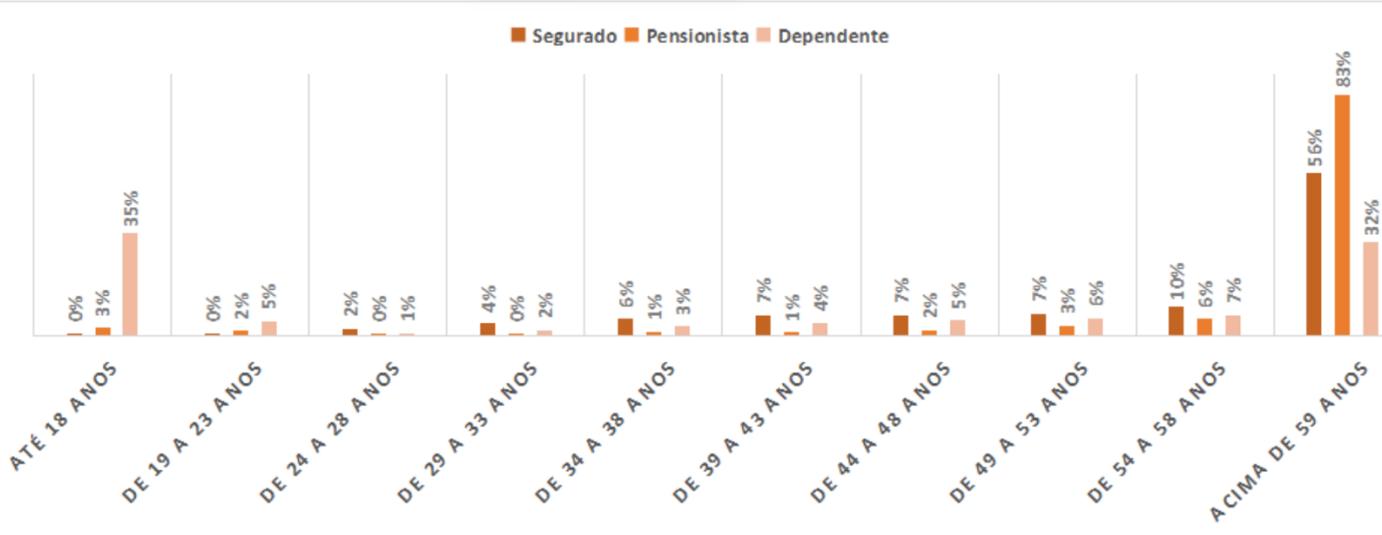
No que se refere à composição etária dos usuários, observa-se que 50% estão na faixa de 59 anos ou mais. Entre os dependentes, 35% encontram-se na faixa etária de até 18 anos e 32% possuem mais de 59 anos.

517.356
usuários

50%
com 59 anos ou mais

Distribuição Por Faixa Etária - Plano Principal

Faixa Etária	Segurado	Pensionista	Dependente	Total	%
Até 18 anos	7	1,121	64,980	66.108	13%
de 19 a 23 anos	876	667	8,975	10.518	2%
de 24 a 28 anos	6,822	63	1,481	8.366	2%
de 29 a 33 anos	11,959	102	3,503	15.564	3%
de 34 a 38 anos	16,394	223	5,563	22.180	4%
de 39 a 43 anos	19,588	427	8,149	28.164	5%
de 44 a 48 anos	20,523	768	9,344	30.635	6%
de 49 a 53 anos	21,603	1,497	10,817	33.917	7%
de 54 a 58 anos	29,315	2,414	12,502	44.231	9%
Acima de 59 anos	162,410	36,003	59,260	257.673	50%
Total	289.497	43.285	184.574	517.356	100%



Fonte: Contribuintes/Dependentes Faixa Dezembro - Redmine #327112

Fonte: Contribuintes/Dependentes Faixa Dezembro - Redmine #327112

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



PAC (Plano de Assistência Médica Complementar)

O Plano de Assistência Médica Complementar (PAC), regulamentado pela Resolução nº 003/2018, teve sua tabela de valores reajustada em 3,69%, conforme a variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA – IBGE), a partir de 1º de junho de 2024, conforme Portaria nº 48.

Destinado aos **dependentes que perderam o vínculo** direto com o Plano Principal e Plano Contratantes, o PAC garante a manutenção da cobertura assistencial. A adesão deve ser solicitada em até 90 dias após a perda da condição de dependente, prazo também válido para a inclusão de netos recém-nascidos.

Tabela de Contribuição - PAC

Faixa Etária	Contribuição
Até 17 anos	170,90
de 18 a 29 anos	184,37
de 30 a 45 anos	196,67
de 46 a 49 anos	237,58
de 50 a 59 anos	245,83
de 60 a 69 anos	266,29
A partir de 70 anos	335,40

Fonte: Portaria 48/2024



148.123
usuários



5.564
ingressos



12.668
cancelados

Atualmente, o PAC conta com **148.123 usuários**, o que representa uma **redução de 5% em relação ao ano anterior**. Durante o ano, **5.564 usuários ingressaram no plano** e 165 tiveram o benefício reativado. Por outro lado, **12.668 planos foram cancelados**, sendo 46% por solicitação, 30% por fim de direito, 18% por inadimplência, 3% por troca de grau para estudante e 2% por óbito. Entre os casos de fim de direito, estão os ex-dependentes de titulares falecidos que têm a opção de migrar para o Plano Dependente Optante.

Entradas e Saídas PAC

Incluídos	5.564
Reativados	165
Cancelados	12.668
inadimp.	2.225
solicit.	5.853
óbito	202
proc. adm	108
fim benef.	3.798
troca de grau	384
cas. uni. est.	98

Fonte: Transação PAC-TOT ASI

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



PAC (Plano de Assistência Médica Complementar)

No que se refere à faixa etária, o PAC apresenta um perfil etário mais jovem em comparação aos demais planos. Isso se deve às regras vigentes, que exigem que o segurado principal esteja vivo e o dependente, solteiro, além da possibilidade de inclusão de netos recém-nascidos.

Distribuição Por Faixa Etária - PAC

Faixa Etária	Total	%
Até 18 anos	35.875	24%
de 19 a 23 anos	8.378	6%
de 24 a 28 anos	19.317	13%
de 29 a 33 anos	20.544	14%
de 34 a 38 anos	20.718	14%
de 39 a 43 anos	19.744	13%
de 44 a 48 anos	12.789	9%
de 49 a 53 anos	5.299	4%
de 54 a 58 anos	2.441	2%
Acima de 59 anos	3.018	2%
Total	148.123	100%



24%

com até 18 anos

Financeiramente, o PAC manteve o superávit em 2024, acompanhando o comportamento dos anos anteriores. No entanto, houve uma redução de receita, reflexo da evasão de usuários mencionada.

Resultado Financeiro PAC

Mês	Receita	Despesa
Janeiro	R\$ 28,571,860.97	R\$ 14,823,653.51
Fevereiro	R\$ 28,672,565.00	R\$ 14,261,139.84
Março	R\$ 28,308,941.62	R\$ 16,625,295.42
Abril	R\$ 28,127,040.03	R\$ 13,356,797.97
Maio	R\$ 2,781,793.06	R\$ 10,758,216.72
Junho	R\$ 51,120,262.23	R\$ 13,690,169.89
Julho	R\$ 28,292,805.01	R\$ 15,074,485.55
Agosto	R\$ 28,969,996.26	R\$ 16,049,023.33
Setembro	R\$ 28,876,388.78	R\$ 14,794,736.61
Outubro	R\$ 28,566,411.83	R\$ 15,758,082.59
Novembro	R\$ 28,711,913.15	R\$ 13,661,676.80
Dezembro	R\$ 27,705,345.89	R\$ 12,433,816.26
Total	R\$ 338.705.323,83	R\$ 171.287.094,49
Diferença	R\$ 167.418.229,34	

Fonte: Planilha "Receitas" FPE GerFin e Planilha "Despesas por Competência" Atuarial Hadoop

Fonte: Contribuintes/Dependentes Faixa Dezembro - Redmine #327112

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



PAMES (Plano de Assistência Médica Suplementar)

Regido pela Resolução nº 002/2018, o PAMES também teve a tabela de valores reajustada em 3,69%, seguindo o IPCA – IBGE, a partir de 1º de junho de 2024, conforme Portaria nº 48.

O plano oferece cobertura adicional, disponível nas modalidades Individual e Familiar. Na Individual, podem aderir titulares, dependentes PAC, dependentes Optantes ou pensionistas. Já a modalidade Familiar abrange o titular e seus dependentes ativos no grupo familiar, com exceção dos dependentes PAC e Optantes, que só podem aderir ao PAMES Individual.

Tabela de Contribuição PAMES

Modalidade Individual	
Faixa Etária	Contribuição
Até 45 anos	48,16
Mais de 45 anos	58,26
Modalidade Familiar	
Faixa Etária	Contribuição
Até 45 anos	160,69
Mais de 45 anos	197,69



274.691
usuários



7.439
ingressos



13.974
cancelados

Entre os principais benefícios, destacam-se a **internação em quarto privativo** e a possibilidade de reembolso em dobro da tabela ou até o limite do gasto efetivo em internações, mediante deferimento administrativo e conforme disponibilidade do hospital.

O plano encerrou o ano com 274.961 usuários, queda de 11,13% em relação ao ano anterior. Ao longo de 2024, 7.439 novos contribuintes aderiram ao PAMES e 87 reativaram o plano. Por outro lado, 13.974 usuários foram desligados: 34% por solicitação, 24% por fim de direito (PACs cancelados), 23% por inadimplência, 17% por óbito e 1% por troca de grau para estudante.

Entradas e Saídas PAMES

Incluídos	7.439
Reativados	87
Cancelados	13.974
inadimp.	3.181
solicit.	4.759
óbito	2.390
proc. adm	171
fim benef.	3.373
troca de grau	100

Fonte: Contribuintes e Dependentes PAMES - Redmine #327355

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

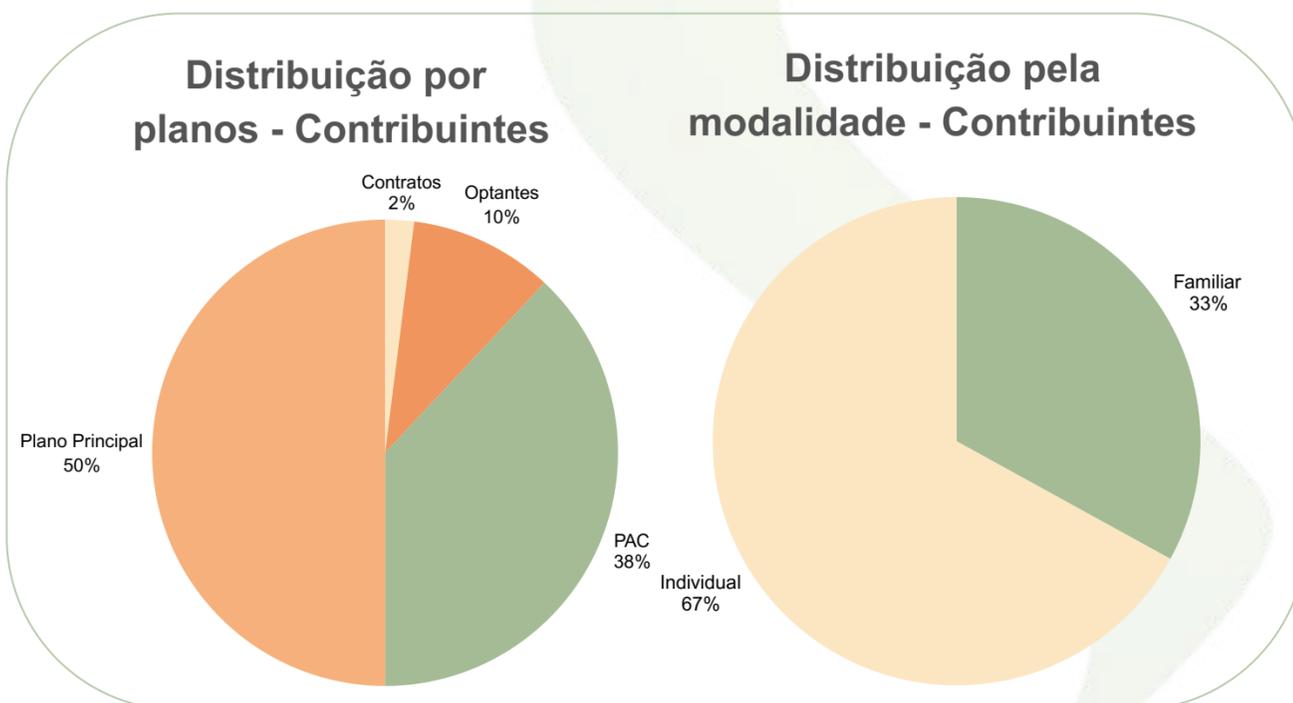
5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



PAMES (Plano de Assistência Médica Suplementar)

Atualmente, 75% dos usuários do PAMES são contribuintes e 25% são dependentes da modalidade familiar. Entre os contribuintes individuais, destacam-se os titulares do Plano Principal (43%) e os dependentes PAC (38%). Na modalidade familiar, a maioria (93%) dos contribuintes também é do Plano Principal.



Fonte: Contribuintes e Dependentes PAMES - Redmine #327355

No resultado financeiro, o PAMES apresentou um comportamento diferente dos anos anteriores e encerrou 2024 **deficitário**. Enquanto a receita caiu 7% (aproximadamente 15 milhões), as despesas aumentaram 38% (cerca de 58 milhões). Diante deste cenário, será necessário um novo cálculo atuarial para atualização das mensalidades em 2025.

Resultado Financeiro PAMES

Mês	Receita	Despesa
Janeiro	R\$ 17,273,452.33	R\$ 13,059,408.65
Fevereiro	R\$ 17,219,771.68	R\$ 11,735,123.66
Março	R\$ 16,609,395.50	R\$ 11,712,661.23
Abril	R\$ 16,846,896.76	R\$ 21,425,538.40
Mai	R\$ 2,550,864.63	R\$ 15,790,423.08
Junho	R\$ 30,476,827.73	R\$ 18,202,030.25
Julho	R\$ 16,164,500.35	R\$ 20,506,848.95
Agosto	R\$ 16,887,217.04	R\$ 21,599,103.43
Setembro	R\$ 16,844,345.60	R\$ 20,568,177.44
Outubro	R\$ 16,302,019.18	R\$ 21,676,861.35
Novembro	R\$ 16,720,128.64	R\$ 19,187,605.76
Dezembro	R\$ 16,507,383.35	R\$ 14,806,676.50
Total	R\$ 200,402,802.79	R\$ 210,270,458.70
Diferença	(R\$ 9,867,655.91)	

Fonte: Planilha "Receitas" FPE GerFin e Planilha "Despesas por Competência" Atuarial Hadoop

Grandezas dos Planos Assistenciais



46.727
usuários no total



16.782
titulares



29.945
dependentes

Optantes

O Plano de Optantes, regulamentado pela Lei Complementar 15.145/2018 e pela Resolução nº 02/2023, permite a permanência de usuários que perderam o vínculo com o Estado. Assim como os demais planos, teve reajuste de 3,69% a partir de 1º de junho de 2024, com base no IPCA – IBGE, conforme Portaria nº 48.

Tabela de Contribuições Optante

Faixa Etária	Contribuição
Até 18 anos	R\$ 131,20
de 19 a 23 anos	R\$ 160,67
de 24 a 28 anos	R\$ 201,79
de 29 a 33 anos	R\$ 225,53
de 34 a 38 anos	R\$ 267,34
de 39 a 43 anos	R\$ 320,39
de 44 a 48 anos	R\$ 461,64
de 49 a 53 anos	R\$ 502,51
de 54 a 58 anos	R\$ 633,13
Acima de 59 anos	R\$ 787,05

Fonte: Portaria 48/2024

Em relação à faixa etária, o plano conta com 35% dos usuários com 59 anos ou mais e 17% com até 18 anos. Também houve uma redução de 11,27% no número total de usuários em relação ao ano anterior.

Do ponto de vista financeiro, o plano manteve o superávit. A mudança na forma de contribuição, implementada em 2023, inverteu o cenário deficitário de anos anteriores. Em 2022, o plano encerrou o ano com déficit de 40 milhões. Com as alterações, o saldo foi positivo em 2 milhões em 2023 e, agora, em 2024, o superávit alcançou aproximadamente 39 milhões. Mesmo com o aumento de 22,53% nas despesas, o crescimento da receita em 43,24% garantiu o equilíbrio financeiro do plano.

Fonte: Contribuintes/Dependentes Faixa Dezembro - Redmine #327112

Resultado Financeiro Optantes

Mês	Receita	Despesa
Janeiro	R\$ 20,806,089.99	R\$ 21,101,304.65
Fevereiro	R\$ 20,838,174.02	R\$ 17,820,148.27
Março	R\$ 21,007,212.90	R\$ 18,103,147.44
Abril	R\$ 21,018,293.30	R\$ 15,867,594.22
Mai	R\$ 20,993,045.94	R\$ 13,411,741.31
Junho	R\$ 20,827,869.63	R\$ 15,382,224.81
Julho	R\$ 20,676,895.00	R\$ 19,349,452.20
Agosto	R\$ 20,846,664.47	R\$ 18,745,153.26
Setembro	R\$ 20,723,666.70	R\$ 17,507,018.01
Outubro	R\$ 20,621,854.57	R\$ 19,900,478.90
Novembro	R\$ 20,463,511.92	R\$ 17,549,548.25
Dezembro	R\$ 20,402,613.64	R\$ 15,518,251.60
Total	R\$ 249,225,892.08	R\$ 210,256,062.92
Diferença	R\$ 38,969,829.16	

Fonte: Planilha "Receitas" Pago GerFin e Planilha "Despesas por Competência" Atuarial Hadoop

SUMÁRIO

- Aspectos Institucionais e destaques
- Gestão Estratégica
- Relacionamento com o Usuário
- Relacionamento com o Prestador
- Gestão Administrativa e Financeira





306

contratos vigentes

aumento de
alíquota em

48

contratos



03

contratos não
renovados

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Contratantes

Unidade responsável pelo gerenciamento dos contratos de prestação de serviços de cobertura assistencial disponibilizados pelo Sistema IPE Saúde, o Plano Contratantes também envolve os repasses financeiros realizados pelos entes contratantes e acompanha a situação dos usuários vinculados.

Em 2024, foi aplicada a nova Instrução Normativa nº 17/2023, publicada em 27/11/2023, que estabeleceu regras objetivas para a adesão de novos contratantes, recuperação de prejuízos em contratos rescindidos ou não renovados, aportes financeiros e critérios para redução de alíquota. A normativa também definiu o mês de abril como base para as revisões ordinárias dos contratos e fixou um percentual mínimo de segurados por contrato.

Atualmente possuímos **306 contratos ativos** sendo **238 com Prefeituras**, **60 com câmaras municipais** e **8 com fundações estaduais**.

Ao longo de 2024, não houve novas adesões, embora Morro Redondo e EPTV tenham iniciado tratativas, a gestão optou por aguardar a implementação da nova forma de contribuição prevista para 2025, que passará a considerar valores individuais e por faixa etária, alinhando-se ao modelo adotado nos demais planos.

A partir da análise da sinistralidade e da folha de contribuição de 2023, foi identificada a **necessidade de reajuste das alíquotas em 48 contratos**. A alteração ocorreu por meio de Termos Aditivos, durante a prorrogação contratual, considerando que esses contratos apresentaram sinistralidade superior a 85%.

O plano também registrou a primeira solicitação de aporte financeiro, prevista na Instrução Normativa nº 17/2023. A Prefeitura de Vila Lângaro, PROA n 21244100041018, após identificar-se desequilíbrio no contrato, optou pelo aporte financeiro no valor de R\$ 469.618,65, quitado em seis parcelas entre julho e dezembro de 2024. A alíquota inicialmente seria elevada de 14,09% para 33,84%, mas o aporte evitou o reajuste imediato.

Ainda em 2024, três contratos não foram renovados, seja por inexecuibilidade ou por solicitação dos próprios contratantes, em função da majoração de alíquotas ou do número reduzido de segurados. Para cumprimento da previsão de recuperação do prejuízo de sinistralidade iniciaram-se os trâmites para recuperação junto aos contratantes. Apurou-se que a Prefeitura de São Leopoldo (PROA nº 25/2441-0002616-9) será cobrada do valor de R\$ 1.169.161,24 e a Prefeitura de Balneário Pinhal (PROA nº 25/2441-0002618-5) no valor de R\$ R\$ 349.406,86.

Destaca-se também o caso da Prefeitura de Santana do Livramento, cujo contrato, firmado no final de 2023, foi rescindido antes da execução por não atingir a adesão mínima de 30% dos servidores dentro do prazo de 90 dias.

Fonte: Transação PJU-CON SBI

Grandezas dos Planos Assistenciais



O resultado financeiro geral do plano foi superavitário.

