



CARTILHA OFICIAL PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2025-2030

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

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

DIRETOR-PRESIDENTE

Paulo Afonso Oppermann

DIRETOR DE PROVIMENTO DE SAÚDE

Antônio Quinto Neto

DIRETOR DE RELACIONAMENTO COM SEGURADOS

Paulo Ricardo Gnoatto (até 20/01/2025)

DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO

Thiago Dapper Gomes (até 01/05/2025)

DIRETORA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Neiva Maria Dalchiavon (a partir de 02/05/2025)

Assessoria de Comunicação – Roberta Marques de Freitas

Assessoria de Governança – André Bencke

Assessoria Jurídica – Juliana Monteiro da Cruz Peres

Assessoria de Inteligência de Mercado – Rafael Oliveira Feitosa de Albuquerque

Assessoria de Orçamento – Mary Liliane Cavalheiro Mendes

Assessoria de Planejamento – Gabriela Borba Flores

Ouvidoria – Alessandro Inocente Naibert





APRESENTAÇÃO

O Planejamento Estratégico é um processo de fundamental importância para o sucesso das organizações. Abrangendo a estrutura como um todo e mobilizando os mais altos níveis organizacionais, a estratégia orienta as ações e promove a concentração dos esforços para o atingimento de objetivos em um determinado período, proporcionando, assim, o **alinhamento** de toda a instituição.

O processo de elaboração do **Novo Planejamento Estratégico do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Rio Grande do Sul** (IPE Saúde) para o período 2025-2030 foi elaborado de maneira **integrada** e **participativa**, contando com a colaboração de cerca de **50 servidores** de todos os níveis hierárquicos. O trabalho ocorreu a partir de uma parceria firmada com a Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão (**SPGG**), por meio do Departamento de Planejamento Governamental (**Deplan**), e coordenado pela Assessoria de Planejamento (**ASSPLAN**) do IPE Saúde.