Resultado Financeiro Contratos		
Mês	Receita	Despesa
Janeiro	R\$ 50,219,707.69	R\$ 40,332,371.01
Fevereiro	R\$ 50,329,263.44	R\$ 35,829,948.88
Março	R\$ 51,772,968.04	R\$ 38,335,156.07
Abril	R\$ 52,447,643.17	R\$ 37,380,097.52
Mai	R\$ 51,299,429.39	R\$ 26,063,138.39
Junho	R\$ 51,600,665.50	R\$ 33,336,521.18
Julho	R\$ 51,672,271.20	R\$ 38,927,193.11
Agosto	R\$ 51,543,473.88	R\$ 37,905,691.82
Setembro	R\$ 51,396,424.59	R\$ 35,045,493.90
Outubro	R\$ 51,196,463.88	R\$ 40,543,924.60
Novembro	R\$ 50,869,391.20	R\$ 35,197,207.67
Dezembro	R\$ 50,466,030.96	R\$ 32,285,437.31
Total	R\$ 614,813,732.94	R\$ 431,182,181.46
Diferença	R\$ 183,631,551.48	

Fonte: Planilha "Receitas" IBM GerFin e Planilha "Despesas por Competência" Atuarial Hadoop

Contratantes

Contratos Rescindidos ou não renovados				
Contratante	Término do contrato	Alíquota	Contribuintes *	Usuários*
PREFEITURA DE BALNEARIO PINHAL	29/02/2024	62.73%	48	53
PREFEITURA DE SAO LEOPOLDO	15/01/2024	65.20%	148	129
CAMARA DE SEDE NOVA	30/06/2024	13%	3	3

Fonte: Transação PJU-CON SBI

Ao final de 2024, o Plano Contratantes registrou 145.728 usuários vinculados, o que representa uma redução de 4,65% em relação ao ano anterior. Desses, 47% são segurados contribuintes, 3% pensionistas contribuintes e 50% dependentes.

Distribuição Por Faixa Etária - Contratos					
Faixa Etária	Segurado	Pensionista	Dependente	Total	%
Até 18 anos	2	222	31,052	31,276	21%
de 19 a 23 anos	198	102	3,154	3,454	2%
de 24 a 28 anos	1,090	8	356	1,454	1%
de 29 a 33 anos	2,968	10	1,204	4,182	3%
de 34 a 38 anos	5,445	22	2,599	8,066	6%
de 39 a 43 anos	8,577	49	4,557	13,183	9%
de 44 a 48 anos	8,670	96	5,059	13,825	9%
de 49 a 53 anos	8,273	149	5,123	13,545	9%
de 54 a 58 anos	8,786	276	5,522	14,584	10%
Acima de 59 anos	24,098	2,982	15,079	42,159	29%
Total	68,107	3,916	73,705	145,728	100%

Fonte: Contribuintes/Dependentes Faixa Dezembro - Redmine #327112

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Habilitação de dependentes

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Com a reestruturação do Plano Principal, a cobrança dos dependentes passou a ser individualizada, conforme valores fixados em tabela própria, sem a aplicação de alíquota ou contribuição patronal por parte do Estado. A partir dessa mudança, a inclusão ou a permanência de um dependente vinculado a mais de um titular deve ocorrer sempre junto àquele de maior base de contribuição. Já os dependentes sob condição de invalidez foram enquadrados automaticamente na menor faixa de contribuição, com valor fixado em R\$ 49,28.

**Tabela de Contribuições Dependentes
do Plano Principal**

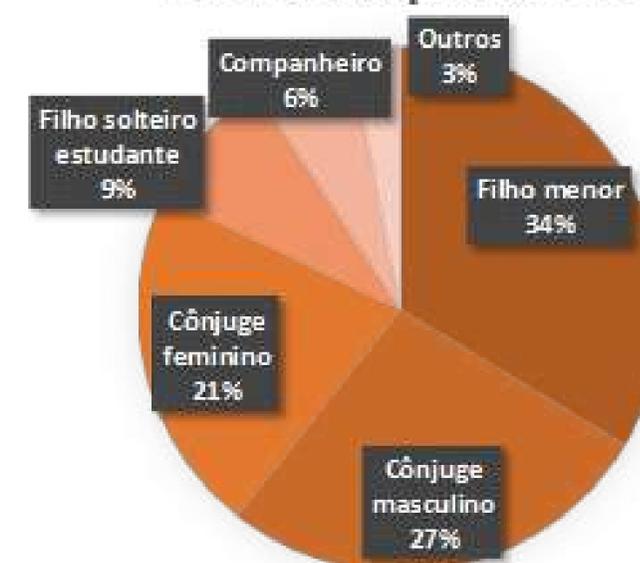
Faixa Etária	Contribuição
Até 18 anos	R\$ 49,28
de 19 a 23 anos	R\$ 49,28
de 24 a 28 anos	R\$ 106,58
de 29 a 33 anos	R\$ 120,49
de 34 a 38 anos	R\$ 133,09
de 39 a 43 anos	R\$ 152,51
de 44 a 48 anos	R\$ 190,58
de 49 a 53 anos	R\$ 238,88
de 54 a 58 anos	R\$ 312,64
Acima de 59 anos	R\$ 439,16

Fonte: LC 15145/2023

É importante ressaltar que essa alteração não impactou os dependentes dos segurados vinculados ao Plano Contratantes, que, ao longo de 2024, seguiram integrados à contribuição do titular, sem cobrança individualizada.

Ao final de 2024, observou-se que a maior concentração de dependentes se manteve na categoria cônjuge, representando 27% de vínculos masculinos e 21% femininos. Na sequência, a categoria filhos correspondeu a 34% de menores de 18 anos e 9% de estudantes entre 18 e 24 anos incompletos.

Grau de dependência



Fonte: Transação TOT-BEN SBI - Competência Dezembro

Habilitação de dependentes

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

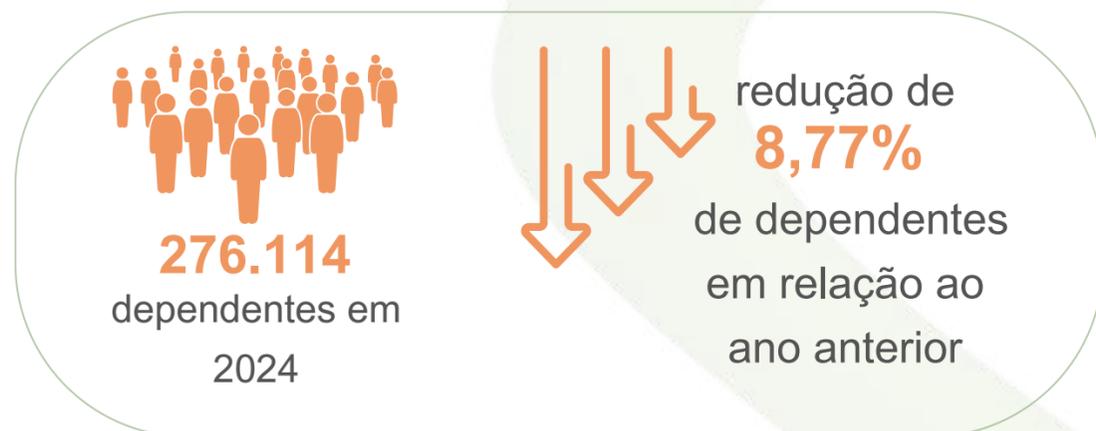
Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Na comparação histórica entre 2021 e 2024, os dados apontaram uma redução de 8,77% no total de dependentes cadastrados em 2024 em relação ao ano anterior, consolidando a tendência de queda nesse grupo.



Fonte: Transação TOT-BEN SBI - Competência Dezembro

Obs: Divergência com o total de dependentes (principal + contratos) - bases de dados diferentes.

Habilitação de Dependentes					
Grau de dependência	2021	2022	2023	2024	Variação
Companheiro	18844	20640	17795	17196	-3.37%
Companheiro com invalidez	1	1	1	1	0.00%
Cônjuge feminino	86446	84871	67206	59148	-11.99%
Cônjuge feminino com invalidez	2	2	2	3	50.00%
Cônjuge masculino	101293	100277	80946	74665	-7.76%
Cônjuge masculino com invalidez	65	59	48	39	-18.75%
Dependente judicial	161	157	62	59	-4.84%
Designado	243	231	170	146	-14.12%
Designado com invalidez	48	43	37	33	-10.81%
Enteado	1494	1568	1265	1096	-13.36%
Enteado com invalidez	27	28	25	23	-8.00%
Enteado estudante	699	690	523	481	-8.03%
Ex-companheiro com pensão alimentícia	77	83	72	68	-5.56%
Ex-cônjuge com pensão alimentícia	1973	1908	1445	1243	-13.98%
Filha solteira	1365	1263	1074	906	-15.64%
Filho com invalidez	3109	3043	2753	2671	-2.98%
Filho menor	122667	120233	99837	92879	-6.97%
Filho solteiro estudante	37097	34845	27606	23858	-13.58%
Mãe	365	347	279	238	-14.70%
Menor sob guarda com invalidez	0	0	5	6	20.00%
Menor sob guarda definitivo	1287	1205	1043	943	-9.59%
Menor sob guarda estudante	139	188	185	180	-2.70%
Menor sob guarda provisório	352	327	253	215	-15.02%
Tutelado com invalidez	0	1	1	2	100.00%
Tutelado definitivo	12	10	9	8	-11.11%
Tutelado estudante	4	6	7	4	-42.86%
Tutelado provisório	6	5	3	3	0.00%
Total	377776	372031	302652	276114	-8.77%

Reembolsos

São analisados os pedidos de reembolso de despesas médicas custeadas com recursos próprios pelos usuários referentes a anestésias, exames, consultas e outras despesas, que são instrumentalizados pelo sistema eletrônico de reembolso ou através de processos eletrônicos.

Abaixo seguem os dados levantados dos valores reembolsados via **processo administrativo (não-automatizado)** e via **processo eletrônico (automatizado - exclusivo para os casos de anestesia)** no ano de 2024, separados por categoria.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

Reembolso via Processo Administrativo

Mês	Exames	Consultas	Anestesia	Fora do Estado	Oxigênio	Judicial
Janeiro	23 R\$ 3,212.82	33 R\$ 1,648.20	213 R\$ 142,741.57	0 R\$ -	1 R\$ 450.00	314 R\$ 1,690,665.86
Fevereiro	18 R\$ 3,174.35	25 R\$ 1,264.60	199 R\$ 126,139.58	0 R\$ -	1 R\$ 1,000.00	339 R\$ 1,768,812.28
Março	31 R\$ 4,449.64	35 R\$ 2,341.80	210 R\$ 119,527.69	2 R\$ 115,610.94	1 R\$ 250.00	418 R\$ 2,053,100.35
Abril	31 R\$ 3,950.20	34 R\$ 1,743.00	279 R\$ 119,065.75	5 R\$ 9,051.88	2 R\$ 500.00	339 R\$ 1,707,002.36
Maio	1 R\$ 40.30	10 R\$ 426.60	11 R\$ 5,099.67	0 R\$ -	0 R\$ -	40 R\$ 134,836.84
Junho	39 R\$ 4,968.33	55 R\$ 3,313.20	122 R\$ 58,381.21	5 R\$ 125,789.99	0 R\$ -	307 R\$ 1,699,879.19
Julho	39 R\$ 5,436.19	79 R\$ 4,506.60	246 R\$ 130,657.17	5 R\$ 22,161.13	0 R\$ -	454 R\$ 2,447,903.03
Agosto	36 R\$ 3,975.77	46 R\$ 2,331.40	252 R\$ 143,976.94	7 R\$ 5,626.94	0 R\$ -	621 R\$ 3,032,227.15
Setembro	43 R\$ 6,426.12	50 R\$ 2,958.00	280 R\$ 106,131.20	4 R\$ 24,374.94	0 R\$ -	370 R\$ 1,966,249.45
Outubro	49 R\$ 5,881.16	73 R\$ 4,130.00	445 R\$ 287,861.43	8 R\$ 91,789.70	0 R\$ -	424 R\$ 1,967,101.76
Novembro	50 R\$ 9,733.12	54 R\$ 3,149.80	412 R\$ 235,640.96	1 R\$ 3,357.66	0 R\$ -	250 R\$ 1,463,852.74
Dezembro	25 R\$ 3,123.67	93 R\$ 5,171.60	214 R\$ 124,305.31	6 R\$ 107,739.51	0 R\$ -	504 R\$ 2,595,409.93
Total	385 R\$ 54,371.67	587 R\$ 32,984.80	2,883 R\$ 1,599,528.48	43 R\$ 505,502.69	5 R\$ 2,200.00	4,380 R\$ 22,527,040.94

Reembolso via Eletrônico

Mês	Anestesia
Janeiro	2,822 R\$ 1,365,949.13
Fevereiro	2,437 R\$ 1,188,321.13
Março	2,575 R\$ 1,239,436.78
Abril	3,136 R\$ 1,522,053.28
Maio	583 R\$ 278,702.10
Junho	2,418 R\$ 1,193,040.44
Julho	3,228 R\$ 1,588,943.57
Agosto	2,972 R\$ 1,388,565.89
Setembro	2,862 R\$ 1,352,147.54
Outubro	3,588 R\$ 1,676,979.22
Novembro	3,243 R\$ 1,521,572.34
Dezembro	2,686 R\$ 1,201,253.32
Total	32,550 R\$ 15,516,964.74

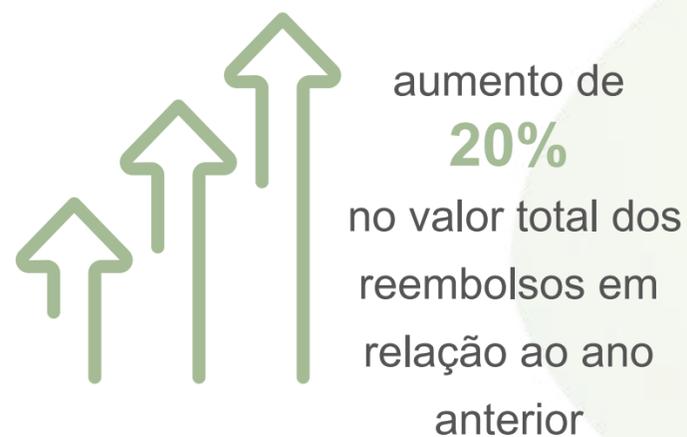
Fonte: Transação REE-TOT-INC SRM

Reembolsos

Observa-se que, embora o número de reembolsos deferidos tenha diminuído de 43.654 em 2023 para 40.833 em 2024, o valor total reembolsado apresentou um crescimento de 20,49%, ultrapassando 40 milhões de reais. Esse aumento é justificado, principalmente, pelo crescimento expressivo das demandas judiciais, que saltaram de 2.438 para 4.380 processos, representando um acréscimo de quase 80% (aumento de 8,7 milhões somente de custeio judicial). Reforçam-se dados alarmantes com o aumento nos últimos quatro anos.

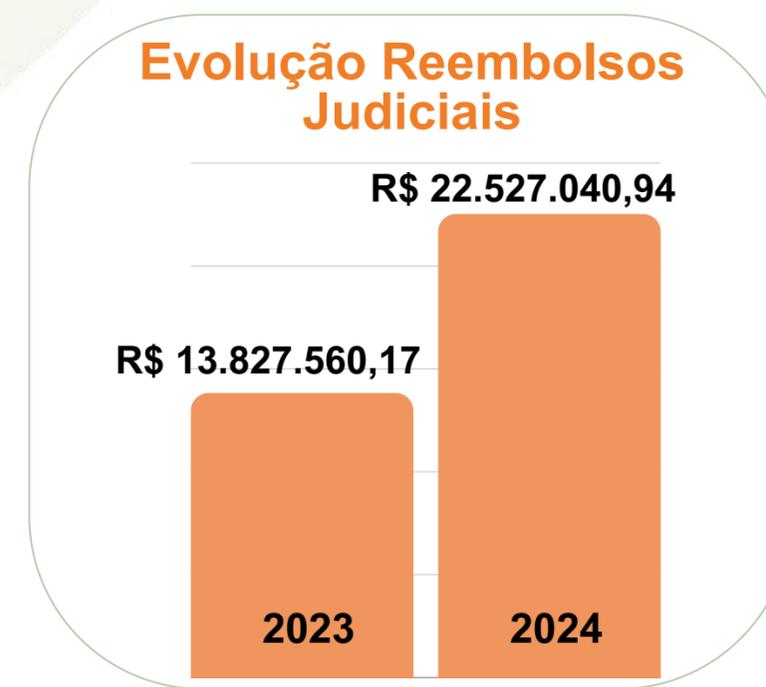
SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



Totais Reembolso			
Tipo	Quantidade	Valor	Média por ocorrência
Exames	385	R\$ 54,371.67	R\$ 141.23
Consultas	587	R\$ 32,984.80	R\$ 56.19
Anestesia	35,433	R\$ 17,116,493.22	R\$ 483.07
Fora do Estado	43	R\$ 505,502.69	R\$ 11,755.88
Oxigênio	5	R\$ 2,200.00	R\$ 440.00
Judicial	4,380	R\$ 22,527,040.94	R\$ 5,143.16
Total	40,833	R\$ 40,238,593.32	

Fonte: Transação REE-TOT-INC SRM



SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira

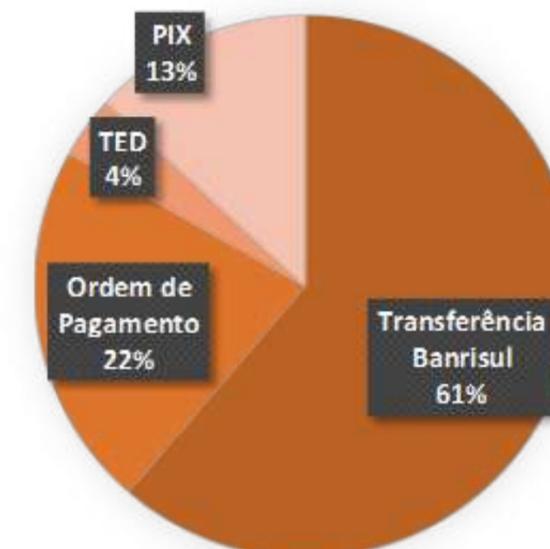


Reembolso por PIX: Como parte da meta de modernização dos meios de pagamento e recebimento, o serviço de reembolso foi escolhido como projeto-piloto para a implantação do PIX no IPE Saúde. A operação teve início em agosto, em fase assistida, e a partir de outubro passou a integrar oficialmente as opções de pagamento para o reembolso eletrônico, disponível tanto no Portal do Segurado quanto no aplicativo. Desde então, o PIX passou a ser a alternativa sugerida aos segurados, proporcionando uma forma mais rápida e simplificada de receber os valores reembolsados. Mesmo com a implementação ocorrendo nos últimos meses do ano, a nova modalidade representou 13% do total de solicitações de reembolso realizadas em 2024.

Reembolso - Forma de Pagamento								
Mês	Transferência Banrisul		Ordem de Pagamento		TED		PIX	
Janeiro	2,182	R\$ 2,185,903.66	930	R\$ 468,931.06	107	R\$ 533,281.57		
Fevereiro	2,022	R\$ 1,998,624.40	784	R\$ 442,760.77	114	R\$ 654,979.30		
Março	2,142	R\$ 2,321,731.03	840	R\$ 469,083.36	152	R\$ 747,984.74		
Abril	2,563	R\$ 2,253,287.03	988	R\$ 571,530.05	105	R\$ 562,448.63		
Maio	401	R\$ 263,543.64	187	R\$ 89,935.99	19	R\$ 62,680.14		
Junho	1,947	R\$ 2,182,472.25	764	R\$ 408,277.19	82	R\$ 507,126.17		
Julho	2,660	R\$ 2,823,925.07	1,003	R\$ 625,374.68	158	R\$ 725,409.46		
Agosto	2,627	R\$ 3,014,316.82	901	R\$ 576,061.02	198	R\$ 1,023,746.67	7	R\$ 2,442.86
Setembro	2,370	R\$ 2,469,070.65	910	R\$ 528,845.64	113	R\$ 592,397.15	7	R\$ 1,788.87
Outubro	2,090	R\$ 2,230,083.90	549	R\$ 380,222.41	142	R\$ 656,916.10	1,550	R\$ 768,100.87
Novembro	1,377	R\$ 1,557,619.74	360	R\$ 285,962.87	72	R\$ 444,000.10	1,873	R\$ 934,937.57
Dezembro	1,233	R\$ 1,935,547.00	202	R\$ 191,578.62	173	R\$ 1,002,232.11	1,612	R\$ 812,470.65
Total	23,614	R\$ 25,236,125.19	8,418	R\$ 5,038,563.66	1,435	R\$ 7,513,202.14	5,049	R\$ 2,519,740.82

Fonte: Transação REE-TOT-PAG SRM

Reembolso - Forma de Pagamento



Ressalta-se que as pequenas diferenças entre as tabelas "Valores" e "Tipo de pagamento" decorrem da forma de captação dos dados, uma vez que a primeira considera o mês de abertura do processo, enquanto a segunda classifica de acordo com o mês de pagamento.

4

Relacionamento com o Prestador de Serviços de Assistência à Saúde





Diretoria de Provimento de Saúde



Gerência de Relacionamento com Prestadores



Gerência de Regulação, Auditoria e Perícias



Gerência de Contas Médicas

Relacionamento com o Prestador de Serviços de Assistência à Saúde

Em 2024 a Diretoria de Provimento de Saúde (DPS) atuou prioritariamente na melhoria dos processos de trabalho interno na Gerência de Relacionamento com os Prestadores, Gerência de Regulação, Gerência de Controle e Perícia Médica e Gerência de Auditoria em associação com uma equipe multidisciplinar.

Quadro de pessoal da Diretoria:

O quadro de pessoal da Diretoria de Provimento de Saúde é composto por 55 servidores (dirigente, efetivos, comissionados, temporários e adidos).

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



A **Gerência de Relacionamento com os Prestadores** realiza o atendimento aos prestadores credenciados, executa a manutenção do cadastro de prestadores, opera o controle de qualidade do suporte aos prestadores e processa a efetivação do credenciamento dos prestadores de serviços de saúde e fornecedores de insumos, tais como: hospitais, clínicas, laboratórios, profissionais médicos, profissionais buco-maxilo faciais e fornecedores de OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais).

CRENCIAMENTO DE PROFISSIONAIS MÉDICOS NA MODALIDADE PESSOA JURÍDICA

Com o objetivo de encorajar a adesão à modalidade Pessoa Jurídica (PJ), a Autarquia suspendeu os pedidos de credenciamento de novos prestadores na modalidade Pessoa Física (PF) em julho de 2021.

O credenciamento na modalidade Pessoa Jurídica trouxe **duas vantagens**:

1. Remunerar as consultas em valor próximo ou igual ao de outras fontes pagadoras;
2. Redução da incidência de encargos tributários para o Sistema IPE Saúde.

O gráfico ao lado mostra o quantitativo de processos de profissionais credenciados no ano de 2024 finalizados pelo setor na modalidade PJ.

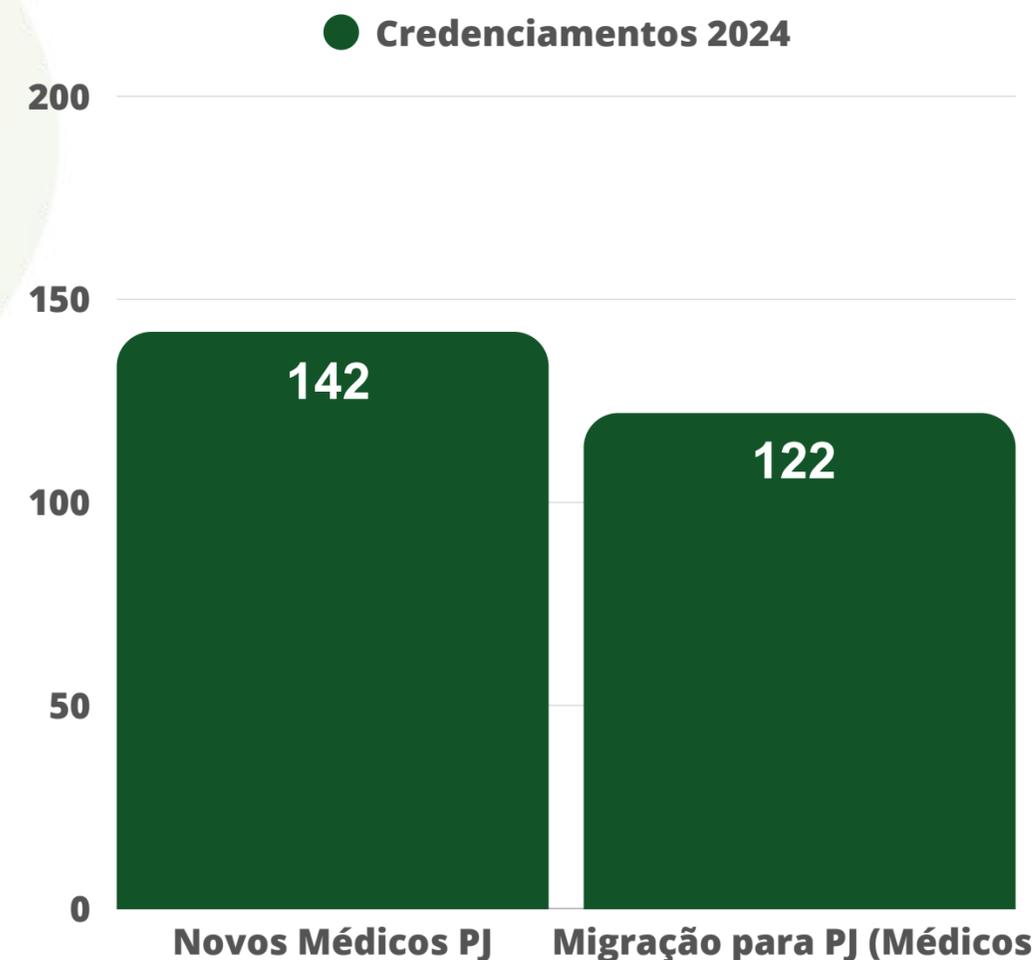


Gráfico: Quantidade de credenciamentos Pessoa Jurídica no ano de 2024 (Considerando até dezembro de 2024)
Fonte: DPS

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



CRENCIAMENTO PESSOA JURÍDICA – ESTABALECIMENTO DE SERVIÇOS DE SAÚDE

O credenciamento nesta modalidade é composto por vários tipos de prestadores tais como: **Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Fornecedores de Órtese Prótese e Materiais Especiais (OPME)**, etc.

Existem ainda, no contexto de credenciamento de PJ, os **Hospitais Convênio Global** que são estabelecimentos que dispõem da possibilidade de incluir médicos não credenciados, pertencentes ao corpo clínico do hospital, no cadastro do IPE Saúde, tornando-os autorizados a efetuar consultas, solicitar exames e realizar procedimentos.

Compara-se na Tabela “Estabelecimentos Credenciados” os credenciamentos efetuados para as modalidades nos anos de 2023 e 2024.

ESTABELECIAMENTOS CREDENCIADOS

	2023	2024
HOSPITAIS	1	1
HOSPITAIS CONVÊNIO GLOBAL	4	6
CLÍNICAS	3	10
LABORATÓRIOS	1	3
FORNECEDOR OPME	2	2

*Considerando até dezembro/2024. Fonte: Sistema SMH - PROCERGS

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



CRENCIAMENTOS – EXTENSÕES ANO 2024

Existe ainda na modalidade PJ a possibilidade de **prestadores credenciados solicitarem a inclusão de novos serviços (extensão de serviços)**. Essa alternativa serve para que o prestador disponibilize serviços que não foram incluídos no momento do credenciamento. Essa opção se encontra suspensa por deliberação da DPS, salvo em casos pontuais onde se configure desassistência para os beneficiários.

EXTENSÕES	2024
HOSPITAIS	2
CLÍNICAS	1
LABORATÓRIOS	0

*Considerando até dezembro/2024. Fonte: Sistema SMH - PROCERGS

CRENCIAMENTOS TOTAIS - 2024



6

Hospitais - Convênio Global



1

Hospital



142

Médicos PJ



10

Clínicas



3

Laboratórios



2

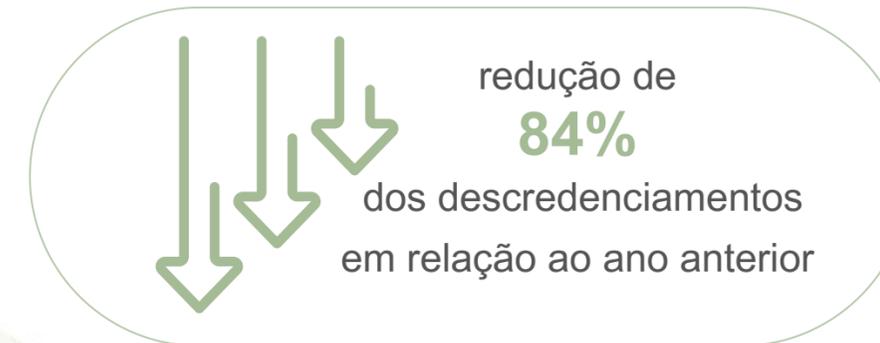
Fornecedor OPME

Fonte: SMH - Procergs

DESCRENCIAMENTOS MÉDICOS ANO 2024

Em razão da alta demanda de denúncias advindas da Ouvidoria, dentre outras motivações, ocorreu um volume superior ao habitual de médicos que solicitaram descredenciamento. Concluiu-se o ano com um total **82 médicos descredenciados**. Os pedidos de descredenciamento, no atual modelo de credenciamento não carecem de justificativa, bastando a somente a manifestação de vontade do médico para a efetivação do descredenciamento. Contudo, a grande maioria dos pedidos de descredenciamento se dá em face da alegação dos médicos que o IPE Saúde não remunera de forma satisfatória os honorários médicos.

Comparativo Descredenciamentos			
2023		2024	
Qtde	Municípios com mais descredenciados	Qtde	Municípios com mais descredenciados
525	Porto Alegre, Passo Fundo, Ijuí e Pelotas	82	Santa Maria, Caxias do Sul, Porto Alegre e Pelotas



Os pedidos de descredenciamento em algumas especialidades como: cirurgia cardiovascular e cirurgia de cabeça e pescoço impactam na prestação do serviço aos usuários e se deve ao fato de que essas especialidades constituíram Cooperativas Médicas que exigem valores muito superiores aos previstos na CBHPM – Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos, que é uma tabela que serve para calcular os honorários médicos e determinar os valores que devem ser pagos pelos Planos de Saúde, inviabilizando ao IPE Saúde a negociação com essas Cooperativas.

Importa salientar que a Diretoria de Provimento de Saúde está sempre buscando equalizar essas situações, tanto que com relação a especialidade de cirurgia cardiovascular a situação foi contornada com a Publicação da Instrução Normativa nº 13/2024.

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



MÉDICOS SUSPENSOS POR FALTA DE PRODUTIVIDADE

Uma das atividades da GRP é gerenciar e reativar o cadastro (recredenciamento) dos médicos que foram suspensos por falta de produtividade (automaticamente) pelo SMH após o período de seis (06) meses sem atendimento. Em 2024 foram suspensos 384 profissionais por falta de produtividade.

O quadro abaixo demonstra os detalhes:

Médicos Suspensos		
2024		
Qtde	Especialidades com mais suspensões	Municípios com mais médicos suspensos
384	Médico, Cirurgia Geral, Clínica Médica e Ginecologia	Porto Alegre, Montenegro, Passo Fundo, Pelotas, e Ijuí

PRODUÇÃO ASSISTENCIAL REGULAÇÃO /AUTORIZAÇÕES

Quanto às autorizações, compete à Gerência de Regulação, Auditoria e Perícias avaliar e deferir, pedir justificativa ou indeferir as diversas solicitações de toda a rede credenciada, tanto em nível ambulatorial quanto em nível hospitalar.

As solicitações se dividem em:

1. Solicitações para a realização de procedimentos/internações (G.A.);
2. Solicitações para mudanças de procedimentos (M.P.);
3. Solicitações para uso de materiais especiais (M.E.);
4. Solicitações pedindo prorrogação de internação (P.I.).

A pré-auditoria (solicitações de autorização) de procedimentos buco-maxilo-facial deixou de ser realizada de forma automática (auditoria eletrônica) e passou a ser realizada pelos nossos Auditores Odontólogos.

Cumpramos esclarecer que essa auditoria era realizada de forma automática porque o IPE Saúde não possuía em seus quadros auditores odontólogos e que a contratação de auditores com a especialidade adequada sempre qualifica o processo de regulação.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Solicitações de autorizações - Regime Hospitalar e Ambulatorial

O levantamento, referente às solicitações de autorização realizados via Central de Autorização, compreende o ano de 2024. Todos os dados foram retirados do SMH (Sistema Médico Hospitalar) conforme levantamento feito pela PROCERGS.

Durante esse período, para pacientes em regime HOSPITALAR e AMBULATORIAL, foram analisados o total de **759.801 pedidos de solicitações**. Desse total, 398.235 solicitações foram computadas em regime HOSPITALAR e 361.566 em regime AMBULATORIAL.

SOLICITAÇÕES			
TIPO	2023	2024	VARIAÇÃO
AMBULATORIAL	348.191	361.566	3,84%
HOSPITALAR	393.120	398.235	1,30%
TOTAL	741.311	759.801	



Solicitações de autorização em Regime Hospitalar (internação):

O total das solicitações em Regime HOSPITALAR (**398.235 solicitações**) está distribuído conforme a tabela abaixo.

TOTAL DE SOLICITAÇÕES HOSPITALARES (INTERNAÇÃO)			
Solicitações de G.A.	Solicitações de M.P.	Solicitações de P.I.	Solicitações de M.E.
115.153	167.944	94.428	20.710

Ainda, da análise e auditoria dessas solicitações, tivemos a seguinte definição:

SOLICITAÇÕES	
Indeferidas	6.459
Autorizadas	389.421
Solicitações que tiveram justificativa solicitada pela auditoria	2.355
Total	398.235

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Solicitações de autorização em Regime Ambulatorial:

O total das solicitações em Regime AMBULATORIAL anteriormente citado (**361.566 solicitações**) passou por auditoria (Auditores Médicos e Auditoria Eletrônica) resultando nas seguintes situações finais:

	SOLICITAÇÕES
Indeferidas	13.304
Autorizadas	340.490
Solicitações que tiveram justificativa solicitada pela auditoria	7.772
Total	361.566

Autorizações de GA's ambulatoriais e hospitalares para aplicação de medicamentos imunobiológicos e de alto custo no ano de 2024, totalizando 20.674 atendimentos.

Autorização Prévia de Honorários e Materiais que não consta na Tabela do Sistema IPE Saúde

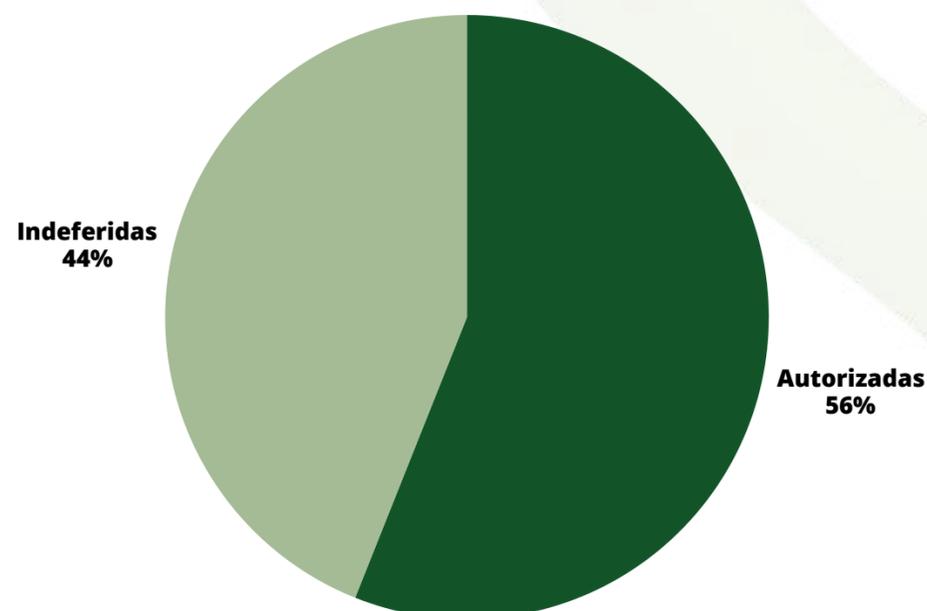
Ainda dentro das autorizações, compete também a Gerência de Regulação, Controle e Avaliação, a análise de pedidos para autorização de G.A.s (código 50000004) e de Materiais Especiais (OPMEs) que estão fora da tabela IPE (código 93000014), conforme regulamentado através da Ordem de Serviço N° 02/2019.

	GA (cód. 50000004)		GA (cód. 93000014)
Indeferidas	1.592	Indeferidas	2.730
Autorizadas	2.024	Autorizadas	2.897
Total	3.616	Total	5.627

Perícias PET-CT realizadas

No período avaliado, os auditores médicos dessa Gerência analisaram a documentação de um total de **2.657 perícias** envolvendo a realização do exame PET-CT oncológico (código 40708128). Desse total, 1.489 perícias foram autorizadas e 1.168 foram indeferidas.

1. Solicitações autorizadas: 1.489 (56,04%)
2. Solicitações indeferidas: 1.168 (43,96%)



Visita domiciliar

As visitas domiciliares são realizadas respeitando um dos seguintes fluxos:

Durante o processo judicial, inicialmente a PGE e a Assessoria Jurídica do IPE-Saúde recebem a demanda do Juiz ou solicitam a visita para fundamentar a defesa do Instituto. Posteriormente, o responsável pelo e-mail “ação judicial” envia a solicitação da visita para essa Gerência.

Ou, quando se trata de segurados com serviços já deferidos judicialmente e com necessidade de atualização do quadro clínico para andamento de processo licitatório, é encaminhado pela Assessoria Jurídica um PROA para essa Gerência.

A assistente social realiza então o contato e a visita é agendada.

Após a realização da visita é elaborado um relatório apontando se as solicitações do usuário são realmente necessárias, de acordo com seu quadro clínico e situação familiar, bem como possíveis encaminhamentos dentro da rede de políticas públicas de seu município. Qualquer mudança quanto a ocorrência ou não da visita é definida e enviada a equipe técnica pela Assessoria Jurídica.

Entre o período de 01/01/2024 a 27/11/2024, no acompanhamento de internações domiciliares, a equipe técnica realizou **69 visitas domiciliares/hospitalares**: 43 visitas com produção da avaliação inicial sobre a situação de cada um deles, 26 visitas com a finalidade de fiscalizar os serviços prestados e/ou atualizar os termos de referência dos segurados).

Visitas domiciliares / hospitalares	
c/ produção da avaliação inicial	43
c/ finalidade de fiscalizar serviços prestados	26
Total	69

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



Monitoramento da atenção domiciliar

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Outros contatos

Para a fiscalização do serviço de atendimento domiciliar em processo licitatório, também são feitos contatos diretamente com as famílias dos segurados e com as empresas que prestam esses serviços. No referido período, tais contatos se deram por incontáveis trocas de e-mails, ligações (que, a depender da situação, chegaram a ter duas horas de duração) e mensagens trocadas pelo whatsapp próprio da equipe de atendimento domiciliar, que é administrado pela assistente social.

Análise de contratação de serviços de atendimento domiciliar em razão de concessão judicial

A análise de contratação de serviços domiciliares para os segurados do IPE Saúde é realizada por analistas da Gerência de Regulação, Auditoria e Perícias mediante a elaboração de termos de referência (TR) e de relatórios.

O TR é elaborado quando a concessão judicial dos itens solicitados como: serviços, equipamentos, materiais e medicamentos estão em conformidade com o quadro clínico/diagnóstico do segurado.

Quando os itens pleiteados são incongruentes com o pedido descrito no processo judicial, os analistas dessa Gerência emitem relatórios apontando as inconsistências.

Durante o período avaliado (de 01/01/2024 até 27/11/2024), houve a **elaboração de um total de 69 relatórios e a confecção/atualização de 28 Termos de Referência** para os segurados de Home Care.

Monitoramento da atenção domiciliar

Levantamento de dados acerca da situação do atendimento domiciliar

Através da área de assistência social foi desenvolvido em 2024 o levantamento de diversos dados envolvendo a condição e situação dos segurados do plano IPE Saúde que estão em Atendimento Domiciliar.

Tais dados são muito importantes para tomada de decisão, controle e planejamento de ações futuras, tanto na auditoria concorrente (visitas domiciliares) quanto na pós-auditoria (análise de contas).

O estudo levou em consideração, por exemplo, a distribuição dos segurados nas coordenadorias regionais do Estado do Rio Grande do Sul, os tipos de doenças que mais acometem os segurados, a relação entre os gêneros (masculino/feminino), os anos em que mais houve concessão do serviço, entre outros.

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

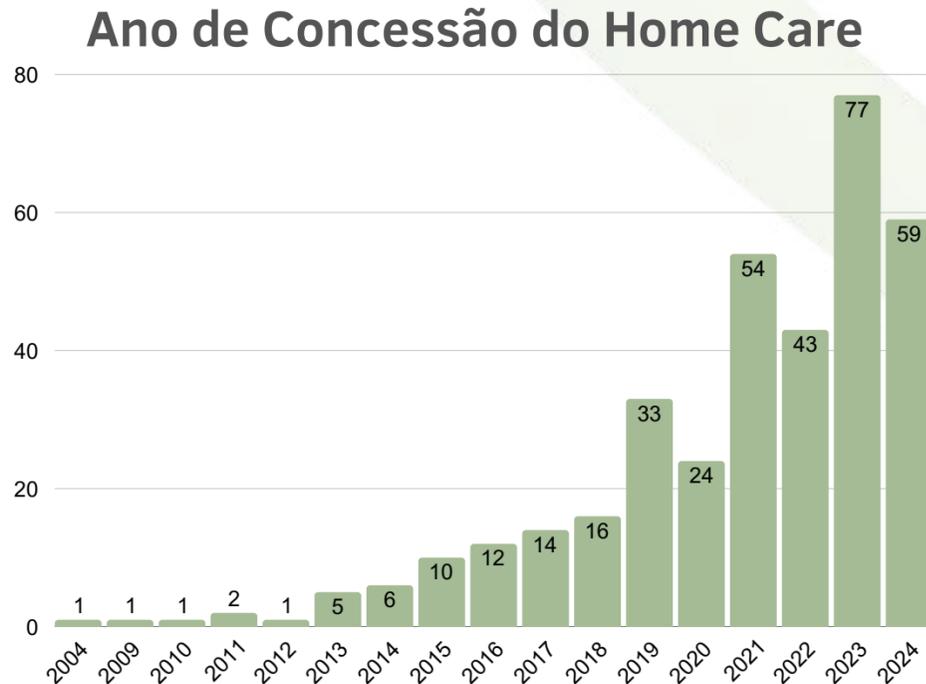
Relacionamento com o Usuário

4.