SUMÁRIO

Apresentação **3**

Etapas da
Construção **5**

Referencial
Estratégico da
Instituição **6**

Objetivos
Estratégicos **7**

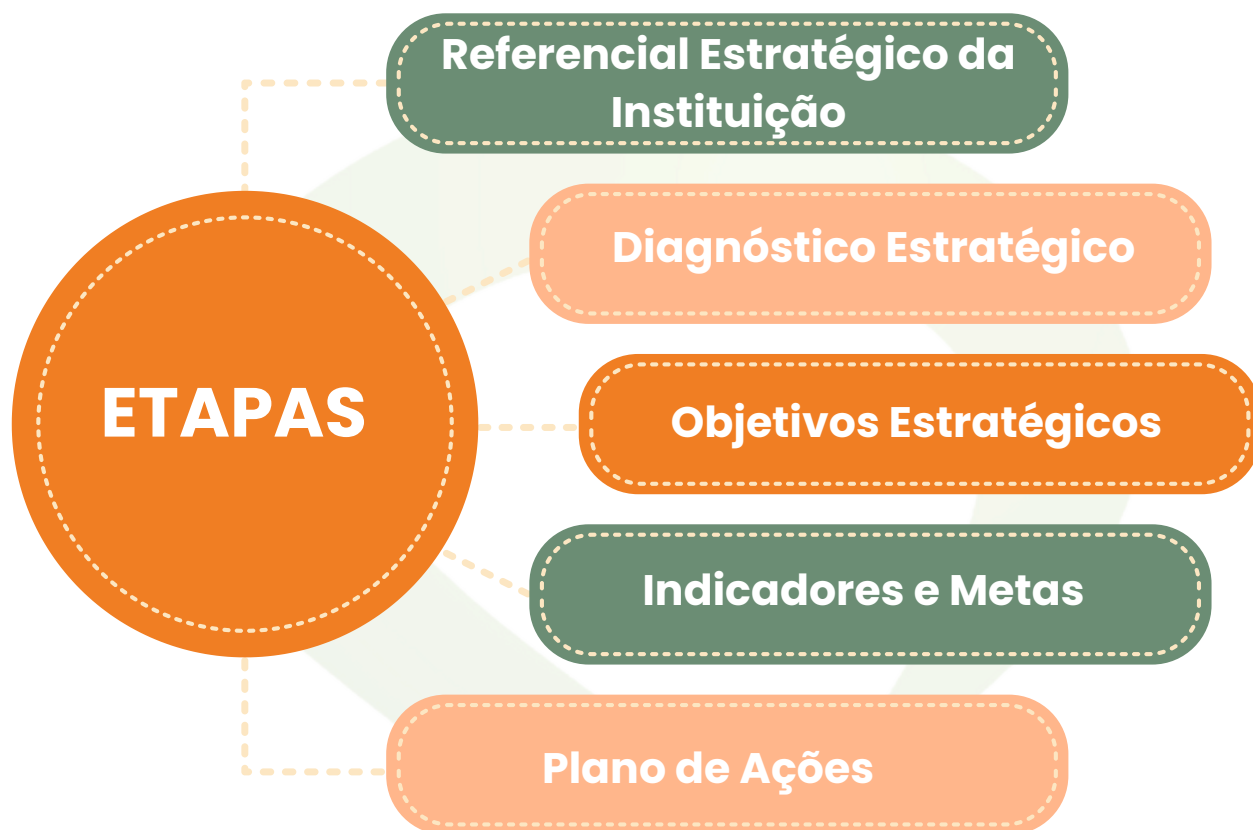
Mapa
Estratégico da
Instituição **9**

Indicadores
e Metas **10**

Compromisso
com o
Planejamento
Estratégico do
IPE Saúde **12**

ETAPAS DA CONSTRUÇÃO

A construção e elaboração do novo Planejamento Estratégico foi realizada por meio de 10 encontros que ocorreram entre março e junho de 2025 e trataram sobre os seguintes temas:



As etapas percorridas permitiram construir um diagnóstico institucional consistente, definir os referenciais estratégicos (missão, visão e valores), estruturar os objetivos estratégicos, os indicadores com suas respectivas metas e, por fim, elaborar um plano de ações alinhado às prioridades institucionais.

Referencial Estratégico da Instituição

O Referencial Estratégico do IPE Saúde traz o conjunto de **Missão**, **Visão** e **Valores** que vão nortear os passos do Instituto para o período de 2025–2030.

NOSSO JEITO DE SER

MISSÃO

Gerir o sistema de assistência à saúde e promover ações de prevenção e promoção em saúde, com transparência, agilidade e inovação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos usuários no Rio Grande do Sul.

VISÃO

Ser uma referência de qualidade na assistência à saúde para nossos usuários até 2030.

TRANSPARÊNCIA

Clareza nas decisões, processos e finanças, garantindo o acesso das informações. Prestar contas e produzir relatórios acessíveis para reforço da confiança na instituição.

FOCO NO USUÁRIO

Priorizar as necessidades, expectativas e experiências dos usuários nas ações e decisões da instituição. Compreende a empatia, a personalização dos serviços, a gestão humanizada, a garantia da acessibilidade e a adoção de processos e sistemas simples e intuitivos.

AGILIDADE

Atuar com rapidez, proatividade e eficiência na prestação de serviços, na solução de problemas e no atendimento das demandas dos usuários.

INOVAÇÃO

Buscar constantemente novas soluções e tecnologias para melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços de saúde. 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 a atuação da Autarquia.

ÉTICA

Agir com responsabilidade, integridade, isonomia, retidão e respeito às normas e princípios que regem a administração pública, seguindo valores e princípios morais positivos que conduzam a condutas práticas exemplares.

SUSTENTABILIDADE

Adotar práticas que garantam a continuidade do serviço de saúde sem comprometer os recursos para as futuras gerações.

EFICIÊNCIA

Buscar a otimização dos processos e recursos, proporcionando serviços de saúde de qualidade e com o melhor custo-benefício.

VALORES



Objetivos Estratégicos

O IPE Saúde elaborou seus Objetivos Estratégicos utilizando-se do *Balanced Scorecard* (BSC) adaptado para o setor público pelo Ministério da Economia do Governo Federal (BRASIL, 2019)*, que possui como perspectivas (i) **resultados para a sociedade**, (ii) **resultados institucionais**, (iii) **processos internos** e (iv) **aprendizagem e crescimento**.