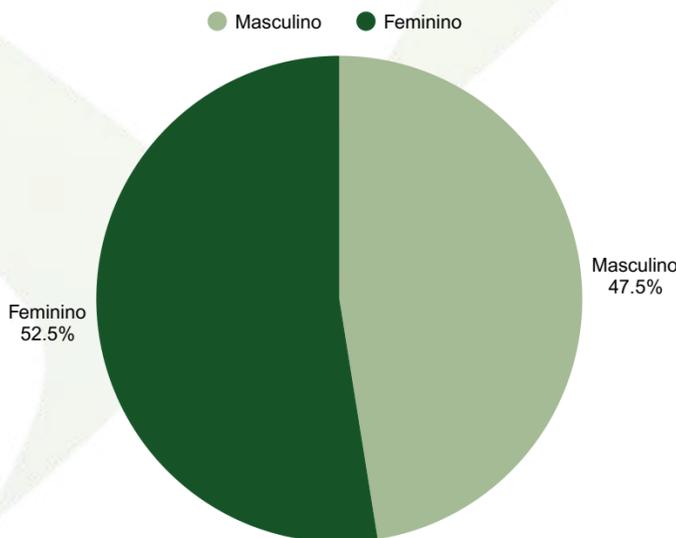
Relacionamento com o Prestador

5.

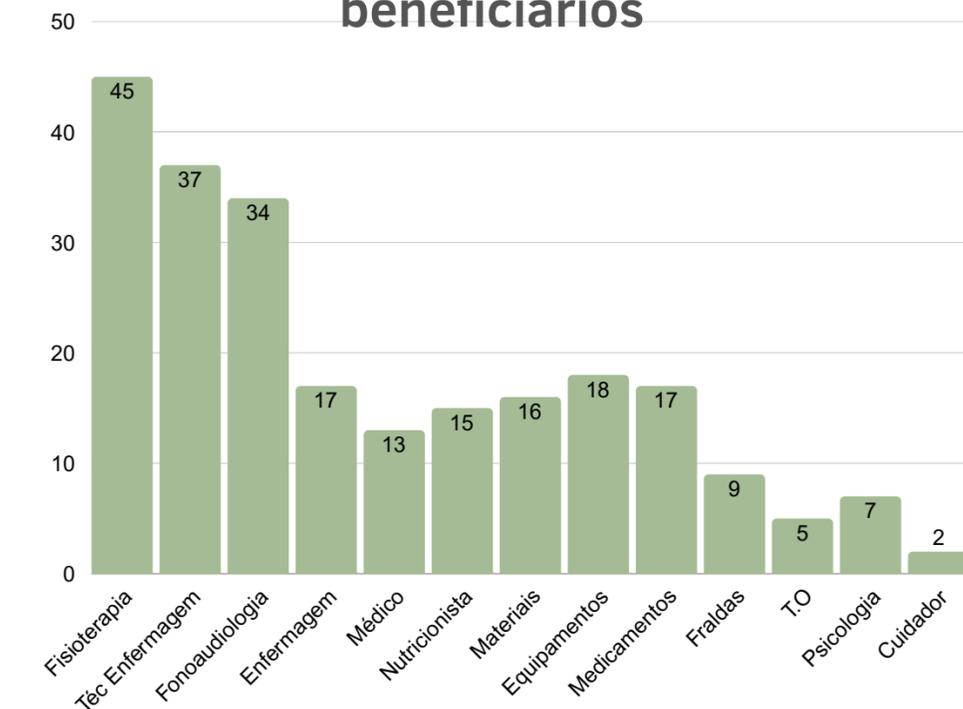
Gestão Administrativa e Financeira



Gênero do beneficiário do Home Care



Serviços prestados pelo Home Care aos beneficiários



Obs.: O mesmo beneficiário pode ser contemplado por mais de um serviço.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Inclusão de GA's Judiciais

As diversas decisões que são concedidas de forma judicial (autorização judicial de medicamentos, materiais, exames, etc) são incluídas no sistema através de GA's Judiciais. Essa inclusão atualmente é feita de forma manual e é realizada por uma enfermeira e um administrativo.

No ano de 2024, tivemos a seguinte produção em relação a inclusão e renovações das GA's judiciais:

- **Inclusão de 1.148 GA's judiciais de medicamentos, exames, internações, procedimentos;**
- 11.904 e-mails recebidos (via endereço cumprimento-ordem-material@ipesaude.rs.gov.br – destes 2700 são solicitações de esclarecimentos dos prestadores (dúvidas, auxílio na inclusão da GA's já autorizadas, orientações para troca de prestador, troca de apresentação, entre outros. Os retornos são realizados via e-mail e por contato telefônico.

GA's Judiciais			
TIPO	2023	2024	VARIAÇÃO
Inclusões	1.120	1.148	+2,5%
E-mails	9.609	11.904	+23,89%



aumento de
23,89%

e-mails em relação ao ano anterior



+ de 11.000

e-mails recebidos

E-MAILS	
TIPO	QTDE
Esclarecimentos	2.800
Solicitações sobre contas, valores e faturamento	527
Solicitações de renovações das GA's judiciais	6.717
Judiciais retornando GA's incluídas	12.731
E-mails com comunicado	65
TOTAL	22.840

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Auditoria Concorrente

No ano de 2023 foi iniciada a auditoria concorrente no Hospital Ernesto Dornelles, com o objetivo de desospitalizar os internados que tinham condição de alta hospitalar e controlar as contas/cobranças do hospital.

A auditoria concorrente é realizada por três enfermeiras da gerência, totalizando 24 horas de auditoria semanal dentro do Hospital Ernesto Dornelles. As contas de segurados que estão há mais de **60 dias internados** devem passar pela auditoria concorrente obrigatoriamente.

Os principais ganhos advindos da auditoria concorrente são as parametrizações do SMH – Sistema Médico Hospitalar, uma vez que as auditoras conseguem observar as inconsistências no faturamento das contas do Hospital, essas inconsistências se traduzem regras e parâmetros de auditoria que são implementadas para toda a rede credenciada.

No ano de 2024 foram auditadas pela equipe, até a presente data (26/11/2024), 373 contas hospitalares e os dados quantitativos de glosa podem ser observadas na tabela abaixo:

AUDITORIA CONCORRENTE			
TIPO	2023	2024	VARIAÇÃO
Contas	563	373	-30%
Glosas	R\$ 1.229.111,95	R\$ 1.206.440,48	-1,84%

AUDITORIA CONCORRENTE				
TOTAL ANO 2024	FATURADO	GLOSA	A PAGAR	% DA GLOSA
	18.144.862,35	1.206.440,48	16.779.847,80	7,18%

Além da auditoria concorrente é realizada a auditoria pós em algumas contas ambulatoriais que são indicadas pelas enfermeiras que autorizam o medicamento alto custo.

Gerência de Análise de Contas Médicas

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Compete a essa Gerência a coordenação da análise, processamento, recepção e auditoria das todas as contas médicas dos serviços de saúde credenciados, prestados aos usuários do Sistema IPE Saúde.

Para fins de abreviação, entende-se:

TR 35 = Contas Laboratoriais/Exames Complementares.

TR 55 = Contas de Pronto Atendimento (Emergências).

TR 75 = Contas Hospitalares (Internação).

TR 85 = Contas Ambulatoriais.

OBS: Os dados aqui mencionados foram retirados de relatórios gerados pela PROCERGS e compreendem o ano de 2024.



1.568.838

contas revisadas



1.577.316

contas
distribuídas

PRODUÇÃO DA AUDITORIA TÉCNICA - GERAL

De maneira geral, incluindo nesses números os auditores médicos, os farmacêuticos/biomédicos, as enfermeiras e o revisor eletrônico*, tivemos em 2024 uma distribuição total de **1.577.316 contas** (TR 35, 55, 75 e 85). Desse total, **1.568.838 contas foram revisadas** (incluindo a revisão eletrônica*).

Na página seguinte representamos o total de contas TR 35, 55, 75 e 85 que foram distribuídas, o total de contas revisadas e o total do valor que foi glosado (separando entre o revisor eletrônico e os revisores auditores – médicos/biomédicos/enfermeiras).

*O revisor eletrônico atua de forma automática e aplica as suas glosas baseadas em parâmetros e regras pré-definidas no sistema.

CONTAS			
Qtde	2023	2024	VARIAÇÃO
Contas distribuídas	1.621.770	1.577.316	-2,74%
Contas revisadas	1.598.817	1.568.838	-1,87%

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



PRODUÇÃO DA AUDITORIA TÉCNICA - GERAL

TOTAL DE NOTAS TR 35/55/75/85 - DISTRIBUÍDAS/REVISADAS EM 2023

REVISORES	NOTAS DISTRIBUÍDAS	NOTAS REVISADAS	% REVISADAS	VALOR INFORMADO	VALOR PAGO	VALOR GLOSADO	% GLOSA
Eletrônico	1.581.050	1.581.050	100%	R\$ 2.414.060.036,14	R\$ 2.351.157.284,58	R\$ 62.902.751,56	2,60%
Auditores	40.720	17.767	42,63%	R\$ 486.930.173,16	R\$ 449.333.170,48	R\$ 37.597.002,68	7,10%
TOTAL	1.621.770	1.598.817	98,58%	R\$ 2.900.990.209,30	R\$ 2.800.490.455,06	R\$ 100.499.754,24	3,46%

TOTAL DE NOTAS TR 35/55/75/85 - DISTRIBUÍDAS/REVISADAS EM 2024

REVISORES	NOTAS DISTRIBUÍDAS	NOTAS REVISADAS	% REVISADAS	VALOR INFORMADO	VALOR PAGO	VALOR GLOSADO	% GLOSA
Eletrônico	1.546.938	1.546.938	100%	R\$ 2.536.497.141,74	R\$ 2.477.421.434,18	R\$ 59.075.707,56	2,33%
Auditores	30.378	21.900	72,09%	R\$ 472.653.679,40	R\$ 435.042.999,92	R\$ 37.610.679,48	7,96%
TOTAL	1.577.316	1.568.838	99,46%	R\$ 3.009.150.821,14	R\$ 2.912.464.434,1	R\$ 96.686.387,04	3,21%

Gerência de Análise de Contas Médicas



SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



PRODUÇÃO DA AUDITORIA TÉCNICA – CONTAS HOSPITALARES/AMBULATORIAIS (75/85)

Excetuando o revisor eletrônico, para contas **HOSPITALARES E AMBULATORIAIS** (TR 75/85), no período avaliado, tivemos a distribuição de um total de **23.251** contas para os nossos auditores técnicos (médicos e enfermeiras). Desse total, **14.988 contas foram revisadas** (dando uma média de cerca de **1.249 contas revisadas/mês**).

Ao lado representamos o total de contas 75/85 que foram distribuídas, o total de contas revisadas e o total do valor que foi glosado.

Lembramos que atualmente possuímos no quadro da Gerência de Contas Médicas **apenas 04 auditores médicos** atuando nessas análises. Além deles, **em 2024**, a Gerência também contou com a atuação de 03 auditoras (02 enfermeiras e 01 farmacêutica) da Diretoria de Provimento de Saúde.

Fonte: DPS

TOTAL DE NOTAS TR 75/85 - DISTRIBUÍDAS/ REVISADAS EM 2024

REVISORES	NOTAS DISTRIBUÍDAS	NOTAS REVISADAS	VALOR GLOSADO
MÉDICOS/ ENFERMEIRAS	23.251	14.988	R\$ 36.692.767,25

VALOR TOTAL DAS NOTAS 75/85 - EM 2024

REVISORES	NOTAS DISTRIBUÍDAS	VALOR INFORMADO	VALOR PAGO	VALOR GLOSADO
MÉDICOS/ ENFERMEIRAS	23.251	R\$ 462.743.968,40	R\$ 426.051.201,15	R\$ 36.692.767,25

CONTAS HOSPITALARES/AMBULATORIAIS

Qtde	2023	2024	VARIAÇÃO
Contas distribuídas	28.992	23.251	+19,81%
Contas revisadas	8.714	14.988	+71,98%
Valor glosado	R\$ 31.483.255,81	R\$ 36.692.767,25	+16,55%

6.345
contas revisadas

02
auditores

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



PRODUÇÃO AUDITORIA TÉCNICA – CONTAS LABORATORIAIS/PRONTO ATENDIMENTO (35/55)

Excetuando o revisor eletrônico, para contas LABORATORIAIS E PRONTO ATENDIMENTO (TR 35/55), no período avaliado, tivemos a distribuição de um total de **6.534 contas** para os nossos auditores (biomédicos/farmacêuticos). Desse total, **6.345 contas foram revisadas** (dando uma média de cerca de 529 contas revisadas/mês).

Ao lado representamos o total de contas 35/55 que foram distribuídas, o total de contas revisadas e o total do valor que foi glosado.

Lembramos que atualmente possuímos no quadro da Gerência de Contas Médicas apenas **02 auditoras biomédicas** atuando nessas análises.

TOTAL DE NOTAS TR 35/55 - DISTRIBUÍDAS/REVISADAS EM 2024

REVISORES	NOTAS DISTRIBUÍDAS	NOTAS REVISADAS	VALOR GLOSADO
BIOMÉDICAS AUDITORAS	6.534	6.345	R\$ 685.114,96

VALOR TOTAL DAS NOTAS 35/55 - EM 2024

REVISORES	NOTAS DISTRIBUÍDAS	VALOR INFORMADO	VALOR PAGO	VALOR GLOSADO
BIOMÉDICAS AUDITORAS	6.534	R\$ 2.681.468,51	R\$ 1.996.353,55	R\$ 685.114,96

CONTAS LABORATORIAIS / PRONTO ATENDIMENTO

Qtde	2023	2024	VARIAÇÃO
Contas distribuídas	11.262	6.534	-41,97%
Contas revisadas	8.587	6.345	-26,11%
Valor glosado	R\$ 5.785.560,04	R\$ 685.114,96	-88,17%

Gerência de Análise de Contas Médicas

PRODUÇÃO AUDITORIA TÉCNICA – CONTAS DE ATENDIMENTO DOMICILIAR

567
contas revisadas

01
auditora

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



A Gerência de Contas Médicas também atua na auditoria de cobranças de HOME CARE (Atendimento Domiciliar).

Via sistema, tivemos a distribuição de um total de 593 contas para os nossos auditores (enfermeiras). Desse total, 567 contas foram revisadas (dando uma média de cerca de 49 contas revisadas/mês).

Os números acima indicados referem-se às contas que foram transmitidas pelos prestadores através do sistema SMH (sistema médico hospitalar). Ressaltamos que, além das contas enviadas pelo sistema SMH, também recebemos e revisamos cobranças de Home Care que são formalizadas através de processos PROA. Ao todo, em 2024, tivemos a formalização e revisão técnica de aproximadamente 14 processos PROA de Home Care.

Abaixo representamos o total de contas de Home Care que foram distribuídas (via SMH), o total de contas revisadas e o total do valor que foi glosado.

Lembramos que atualmente possuímos no quadro da Gerência de Contas Médicas apenas 01 auditora enfermeira atuando nessas análises.

Fonte: DPS

TOTAL DE NOTAS DE ATENDIMENTO DOMICILIAR DISTRIBUÍDAS/REVISADAS EM 2024 - via SMH

REVISORES	NOTAS DISTRIBUÍDAS	NOTAS REVISADAS	VALOR GLOSADO
ENFERMEIRA AUDITORA	593	567	R\$ 232.797,27

VALOR TOTAL DE NOTAS DE HOME CARE - EM 2024 – via SMH

REVISORES	NOTAS DISTRIBUÍDAS	VALOR INFORMADO	VALOR PAGO	VALOR GLOSADO
ENFERMEIRA AUDITORA	593	R\$ 7.228.242,49	R\$ 6.995.445,22	R\$ 232.797,27

CONTAS HOME CARE

Qtde	2023	2024	VARIAÇÃO
Contas distribuídas	466	593	+27,25%
Contas revisadas	466	567	+21,67%
Valor glosado	R\$ 328.186,83	R\$ 232.797,27	-29,07%

Gerência de Análise de Contas Médicas



30.378

contas distribuídas



21.900

contas revisadas

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

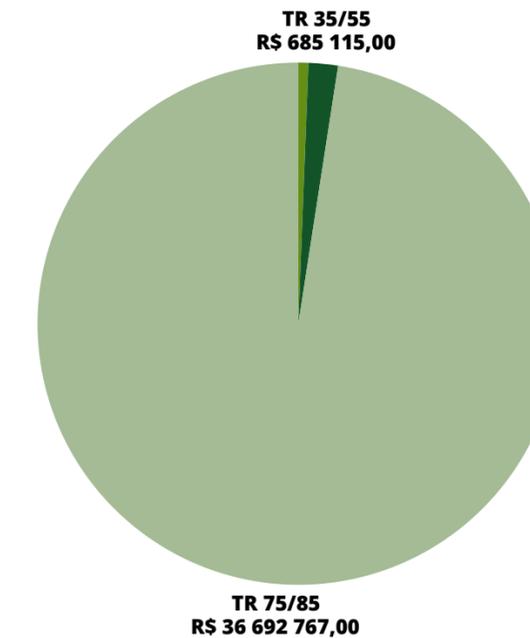
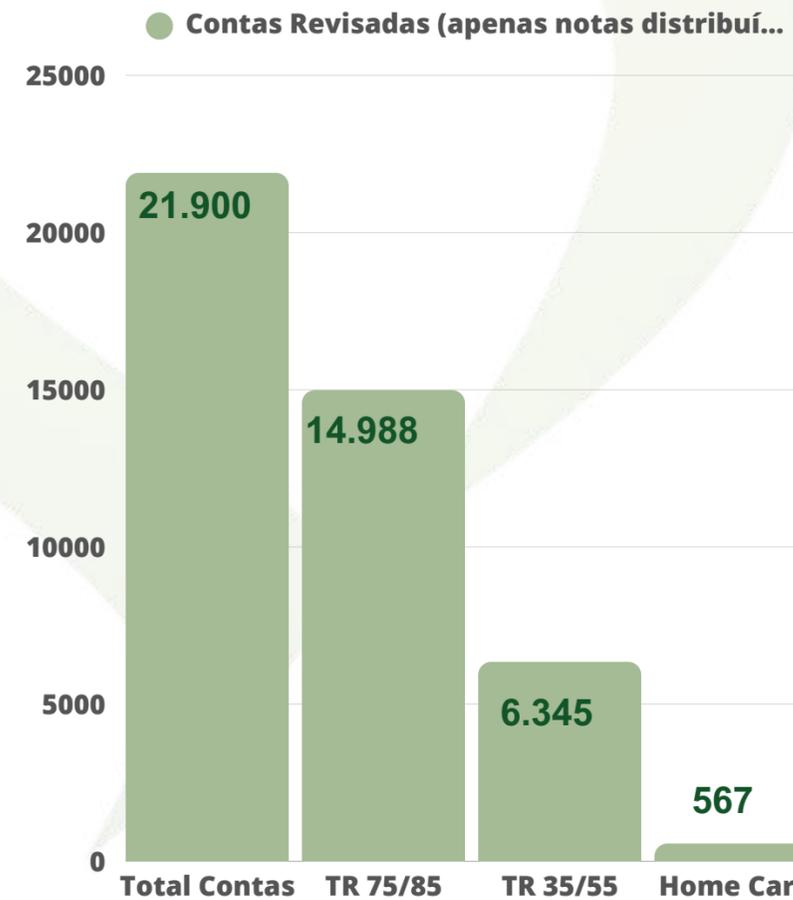
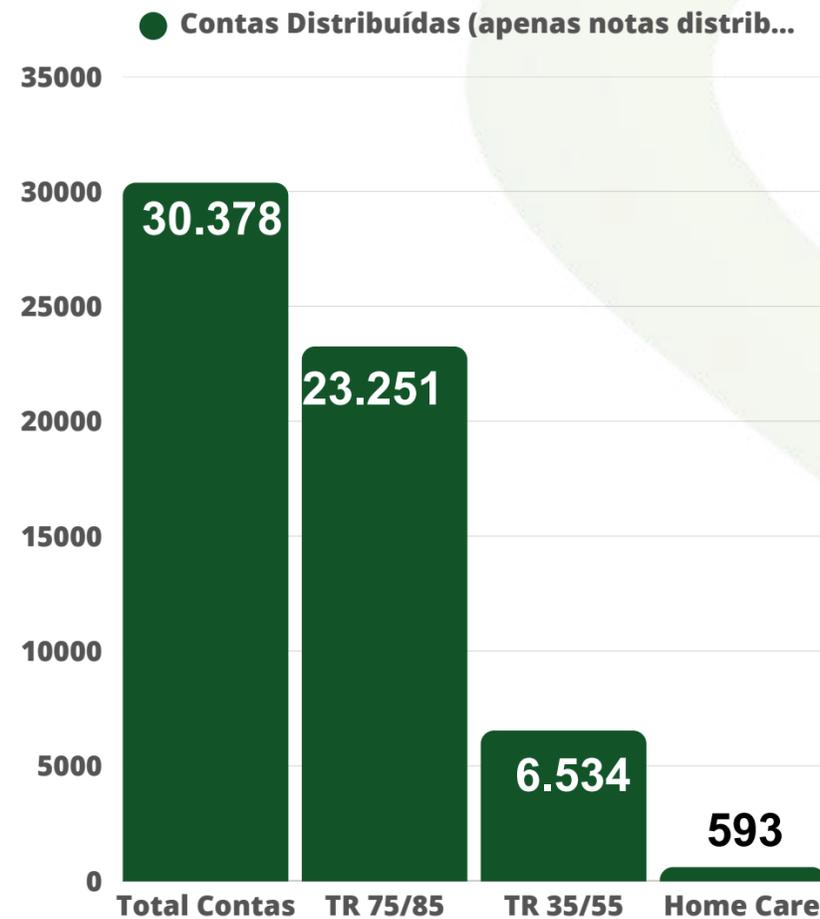
5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



1.1 PRODUÇÃO AUDITORIA TÉCNICA- GRÁFICOS GERAIS

Abaixo representamos de maneira gráfica a quantidade de notas, dividida por grupos de notas (Atendimento Domiciliar, TR 35/55 e TR 75/85), que foi distribuída para os nossos auditores e a quantidade de notas que foi revisada pelos mesmos, além dos valores glosados resultantes dessa revisão.



Valores glosados TR
35, 55, 75 e 85
(apenas notas
distribuídas para
auditores)

Fonte: DPS

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



CONTAS PENDENTES DE REVISÃO TÉCNICA

Como já relatado, só em 2024 tivemos a distribuição de um total de **17.228 contas de TR 75/85** que possuem modelos que OBRIGATORIAMENTE precisam ser revisadas por Auditores.

Diante desse grande volume de cobranças e da dificuldade de manter o equilíbrio da revisão das contas médicas – contando com apenas 04 auditores médicos – **em 2024 a Gerência de Contas Médicas obteve auxílio de mais 03 auditoras da Diretoria de Provimento de Saúde.** Essa ação conseguiu reduzir significativamente o número de contas ordinárias (de fluxo normal) acumuladas. No entanto, é importante ressaltar que a **Gerência continua com dificuldades para equilibrar a revisão das Notas de Reanálise (contas de recurso).**

Somando-se a isso e contando com as contas já acumuladas de anos anteriores, temos atualmente um total de **12.061 cobranças** (que obrigatoriamente precisam ser revisadas) **pendentes de revisão técnica**, totalizando um valor de **R\$ 77.392.254,81**.

Fonte: DPS

351

contas TR 35/55
pendentes de revisão

11.710

contas TR 75/85
pendentes de revisão

A tabela abaixo representa a posição total de contas pendentes em 31/12/2024 (com contas de anos anteriores inclusive).

NOTAS PENDENTES DE REVISÃO TÉCNICA (modelos obrigatórios) - 01/01/2020 até 31/12/2024		
TIPO DE NOTA	QUANTIDADE DE NOTAS PENDENTES DE REVISÃO	VALOR INFORMADO
TR 35/55 (TOTAL)	351	R\$ 141.084,44
TR 35/55 (Sem as Notas de Reanálise)	311	R\$ 127.151,70
TR 35/55 (Apenas Notas de Reanálise)	40	R\$ 13.932,74
TR 75/85 (TOTAL)	11.710	R\$ R\$ 77.251.170,37
TR 75/85 (Sem as Notas de Reanálise)	1.922	R\$ 51.714.095,57
TR 75/85 (Apenas Notas de Reanálise)	9.788	R\$ 25.537.074,80

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



IMPLEMENTAÇÕES REALIZADAS / INICIADAS NO ANO DE 2024

A pós-auditoria (notas de cobranças) de contas de Atendimento Complementar (exames) e de Pronto Atendimento (emergências).

Em 2024 as cobranças de algumas clínicas/laboratórios/médicos foram alvo de auditoria criteriosa produzindo relatórios importantes que apontaram diversas cobranças indevidas e que foram formalizados através de Processos PROA.

Além disso, também está em andamento a revisão e atualização das Ordens de Serviços que contemplam a cobrança de contas de Atendimento Complementar (exames) com o intuito de padronizar e definir regras que hoje, por falta dessa definição, são pontos que os prestadores exploram bastante em suas cobranças gerando prejuízos ao Instituto.

- Implementação no sistema, junto à PROCERGS, para que as contas judiciais ambulatoriais que contenham medicamentos sejam distribuídas para as enfermeiras da Diretoria de Provimento de Saúde. Tal medida foi fundamental para diminuir a quantidade de contas pendentes acumuladas.

- Em 2024 foi liberado aos prestadores a possibilidade de transmissão via SistemaWeb das contas ambulatoriais e hospitalares (que até então não estavam disponíveis). Atualmente o novo sistema conta com 3.206 assinaturas, distribuídas entre prestadores médicos, laboratórios, clínicas e hospitais, totalizando 1.584.744 notas processadas.

5

Gestão Administrativa e Financeira

Gestão Administrativa e Financeira



Diretoria Administrativo-Financeira



Gerência de Tecnologia da Informação e Comunicação



Gerência de Contabilidade



Gerência de Finanças



Gerência de Administração



Coordenação de Recursos Humanos

Os atos de gestão praticados pela Diretoria Administrativo-Financeira (DAF) competem as matérias concernentes aos recursos humanos, aos serviços gerais, à gerência dos bens pertencentes ao IPE Saúde, às ações de gestão orçamentária, aos recebimentos e pagamentos e aos assuntos relativos à área contábil e de tecnologia de informação. O presente relatório está subdividido por área de atuação.

Quadro de pessoal da Diretoria:

O quadro de pessoal da Diretoria Administrativo-Financeira é composto por 39 servidores (efetivos, comissionados, temporários e adidos).



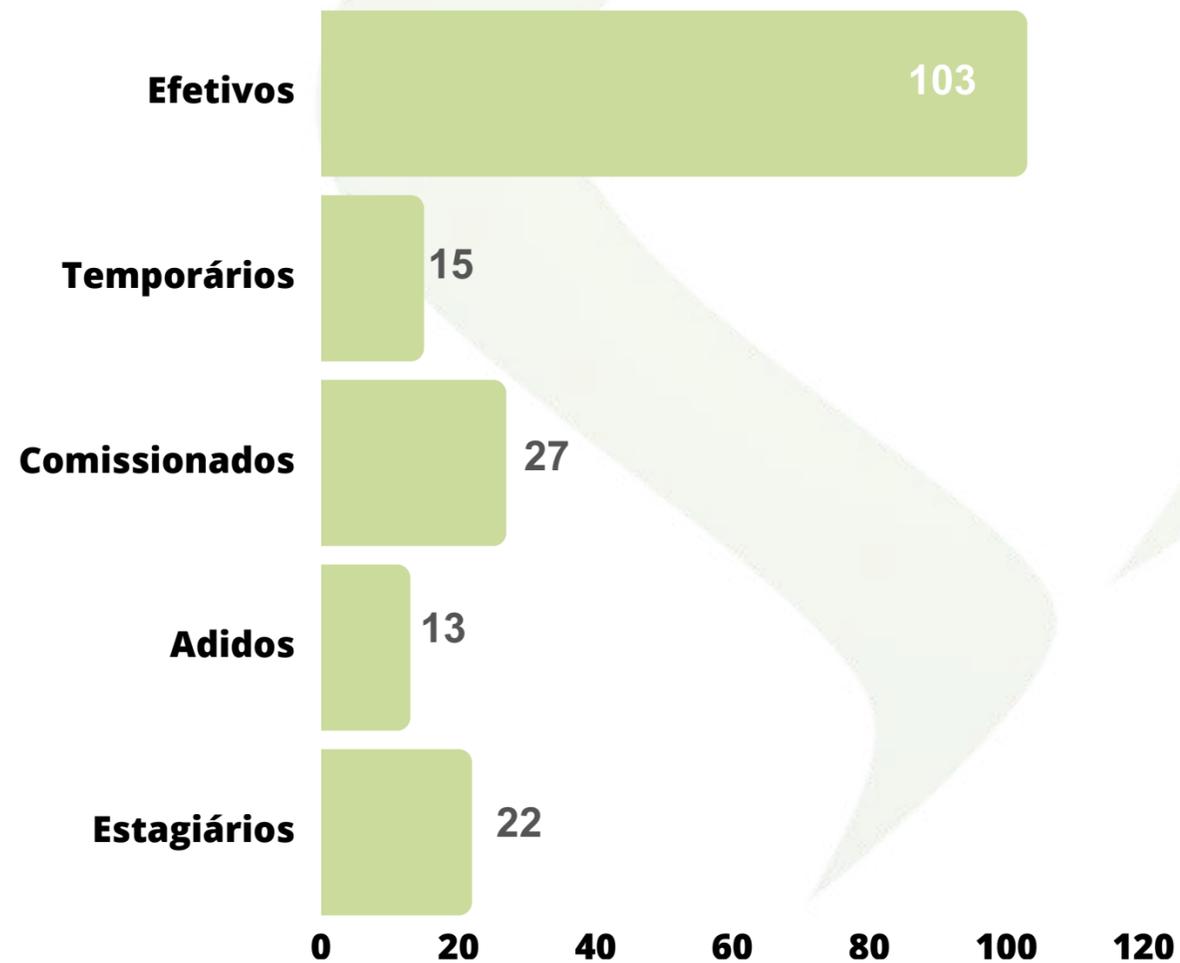
SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira

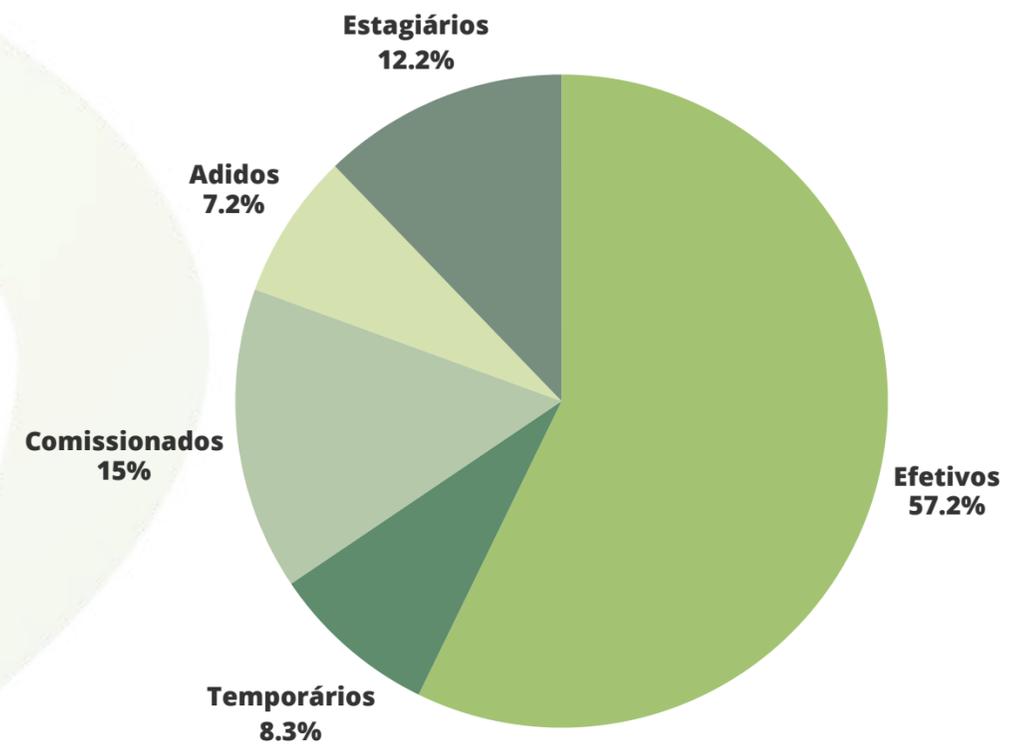


Quadro de Pessoal

O quadro de pessoal do IPE Saúde, em 31/12/2024, era composto por **158 servidores** e **22 estagiários**, conforme demonstrado no gráfico abaixo.

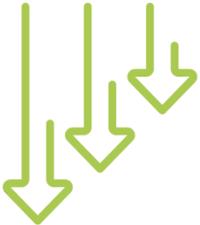


Fonte: Relatórios RHE e CIEE



COLABORADORES			
Qtde	2023	2024	VARIAÇÃO
Efetivos	100	103	3,00%
Temporários	15	15	-
Comissionados	30	27	-10,00%
Adidos	14	13	-7,14%
Estagiários	26	22	-15,38%
Total	185	180	-2,70%

Distribuição por Diretorias



Redução de
23 servidores nos
últimos 2 anos

O quadro de pessoal ativo, composto por 158 servidores, estava distribuído por diretoria da seguinte forma:

Presidência

O quadro de pessoal da Presidência é composto por **24 colaboradores**.
Representa 15,2% do total.

Diretoria Administrativo Financeira

O quadro de pessoal da Diretoria Administrativo-Financeira é composto por **39 colaboradores**. Representa 24,7% do total.

Diretoria de Provimento de Saúde

O quadro de pessoal da Diretoria de Provimento de Saúde é composto por **55 colaboradores**. Representa 34,8% do total.

Diretoria de Relacionamento com Segurados

O quadro de pessoal da Diretoria é composto por **40 colaboradores**.
Representa 25,3% do total.

Fonte: Relatório RHE

Estagiários

O quadro de pessoal, em 31/12/2024, é composto por **22 estagiários**.

No quantitativo de quadro de pessoal do ano de 2022 havia 181 servidores – aqui incluídos os efetivos, temporários, adidos e cargos em comissão.

No quantitativo de quadro de pessoal do ano de 2023 havia 159 servidores.

Em mesma linha, no ano de 2024 esse número diminuiu para 158. Dessa forma, representando uma **diminuição de 23 servidores da força de trabalho do Instituto no período de dois anos**.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Distribuição do Quadro Efetivo de Pessoal por Cargo

Em 31/12/2024 o Instituto contava com **41** Técnicos de Gestão em Saúde, **51** Analistas de Gestão em Saúde e **11** Peritos de Gestão em Saúde efetivos. Abaixo, quadro resumo por área de atuação.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Servidores Efetivos		
Analista de Gestão em Saúde	51	49,51%
Analista de Gestão em Saúde - Administração	7	6,81%
Analista de Gestão em Saúde - Analista de Sistemas	4	3,88%
Analista de Gestão em Saúde - Arquitetura	1	0,97%
Analista de Gestão em Saúde - Ciências Atuariais	3	2,91%
Analista de Gestão em Saúde - Contabilidade	11	10,68%
Analista de Gestão em Saúde - Direito	10	9,71%
Analista de Gestão em Saúde - Enfermagem	4	3,88%
Analista de Gestão em Saúde - Farmácia/Biomedicina/Bioquímica	2	1,94%

Servidores Efetivos		
Analista de Gestão em Saúde - Jornalismo	1	0,97%
Analista de Gestão em Saúde - Odontologia	2	1,94%
Analista de Gestão em Saúde - Psicologia	1	0,97%
Analista de Gestão em Saúde - Relações Públicas	1	0,97%
Analista de Gestão em Saúde - Secretariado Executivo	1	0,97%
Analista de Gestão em Saúde - Serviço Social	3	2,91%
Perito e Auditor Médico	11	10,68%
Técnico de Gestão em Saúde	41	39,81%
Total Geral	103	100%

Fonte: Relatório RHE

ANEXO 1 - Quadro de Pessoal - Servidores (ao final do relatório).
ANEXO 2 - Quadro de Pessoal - Estagiários (ao final do relatório).

Distribuição do Quadro Temporário de Pessoal por Cargo

O quadro temporário de pessoal ativo, totalizando 15 servidores, era distribuído da seguinte forma:

Servidores Temporários		
Analista de Gestão em Saúde	10	66,67%
Analista de Gestão em Saúde - Administração	2	13,33%
Analista de Gestão em Saúde - Analista de Sistemas	1	6,67%
Analista de Gestão em Saúde - Direito	1	6,67%
Analista de Gestão em Saúde - Enfermagem	4	26,67%
Analista de Gestão em Saúde - Farmácia/Biomedicina/Bioquímica	2	13,33%
Perito e Auditor Médico	5	33,33%
Total Geral	15	100%

Fonte: Relatório RHE

Considerações do quadro de pessoal

- O setor com maior concentração de pessoal era a **Gerência de Regulação, Controle e Avaliação**, representando uma parte significativa do quadro funcional.

- Os setores da **Gerência de Regulação e Gerência de Relacionamento com Usuário** concentram a maior parte do efetivo, o que é coerente com a natureza das atividades da instituição.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



19
ingressos
de novos
servidores



Nomeações

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



Ingresso de Servidores

No ano de 2024, foram registrados 19 ingressos de novos servidores através de diferentes formas de provimento, incluindo nomeações para cargos efetivos e comissionados, conforme demonstrado no quadro abaixo.

INGRESSOS DE SERVIDORES		
Vínculo	Qtde	Percentual
Adido	1	5,3%
Temporário	1	5,3%
Comissionado	3	15,8%
Efetivos	14	73,7%
Total	19	100%

Fonte: Relatório RHE

Nomeações



10 médicos



32 analistas



37 técnicos

Processo Seletivo Simplificado de 2022

O Processo Seletivo Simplificado, homologado em 2022, foi encerrado na segunda quinzena de dezembro de 2024. Ao longo do ano, ocorreram três nomeações, nas seguintes datas: 07/03/2024, 10/07/2024 e 20/08/2024. Dos **dez médicos nomeados para contratação temporária, apenas um assumiu.**

Concurso Público

Também homologado em 2022, ao longo do ano de 2024 ocorreram a 9ª, 10ª e a 11ª nomeações, em 13/03/2024, 12/08/2024 e 31/12/2024. Ao todo, **foram nomeados 32 Analistas de Gestão em Saúde e 37 Técnicos de Gestão em Saúde.** Destes, **7 analistas e 9 técnicos entraram em exercício, o que representa 23,19% dos nomeados no ano de 2024.** Ressalta-se que, destes, 2 analistas e 1 técnico apenas entraram em exercício em 2025. Desta forma, **o ano de 2024 encerrou-se com 16 cargos vagos,** sendo 2 Analista - Administração, 1 Analista - Arquivologia, 3 Analistas - Direito, 1 Analista - Farmácia/Biomedicina/Bioquímica e 9 Técnicos de Gestão em Saúde.

22
desligamentos
de servidores

Turnover
12,97%

Vacâncias

Durante o ano de 2024, foram registradas 22 vacâncias, conforme quadro abaixo.

DESLIGAMENTO DE SERVIDORES DO QUADRO DE PESSOAL		
Forma	Qtde	Percentual
Exoneração a Pedido	17	77,3%
Dispensa a Pedido	3	13,6%
Exoneração	2	9,1%
Total Geral	22	100%

Fonte: Relatório RHE

Turnover

O índice turnover para o ano de 2024 foi de 12,97% (indicando uma rotatividade moderada).