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO
RESULTADOS PARA A SOCIEDADE	Proporcionar assistência à saúde de qualidade aos usuários do IPE Saúde.	
RESULTADOS INSTITUCIONAIS	Adequar a rede credenciada de forma regionalizada	Adequar a rede de prestadores de serviços credenciados para que esteja estruturada e distribuída de maneira estratégica, considerando as características regionais da base de usuários a fim de qualificar e facilitar o acesso aos serviços.
RESULTADOS INSTITUCIONAIS	Desenvolver programas de saúde preventiva	Desenvolver e implementar programas de promoção e prevenção da saúde, colaborando na difusão do conhecimento para melhorar a qualidade de vida dos usuários e reduzir a carga de doenças. Estas ações envolvem a obtenção de diagnósticos precoces, incentivo à hábitos saudáveis, divulgação de campanhas de vacinação a fim de resultar na redução de agravos e internações evitáveis, contribuindo com a sustentabilidade do plano.
RESULTADOS INSTITUCIONAIS	Melhorar a imagem do instituto	Fortalecer a reputação e a percepção pública, especialmente dos usuários e credenciados, sobre o IPE Saúde por meio de ações estratégicas que promovam transparência, confiança e credibilidade.
RESULTADOS INSTITUCIONAIS	Fortalecer os relacionamentos institucionais	Consolidar e ampliar parcerias estratégicas com o objetivo de fortalecer a atuação institucional, ampliando a capacidade de atuação e promovendo um ambiente de cooperação e desenvolvimento mútuo.
RESULTADOS INSTITUCIONAIS	Garantir atendimento humanizado e eficiente, priorizando as necessidades e expectativas dos usuários	Garantir que os atendimentos prestados aos usuários pelos canais oferecidos pelo IPE Saúde ofereçam uma experiência acolhedora e resolutive.

*BRASIL. Ministério da Economia. Guia Técnico de Gestão Estratégica v1.0. Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital. Secretaria de Gestão. Brasília, 2019.

Objetivos Estratégicos

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO
PROCESSOS INTERNOS	Fomentar a inovação	Fomentar uma cultura organizacional voltada à inovação contínua, incentivando o desenvolvimento e a implementação de soluções criativas, tecnológicas e sustentáveis que contribuam para a melhoria da qualidade e da eficiência nos serviços prestados aos usuários, bem como nos processos internos.
PROCESSOS INTERNOS	Fortalecer o sistema de auditoria e seus componentes	Fortalecer o sistema de auditoria médica e de contas hospitalares por meio da padronização de processos, qualificação da equipe e uso de tecnologias de apoio, assegurando maior eficiência, precisão e integridade nas avaliações.
PROCESSOS INTERNOS	Tornar a gestão de pessoas mais estratégica	Desenvolver uma gestão de pessoas mais estratégica, integrada ao planejamento institucional e à estrutura organizacional, promovendo uma atuação humanizada, orientada por competências e centrada na valorização dos colaboradores.
PROCESSOS INTERNOS	Otimizar os processos finalísticos e de suporte	Otimizar continuamente os processos internos do Instituto, com especial atenção aos processos finalísticos que impactam diretamente o atendimento e a experiência dos usuários, bem como aos processos de suporte que garantem a eficiência, agilidade e sustentabilidade operacional.
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	Garantir disponibilidade e suficiência de recursos	Garantir que o instituto disponha de recursos adequados e suficientes para atender com qualidade, continuidade e segurança as demandas internas e dos usuários.
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	Capacitar os recursos humanos do Instituto	Capacitar os recursos humanos do Instituto ao desenvolver e aprimorar as competências técnicas, comportamentais e de gestão dos colaboradores, promovendo uma cultura organizacional voltada para a aprendizagem contínua, inovação e excelência no atendimento aos usuários.
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	Consolidar a cultura de planejamento como prática integrada à gestão institucional	Consolidar o planejamento estratégico como um processo contínuo e integrado em todos os níveis organizacionais, tornando-o cada vez mais transversal e participativo. O planejamento estratégico deve orientar as decisões, fortalecendo a direção e o alinhamento estratégico da organização.
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	Modernizar e integrar a gestão da informação	Modernizar tecnologias e práticas, bem como integrar sistemas a fim de melhorar a integridade, a acessibilidade e a transparência dos dados, além de aumentar a eficiência operacional e aprimorar a tomada de decisões baseada em evidências.
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	Promover um clima de cooperação, respeito mútuo, e o bem-estar dos servidores	Estabelecer uma cultura organizacional baseada em valores de colaboração, empatia e valorização humana, criando um ambiente de trabalho saudável, colaborativo e motivador que favoreça o desenvolvimento profissional, a satisfação no trabalho e o comprometimento das equipes com os objetivos da organização.



Mapa Estratégico da Instituição

O **Mapa Estratégico** sintetiza, de forma visual e integrada, a base estratégica do IPE Saúde para o período de 2025 a 2030.

Nele estão organizados os elementos essenciais — **missão, visão, valores e objetivos estratégicos** — distribuídos nas quatro perspectivas: Resultados para a Sociedade, Resultados Institucionais, Processos Internos e Aprendizagem e Crescimento.

MAPA ESTRATÉGICO 2025-2030



NORTEADORES

• MISSÃO

Gerir o sistema de assistência à saúde e promover ações de prevenção e promoção em saúde, com transparência, agilidade e inovação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos usuários no Rio Grande do Sul.

• VISÃO

Ser uma referência de qualidade na assistência à saúde para nossos usuários até 2030.

VALORES

- Transparência
- Ética
- Agilidade
- Sustentabilidade
- Inovação
- Eficiência
- Foco no usuário

RESULTADOS PARA A SOCIEDADE

Proporcionar assistência à saúde de qualidade aos usuários do IPE Saúde

RESULTADOS INSTITUCIONAIS

Adequar a rede credenciada de forma regionalizada

Melhorar a imagem do Instituto

Fortalecer os relacionamentos institucionais

Garantir um atendimento humanizado e eficiente, priorizando as necessidades e expectativas dos usuários

Desenvolver programas de saúde preventiva

PROCESSOS INTERNOS

Fomentar a inovação

Tornar a gestão de pessoas mais estratégica

Otimizar os processos finalísticos e de suporte

Fortalecer o sistema de auditoria e seus componentes

APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO

Garantir disponibilidade e suficiência de recursos

Modernizar e integrar a gestão da informação

Consolidar a cultura de planejamento como prática integrada à gestão institucional

Capacitar os recursos humanos do Instituto

Promover um clima de cooperação, respeito mútuo e o bem-estar dos servidores

Indicadores e Metas

Para o período de **2025** a **2030**, o IPE Saúde definiu 24 indicadores e metas, alinhados ao seu referencial e objetivos estratégicos. Esses indicadores permitem acompanhar, mensurar e avaliar o desempenho institucional.

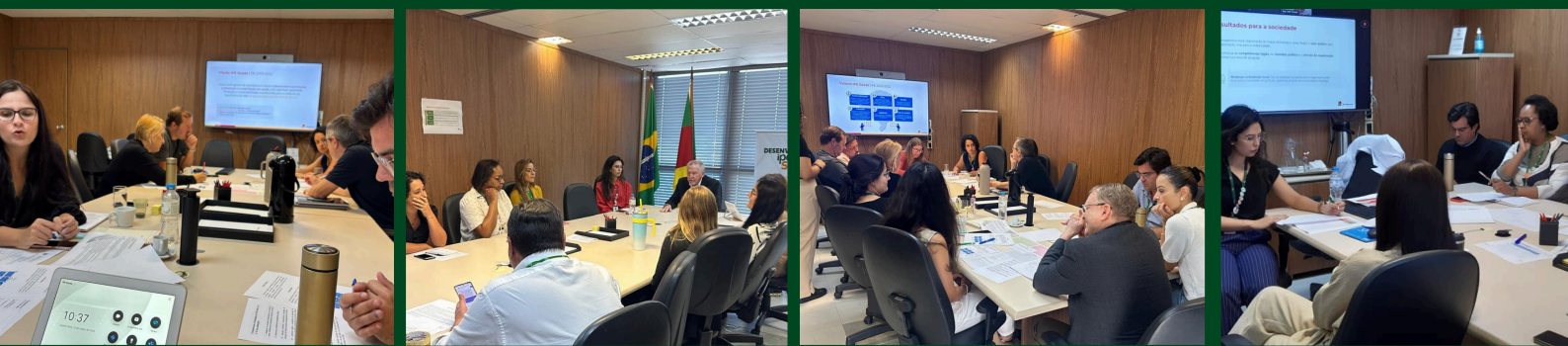


PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META DESEJÁVEL
RESULTADOS PARA A SOCIEDADE	Proporcionar assistência à saúde de qualidade aos usuários do IPE Saúde	Índice de satisfação dos usuários com os serviços de saúde utilizados	≥ 90%
		Variação de usuários	≥ 0%
		Variação de prestadores (clínica, hospital, laboratório e médicos)	≥ 0%
RESULTADOS INSTITUCIONAIS	Adequar a rede credenciada de forma regionalizada	Cobertura regional da rede credenciada de médicos	≥ 80%
	Desenvolver programas de saúde preventiva	Número de programas preventivos ativos	1
	Melhorar a imagem do instituto	Percentual de menções positivas na clipagem	≥ 60%
		Redução das reclamações na ouvidoria	≤ 25%
	Fortalecer os relacionamentos institucionais	Nº de parcerias e cooperações institucionais formalizadas	-
	Garantir atendimento humanizado e eficiente, priorizando as necessidades e expectativas dos usuários	Tempo médio de resposta dos canais de atendimento digital	≤ 10
		Tempo médio de resposta da ouvidoria	≤ 7

Indicadores Estratégicos

PERSPECTIVA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADORES	META DESEJÁVEL
PROCESSOS INTERNOS	Fomentar a inovação	Percentual de servidores envolvidos em iniciativas de inovação	≥ 10%
	Fortalecer o sistema de auditoria e seus componentes	Percentual de auditorias realizadas sobre o total previsto	50%
		Percentual de glosas comandadas realizadas	15%
	Tornar a gestão de pessoas mais estratégica	Número de projetos, programas e ações, conduzidos pela GRH, alinhados aos objetivos estratégicos do Instituto	12
	Otimizar os processos finalísticos e de suporte	Percentual de processos críticos mapeados e com fluxos padronizados	≥ 10%
APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO	Garantir disponibilidade e suficiência de recursos	Tempo de atendimento dos chamados internos (os que não dependem de prestador de serviço ou fatores externos)	Atendimento inicial = 2h; Resolução do chamado = 24h
		Percentual de sinistralidade total	≥85%
	Capacitar os recursos humanos do Instituto	Percentual de servidores capacitados em relação ao total	≥50%
		Percentual de investimento em capacitação (R\$)	≥20%
	Consolidar a cultura de planejamento como prática integrada à gestão institucional	Percentual de projetos em andamento, alinhados ao planejamento estratégico o instituto	≥90%
	Modernizar e integrar a gestão da informação	Número de sistemas especialistas	5
		Nº de dashboards ou painéis ativos em uso pelas áreas	80%
	Promover um clima de cooperação, respeito mútuo, e o bem-estar dos servidores	Média do clima organizacional	≥ 60% do escore total máximo do instrumento
		Número de programas ativos e ações de integração, apoio à diversidade e/ou valorização do servidor	6

Compromisso com o Planejamento Estratégico



O IPE Saúde apresentou, por meio desta cartilha, o caminho que irá nortear sua atuação no período de 2025 a 2030, com foco em alcançar sua visão de futuro:

Ser uma referência de qualidade na assistência à saúde para nossos usuários até 2030.

Mais do que um documento, este planejamento é uma ferramenta de gestão, que orienta decisões, direciona esforços e organiza a entrega de resultados para os usuários e para a sociedade.

A construção coletiva — que envolveu a participação de servidores de diferentes áreas e níveis hierárquicos, além do envolvimento da alta gestão — garantiu que este plano traduzisse, de maneira realista, os desafios, as necessidades da instituição e dos seus usuários.

O compromisso do IPE Saúde é claro: implementar as ações planejadas, fortalecer a rede de atendimento, qualificar as equipes e aprimorar processos, sempre guiado pela sua missão e pelos valores que sustentam a sua atuação.

O planejamento estratégico não se encerra nesta cartilha. Ele passa a ser parte do dia a dia do IPE Saúde, sustentando uma cultura de gestão integrada, guiando e direcionando o Instituto para a entrega de valor aos usuários.

Planejar é o primeiro passo para transformar.





PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2025-2030