Este índice foi calculado considerando:

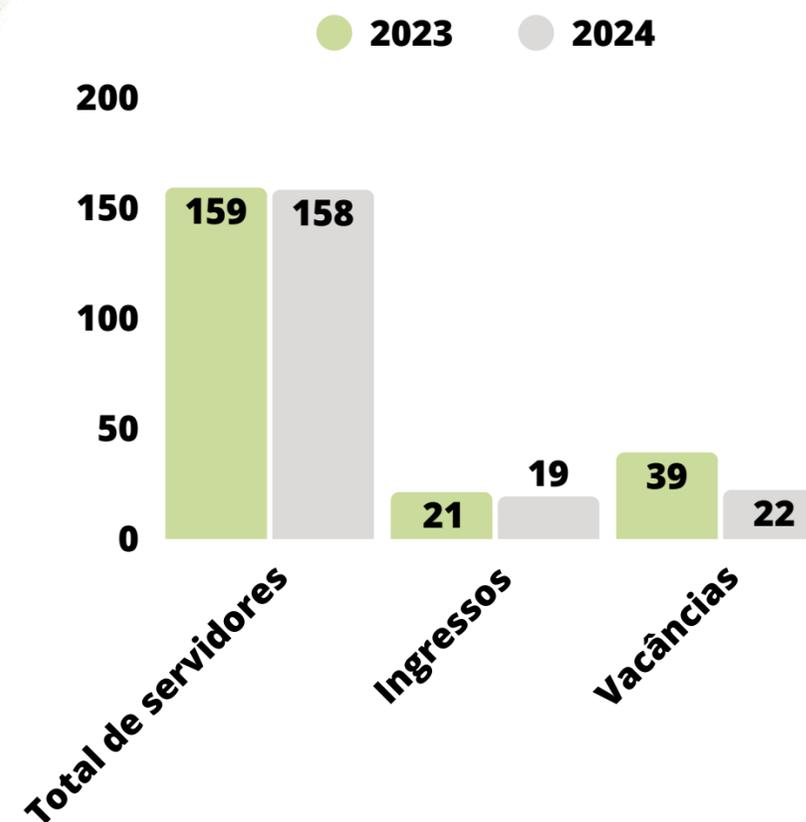
Total de ingressos: 19 Total de vacâncias: 22 Número de servidores ativos: 158

A fórmula utilizada foi:

$$\text{Turnover} = ((\text{Número de ingressos} + \text{Número de vacâncias}) / (2 \times \text{Média de servidores ativos})) \times 100$$

Análise Comparativa dos Índices de Turnover 2023-2024

O Gráfico ao lado apresenta o comparativo entre ingressos e vacâncias ocorridos em 2023 e 2024. O número total de servidores, ao final de dezembro, permaneceu estável. Entretanto, nota-se uma redução expressiva no número de vacâncias no último ano.



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira

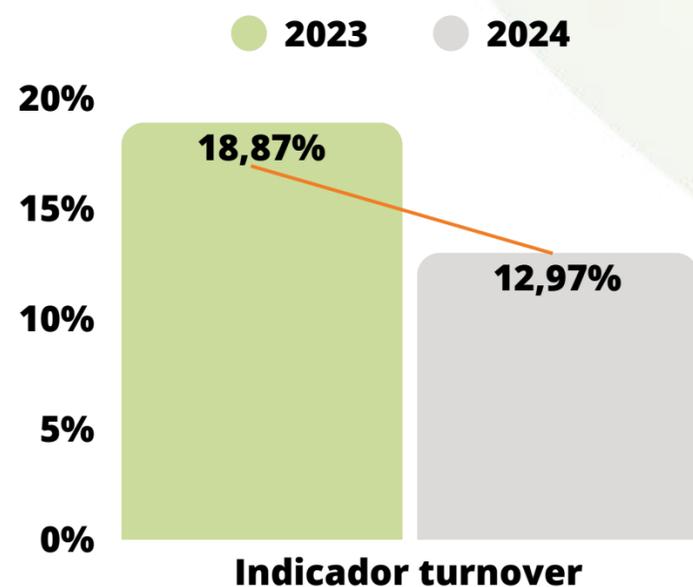


Turnover



Podemos verificar uma melhoria significativa na estabilidade do quadro funcional, com uma **redução de 31,27%** no índice de turnover entre 2023 e 2024, ou **redução de 5,9 pontos percentuais**, conforme o gráfico a seguir:

Evolução do Índice de Turnover



$$\Delta = ((12,97-18,87)/18,87) \times 100$$

$$\Delta = 31,27\%$$

Implantação da Lei nº 16.165/2024

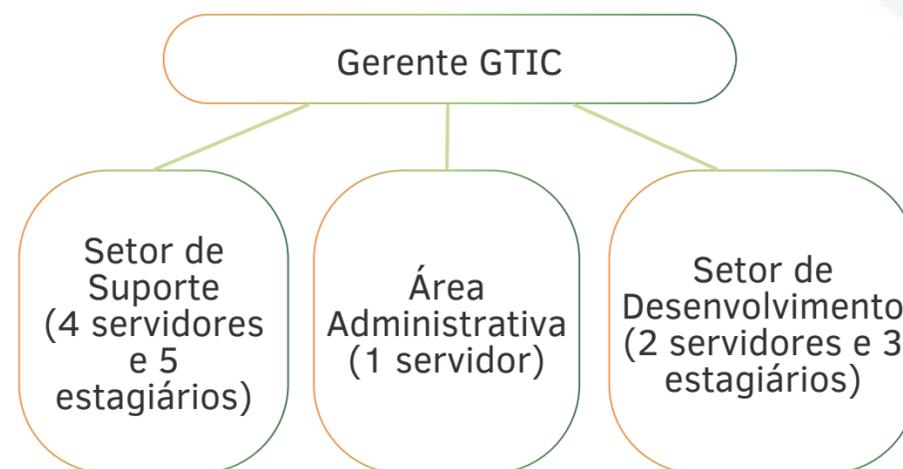
O segundo semestre do ano de 2024 também foi marcado pela implantação da Lei nº 16.165, de 31 de julho de 2024, que reorganiza os quadros, as carreiras e reajusta as remunerações dos servidores públicos do Poder Executivo do Estado do Rio Grande do Sul. Para tanto, **foi necessário o envolvimento da equipe de Recursos Humanos na realização de estudos técnicos e reenquadramento individual dos 103 servidores efetivos, além de parametrização de atributos, rubricas, fatores para folha de pagamento, frequências, cargos, tabelas de valores e referências no sistema de Recursos Humanos do Estado – RHE.**

Também foi necessário publicar as nomeações e designações para os novos cargos em comissão e funções gratificadas e as exonerações e dispensas para os cargos e funções antigos. O trabalho envolveu ainda reuniões frequentes com a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão.

Introdução

A Gerência da Tecnologia de Informação e Comunicação - GTIC do IPE Saúde é composta por 3 setores: **gestão administrativa, suporte aos usuários** e **desenvolvimento de sistemas**. Sendo assim, as informações da GTIC estão organizadas nestes 3 segmentos.

No final do ano de 2024 a equipe era composta por 8 servidores e 8 estagiários, conforme demonstrado abaixo:



Fonte: GTIC

Projetos da GPGS

No ano de 2024 a Gerência de Tecnologia e Informação foi responsável, no primeiro semestre do ano, pelo projeto de mapeamento dos sistemas especialistas do IPE Saúde na Diretoria Administrativo-Financeira - DAF que fez parte da GPGS. Cabe ressaltar que o projeto foi concluído com sucesso e dentro do prazo previsto.

1. Projeto de mapeamento dos sistemas especialistas da DAF 2024/1

O objetivo deste trabalho foi subsidiar a gestão do IPE Saúde na tomada de decisão sobre a modernização dos sistemas de informação utilizados atualmente pela Autarquia, a partir da identificação dos mesmos e das relações entre eles. No âmbito desta diretoria participaram a gerência de finanças, a gerência de contabilidade e a assessoria de planejamento e gestão que integra a presidência da Instituição. A gerência de administração e as áreas finalísticas foram consultadas, sempre que identificada a necessidade.

O trabalho foi organizado em 3 etapas:

- 1) Coleta: etapa destinada a coleta de dados e mapeamento de processos das áreas finalísticas através de entrevistas;
- 2) Consolidação e validação: etapa que tem como objetivo consolidar os dados coletados, validá-los com o auxílio de toda a equipe e da diretoria;
- 3) Elaboração do painel: objetiva ilustrar os relacionamentos entre os sistemas de forma visual para os gestores do IPE Saúde e, desta forma, facilitar a definição das ações futuras..

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Projetos da GPGS

1. Projeto de mapeamento dos sistemas especialistas da DAF 2024/1

A partir das atividades desenvolvidas, 3 produtos foram entregues:

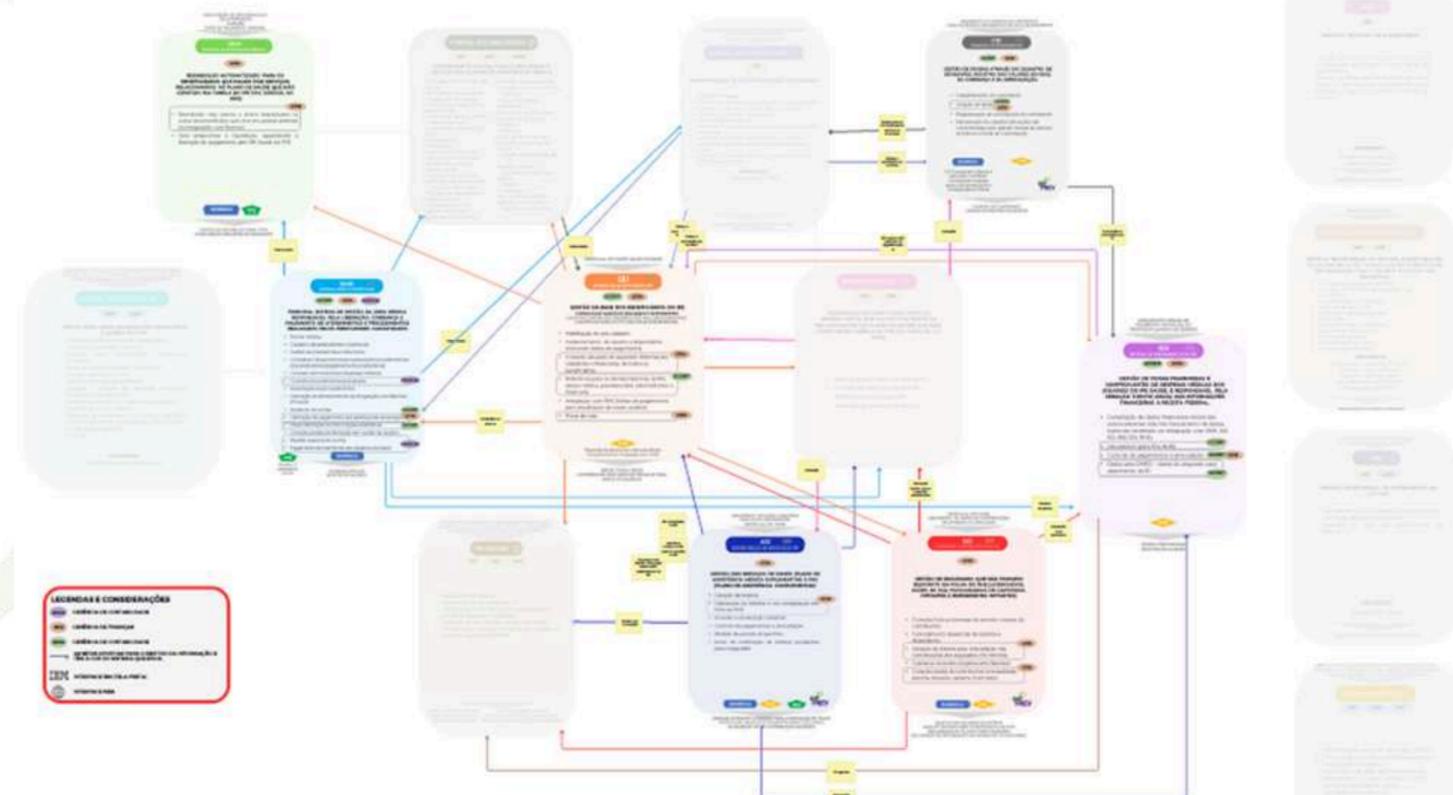
- Processos: processos identificados e descritos;
- Planilha: planilha com levantamento de cada um dos sistemas do IPE Saúde utilizados pela área meio;
- Painel: Painel com a representação dos sistemas e suas conexões.

Este painel visa ilustrar os relacionamentos entre os sistemas especialistas do IPE Saúde, sendo que, cada sistema contempla as principais funcionalidades, as gerências que utilizam o sistema e os processos que estão envolvidos.

As linhas representam o relacionamento entre os sistemas, sendo que, a cor da linha foi determinada pela cor do sistema de origem da informação. Há ainda o detalhamento de que informação é enviada entre os sistemas que esta explicita nos quadrados em amarelo.

Alguns sistemas, provavelmente, não apresentam relacionamentos com os demais, sendo assim, não estão representadas as ligações entre eles. A figura ao lado mostra o painel desenvolvido durante o mapeamento dos sistemas especialistas.

MAPEAMENTO DE SISTEMAS ATIVIDADES-MEIO



Fonte: GTIC

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Projetos da GPGS

1. Projeto de mapeamento dos sistemas especialistas da DAF 2024/1

Os processos referentes às atividades-meio do IPE Saúde, de uma maneira geral, não apresentam problemas relevantes. Ainda que tenham sido identificados pontos de atenção e sugeridas melhorias, os recursos da instituição devem ser empregados na modernização dos sistemas. Deste modo, é possível um salto de qualidade na prestação dos serviços trabalhando na mitigação de problemas como falta de integração entre sistemas, que gera trabalho manual, falta de segurança da informação, em virtude da ausência de política para definição e gestão dos diferentes perfis de acesso bem como obsolescência dos sistemas.

Entende-se, dadas as características dos pontos de atenção identificados, que a melhor opção é a descrição dos problemas, e não o redesenho dos processos.

De posse das informações coletadas no mapeamento de processos e sistemas, sugere-se uma análise profunda dos sistemas pela GTIC, com o apoio da PROCERGS, com vistas à integração e modernização.

- CDI: necessária a integração com o RHE e com o Portal de Convênios. Problema para folhas suplementares e valores retroativos;
- RHE: não disponibiliza relatório com todos os órgãos, é necessária a consulta um a um;
- FPE: necessária a criação de módulo de dívidas;
- Expansão da conciliação automatizada, abrangendo todas as situações;
- Definição de alternativa para o Trocadoc, visando a melhor solução tecnológica e redução de custos;
- Implementação de melhorias no BI, de forma a possibilitar a independência dos usuários na geração de relatórios;
- Ações educativas junto aos usuários que utilizam controles internos em planilhas Excel ou Access, com o objetivo de salvaguardar o trabalho na rede, com backup e versionamento, evitando perda de dados;
- Avaliação da GTIC em pequenos sistemas e banco de dados em Access e Excel, propondo integrações e módulos pendentes de implantação nos sistemas atuais ou mesmo soluções mais modernas.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Projetos da GPGS

2. Projeto Estudo e Mapeamento dos Perfis de Acesso do Sistemas

Em 2024, parte da equipe de suporte participou do Projeto Estudo e Mapeamento dos Perfis de Acesso dos Sistemas do IPE Saúde. Esse projeto teve como objetivo o mapeamento e definição de regras e perfis de acesso aos sistemas do IPE Saúde com vistas à implementação da Política de Segurança da Informação (PSI). O foco inicial foi nos sistemas acessados via SOEIBM, iniciando o projeto piloto pelas áreas de negócio subordinadas à Diretoria Administrativo-Financeira (DAF) do IPE Saúde.

Essas participações se deram em reuniões semanais, de forma presencial e via Teams, conforme disponibilidade das áreas. A participação da GTIC se deu principalmente nas questões técnicas referentes a esclarecimentos de dúvidas das funcionalidade dos sistemas SOEIBM e acesso às classes, transações e cadastro de usuários dos sistemas analisados, bem como, realizando a coordenação do projeto, interface com a PROCERGS e com as áreas de negócios.

Contratos

A GTIC, assessorou diretoria administrativa financeira - DAF, com a emissão de pareceres técnicos na elaboração de contratos da PROCERGS para efetuar a contratação de sistemas, customizações nos sistemas e também atuou na elaboração dos contratos de aquisição de equipamentos e de softwares como, demonstrado na

Tabela abaixo.

CONTRATO DOS SERVIÇOS

1	Separação dos contratos envolvendo o IPE PREV e o IPE Saúde: Separação dos consumos dos sistemas compartilhados (CDI, SBI, SCI, SRI, SFI) – Fornecedor PROCERGS
2	Aquisição de notebooks - Fornecedor: Grupo Multi S/A (24/2441-0006762-5)
3	Aquisição do software Dameware. Fornecedor: YSSY Soluções S/A
4	Aquisição de desktops e monitores – Fornecedor: Positivo Tecnologia S/A (24/2441-0009381-2)

Fonte: GTIC

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Contratos - Gerenciamento e Ateste

CONTRATO DOS SERVIÇOS	
Simpress	Empresa responsável pelo fornecimento e gerenciamento do serviço de impressão do IPE Saúde.
Brasoftware	Empresa responsável pelo fornecimento de licenças de uso de software tipo suíte de produtividade corporativa Microsoft Office 365
PROCERGS	Serviços e Sistemas: EDI-COI-LAS, PAMERP, PDP, HSP-HSC-LEQ/IES, APP IPE Saúde, PDP-BI, RHE, SMH, SRM, ASI
PROCERGS	Serviços transversais
PROCERGS	Contratos compartilhados entre o IPE PREV e IPE Saúde (CDI, SBI, SCI, SRI, SFI)
Scunna S/A	Licença, Antivirus
Grupo Multi S/A	Notebooks
Positivo Tecnologia S/A	Desktops e monitores
YSSY Soluções S/A	Dameware

Documentações do Setor Administrativo

No ano de 2024 a GTIC elaborou três manuais, como material de apoio para facilitar a adaptação de novos integrantes na equipe.

TÍTULO	DESCRIÇÃO
Como pesquisar ARP TI	Instrução do site e como pesquisar ARP (Ata de Registro de Preços) de TI.
Manual pré faturamento simpress – impressora	Criado. instrução para pré-faturamento do contrato da Simpress, o aceite ou recusa da fatura mensal no site do fornecedor do serviço.
Manual de solicitação de material via FPE	Concluído o manual de solicitação de material de expediente via FPE

GTIC - Suporte

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



A equipe que atua no suporte tem papel fundamental na disponibilidade de serviços de suporte, infraestrutura e rede seja atuando junto a PROCERGS ou desenvolvendo suas atividades rotineiras.

Parque de Máquinas

Em 2024 a GTIC iniciou um projeto para criar a ficha de configuração de cada equipamento, sendo possível assim identificar o número de patrimônio de cada um, o usuário que utiliza o equipamento, quais softwares estão instalados e se existe algum software específico instalado. Com estas informações é possível fazer a substituição dos equipamentos de forma mais rápida e assertiva.

O parque de máquinas do IPE Saúde auxilia os servidores no desenvolvimento dos trabalhos internos e é apresentado no quadro a seguir:

EQUIPAMENTO	CONFIGURAÇÃO	QTDE
Computador HP (400 G7 ProDesk)	Processador i7-10700, 16 GB de RAM, SSD de 480 GB, sistema operacional Windows 10.	90
Computador Dell (OptiPlex 7070)	Processador i5-9500, 8GB de RAM, HD 500GB, sistema operacional Windows.10	70
Computador Dell (OptiPlex 7070)	i7-9700, 16 GB RAM, SSD 120, HD 500 B, sistema operacional Windows	10
Computador Dell (OptiPlex 7090)	Processador I5-10500T, 2.30 GHz, 8 GB de RAM, SSD 120 GB, HD 500 GB, sistema operacional Windows.10.	120
Monitor HP (P24a G4 FHD)	24 Polegadas, 1920x1080	270
Monitor Dell (P2219hb)	22 Polegadas, 1920x1080	70
Monitor AOC (24P1U)	24 Polegadas, 1920x1080	20
Monitor Dell (P2219ht)	22 Polegadas, 1920x1080	120
Notebooks Dell	Modelo Latitude P16 G	5
Notebook HP	Modelo HP 6535b	1
Notebook	Modelo PositivoStylo XR3550	1

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira****Infraestrutura de Rede**

Hoje não existe no IPE Saúde um(a) servidor(a) especialista em redes, assim a gestão dos incidentes dos ativos de rede tem sido feita por demanda e pelo setor de suporte, infraestrutura e rede.

A GTIC está tentando qualificar os servidores oferecendo treinamentos específicos nesta disciplina, através do PROA 23/2441-0010950-0, para dois servidores do IPE. Contudo, ainda não foi possível contratar os treinamentos devido à entraves burocráticos. Desde 2022, a GTIC perdeu 4 servidores que saíram do Instituto, sendo dois deles especialistas em redes.

Assim sendo, a GTIC do IPE Saúde optou por concentrar toda sua estrutura de servidores de rede junto à PROCERGS devido à expertise da empresa e também devido a carência citada anteriormente. Os softwares que rodam nos equipamentos hospedados na PROCERGS são de inteira responsabilidade da GTIC do IPE Saúde. Hoje temos 5 aplicações que necessitariam do acompanhamento de um profissional especializado que são: Sistema de ponto eletrônico, MIS, SGA (Sistema de Gestão de Agendamento), AD (autenticação da rede Windows, impressão e outros serviços) e o GLPI (Sistema de Chamados da GTIC e GA).

Para que possamos utilizar os principais sistemas providos pelo governo (PROA, FPE, RHE, dentre outros), necessitamos pertencer à REDERS, criada no primeiro bimestre de 2021. Desta forma, nosso link principal se dá, através da fibra óptica, e interliga o prédio do IPERGS à PROCERGS. Internamente ao prédio do IPERGS, em janeiro de 2021, graças à aquisição de novos equipamentos, foi possível separar as redes dos IPE Saúde e IPE Prev, com a aquisição de 1 switch core (concentrador), 10 switches de borda e 36 access points. Hoje o IPE Saúde possui a rede cabeada - CAT6 - e a rede WI-FI.

Apesar dos sistemas estarem hospedados na PROCERGS, ainda somos responsáveis pelos equipamentos de rede do prédio, assim para 2025 estamos prevendo qualificar a equipe através de treinamentos. Também estamos prevendo a expansão da rede com a compra de mais switches para os andares, ocasião na qual já providenciaremos suporte para os equipamentos atuais ou substituição dos mesmos, conforme a situação de cada um deles.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira****VOIP**

O telefone VOIP refere-se a um dispositivo que utiliza tecnologia de voz sobre o protocolo IP, ou seja, permite o tráfego de voz pelas redes de computadores, trazendo como principal benefício financeiro a economia em até 70% no valor das ligações telefônicas. No ano de 2024 foram atendidos 24 chamados relacionados ao VOIP, sendo uma média de 2 chamados mês. Os atendimentos, muitas vezes, requerem informações como: patrimônio, IP, MAC, senha, modelo, tipo de número, se é DDR ou não e o setor do usuário.

Controle e suporte nos acessos aos sistemas

Segmento da equipe de Suporte que atua com papel fundamental no controle de acesso aos sistemas e softwares utilizados pelos servidores do IPE Saúde, assim como na abertura de chamados junto à PROCERGS para verificação de problemas de indisponibilidade de sistemas especialistas e gestão de acessos ao MS Office 365.

Tem-se como principal foco o auxílio aos servidores do IPE Saúde no que tange ao suporte de atendimento aos problemas de software e de sistemas, assim como concessão, remoção de acessos, reset de senhas, orientações sobre acesso inicial nos mais diversos sistemas como: sistemas do SOEWeb e SOEIBM, OFFICE 365, RHE, IPE Saúde Online, PROA, entre outros.

O projeto Estudo e Mapeamento dos Perfis de Acesso do Sistemas foi iniciado em 2024/2 mas não foi concluído devido à falta de equipe. Em havendo continuidade, as informações coletadas junto às áreas de negócio seriam de grande valia para esta equipe do Suporte. Para dar acesso aos sistemas do SOEIBM, eventualmente, a equipe precisa executar centenas de comandos, visto que as transações raramente estão agrupadas em classes. Logo o processo de dar e remover acessos é moroso e muito manual, sem que o IPE Saúde tenha uma Política de Acessos clara para cada área.

Foram atendidos 971 chamados no período de 01/01/2024 a 31/12/2024 referentes a acesso a sistemas conforme dados obtidos do GLPI. Nesse mesmo período, abriu-se cerca de 430 chamados no Minha PROCERGS e responde-se em torno de 30 e-mails referentes a controle de acessos e relatórios/chamados de indisponibilidade de sistemas do IPE Saúde.

Os principais processos que ocorrem no suporte ao uso de sistemas são: atendimento a demandas via chamados no GLPI; atendimento a demandas via e-mail; atendimento a demandas de software/sistema presenciais; abertura de chamados junto à PROCERGS via Minha PROCERGS, Suporte SC3 e Redmine e atendimento a demandas via MS Teams oriundas do atendimento ao whatsapp pela equipe suporte GTIC.

O SOEWeb tem papel central como interface de controle de acesso aos usuários internos e externos aos sistemas conforme permissões atribuídas a cada login de usuário. A Tabela abaixo elenca os principais sistemas que são acessados via SOEWeb:

Sistemas e Softwares utilizados pelo IPE Saúde

SISTEMA	SIGLA	PRINCIPAL FUNCIONALIDADE	RESPONSABILIDADE DA GTIC
Controle de Acesso e Segurança	SOEWeb	Sistema de autenticação que controla o acesso do usuário às aplicações conforme permissões fornecidas.	Concessão de acesso básico.
Site de informações institucionais do IPE Saúde	STIPESAUDE	Site de informações do IPE Saúde.	Concessão de acesso.
Processos administrativos	PROA	Sistema que permite a tramitação do processo administrativo com assuntos sem um fluxo definido e com a sua tramitação integral em forma digital, através de atividades, cadastramento e movimentações efetuadas pelo próprio usuário.	Concessão de acesso e suporte para os usuários.
Demandas de Sistemas	Redmine	Sistema de Gestão de Demandas ou Requisitos para com a PROCERGS.	Concessão de acesso. A abertura de demandas é feita pelos servidores referência de cada área de negócio.
Minha PROCERGS	MPRO/USD	Utilizado para a solicitação de suporte técnico para os sistemas gerenciados pela PROCERGS, auxílio no pagamento das faturas pelo uso dos sistemas e infraestrutura de rede.	Concessão de acesso, gestão dos serviços e abertura de chamados.
Sistema de Agendamento do Estado	SAE	Sistema em que o cidadão pode agendar o seu dia e horário para atendimento no IPE Saúde.	Concessão de acesso
IBM Cognos		Ferramenta de análise de dados que pode ser usada para criar relatórios, painéis e visualizações - BI.	Concessão de acesso.
Central de Informação	LAI	Central de informação dos servidores do estado.	Concessão de acesso.

Fonte: GTIC

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



Sistemas e Softwares utilizados pelo IPE Saúde

Parte dos sistemas utilizados rotineiramente pelo IPE Saúde estão na plataforma Mainframe (SOEIBM) possibilitando o processamento de grandes volumes de dados, com alto desempenho, performance e escalabilidade. A Tabela abaixo elenca os principais sistemas que são acessados via SOEIBM:

Sistema	Sigla	Principal Funcionalidade	Responsabilidade da GTIC
Cliente 3270	PW3270	É um emulador de terminal 3270	Instalações e manutenções do Client 3270 IBM em máquinas dos servidores.
Controle de Devedores do IPERGS	CDI	Cadastro de devedores do IPERGS	Concessão de acesso
Sistemas de beneficiários do IPE Saúde	SBI	Cadastro e controle de beneficiários do IPE Saúde.	Concessão de acesso.
Sistema de Contribuintes do IPERGS	SCI	Cadastro dos contribuintes do IPERGS	Concessão de acesso
Sistema Financeiro do IPERGS	SFI	Sistema que realiza o controle financeiro do IPERGS	Concessão de acesso.
Sistema Médico Hospitalar	SMH	Sistema que disponibiliza informações médicas.	Concessão de acesso
Controle de acesso e segurança	SOE	Aplicação que concede o acesso a outros sistemas.	Concessão de acesso básico
Sistema de Protocolo Integrado	SPI	Aplicação que permite consulta aos protocolos.	Concessão de acesso
Sistema de Rendimentos do IPERGS	SRI	Sistema que controla os rendimentos do IPERGS.	Concessão de acesso.
Administração de Serviços do IPERGS	ASI	Sistema que gere os serviços disponibilizados pelo IPERGS.	Concessão de acesso.
Sistema de Reembolso Médico	SRM	Sistema que gerencia o reembolso médico	Concessão de acesso

Fonte: GTIC

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Sistemas e Softwares utilizados pelo IPE Saúde

Além dos sistemas com controle via SOEWeb e SOEIBM, a GTIC fornece suporte também aos seguintes sistemas conforme tabela abaixo:

SISTEMA	SIGLA	PRINCIPAL FUNCIONALIDADE	RESPONSABILIDADE DA GTIC
Recursos Humanos do Estado Rio Grande do Sul	RHE	Cadastro de servidores do Estado, folha de pagamento e gestão da pasta funcional dos servidores.	Concessão de acesso, reset de senhas e gestão dos perfis de segurança do Instituto.
Sistema de Gerenciamento de Atendimento	SGA	Gerenciamento da fila de atendimento nos guichês do IPE Saúde.	Atendimento às demandas de modificações no sistema SGA. Gestão do servidor que hospeda o sistema na PROCERGS.
Microsoft 365	MO365	Plataforma de produtividade com tecnologia de cloud, podendo ser composta dos seguintes aplicativos: Microsoft Teams, Word, Excel, PowerPoint, Outlook, OneDrive, Yammer, Planner, To Do, Access e Form	Concessão de acesso, reset de senha e gestão dos perfis de acesso.

Fonte: GTIC

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Sistemas e Softwares utilizados pelo IPE Saúde

Há alguns sistemas para os quais a GTIC não tem gestão e não fornece acesso, contudo, faz se necessário encaminhar a solicitação a outros órgãos conforme Tabela abaixo:

SISTEMA	SIGLA	PRINCIPAL FUNCIONALIDADE	RESPONSABILIDADE DA GTIC
Gestão de Compras do Estado	GCE	Sistema que gere as aquisições do Estado	É necessário solicitar o acesso diretamente à CELIC/SPGG pelo e-mail: sistemascelic@planejamento.rs.gov.br
Sistema de Finanças Públicas do Estado	FPE	Sistema de Finanças Públicas do Estado do Rio Grande do Sul	É necessário solicitar o acesso ao responsável pelo FPE no IPE Saúde (Gerente de Contabilidade e Gerente de Finanças)
Administração Financeira do Estado	AFE	Ferramenta que engloba todos os sistemas corporativos de Execução da Receita, da Despesa e de Contabilidade.	É necessário solicitar o acesso diretamente à Divisão de TI da SEFAZ pelo e-mail: dti.cage@sefaz.rs.gov.br
Sistema de Gerenciamento de Matérias	SGM	Unificar e padronizar o envio de matérias para publicação no Diário Oficial do Estado	O acesso é concedido diretamente pelo e-mail: cadastrosgm@PROCERGS.rs.gov.br
Ponto Digital		Sistema digital que permite o registro dos horários de trabalho dos colaboradores, por meio de um equipamento eletrônico	Gestão do servidor que armazena os dados dos relógios ponto. A concessão de acessos é feita pelo RH
Pasta Digital	PDI	Aplicativo voltado para informatização de documentos com vistas à desmaterialização e extinção do papel na administração estadual.	O acesso é concedido diretamente pelo e-mail: pdi-dmest@planejamento.rs.gov.br .

Fonte: GTIC

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

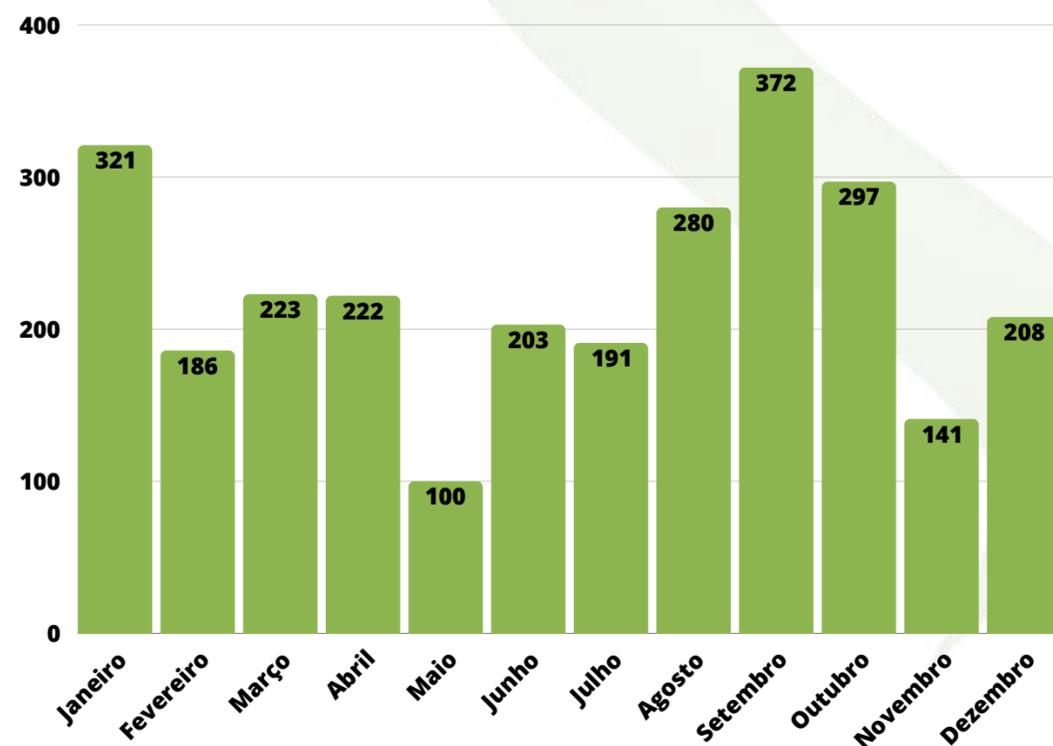
Gestão
Administrativa e
Financeira



Atendimentos de chamados no GLPI

O atendimento de demandas padrão da GTIC é realizado via sistema de informação de Gerenciamento Livre de Parque de Informática (GLPI). Cabe destacar que o GLPI está instalado no setor de TI e também há uma versão customizada para atender as necessidades da gerência administrativa – GA.

Segue relação da quantidade de chamados abertos e que foram atendidos em 2024 conforme gráfico abaixo:



Fonte: GTIC



Documentações do Setor de Suporte

Com o objetivo de facilitar o acesso à documentações, até então distribuídas em pastas, foi elaborado uma página no Sharepoint agrupando as documentações mais utilizadas pelo Suporte de acordo com o assunto, conforme ilustra abaixo:



A Tabela ao lado elenca alguns manuais da área de Suporte que foram elaborados durante o ano de 2024. Além destes, a GTIC atualizou e revisou seus procedimentos internos atualizando outros 55 documentos.

TÍTULO	DESCRIÇÃO
GLPI -ConfigVhostApache	Instruções para configuração do GLPI do servidor.
Manual acionar Simpress (prestador serviço)	Instrução do procedimento para acionar a Simpress, solicitando assim um técnico para impressora.
Manual de instalar ou habilitar impressoras para os usuários	Instruções para instalar/habilitar impressora do setor no computador do usuário
Manual de configuração de impressora frente e verso	Instrução de como ajustar determinada impressora para imprimir de um lado só da folha (frente), ou dos dois lados (frente verso).
Manual Impressora mancha	Instruções dos procedimentos iniciais que podem ser feitos quando o papel sai manchado nas impressoras preto e branco e colorida.
Manual verificar fila de impressão	Instrução de como ver a fila de impressão de cada impressora.
Manual de instalação de toner	Instrução para instalação e configuração de toner em impressoras preto e branco, e na colorida

Fonte: GTIC

SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



SUMÁRIO

1.

Aspectos Institucionais e destaques

2.

Gestão Estratégica

3.

Relacionamento com o Usuário

4.

Relacionamento com o Prestador

5.

Gestão Administrativa e Financeira



Meu IPE Saúde - MIS (nova versão)

O MIS é um sistema que funciona como um painel de atalhos para os sistemas e ferramentas utilizados pelos servidores do IPE Saúde. Além disso, o MIS possui uma área para a publicação de notícias e avisos, uma página "Quem é Quem" para identificar os setores dos servidores, uma página com os telefones VoIP dos setores e uma página de demandas internas que contém documentos como modelos, logos, manuais, decretos, entre outros. Conforme já ressaltado anteriormente, devido às enchentes ocorridas em maio de 2024, o lançamento do MIS foi adiado para novembro do mesmo ano. Em 29/11/2024 foi publicada no próprio site MIS e no IPEONLINE.

Fonte: GTIC

The screenshot displays the MIS dashboard with the following sections:

- Intranet:** Includes icons for GTIC Sistema de Chamados, Gipi Administração, SAÚDE ONLINE, DESDE O IPE SAÚDE, and VOIP.
- Utilitários:** Includes icons for Atalhos, WhatsApp, Outlook, Teams, and Word.
- Governo do RS:** Includes icons for IPE SAÚDE Site Oficial, Office 365, Ponto Digital, fpe, SOE, and IF-RHE.
- News and Announcements:**
 - LIVE 2ª EDIÇÃO CONEXÃO IPE SAÚDE:** A live event titled "REESTRUTURAÇÃO DAS CARRERAS" featuring Thiago Passos and Paulo Almeida. The 2nd edition of "Conexão IPE Saúde" is held on Tuesday, 29/11/2024 at 14:25.
 - Desenvolve IPE Saúde:** President performs second delivery of buttons to servers who met the goal. (25/11/2024 17:48)
 - Publicadas Listas Finais do 2º Processo de Aferição de Antiquidade e Merecimento:** for promotional purposes. (25/11/2024 17:48)
- Calendar:**
 - Conexão IPE Saúde:** New edition on Tuesday at 15h.
 - Aniversariantes de novembro:**

Nome	Setor	Dia
Sâmara Raissa Schmidt Aguiar	GPFS	01/11
Renata Silveira Vidal	GTIC	01/11
Rita Roberta da Cunha	GRAC	01/11

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Meu IPE Saúde - MIS (nova versão)

O MIS foi desenvolvido com base nas funcionalidades presentes no IPEONLINE, mas utilizando metodologias atuais e boas práticas de desenvolvimento de software, o que facilita a realização de atualizações e manutenções, tornando o sistema mais eficiente e adaptável às necessidades futuras.

No decorrer do ano de 2024 foram desenvolvidas as seguintes melhorias:

- Foi adicionada a funcionalidade de permitir que o usuário adicione documentos nas demandas internas, eliminando a necessidade de envio manual por um servidor da GTIC, assim como, foram adicionadas páginas e funções para pesquisar, cadastrar, editar e deletar setores e grupos, que anteriormente eram gerenciados via banco de dados;

Fonte: GTIC

- Implementou-se uma melhoria que impedia que usuários acessassem páginas não autorizadas diretamente através de links.
- Foi implementado um tema escuro no sistema MIS, facilitando a leitura de texto e reduzindo o cansaço visual, especialmente para servidores com baixa visão.

Abaixo, a imagem do MIS com seu tema escuro ativado:



O MIS utiliza programação procedural, onde o código de visualização, manipulação de dados e interação com banco de dados estão juntos. Para separar as interações com banco do restante do código, iniciou-se a inclusão da Programação Orientada a Objetos (POO), que facilitará manutenções futuras no MIS. A previsão de término da inclusão da POO é para o primeiro semestre de 2025.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Apoio ao sistema RHE

A GTIC atua prestando suporte de apoio no que refere ao sistema RHE tanto na gestão de segurança do software, desenvolvimento de manuais e abertura de chamados junto a PROCERGS via Redmine. Os chamados para suporte no RHE são feitos no GLPI da GTIC. Em 2024 foram abertos 132 chamados na categoria “sistemas > RHE” com tempo médio para solução de 08h:48m.

Em relação a gestão de segurança algumas atividades são realizadas tais como: reset de senha para usuários inativos; parametrização (configuração) do sistema; atribuição de papéis e padrões de acesso; criação de papéis e padrões de acesso e ainda outras demandas intempestivas.

Fonte: GTIC

Automatização do Teams para Assessoria de Comunicação (ASSCOM)

A ASSCOM desejava que os membros da equipe Teams "IPESAÚDE - Institucional" não pudessem responder às postagens, evitando sobrecarregar o chat com mensagens que poderiam sobrepor os comunicados. Foi verificado que o Power Automate poderia ser utilizado para enviar as postagens individualmente no chat de cada membro. No entanto, havia limitações quanto à quantidade de texto, formatação e interações como "curtidas". Portanto, essa opção foi descartada. No Teams, foi encontrada uma configuração que permite que apenas moderadores responderem às postagens, mas ainda possibilita interações com emojis como "curtidas", atendendo à solicitação da ASSCOM.

Power Automate

Power Automate é uma ferramenta da Microsoft que permite a automação de processos e fluxos de trabalho, integrando diferentes aplicativos e serviços para aumentar a eficiência e reduzir tarefas manuais.

Em 2024, a equipe de Desenvolvimento (DEV) estudou e apresentou soluções utilizando essa ferramenta para a área da Gerência Administrativa, especificamente para o acompanhamento do vencimento de contratos.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Gerência de Administração

A Gerência de Administração é responsável por coordenar os serviços administrativos que atendem as diversas necessidades do IPE Saúde.

As páginas a seguir informam de forma minuciosa os serviços realizados pela Gerência de Administração, categorizados de modo a facilitar a verificação das realizações em cada uma das áreas, da seguinte forma:

- Compras por **Atas de Registro de Preços**;
- Contratações/Aquisições por **Dispensa de Licitação e Inexigibilidade**;
- **Novos Contratos**;
- **Aditivos Contratuais**;
- **Bens Patrimoniais**;
- **Obras Finalizadas** e em **Andamento**;
- **Almoxarifado** e **Apoio Administrativo**.

COMPRAS POR ATA DE REGISTRO DE PREÇOS

Em 2024 foram realizadas **111** (cento e onze) aquisições de itens de consumo e de bens de capital, através de Atas de Registro de Preços.

CONTRATAÇÕES/AQUISIÇÕES POR DISPENSA DE LICITAÇÃO E INEXIGIBILIDADE

Foram realizadas **13** (treze) contratações por dispensas de licitação e inexigibilidade para aquisição de bens e serviços em 2024.

NOVOS CONTRATOS

Foram firmados pelo Serviço de Compras e Contratos **11** (onze) novos contratos no ano de 2024, através de procedimentos licitatórios e adesões à Atas de Registro de Preços.

ADITIVOS CONTRATUAIS

Para dar prosseguimento às contratações vigentes, foram realizados **40** (quarenta) termos aditivos, objetivando a prorrogação de vigência, reajuste e revisão de valores dos contratos firmados pelo IPE Saúde.

Fonte: Gerência de Administração

Ao final do relatório: ANEXO 3 - Compras por Ata de Registro de Preços. ANEXO 4 - Contratações/aquisições por dispensa de licitação e inexigibilidades. ANEXO 5 - Novos Contratos. - ANEXO 6 - Aditivos Contratuais.

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



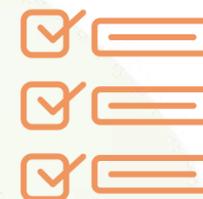
Bens Patrimoniais

No ano de 2024 foi realizada a gestão de **3.970 (três mil novecentos e setenta) bens cadastrados** no Sistema de Administração do Patrimônio do Estado - APE, no valor de R\$2.199.274,32, além da conferência e controle dos bens do IPE Prev que estão sob a guarda do IPE Saúde, aguardando sua transferência.

Desse total, a Comissão de Inventário de Bens Móveis, nomeada através das Portarias IPE SAÚDE nº 67/2024 e 73/2024, **inventariou 3.947 bens** (Proa nº 24/2441-0010786-4), não sendo localizados 23 (vinte e três) bens dos setores/centros de custos situados no 1º pavimento do Edifício Sede. Esses bens foram danificados ou destruídos durante a enchente de maio e descartados quando da limpeza do prédio.

No arquivo situado na Av. Farrapos, 700, também houve perda de patrimônio devido a enchente.

Durante o ano tramitou também, no expediente PROA nº 23/2441-0005775-6, a doação de 17 bens móveis considerados inservíveis ao IPE Saúde conforme redação do Decreto estadual nº 43.954/2005ª doação foi feita para a Superintendência dos Serviços Penitenciários.



gestão de
3.970
itens
cadastrados
no APE



3.947
bens
inventariados

Almoxarifado

A gestão do Almoxarifado foi realizada ao longo do ano controlando os bens de consumo recebidos através de aquisições e realizando a entrega dos pedidos de materiais feita pelos Centros de Custos através do sistema FPE. Conforme Encaminhamento nº 204/2024, fls. 28 e 29 do expediente PROA nº24/2441-0010788-0, todos os bens de consumo foram localizados pela Comissão de Inventário Almoxarifado do IPE Saúde, nomeada pela Portaria IPE Saúde nº 69/2024.

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Apoio Administrativo

Foi realizada a coordenação e relacionamento com as equipes das empresas terceirizadas em conjunto com o IPE Prev para o cumprimento de toda e qualquer reforma, manutenção e instalação, mudanças de móveis, além da limpeza e conservação das áreas do Edifício Sede.

Além disso, realizou-se a gestão das contratações de **03** (três) postos de motoristas, **01** (um) posto de copeiragem, **30** (trinta) postos de atendentes de telefonia e de **01** (um) posto de supervisor de telefonia, **12** (doze) postos de serviço de recepcionistas, **29** (vinte e nove) postos de serviços de limpeza, higiene, jardinagem e remoção de móveis, serviço de locação de **01** (um) veículo automotor de representação - tipo sedan, e de **02** (dois) veículos de serviço - tipo hatch, bem como de empresa prestadora de serviços de gerenciamento, controle e aquisição de combustíveis (gasolina, álcool, diesel e gás natural veicular), lubrificantes (óleos lubrificantes e graxas), filtros (de ar, óleo e combustível) e lavagem para veículos, máquinas e equipamentos de uso do IPE Saúde.



03

postos de
motoristas



01

posto de
copeiragem



30

postos de
atendentes de
telefonia



01

posto de
supervisor de
telefonia



12

postos de
serviço de
recepcionistas



29

postos de serviços de
limpeza, higiene,
jardinagem e remoção de
móveis

Gestão Financeira

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



A Gerência de Finanças é a área responsável pela gestão dos recursos financeiros do Instituto. Para a melhor gestão das competências a área está subdividida em três serviços principais: **pagamentos, controle de receitas e cobrança.**



Serviço de Pagamentos

O objetivo deste setor é destinar os recursos financeiros de forma adequada e em conformidade ao definido pela Diretoria Executiva, sempre observando as Normas de Contabilidade Aplicadas ao Setor Público e legislação aplicável.

Ao serviço de pagamento compete a execução financeira e o controle desta, através de exames externos, como: conciliações bancárias e de relatórios financeiros, **no exercício de 2024 foram despendidos mais de 3,6 bilhões de Reais**, considerando que aproximadamente 95% da despesa destina-se ao Sistema Médico Hospitalar (SMH), conforme segue ao lado:

ESPECIFICAÇÃO DE PAGAMENTOS	
NOME	PAGAMENTO EFETIVO
SERVICOS HOSPITALARES E CLÍNICAS	R\$ 3.138.963.897,73
HONORARIOS MEDICOS PESSOA FÍSICA	R\$ 123.664.017,69
FORNECEDORES DE ORTESES E PROTESES	R\$ 62.110.777,07
SENTENCAS JUDICIAIS - SAÚDE	R\$ 123.739.208,79
PROGRAMA DE INTEG SOCL/PR	R\$ 37.135.742,94
FORNECIMENTO DE BENS E/OU	R\$ 26.613.772,33
CONDOMINIOS	R\$ 70.815,85
INDENIZACOES E RESTITUICO	R\$ 47.350.521,01
CONTRIBUICOES E TRANSFERE	R\$ 35.000,00
ADIANTAMENTO DE NUMERARIO	R\$ 641.604,37
FOLHAS DE PESSOAL	R\$ 14.147.703,56
FUNDO DE GARANTIA DO TEMP	R\$ 16.544,83
DIARIAS VENCIDAS	R\$ 14.808,24
CONTRIB PATR PREVID COMPL	R\$ 5.677,33
CONTRIBUICOES PREVIDENCIARIAS	R\$ 1.185.636,43
CONTRIB RGPS SERV TERCEIROS	R\$ 31.708.058,49
Outros	R\$ 5.814.932,82
TOTAL	R\$ 3.613.218.719,48

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Serviço de Pagamentos

Alinhado ao controle dos recursos financeiros disponíveis em caixa, são realizados os investimentos. As aplicações são analisadas conforme as necessidades do Instituto, com perfil conservador e predominantemente composto por títulos públicos, observando a grande flutuação financeira, ou seja, a necessidade títulos de liquidação simplificada e online.

Em 2024, as Receitas Financeiras atingiram R\$ 38,99 mi.

ESPECIFICAÇÃO DE RECEITAS FINANCEIRAS			
INVESTIMENTOS / ANO	2022	2023	2024
Receitas Financeiras	R\$ 31.487.926,41	R\$ 29.507.369,74	R\$ 38.985.802,45

Fonte: FPE (Receitas/ Consultas/ Totais)

Setor responsável pela classificação e controle das receitas auferidas pelo IPE Saúde, em 2024, registramos mais de 3,75 bilhões de Reais oriundos principalmente da contribuição patronal e dos servidores do executivo e outros poderes, bem como, convênios com Prefeituras e segurados optantes.

Este serviço presta assessoria à Gerência, no que tange ao controle de ingresso de receitas, fornece dados de previsão e realização de receitas do Instituto e o controle de devedores.

ESPECIFICAÇÃO DE RECEITAS		
Especificação	2023	2024
Contribuições	R\$ 2.334.498.326,32	R\$ 2.735.657.212,13
Receita Patrimonial	R\$ 30.055.383,68	R\$ 39.467.649,64
Receita de Serviços	R\$ -	R\$ -
Outras Receitas Correntes	R\$ 13.551.717,16	R\$ 20.254.464,06
Receitas INTRA	R\$ 892.596.781,99	R\$ 957.243.534,04
Receitas de Capital	R\$ -	R\$ -
TOTAL	R\$ 3.270.702.209,15	R\$ 3.752.622.859,87

Fonte: FPE (Receitas/ Consultas/ Totais)

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



Serviço de Cobrança

Área responsável pela informação e recuperação de créditos inadimplentes.

A contribuição do IPE Saúde é calculada através do sistema de Recursos Humanos do Estado – RHE, o qual é integrado com o sistema Finanças Públicas do Estado – FPE. Ao calcular as folhas de pagamento dos servidores a Contribuição para o IPE Saúde já é constituída e quando não adimplidas até o prazo legal, inicia-se o processo de cobrança. As contribuições para o IPE Saúde, são cobradas mensalmente por processos administrativos.

Contextualizando, entre o período de 2004 a 2018 houve disputa jurídica quanto a responsabilidade financeira da contribuição patronal para o IPE Saúde sobre a folha de pensões do Estado, se tal obrigação recaía sobre o órgão de origem do servidor falecido ou ao Instituto de Previdência do Estado do Rio Grande do Sul - IPERGS (à época), tal controvérsia jurídica finalmente solvida com a promulgação da Lei Complementar nº 15.145, de 5 de abril de 2018, cujo regramento inserto no § 1º do art. 22 reconheceu serem devidas pelos Poderes e órgãos do Estado aos quais os extintos servidores e membros estavam vinculados.

Observa-se significativa dívida registrada a título de Contribuição para Saúde atinente à Folha de Pensões, período anterior a 2018, a qual tange a contribuição patronal do órgão de origem dos pensionistas do Estado, representando 95,11% dos recebíveis de longo prazo registrados em 2024.

ESPECIFICAÇÃO DÍVIDAS DE LONGO PRAZO		
ÓRGÃO	Período de referência	Total da Dívida
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA	janeiro/2005 até março/2018	R\$ 64.683.102,64
DAER	agosto/2004 até março/2018	R\$ 138.679.019,11
DEFENSORIA PÚBLICA	agosto/2015 até março/2018	R\$ 2.110.314,48
MINISTÉRIO PÚBLICO	agosto/2004 até março/2018	R\$ 69.397.610,28
TRIBUNAL DE JUSTIÇA	agosto/2004 até março/2018	R\$ 248.588.385,69
OUTROS CRÉDITOS DE LONGO PRAZO		R\$ 26.859.274,93
TOTAL		R\$ 550.317.707,13

Fonte: CDI

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Serviço de Cobrança

Atualmente, os órgãos realizam oportunamente a satisfação dos pagamentos referentes às contribuições paritárias da Folha de Pensões, perfazendo R\$ 113,8 milhões/ ano.

Contribuição Patronal da Folha de Pensões - 2024

Órgão	Total Anual	Representatividade
TESOURO	R\$ 91.632.787,19	83,29%
ASSEMBLEIA	R\$ 1.480.273,10	1,31%
TCE	R\$ 1.099.356,39	0,97%
TJE	R\$ 8.401.648,02	7,43%
TME	R\$ 197.272,47	0,17%
MPE	R\$ 1.323.796,22	1,17%
DAER	R\$ 4.003.283,28	3,54%
SPH	R\$ 916.015,31	0,81%
IRGA	R\$ 97.478,99	0,09%
IPE	R\$ 875.284,45	0,77%
SUPRG	R\$ 70.084,41	0,06%
DETRAN	R\$ 17.082,27	0,02%
FOSPA	R\$ 21.202,70	0,02%
DPE	R\$ 391.401,84	0,35%
Total	R\$ 113.075.087,47	100,00%

Fonte: CDI



BALANÇO ORÇAMENTÁRIO

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



O Balanço Orçamentário evidencia as receitas e as despesas orçamentárias, detalhadas em níveis relevantes de análise, confrontando o orçamento inicial e as suas alterações com a execução, demonstrando o resultado orçamentário. Ele é estruturado de forma a evidenciar a integração entre o planejamento e a execução orçamentária e, conseqüentemente, o superávit ou déficit orçamentário.

ANEXO 7 - Balanço IPS 353_2024 (ao final do relatório).

Evolução da Despesa Orçamentária por Função

FUNÇÃO / UNIDADE ORÇAMENTÁRIA	2022	2023	2024	% 2022/2024	% 2023/224
Administração Geral	38.770.584,49	45.809.233,25	56.128.624,54	44,71%	22,53%
Assistência Hospitalar / Ambulatorial	3.099.764.543,62	3.080.264.373,05	3.463.312.497,68	11,73%	12,44%
Encargos Especiais	87.638.607,25	84.473.627,07	93.777.597,26	7,00%	11,01%
TOTAL	3.226.173.735,36	3.210.547.233,37	3.613.218.719,48	12,00%	12,54%

Fonte: RFPE029/001 do IPESAÚDE – Setor Governamental 353

Especificação da Receita Orçamentária (em R\$)

ESPECIFICAÇÃO/ ANO	2022	2023	2024	% 2022/2024	% 2023/2024
Contribuições	2.018.779.779,24	2.334.498.326,32	2.735.657.212,13	35,51%	17,18%
Receita Patrimonial	31.863.913,87	30.055.383,68	39.467.649,64	23,86%	31,32%
Receita de Serviços	0,00	0,00	0,00	0,00%	0,00%
Outras Receitas Correntes	8.053.249,70	13.551.717,16	20.254.464,06	151,51%	49,46%
Receitas INTRA	1.053.437.848,53	892.596.781,99	957.243.534,04	-9,13%	7,24%
Receitas de Capital	32.057.309,71	0,00	0,00	0,00%	0,00%
TOTAL	3.144.192.101,05	3.270.702.209,15	3.752.622.859,87	19,35%	14,73%

Fonte: RFPE023/001 do IPE SAÚDE – Setor Governamental 353

BALANÇO ORÇAMENTÁRIO

SUMÁRIO

1.

**Aspectos
Institucionais e
destaques**

2.

**Gestão
Estratégica**

3.

**Relacionamento
com o Usuário**

4.

**Relacionamento
com o Prestador**

5.

**Gestão
Administrativa e
Financeira**



A análise foi elaborada de acordo com normas da ciência contábil sob a perspectiva do Setor Público, tendo como objetivo minimizar riscos, dar efetividade às informações da contabilidade, verificar a veracidade e a fidedignidade dos registros e das demonstrações contábeis, sendo que para isso foram utilizados como fonte de dados os Demonstrativos Contábeis de 2024 do IPE Saúde (órgão 41 – Fundo de Assistência a Saúde – FAS/RS, setor governamental – 353).

Evolução Orçamentária (em R\$)					
ITEM / ANO	2022	2023	2024	% 2022/2024	% 2023/2024
Receita Orçamentária	3.144.192.101,05	3.270.702.209,15	3.752.622.859,87	19,35%	14,73%
Despesa Orçamentária	3.226.173.735,36	3.210.547.233,37	3.613.218.719,48	12,00%	12,54%
SALDO	-81.981.634,31	60.154.975,78	139.404.140,39	-270,04%	-131,74%

Fonte: RFPE035/00001 do IPE SAUDE – Setor Governamental 353

A Despesa Orçamentária aumentou 12,00% de 2023 para 2024 e a Receita Orçamentária aumentou 14,73%. Tal fato possibilitou a manutenção da Assistência Médica nos mesmos patamares do exercício anterior.

Balanco Patrimonial

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



O Balanço Patrimonial evidencia qualitativa e quantitativamente a situação patrimonial da entidade pública, apresentando a seguinte estrutura: ativo, passivo e patrimônio líquido, complementada pelas contas de compensação (contas de controle).

Os dados apresentados abaixo se referem aos Balanços Patrimoniais que se destinam a Autarquia IPE Saúde (órgão 41 – Fundo de Assistência a Saúde – FAS/RS, setor governamental –353).

O **Ativo Real de 2024** apresenta um **acréscimo de 9,75% em relação ao ano de 2023** e o **Saldo Patrimonial** apresentou um **decréscimo de 32,22%** comparado ao ano de 2022, em função de reconhecimento de novas provisões para pagamento de demandas judiciais.

Evolução do Balanço Patrimonial					
TÍTULO / ANO	2022	2023	2024	% 2022/2024	% 2023/2024
Ativo Financeiro	250.388.336,13	316.685.968,50	465.903.986,32	86,07%	47,12%
Ativo Permanente	1.217.722.959,62	785.605.176,31	743.855.809,84	- 38,91%	-5,31%
Soma do Ativo Real	1.468.111.295,75	1.102.291.144,81	1.209.759.796,16	-17,60%	9,75%
Passivo Financeiro	59.046.573,30	65.061.074,74	65.281.834,37	10,56%	0,34%
Passivo Permanente	1.098.300.955,56	1.208.782.854,02	933.843.587,12	-14,97%	-22,75%
Soma do Passivo Real	1.157.347.528,86	1.273.843.928,76	999.125.421,49	-13,67%	-21,57%
Saldo Patrimonial	310.763.766,89	-171.552.783,95	210.634.374,67	-32,22%	-222,78%

Fonte: RFPE077/002 do IPE SAUDE – Setor Governamental 353

Balanço Financeiro

O Balanço Financeiro evidencia as receitas e despesas orçamentárias, bem como os ingressos e dispêndios extra orçamentários, conjugados com os saldos de caixa do exercício anterior e os que se transferem para o início do exercício seguinte. Ele apresenta o fluxo de caixa da entidade no exercício (saldo inicial + entradas de recursos - pagamentos realizados = saldo final), no encerramento do exercício.

As análises dos dados apresentados abaixo se referem aos Balanços Financeiros que se destinam à Autarquia IPE Saúde (órgão 41 – Fundo de Assistência a Saúde – FAS/RS, setor governamental –353).

O Saldo Financeiro apurado ao final do exercício de 2024 foi positivo em R\$ 151.096.863,40 em razão da grande quantidade de contas médicas ainda pendentes de auditoria, impossibilitando a sua quitação.

Evolução do Balanço Financeiro

TÍTULO / ANO	2022	2023	2024	% 2022/2024	% 2023/2024
Receita Orçamentária	3.144.192.101,05	3.270.702.209,15	3.752.622.859,87	19,35%	14,73%
Receita Extraorçamentária	84.517.902,72	82.558.029,43	216.989.288,70	156,74%	162,83%
Subtotal de Receitas	3.228.710.003,77	3.353.260.238,58	3.969.612.148,57	22,95%	18,38%
Despesa Orçamentária	3.226.173.735,36	3.210.547.233,37	3.613.218.719,48	12,00%	12,54%
Despesa Extraorçamentária	80.392.191,56	78.385.009,24	205.296.565,69	155,37%	161,91%
Subtotal de Despesas	3.306.565.926,92	3.288.932.242,61	3.818.515.285,17	15,48%	16,10%
Saldo Financeiro	-77.855.923,15	64.327.995,97	151.096.863,40	-294,07%	134,89%

Fonte: RFPE076/001-002 do IPE SAUDE – Setor Governamental 353 (desconsiderando as Transferências Financeiras Recebidas e Concedidas, como também o Saldo em Espécie do Exercício Anterior e Saldo em Espécie para o Exercício Seguinte)

SUMÁRIO

1.

Aspectos
Institucionais e
destaques

2.

Gestão
Estratégica

3.

Relacionamento
com o Usuário

4.

Relacionamento
com o Prestador

5.

Gestão
Administrativa e
Financeira



Detalhamento das despesas

SUMÁRIO

1. Aspectos Institucionais e destaques
2. Gestão Estratégica
3. Relacionamento com o Usuário
4. Relacionamento com o Prestador
5. Gestão Administrativa e Financeira



Em relação ao total de despesas do Exercício de 2024:

- A **Assistência Hospitalar / Ambulatorial** correspondeu a **95,85%**;
- A **Administração Geral** correspondeu a **1,56%**;
- Os **Encargos Especiais** correspondeu a **2,59%**.

Demonstrativo das Despesas do IPE SAÚDE						
DETALHAMENTO DAS DESPESAS	2022	%	2023	%	2024	%
Administração Geral	38.984.605,72	1,21%	46.145.798,04	1,44%	56.332.117,08	1,56%
Assistência Hospitalar / Ambulatorial	3.099.764.543,62	96,08%	3.080.264.373,05	95,94%	3.463.312.497,68	95,85%
Encargos Especiais	87.424.586,02	2,71%	84.137.062,28	2,62%	93.574.104,72	2,59%
TOTAL	3.226.173.735,36	100,00%	3.210.547.233,37	100,00%	3.613.218.719,48	100,00%

Fonte: RFPE029/001 do IPE SAUDE – Setor Governamental 353

6 Relação de Anexos

Este documento é completado por Anexos, cujas informações (em sua maioria tabela de dados) não foram colocadas no corpo do documento para não interferir em uma leitura fluída da mensagem que se objetivava levar a conhecimento, deixando ao leitor a pesquisa pelo dado conforme o seu próprio interesse e/ou necessidade.

Sendo assim, estão anexos a este documento:

ANEXO 1 - Quadro de Pessoal - Servidores

ANEXO 2 - Quadro de Pessoal - Estagiários

ANEXO 3 - Compras por Ata de Registro de Preços

ANEXO 4 - Contratações e Aquisições por dispensa de licitação e inexigibilidade

ANEXO 5 - Novos Contratos

ANEXO 6 - Aditivos Contratuais

ANEXO 7 - Balanço 353_2024

ANEXO 8 - Enchentes 2024



Relatório de Gestão

Exercício 2024

Instituto de Assistência à Saúde dos
Servidores Públicos do Rio Grande do Sul

Consolidação:

