



ESTADO DE GOIÁS
SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS E MILITARES DO ESTADO
DE GOIÁS
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Resolução 16, de 17 de dezembro de 2024

Dispõe sobre a aprovação do Regimento Interno do Ipasgo Saúde.

O Presidente do Conselho de Administração do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás – Ipasgo Saúde, no uso de suas atribuições legais;

Considerando que o Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás – Ipasgo Saúde é pessoa jurídica de direito privado, instituído pela Lei Estadual de nº 21.880/2023;

Considerando que o Ipasgo Saúde é organizado e administrado por Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria-Executiva, conforme estabelecido no art. 5º, da Lei Estadual de nº 21.880/2023;

Considerando que o Conselho de Administração, durante sua 17ª Reunião Ordinária (Evento SEI de nº 68485382), realizada no dia 16 de dezembro de 2024, às 14h30, aprovou o novo Regimento Interno do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipasgo Saúde;

Considerando que o Presidente do Conselho de Administração possui competência para expedir resoluções, conforme disposições contidas no Estatuto Social do Ipasgo Saúde, resolve editar a seguinte

RESOLUÇÃO:

Art. 1º Fica aprovado o anexo único desta Resolução, referente ao novo Regimento Interno do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipasgo Saúde, nos termos da Ata da 17ª Reunião Ordinária do Conselho de Administração do Ipasgo Saúde.

Art. 2º Fica revogado o Regimento Interno aprovado pelo Conselho de Administração durante a 2ª Reunião Ordinária do Colegiado, realizada no dia 28 de setembro de 2023.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

FRANCISCO SÉRVULO FREIRE NOGUEIRA
Presidente do Conselho de Administração

ANEXO ÚNICO

REGIMENTO INTERNO DO SERVIÇO SOCIAL AUTÔNOMO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS E MILITARES DO ESTADO DE GOIÁS - IPASGO SAÚDE

Institui o Regimento Interno do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipasgo Saúde.

TÍTULO I DA CARACTERIZAÇÃO E COMPETÊNCIA

Art. 1º O presente Regimento Interno tem por objetivo estabelecer as normas de organização e o funcionamento do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás – Ipasgo Saúde, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, na modalidade de autogestão multipatrocinada, com o objetivo de prestar assistência à saúde, de caráter suplementar, inclusive com a manutenção, a criação, a administração e a operação de planos privados de assistência à saúde.

Art. 2º Compete ao Ipasgo Saúde administrar o Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás, com o objetivo de realizar as operações de assistência à saúde dos Servidores Públicos e Militares estaduais, aos conveniados e seus dependentes, quais sejam:

I - servidores e empregados públicos e militares, ativos, inativos, ex-servidores e pensionistas dos Poderes do Estado de Goiás, dos municípios e da União, desde que estejam estabelecidos no território estadual;

II - servidores e empregados públicos de outros entes da Federação que estiverem cedidos ao Estado, com ônus para o órgão requisitante;

III - pessoal de que trata a Lei estadual nº 8.974, de 5 de janeiro de 1981, ativo e inativo;

IV - pensionistas de ex-detentores de emprego público estadual, desde que o benefício tenha sido concedido pelo Regime Geral de Previdência devido ao vínculo com a administração pública estadual;

V - serventuários da Justiça, titulares cartorários e dobristas, ativos e inativos, inscritos na vigência da Lei estadual nº 10.150, de 29 de novembro de 1986;

VI - detentores de mandato eletivo do Executivo e do Legislativo estadual ou municipal, durante o seu exercício;

VII - empregados, aposentados e administradores do próprio Ipasgo Saúde; e

VIII - conselheiros tutelares.

Parágrafo único. Poderão ser inscritos como beneficiários do Ipasgo Saúde os grupos familiares dos beneficiários indicados nos incisos I a VIII deste artigo, com limitação ao terceiro grau de parentesco consanguíneo e até o segundo grau de parentesco por afinidade, menor sob guarda ou tutela e o curatelado.

TÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO

Art. 3º Os órgãos estatutários que constituem a estrutura organizacional do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipasgo Saúde, são:

I - Conselho de Administração;

II - Conselho Fiscal; e

III - Diretoria Executiva.

Art. 4º Para consecução de seus objetivos, os Órgãos Estatutários do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipasgo Saúde são compostos pelas seguintes unidades administrativas que constituem a sua estrutura organizacional:

I - Conselho de Administração:

a) Auditoria Interna.

II - Conselho Fiscal.

III - Diretoria Executiva e suas unidades vinculadas:

a) Presidência:

1. Chefia de Gabinete;

2. Assessoria Executiva I;

3. Assessoria Executiva II;
4. Secretaria Executiva;
5. Secretaria-Geral;
6. Gerência Jurídica;
 - a. Coordenação do Consultivo; e
 - b. Coordenação do Contencioso.
7. Ouvidoria;
8. Gerência de Comunicação Social; e
9. Gerência de Governança.
 - a. Coordenação de Integridade e Proteção de Dados; e
 - b. Coordenação de Estratégia e Qualidade.
- b) Diretoria de Relacionamento e Produtos:
 1. Gerência de Relacionamento;
 - a. Coordenação de Relacionamento e Obrigações ANS; e
 - b. Coordenação de Conformidade Cadastral.
 2. Gerência de Atendimento; e
 - a. Coordenação de Postos e Regionais; e
 - b. Coordenação de Teleatendimento.
 3. Gerência de Planos e Convênio.
 - a. Coordenação de Produtos; e
 - b. Coordenação de Planos e Convênios.
- c) Diretoria de Gestão Corporativa:
 1. Gerência de Informação e Tecnologia;
 - a. Coordenação de Dados, Inteligência e Sistemas; e
 - b. Coordenação de Redes, Segurança e Serviços.
 2. Gerência de Administração e Gestão de Pessoas; e
 - a. Coordenação de Gestão de Pessoas;
 - b. Coordenação de Patrimônio e Apoio Logístico; e
 - c. Coordenação de Licitações e Contratos.
 3. Gerência Contábil Financeira.
 - a. Coordenação Contábil;
 - b. Coordenação Financeira; e
 - c. Coordenação de Planejamento e Orçamento Financeiro.
- d) Diretoria de Assistência e Saúde:
 1. Gerência de Rede Assistencial;

- a. Coordenação de Gestão da Rede e Negociação;
 - b. Coordenação de Garantia de Atendimento; e
 - c. Coordenação de Desempenho da Rede.
2. Gerência de Serviços e Atenção à Saúde; e
 - a. Coordenação de Atenção Primária e Educação em Saúde;
 - b. Coordenação de Atenção Especializada e Rede Própria;
 - c. Coordenação de Atenção Domiciliar; e
 - d. Coordenação de Serviços e Programas Especiais em Saúde.
 3. Gerência de Regulação, Auditoria e Faturamento.
 - a. Coordenação de Autorização e Regulação Administrativa;
 - b. Coordenação de Regulação Técnica e OPME;
 - c. Coordenação de Auditoria em Saúde; e
 - d. Coordenação de Faturamento de Contas Médicas.

TÍTULO III DOS ORGÃOS ESTATUTÁRIOS

CAPÍTULO I DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Art. 5º Compete ao Conselho de Administração:

- I - aprovar o Estatuto do Ipasgo Saúde, bem como as suas revisões, sempre que necessário;
- II - exercer suas atribuições nos termos do Estatuto Social do Ipasgo Saúde;
- III - aprovar o Planejamento Estratégico, Regimento Interno e Regulamentos do Ipasgo Saúde, bem como as suas revisões, sempre que necessário;
- IV - aprovar as políticas do Ipasgo Saúde que disponham sobre os mecanismos e procedimentos internos de integridade, de auditoria e de incentivo à denúncia de irregularidades;
- V - aprovar o regulamento de contratação (aquisição de bens, serviços e obras) do Ipasgo Saúde;
- VI - aprovar o Código de Ética e Conduta para os dirigentes e colaboradores do Ipasgo Saúde;
- VII - aprovar o Regulamento de Contratação de Pessoal, Plano de Carreira, Cargos, Salários e Benefícios;
- VIII - acompanhar os negócios e as atividades do Ipasgo Saúde;
- IX - aprovar o Orçamento e os Planos Anuais, bem como acompanhar suas execuções;
- X - aprovar as contas da gestão anual, após a manifestação do Conselho Fiscal, a serem enviadas às entidades de controle;
- XI - aprovar o Relatório Anual da Administração e as Demonstrações Financeiras de cada

exercício;

XII - deliberar de acordo com a Política de Alçadas e Competências sobre aquisição, construção e alienação de imóveis, ou doação em pagamentos e constituição de ônus e gravames, nos limites estabelecidos pelo Orçamento;

XIII - fiscalizar o cumprimento das diretrizes e metas definidas para o Ipasgo Saúde e aprovar os demonstrativos financeiros, contábeis e as contas anuais da instituição, com o auxílio de auditoria independente; e

XIV - decidir, tendo presentes os interesses e os objetivos básicos do Ipasgo Saúde, sobre os assuntos e as propostas oriundas da sua Diretoria Executiva, bem como sobre os casos e situações em que sejam omissos ou carentes de interpretação este Regimento Interno, o Estatuto e os Regulamentos;

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete ao Conselho de Administração exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica da seguinte unidade administrativa:

I - Auditoria Interna.

SEÇÃO I DA AUDITORIA INTERNA

Art. 6º À Auditoria Interna do Ipasgo Saúde, vinculada ao Conselho de Administração, compete:

I - avaliar e prestar consultoria ao Conselho de Administração quanto a qualificação dos processos de governança, do gerenciamento de riscos e dos controles internos do Ipasgo Saúde;

II - realizar auditoria financeira e inspeções relativas às aquisições, contratações e demais processos administrativos internos, quando requeridos pelo Conselho de Administração do Ipasgo Saúde, e fazer recomendações quanto aos eventuais achados destes trabalhos;

III - monitorar o atendimento às recomendações oriundas dos achados das inspeções;

IV - demais atividades demandadas pelo Conselho de Administração;

Art. 7º Para o exercício de suas atividades, a Auditoria Interna deverá elaborar:

I - planejamento Estratégico da unidade alinhado com o planejamento estratégico do Ipasgo Saúde;

II - plano Anual de Auditoria Interna - PAINT; e

III - relatório quadrimestral e anual da realização do PAINT e do Planejamento Estratégico, demonstrando o alcance das metas fixadas;

Art. 8º A Auditoria interna encaminhará à Diretoria Executiva, ao Conselho de Administração e ao Conselho fiscal quando pertinente, os relatórios relativos aos trabalhos descritos no art. 6º, e os planos e relatórios descritos no art. 7º.

CAPÍTULO II DO CONSELHO FISCAL

Art. 9º Compete ao Conselho Fiscal:

I - fiscalizar a gestão administrativa, orçamentária, contábil e patrimonial do Ipasgo Saúde, incluídos os atos do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, observado o disposto nas normas legais, no estatuto, nos regulamentos e nos regulamentos próprios;

II - manifestar-se sobre o balanço anual e a prestação de contas da Diretoria Executiva, antes de sua aprovação pelo Conselho de Administração;

III - solicitar informações ou esclarecimentos, desde que relativos à sua função fiscalizadora;

IV - solicitar a elaboração de demonstrações financeiras ou contábeis específicas; e

V - solicitar a contratação de Auditoria Independente para certificação das demonstrações contábeis apresentadas anualmente.

TÍTULO IV

DAS COMPETÊNCIAS DAS UNIDADES INTEGRANTES DA DIRETORIA EXECUTIVA

Art. 10. Constituem atribuições comuns do Presidente e Diretores do Ipasgo Saúde:

I - cumprir e fazer cumprir as decisões do Conselho de Administração, o Estatuto, o contrato de gestão e os demais regulamentos e regimentos;

II - elaborar as contas da gestão anual, com a devida separação dos recursos públicos, recebidos a título de subvenção do Estado de Goiás e encaminhar ao Conselho Fiscal para análise e, posteriormente, para aprovação do Conselho de Administração, até o último dia útil do mês de maio do ano subsequente ao término do exercício financeiro;

III - apresentar relatório trimestralmente demonstrando o cumprimento dos regulamentos e das demais normas expedidas pelo Conselho de Administração e Fiscal;

IV - propor ao Conselho de Administração a aquisição, a construção, a alienação de imóveis, ou a dação em pagamentos e constituição de ônus e gravames, nos moldes da Política de Alçadas e Competências;

V - estabelecer normas de funcionamento do Ipasgo Saúde, consoante as disposições legais e estatutárias, observando as competências do Conselho de Administração;

VI - exercer a administração geral do Ipasgo Saúde, em estrita observância das disposições legais e estatutárias;

VII - garantir a gestão transparente, por meio de acesso e divulgação amplos, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo e restrição de acesso às informações pessoais sensíveis aos beneficiários do Ipasgo Saúde, conforme previsão legal;

VIII - prestar o apoio técnico e administrativo ao Conselho de Administração e Conselho Fiscal;

IX - elaborar e executar os planos de trabalho, bem como produzir os relatórios de acompanhamento e avaliação relativos aos termos de compromisso, contratos, convênios, acordos e parcerias de gestão firmados pelo Ipasgo Saúde;

X - fornecer, quando requisitado aos órgãos públicos competentes, as informações sobre Assistência à Saúde dos beneficiários do Ipasgo Saúde;

XI - fornecer ao Conselho de Administração os demonstrativos contábeis e financeiros mensais, bem como quaisquer outras informações de que necessitarem no exercício de suas funções;

XII - fornecer trimestralmente ao Conselho de Administração a comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

XIII - disponibilizar, anualmente, os resultados alcançados pelo Ipasgo Saúde em seu site institucional.

CAPÍTULO I DA PRESIDÊNCIA

Art. 11. Compete à Presidência, na pessoa de seu titular:

I - representar o Ipasgo Saúde em juízo ou fora dele, ativa ou passivamente, podendo constituir mandatários ou delegar competência, permitindo, se for o caso, a subdelegação às autoridades subordinadas;

II - convocar e presidir as reuniões da Diretoria Executiva;

III - cumprir e fazer cumprir o Estatuto e os Regimentos, políticas/diretrizes do Ipasgo Saúde;

IV - dirigir, coordenar e controlar a execução das atividades do Ipasgo Saúde, praticando todos os atos necessários à gestão técnica, administrativa, orçamentária, patrimonial e financeira;

V - integrar as reuniões do Conselho de Administração, em consonância com § 1º do art. 6º da Lei 21.880, de 20 de abril de 2023;

VI - deliberar sobre a criação e editar normas suplementares necessárias ao funcionamento das unidades administrativas e dos serviços do Ipasgo Saúde, de acordo com a organização interna e a respectiva distribuição das competências;

VII - promover e coordenar a articulação do Ipasgo Saúde com órgãos e entidades públicas e privadas para cumprimento de seus objetivos;

VIII - acompanhar e avaliar os resultados das atividades desempenhadas no âmbito do Ipasgo Saúde;

IX - admitir, promover, punir, dispensar e praticar os demais atos compreendidos na administração de pessoal, de acordo com as leis trabalhistas e normativos internos aprovado pelo Conselho de Administração, podendo delegar essa atribuição no todo ou em parte;

X - ordenar despesas, realizar pagamentos e dar quitação a valores recebidos, podendo delegar esta competência no todo ou em parte;

XI - avaliar e aprovar as matérias a serem divulgadas pela Gerência de Comunicação Social;

XII - monitorar e assegurar os processos de governança corporativa, integridade, conformidade, estratégia, inovação corporativa, estrutura organizacional, gestão por processos, gestão por projetos, gestão da qualidade, gestão de resultados, gestão de riscos, certificações organizacionais e o Código de Ética e Conduta do Ipasgo Saúde;

XIII - implementar políticas, manuais e procedimentos relativos aos processos de governança, integridade, relacionamento com os beneficiários e com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);

XIV - assegurar a comunicação adequada dos processos de governança, integridade e relacionamento com os beneficiários e com a ANS;

XV - adotar padrões, metodologias e ferramentas de acordo com as boas práticas do mercado, bem como estimular o aperfeiçoamento contínuo na busca por melhores resultados;

XVI - assegurar e avaliar a implantação e a manutenção do processo de gerenciamento de riscos corporativos, de compliance e de controles internos para mitigação dos principais riscos, inclusive aqueles relacionados à integridade das informações contábeis e financeiras;

XVII - fazer cumprir a gestão de riscos, em conformidade com a Resolução Normativa da ANS que dispõe acerca da adoção de práticas mínimas de governança;

XVIII - viabilizar o processo de inovação corporativa para incentivar a liberdade criativa, assim como a proposição de novas ideias e soluções;

XIX - conduzir a elaboração, aprovação e divulgação do Relatório de Administração, com base no recebimento e análise das informações pelas demais Unidades, quanto à pertinência e importância em sua composição, e de acordo com a legislação vigente;

XX - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas pela Lei nº 21.880, de 20 de abril de 2023, como também o Estatuto Social do Ipasgo Saúde;

XXI - apurar denúncias recebidas internamente ou oriundas de órgãos de controle externo, quando se tratar de membros da Diretoria Executiva e/ou Conselhos;

XXII - monitorar o atendimento das recomendações e determinações feitas ao Ipasgo Saúde pelos órgãos de controle externo;

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Presidência exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

- I - Chefia de Gabinete;
- II - Assessoria Executiva I;
- III - Assessoria Executiva II;
- IV - Secretaria Executiva;
- V - Secretaria-Geral;
- VI - Gerência de Jurídica;
- VII - Ouvidoria;
- VIII - Gerência de Comunicação Social; e
- IX - Gerência de Governança.

SEÇÃO I DA CHEFIA DE GABINETE

Art. 12. Compete à Chefia de Gabinete:

I - assistir o Presidente no desempenho de suas atribuições, nas unidades de sua responsabilidade, bem como em compromissos oficiais;

II - controlar a agenda de compromissos do Presidente;

III - promover e articular os contatos sociais do Presidente;

IV - atender as pessoas que procuram o Gabinete do Presidente, orientá-las e prestar-lhes as informações necessárias, encaminhando-as, quando for o caso, ao titular;

V - conferir o encaminhamento necessário aos processos e aos assuntos determinados pelo Presidente;

VI - firmar e promover o andamento, interno e externo, de correspondências oficiais, de processos e outros atos administrativos, que não impliquem caráter decisório de conveniência e oportunidade, exclusiva do Presidente;

VII - comunicar decisões e instruções do Presidente, quando for o caso, a todas as unidades do Ipasgo Saúde e aos demais interessados;

VIII - zelar pela observância das disposições legais e regimentais em vigor, cumprindo e fazendo cumprir o disposto no presente Regimento, na legislação e demais normas aplicáveis, pertinentes ao Ipasgo Saúde;

IX - promover a articulação permanente das unidades sob responsabilidade do Presidente com as demais áreas da instituição, visando uma atuação harmônica e integrada na consecução dos objetivos deste SSA; e

X - exercer outras atividades correlatas às suas competências, que forem determinadas ou delegadas pelo Presidente do Ipasgo Saúde.

SEÇÃO II DA ASSESSORIA EXECUTIVA I

Art. 13. Compete à Assessoria Executiva I:

I - prestar apoio e assessoramento ao Gabinete do Presidente ou as Diretorias que compõem o Ipasgo Saúde, a depender da lotação;

II - interagir com as unidades organizacionais, solicitando as providências voltadas ao cumprimento dos objetivos de desempenho estabelecidos pelo Presidente e Diretores;

III - prestar assessoria relativa aos assuntos de sua área de atuação;

IV - monitorar e orientar o desenvolvimento dos trabalhos na unidade em que atua;

V - analisar dados e cenários, e auxiliar nas resoluções de problemas, conforme demandado; e

VI - exercer outras atividades correlatas às suas competências, que forem determinadas ou delegadas pelo Presidente do Ipasgo Saúde.

SEÇÃO III DA ASSESSORIA EXECUTIVA II

Art. 14. Compete à Assessoria Executiva II:

I - apoiar o Presidente e/ou Diretor (a) na análise de documentos de caráter técnico e administrativo, interagindo com as áreas de negócio, nos casos de eventuais dúvidas;

II - orientar, quando demandado na elaboração de informações e notas técnicas emitidas pelo Presidente para órgãos externos;

III - apoiar o monitoramento das iniciativas estratégicas, indicadores e resultados do Planejamento Estratégico do Ipasgo Saúde;

IV - acompanhar os projetos de interesse do Ipasgo Saúde;

V - representar o Presidente e/ou Diretor (a), quando demandado;

VI - desenvolver estratégias alinhadas com os objetivos organizacionais e as tendências do setor de saúde suplementar;

VII - analisar dados e cenários, e resolver problemas complexos, quando demandado;

VIII - identificar, avaliar e mitigar riscos, garantindo a conformidade com regulamentações e padrões éticos, deste SSA; e

IX - exercer outras atividades correlatadas às suas competências, que forem determinadas ou delegadas pelo Presidente do Ipasgo Saúde.

SEÇÃO IV DA SECRETARIA EXECUTIVA

Art. 15. Compete à Secretaria Executiva:

I - gerir as rotinas relativas ao funcionamento dos Órgãos Estatutários;

II - elaborar, colher assinatura e assinar as atas das reuniões dos Órgãos Estatutários;

III - encaminhar as demandas dos Órgãos Estatutários, bem como encaminhar os assuntos de interesse e deliberações às Unidades Administrativas do Ipasgo Saúde;

IV - acompanhar o cumprimento de prazos das demandas estabelecidas no inciso III, e notificar aos Conselhos sobre eventuais pendências;

V - participar das reuniões dos Órgãos Estatutários;

VI - monitorar o processo de integração dos novos membros dos Órgãos Estatutários;

VII - monitorar as rotinas relativas ao acompanhamento do calendário anual de reuniões dos Órgãos Estatutários;

VIII - monitorar o processo de indicação, validação e posse dos membros dos Órgãos Estatutários;

IX - assessorar os Órgãos Estatutários no que se refere às questões administrativas;

X - assegurar a guarda das atas e demais documentos decisórios, relativos aos Órgãos Estatutários, zelando pela integridade e segurança das informações;

XI - disponibilizar as atas às partes interessadas, bem como encaminhamento à Secretaria Geral para guarda; e

XII - demandar a Secretaria-Geral para publicidade dos atos expedidos pelos Conselhos, na intranet e no site, quando necessário.

SEÇÃO V DA SECRETARIA-GERAL

Art. 16. Compete à Secretaria-Geral:

I - receber, registrar, distribuir documentos endereçados ao Ipasgo Saúde;

II - receber os processos encaminhados para a Presidência, Chefia de Gabinete e Secretaria-Geral, e redigir os atos necessários para a respectiva tramitação;

III - comunicar decisões e instruções da alta direção às unidades administrativas correspondentes;

IV - receber correspondências e processos endereçados ao titular do Ipasgo Saúde, analisá-los e remetê-los às unidades administrativas correspondentes;

V - arquivar os documentos expedidos e os recebidos na Presidência e na Chefia de Gabinete, bem como controlar o recebimento e o encaminhamento de processos, malotes e outros documentos, quando houver;

VI - prestar informações quanto ao andamento de processos diversos destinados à Presidência e a Chefia de Gabinete;

VII - controlar a abertura e a movimentação dos processos no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou outro que venha a substituí-lo, no âmbito de sua atuação;

VIII - organizar e manter atualizados os arquivos da legislação do Ipasgo Saúde e preparar processos e documentos que necessitam da análise e da manifestação da Presidência, Chefia de Gabinete, Diretoria Executiva e Conselhos, quando solicitado;

IX - coordenar as atividades de guarda, arquivamento e descarte de documentação conforme classificação, ao registro, à distribuição, à expedição de cópias, à movimentação de processos e à ordenação de documentos de arquivo intermediário e permanente, do Ipasgo Saúde conforme a Tabela de Temporalidade vigente;

X - gerenciar e executar os serviços de protocolo e arquivo do Ipasgo Saúde; e

XI - quando demandada pela Secretaria-Executiva, providenciar a publicidade dos atos expedidos pelos Conselhos, na intranet e no site.

SEÇÃO VI DA GERÊNCIA JURÍDICA

Art. 17. Compete à Gerência Jurídica:

I - assessorar a Presidência em matérias de natureza jurídica, prestando orientações e esclarecimentos necessários ao cumprimento das normas legais;

II - planejar, coordenar e executar as atividades jurídicas de forma integrada e em conformidade com os interesses institucionais do Ipasgo Saúde;

III - prestar consultoria jurídica especializada ao Ipasgo Saúde, realizando estudos e emitindo pareceres sobre temas jurídicos, respondendo às consultas internas e orientando as unidades administrativas quanto às implicações legais pertinentes;

IV - analisar e emitir pareceres em processos administrativos que envolvam acordos, contratos, convênios, aquisições e demais ajustes, que resultem representem compromissos institucionais ou financeiros para o Ipasgo Saúde;

V - representar judicialmente o Ipasgo Saúde em todas as instâncias e tribunais e fora

dele, quando for demandado, resguardando seus direitos e interesses;

VI - orientar a elaboração de resoluções e atos normativos relativos a assuntos de interesse do Ipasgo Saúde garantindo conformidade com as legislações aplicáveis;

VII - acompanhar a tramitação de processos judiciais e administrativos em que o Ipasgo Saúde figure como parte interessada, reportando o andamento a Presidência do Ipasgo Saúde;

VIII - elaborar proposta de respostas para requisições de informações dos órgãos de controle e de defesa do consumidor, quando necessário;

IX - oferecer suporte jurídico ao Presidente e às demais unidades administrativas;

X - receber, registrar, monitorar e controlar entrada, saída e prazos de processos e documentos sob sua responsabilidade jurídica;

XI - orientar as unidades administrativas em dúvidas referentes as obrigações legais e regulatórias, conforme necessidade;

XII - manter a Gerência Contábil Financeira informada sobre previsões necessárias para processos judiciais e administrativos, visando assegurar o equilíbrio financeiro do Ipasgo Saúde;

XIII - assegurar a conformidade dos processos jurídicos sob sua gestão, de acordo com normativos internos e legislações vigentes;

XIV - gerenciar os documentos internos da Gerência Jurídica, garantindo sua organização e atualização conforme as políticas do Ipasgo Saúde;

XV - comunicar as unidades afetadas sobre eventuais alterações em normas e rotinas jurídicas que impactem as atividades do Ipasgo Saúde; e

XVI - solicitar, por meio formal e conforme a necessidade documentos de unidades administrativas do Ipasgo Saúde, necessários ao exercício da defesa jurídica do Ipasgo Saúde.

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência Jurídica exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

I - Coordenação do Consultivo; e

II - Coordenação do Contencioso.

SUBSEÇÃO I DA COORDENAÇÃO DO CONSULTIVO

Art. 18. Compete à Coordenação do Consultivo:

I - acompanhar os processos administrativos para apuração de infração a dispositivos legais ou infralegais, disciplinadores do mercado de saúde suplementar, instaurados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), bem como emitir relatórios periódicos sobre seu andamento e status;

II - apresentar respostas tempestivas às notificações da ANS, conforme regulamentação aplicável, após a instauração de processos administrativos sancionadores;

III - elaborar defesas e recursos nos processos administrativos, visando a proteção dos interesses do Ipasgo Saúde;

IV - informar à Gerência Contábil Financeira (GECOF) as provisões decorrentes dos processos administrativos sancionadores, conforme requerido;

V - emitir parecer sobre leis e regulamentações pertinentes às atividades ao objeto do Ipasgo Saúde, avaliando as obrigações e possíveis impactos jurídicos e regulatórios, e orientando as unidades administrativas quanto ao cumprimento da legislação aplicável;

VI - acompanhar o andamento e avaliar os resultados das demandas de Órgãos de Fiscalização e controle, avaliando os riscos jurídicos envolvidos e comunicando Presidência sobre principais implicações e providências necessárias;

VII - emitir orientações jurídicas em respostas a consultas das unidades administrativas, com base em normas, jurisprudências e regulamentações vigentes, para assegurar a conformidade legal das atividades;

VIII - elaborar pareceres para análise e controle de contratos e termos aditivos, verificando sua conformidade com os requisitos legais e regulamentações aplicáveis;

IX - quando demandado pelo Presidente poderá representar o Ipasgo Saúde Extrajudicialmente perante os Órgãos de Defesa do Consumidor, Entidades de Classes, Defensorias Públicas, Agência Reguladora e Ministério Público do Estado e da União, dentre outros;

X - solicitar informações e esclarecimentos das Unidades Administrativas para subsidiar a elaboração de pareceres e defesas consultivas; e

XI - elaborar pareceres nos processos de apuração de desvio de conduta ética e disciplinar, contribuindo com recomendações sobre as penalidades sugeridas.

SUBSEÇÃO II

DA COORDENAÇÃO DO CONTENCIOSO

Art. 19. Compete à Coordenação do Contencioso:

I - prestar respostas às consultas jurídicas das unidades administrativas relacionadas aos processos judiciais sob sua responsabilidade, assegurando o entendimento adequado das questões legais;

II - representar e defender os interesses do Ipasgo Saúde em processos judiciais em todas as instâncias;

III - acompanhar as citações, intimações e notificações publicadas em Diários Oficiais e outros meios, como sistemas eletrônicos utilizados para andamento de processos judiciais, via postal, Mandado Judicial, entre outros, garantindo o cumprimento dos prazos processuais;

IV - emitir relatórios periódicos sobre o andamento e os resultados dos processos judiciais sob sua responsabilidade, promovendo a transparência, prestação de contas e integridade financeira do Ipasgo Saúde;

V - diligenciar junto às Unidades Administrativas a fim de obter subsídios e esclarecimentos necessários à elaboração de peças e documentos jurídicos necessários para condução dos processos judiciais, assegurando a qualidade e a precisão da atuação contenciosa;

VI - solicitar e orientar às Unidades Administrativas o cumprimento das medidas liminares, em conformidade com as determinações judiciais, para garantir a efetividade das decisões;

VII - arquivar e manter a organização dos processos judiciais sob sua responsabilidade, garantindo a integridade e a acessibilidade da documentação;

VIII - participar de reuniões e audiências referentes a processos judiciais, representando o Ipasgo Saúde e colaborando na construção de estratégias jurídicas;

IX - acompanhar e avaliar os resultados das atividades jurídicas do Ipasgo Saúde, identificando oportunidades de melhoria e propondo ajustes nas estratégias contenciosas; e

X - subsidiar, quando for o caso, a Procuradoria Geral do Estado (PGE) em suas demandas judiciais que envolvam assuntos relativos à sucessão ocorrida por meio da Lei Estadual nº 21.880/2023.

SEÇÃO VII DA OUVIDORIA

Art. 20. Compete à Ouvidoria:

I - gerenciar demandas, reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos beneficiários do Ipasgo Saúde, respondendo a todas as manifestações que lhes forem encaminhadas;

II - gerir e garantir canais de acesso efetivos da Ouvidoria aos beneficiários, colaboradores dentre outros interessados a manifestar;

III - gerenciar os prazos de resposta às demandas recebidas;

IV - gerenciar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de propor melhorias nos serviços prestados subsidiando as ações estratégicas do Ipasgo Saúde;

V - monitorar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços aos beneficiários, caso necessário;

VI - atuar em conjunto com os responsáveis pelos demais canais de comunicação com o beneficiário, orientando os seus agentes acerca do tratamento relacionado a manifestações apresentadas pelos beneficiários; e

VII - gerenciar ações de mediação e conciliação ativa, bem como adotar outras medidas para a solução pacífica de conflitos entre as partes interessadas, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhoria da efetividade das atividades.

SEÇÃO VIII DA GERÊNCIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Art. 21. Compete à Gerência de Comunicação Social:

I - orientar, promover e supervisionar a execução do material chancelado pelo Ipasgo Saúde, bem como sua veiculação nos meios de comunicação;

II - acompanhar a execução dos trabalhos e dos projetos desenvolvidos pelo SSA, para fins de divulgação interna e externa;

III - redigir textos de divulgação das atividades do SSA e encaminhá-los à imprensa;

IV - atender aos profissionais da imprensa, facilitando seu acesso à notícia e às pessoas

aptas a fornecer informações;

V - manter contatos constantes com jornais, revistas, emissoras de rádio e televisão e outros meios de informação ao público, zelando pela divulgação de noticiário de interesse do Ipasgo Saúde;

VI - organizar entrevistas coletivas ou individuais;

VII - acompanhar a realização de qualquer material de propaganda e/ou educativo;

VIII - coordenar a elaboração de publicações internas ou externas e subsidiar a elaboração de trabalhos técnicos no que se referir às normas de documentação e editoração, cuidando, inclusive, dos elementos de sua arte e finalização nos padrões determinados pelo Manual de Marca do SSA.

IX - elaborar e publicar, periodicamente, o boletim informativo das atividades do SSA;

X - viabilizar a organização e a coleção de jornais e demais publicações, selecionando as matérias publicadas sobre o SSA, verificando seu conteúdo e encaminhando as às unidades administrativas para conhecimento;

XI - zelar pela divulgação da colaboração recebida do público sob a forma de sugestão, que tenha sido examinada e adotada pelo Ipasgo Saúde;

XII - zelar pela promoção da imagem do Ipasgo Saúde frente aos outros órgãos públicos e à comunidade em geral;

XIII - manter atualizado o catálogo de autoridades civis, militares, eclesiásticas e de entidades de classe, bem como o cadastro de serviços especializados de interesse do SSA;

XIV - definir as especificações técnicas de materiais e de equipamentos utilizados no desempenho das atividades da Comunicação Setorial;

XV - promover o registro das pautas, deliberações, decisões e arquivamento, bem como dos respectivos planos de ações das providências pertinentes à Gerência de Comunicação Social;

XVI - desenvolver outras atividades correlatas; e

XVII - manter atualizado o site e a intranet do SSA para fornecer informações precisas e atualizadas aos beneficiários, prestadores e aos colaboradores.

SEÇÃO IX DA GERÊNCIA DE GOVERNANÇA

Art. 22. Compete à Gerência de Governança:

I - gerenciar e monitorar, de forma integrada e estratégica, os processos de governança corporativa, integridade, conformidade, estratégia, inovação, privacidade e proteção de dados, gestão por processos e projetos, qualidade, resultados, riscos, transparência, ética e certificações organizacionais, assegurando a plena aplicação dos princípios e diretrizes institucionais;

II - gerenciar a elaboração, monitoramento, revisão e disseminação do Código de Ética, promovendo e zelando pelo cumprimento dos princípios nele estabelecidos;

III - gerenciar o desenvolvimento, aplicação, revisão e supervisão das políticas, manuais e procedimentos relativos de governança, integridade, estratégia, privacidade e proteção de dados, gestão de riscos, gestão de resultados e outros temas relevantes para a gerência, consolidando as

principais diretrizes do Ipasgo Saúde;

IV - supervisionar a execução de todos os documentos relativos ao processo de governança e conformidade, assegurando a aderência às normas institucionais e a implementação de boas práticas de mercado;

V - elaborar e supervisionar planos de continuidade de negócio, promovendo a segurança organizacional;

VI - analisar a admissibilidade das denúncias disciplinares e éticas, encaminhá-las às unidades competentes para apuração, e manter o controle e arquivamento dos processos de denúncias, supervisionando o monitoramento contínuo das denúncias;

VII - reportar ao Comitê de Integridade informações gerais e estatísticas referentes ao tratamento de denúncias, fornecendo subsídios para as deliberações estratégicas e recomendações éticas;

VIII - gerenciar o processo de elaboração, revisão e manutenção do Regimento Interno do Ipasgo Saúde, considerando as melhores práticas de mercado, em relação ao princípio da segregação de funções e a mitigação de potenciais conflitos de interesse e sobreposição de atribuições;

IX - monitorar os indicadores estratégicos, táticos e operacionais, assegurando que estejam alinhados ao planejamento estratégico e às diretrizes de qualidade e desempenho da instituição;

X - gerenciar as certificações organizacionais, promovendo a observância das normas aplicáveis e a manutenção das práticas de qualidade e conformidade;

XI - implantar e manter uma cultura organizacional voltada para a ética, transparência e responsabilidade, promovendo treinamentos e campanhas de conscientização sobre matérias de atribuição desta gerência;

XII - realizar processo de Diligência Prévia e Checagem de Antecedentes, definindo os documentos e informações necessários, emitindo relatórios e monitorando seus riscos;

XIII - gerenciar a Governança de Projetos no nível estratégico, assegurando que a Coordenação de Estratégia e Qualidade acompanhe a implementação e execução dos projetos em conformidade com as metas e objetivos Ipasgo Saúde;

XIV - instituir processo de inovação corporativa para incentivar a liberdade criativa, assim como a proposição de novas ideias e soluções;

XV - conduzir a elaboração, aprovação e divulgação do Relatório de Administração, com base na análise das informações providas pelas Unidades Administrativas e em conformidade com os padrões de governança e transparência;

XVI - verificar o cumprimento das obrigações normativas e a gestão de riscos, promovendo controles internos robustos e práticas que fortaleçam a integridade, compliance, sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, em alinhamento com as resoluções normativas e regulamentos vigentes;

XVII - desenvolver, implementar e monitorar um programa de responsabilidade socioambiental, em consonância com os princípios de ESG, alinhando às práticas organizacionais aos padrões éticos e de sustentabilidade exigidos pelo mercado e regulamentações aplicáveis;

XVIII - implementar, manter, monitorar, revisar e garantir a disseminação e melhoria contínua do Planejamento Estratégico;

XIX - gerenciar e monitorar o atendimento da Lei N° 18.025/2013, que dispõe sobre o Acesso à Informação e de Resolução Normativa da ANS correlata ao assunto, assegurando a conformidade

dos fluxos de pedido de informação;

XX - gerenciar o Programa de proteção de Dados do Ipasgo Saúde, bem como a atuação do Encarregado de Proteção de Dados (DPO), em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD, Lei nº 13.709/2018);

XXI - promover a coleta e a disponibilização de informações estratégicas à Diretoria Executiva, conforme necessário, para a condução da governança e das operações institucionais;

XXII - gerenciar as ações de conformidade e integridade, em observância às melhores práticas de governança e garantindo alinhamento com os princípios de ética e transparência corporativa;

XXIII - assegurar a padronização e qualidade de todos os documentos emitidos pelo Ipasgo Saúde, promovendo a conformidade com as normas internas, requisitos legais e boas práticas de governança, de forma a unificar processos, garantir a clareza documental e alinhamento com os objetivos institucionais; e

XXIV - gerenciar e monitorar a gestão por processos no Ipasgo Saúde, promovendo a integração e a eficiência operacional, bem como o alinhamento dos processos internos aos objetivos estratégicos da organização;

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência de Governança a organização e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

I - Coordenação de Integridade e Proteção de Dados; e

II - Coordenação de Estratégia e Qualidade.

SUBSEÇÃO I

DA COORDENAÇÃO DE INTEGRIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 23. Compete à Coordenação de Integridade e Proteção de Dados

I - executar o mapeamento de riscos e coordenar a implementação e manutenção de medidas de controle interno baseadas na gestão de riscos;

II - monitorar as investigações dos relatos recebidos pelo Canal de Denúncias, emitindo relatórios, para subsidiar a decisão do Comitê de Integridade;

III - prestar consultoria nos procedimentos do Ipasgo Saúde para assegurar o cumprimento dos requisitos legais;

IV - criar, implementar, disseminar, monitorar e revisar o fluxo de Pedido de Acesso à Informação, garantindo a conformidade legal e solicitando, quando necessário, atualizações na página de Acesso à Informação;

V - assegurar a conformidade dos processos no âmbito do Ipasgo Saúde;

VI - promover treinamentos relacionados às atribuições da Gerência de Governança;

VI - coordenar e promover as práticas e políticas de desenvolvimento ambiental, social e governança (ESG), garantindo que estejam com os padrões e diretrizes da Gerência de Governança;

VII - implementar e coordenar o Programa de Privacidade e Proteção de Dados, em conformidade com a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);

VIII - atuar junto ao encarregado de dados na adoção de providências para garantir a

conformidade do Ipasgo Saúde com a LGPD;

IX - coordenar auditorias de proteção de dados e integridade, promovendo revisões frequentes nos processos de tratamento de dados pessoais, para garantir conformidade com a LGPD e demais regulamentações aplicáveis;

X - acompanhar os processos internos de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais e assegurar a conformidade com as leis vigentes e orientações instituídas pelo órgão regulamentador, a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD), bem como analisar e atender as solicitações dos titulares dos dados pessoais e ser canal de comunicação com a ANPD;

XI - avaliar os mecanismos de tratamento e proteção dos dados existentes e propor ações voltadas para seu aperfeiçoamento; e

XII - proporcionar ao encarregado autonomia para atuar junto à Presidência.

SUBSEÇÃO II

DA COORDENAÇÃO DE ESTRATÉGIA E QUALIDADE

Art. 24. Compete à Coordenação de Estratégia e Qualidade:

I - promover a análise e atualização da identidade organizacional, alinhando-a com a missão, visão e valores do Ipasgo Saúde;

II - elaborar e monitorar o mapa estratégico, bem como a execução e monitoramento do planejamento estratégico;

III - elaborar o Relatório de Gestão Anual, consolidando as atividades e os resultados do Ipasgo Saúde;

IV - desenvolver estratégias para incentivar a inovação e a qualidade dos processos e serviços prestados, em todos os aspectos do negócio, desde processos internos até a experiência do beneficiário, seguindo boas práticas do setor e estabelecendo métricas de desempenho eficazes;

V - coordenar e monitorar os projetos do Ipasgo Saúde Ipasgo Saúde;

VI - conduzir avaliações periódicas da cadeia de valor para promover melhorias e otimizar resultados;

VII - mapear e documentar dos fluxos dos processos internos e promover melhorias, com base nos indicadores da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);

VIII - coordenar a implementação, manutenção e melhoria contínua da gestão da qualidade, garantindo o cumprimento dos padrões estabelecidos no Ipasgo Saúde;

IX - coordenar e monitorar o atendimento aos requisitos das normas ISOs aplicáveis ao contexto deste SSA, visando a obtenção de certificação;

X - aprovar e controlar os documentos do Ipasgo Saúde, mantendo-os atualizados no sistema de gerenciamento de documentos;

XI - coordenar o sistema de gerenciamento de documentos;

XII - implementar e monitorar a estrutura e metodologia do Escritório de Projetos em consonância às diretrizes estratégicas do Ipasgo Saúde;

XIII - apoiar na seleção e priorização de projetos para definir o portfólio, considerando as

demandas finalísticas da instituição, as prioridades e outros instrumentos estratégicos vigentes, caso necessário;

XIV - executar e monitorar o processo de padronização dos documentos internos, incluindo a revisão e adequação de metodologias para a elaboração de documentos institucionais, assegurando precisão, uniformidade e adesão às diretrizes organizacionais estabelecidas pelo Ipasgo Saúde;

XV - estabelecer mecanismos de inovação e melhoria de processos, incluindo o uso de tecnologias e metodologias para a otimização e eficiência dos serviços, alinhados às melhores práticas de qualidade e inovação no setor de saúde suplementar;

XVI - coordenar e supervisionar o cumprimento dos padrões de qualidade necessários para obter e manter as certificações organizacionais aplicáveis ao Ipasgo Saúde, garantindo que os processos e controles atendam aos requisitos das certificações de qualidade e demais normas aplicáveis ao setor;

XVII - promover a coleta e a disponibilização de informações, quando solicitadas pela Gerência de Governança; e

XVIII - auxiliar a Gerência de Governança na elaboração de relatórios que subsidiem os órgãos de controle quanto à realização das ações estratégicas e operacionais do Ipasgo Saúde.

CAPÍTULO II

DA DIRETORIA DE RELACIONAMENTO E PRODUTOS

Art. 25. Compete à Diretoria de Relacionamento e Produtos:

I - instituir e monitorar a aplicação de procedimentos e normativos relativos ao relacionamento com os beneficiários e com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);

II - auxilia nas atividades relacionadas à regulamentação e relacionamento com a ANS;

III - realizar a manutenção de Cadastros de Beneficiários e de Atendimento e Comunicação com os Beneficiários, observando as regras estatutárias, este Regimento Interno e as normas e legislação aplicáveis, buscando sempre o atendimento de qualidade e satisfação do beneficiário;

IV - acompanhar e supervisionar as Regionais e Postos do Ipasgo Saúde, sua estrutura e funcionamento, com áreas afins, para assegurar a qualidade e a satisfação com o atendimento dos beneficiários;

V - manter as unidades de atendimento atualizadas em relação às normas e procedimentos que disciplinam a prestação dos serviços, através da capacitação de suas equipes, para assegurar a uniformidade deles no atendimento aos beneficiários;

VI - assegurar a conformidade das informações cadastrais dos beneficiários Ipasgo Saúde, observadas as regras para controle de admissibilidade e de exclusão, assim como as normas dispostas na Lei nº 13.709/2018, visando a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade de cada beneficiário;

VII - promover a elaboração de metodologia de monitoramento e controle das obrigações regulatórias em saúde suplementar; e

VIII - sugerir a elaboração de planos de ação ou projetos para melhoria dos processos internos junto às Unidades, diante da nota do IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar) do

Ipasgo Saúde.

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Diretoria de Relacionamento e Produtos exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

- I - Gerência de Relacionamento;
- II - Gerência de Atendimento; e
- III - Gerência de Planos e Convênios.

SEÇÃO I DA GERÊNCIA DE RELACIONAMENTO

Art. 26. Compete à Gerência de Relacionamento:

I - gerenciar e monitorar os requisitos estabelecidos pela ANS para autorização de funcionamento do Ipasgo Saúde e seus produtos;

II - gerir o mapeamento, o cadastro de beneficiários, o contato e a intervenção aos beneficiários estratificados em grupos epidemiológicos, em ações coordenadas com o objetivo de garantir qualidade de vida ao beneficiário e economicidade para o Ipasgo Saúde;

III - gerenciar o sistema de cadastro de beneficiários em harmonia com as demais unidades administrativas, para adoção de medidas necessárias e adequadas ao melhor desenvolvimento do trabalho;

IV - interagir com instituições do segmento de autogestão e entidades representativas do mercado de saúde suplementar;

V - implementar projetos para melhoria dos processos internos junto às Unidades, visando alcançar o Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS);

VI - gerenciar os processos relativos ao monitoramento da apresentação de defesa da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP);

VII - supervisionar as demandas atinentes ao cumprimento do envio do monitoramento da Troca de Informações de Saúde Suplementar (TISS);

VIII - gerenciar a análise de impugnação dos atendimentos identificados no Sistema Único de Saúde (SUS);

IX - monitorar o cumprimento das obrigações legais, a apuração e o acompanhamento dos indicadores estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar;

X - coordenar e executar a gestão do Registro de Planos de Saúde – RPS;

XI - monitorar os ajustes no cadastro do Registro de Planos de Saúde (RPS) - ANS;

XII - gerenciar o relacionamento com o beneficiário, com foco na mediação de conflitos;

e

XIII - informar os resultados do Monitoramento do Risco Assistencial, do IDSS e do ciclo de fiscalização às unidades intervenientes e à Diretoria de Relacionamento e Produto;

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência de Relacionamento exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes

unidades administrativas:

- I - Coordenação de Relacionamento e Obrigações ANS; e
- II - Coordenação de Conformidade Cadastral.

SUBSEÇÃO I

DA COORDENAÇÃO DE RELACIONAMENTO E OBRIGAÇÕES DA ANS

Art. 27. Compete à Coordenação de Relacionamento e Obrigações da ANS:

I - monitorar as publicações da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS (Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998 e Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; Resoluções e Instruções Normativas, Consultas Públicas, Súmulas e outros), interpretá-las e direcionar as orientações pertinentes às respectivas unidades administrativas do Ipasgo Saúde;

II - realizar a manutenção do registro e da autorização de funcionamento do Ipasgo Saúde junto à ANS;

III - executar as atividades pertinentes e/ou acompanhar as unidades administrativas envolvidas com as obrigações periódicas relacionadas à ANS, quais sejam:

- a) Sistema de Informação de Produtos – SIP;
- b) Sistema de Informação de Beneficiários – SIB.
- c) Troca de Informação em Saúde Suplementar – TISS;
- d) Taxa de Saúde Suplementar por Plano de Assistência à Saúde – TPS;
- e) DIOPS – Documento de Informação Periódica de Operadoras.

IV - recepcionar e dar a devida tratativa às Notificações de Intermediação Preliminar – NIP, até a finalização de sua instância;

V - processar o Ressarcimento ao SUS em todas as suas fases e alternativas, quais sejam: impugnação, recurso e/ou pagamento, referente aos atendimentos dos beneficiários do Ipasgo Saúde identificados/realizados pelo SUS;

VI - acompanhar os indicadores dos programas e monitoramentos desenvolvidos pela ANS, quais sejam: o Monitoramento do Risco Assistencial, o Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento; o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) e o Índice Geral de Reclamação (IGR), conforme normativos vigentes, para fins de promoção de ações preventivas e/ou corretivas junto às áreas envolvidas, objetivando o alcance do melhor resultado do Ipasgo Saúde;

VII - solicitar a publicidade dos resultados dos monitoramentos realizados pela ANS, junto ao site do Ipasgo Saúde;

VIII - subsidiar a Gerência de Relacionamento com relatórios técnicos para a tomada de decisão;

IX - identificar e analisar a causa da reclamação advindas do fale conosco para posterior encaminhamento à(s) unidades(s) administrativa (s) envolvida (s);

X - identificar e catalogar os beneficiários insatisfeitos e com reincidência de acionamentos junto aos canais oficiais de atendimento da Operadora, para fins de notificações as áreas envolvidas;

XI - monitorar as demandas registradas com ameaça de NIP e liminar para o devido acolhimento da Presidência; e

XII - executar as atividades afetas à coordenação.

SUBSEÇÃO II DA COORDENAÇÃO DE CONFORMIDADE CADASTRAL

Art. 28. Compete à Coordenação de Conformidade Cadastral:

I - monitorar, auditar, validar e executar a conformidade cadastral e documental dos processos administrativos pertinentes ao cadastro de beneficiários para fins de deferimentos e indeferimentos;

II - subsidiar a Gerência de Relacionamento com relatórios técnicos pertinentes à Coordenação de Conformidade Cadastral, para tomada de decisões;

III - executar o contato com beneficiários, para atendimento às demandas recebidas pelas unidades administrativas relacionadas e ao indeferimento de solicitações formuladas por meio dos processos administrativos recebidos;

IV - planejar e executar campanhas de atualização cadastral;

V - realizar o aditivo do programa PAS, no cadastro dos beneficiários;

VI - preparar e atualizar, rotineiramente, a base cadastral para atendimento às exigências legais da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS;

VII - gerar o arquivo XML, corrigindo-o sempre que necessário, para o envio no Sistema de Informação de Beneficiários – SIB; e

VIII - subsidiar os canais de atendimento (fale conosco, ouvidoria) e demais setores com informações e documentos comprobatórios às demandas dos beneficiários.

SEÇÃO II DA GERÊNCIA DE ATENDIMENTO

Art. 29. Compete à Gerência de Atendimento:

I - gerenciar programas, projetos e outras atividades subordinadas à Diretoria de Relacionamento e Produtos quando relacionadas ao atendimento administrativo;

II - gerenciar o serviço prestado pelas unidades de atendimento ao beneficiário, sua estrutura, funcionamento, logística e relação com áreas afins, para a melhoria contínua na prestação dos serviços;

III - acompanhar e avaliar a percepção dos beneficiários quanto aos serviços prestados nas unidades de atendimento e do Ipasgo Saúde, para assegurar qualidade e satisfação com o atendimento;

IV - gerenciar as políticas de atendimento ao beneficiário do Ipasgo Saúde, intervindo e apoiando em situações de conflito, garantindo a qualidade e a agilidade dos serviços prestados;

V - manter as unidades de atendimento atualizadas em relação às normas e aos procedimentos que disciplinam a prestação dos serviços para assegurar a uniformidade e a segurança no

atendimento aos beneficiários;

VI - gerir informações de atendimento para a garantia da qualidade do trabalho desenvolvido pelo Ipasgo Saúde e a satisfação de seus colaboradores e beneficiários;

VII - gerenciar projetos de melhorias de atendimento ao beneficiário, considerando os canais de 1ª instância, ou seja, atendimento presencial ou por meio do teleatendimento;

VIII - reportar à Diretoria de Relacionamento e Produtos a necessidade de manutenção predial das Regionais e Postos de atendimento descentralizadas;

IX - capacitar de forma permanente as equipes da Gerência de Atendimento;

X - gerir os contratos de pertinência da Gerência de Atendimento, orientando e cumprindo os prazos e normas para manutenção;

XI - gerenciar os indicadores de resultados e os índices de satisfação relativos às suas atividades precípuas;

XII - gerenciar programas e ações para captação de novos beneficiários ao Ipasgo Saúde;

XIII - executar os processos relativos ao funcionamento da Central de Atendimento, regionais e postos, quanto ao relacionamento com o beneficiário;

XIV - gerenciar as políticas de atendimento ao beneficiário do Ipasgo Saúde, garantindo a qualidade e a agilidade dos serviços prestados;

XV - gerir informações de atendimento para a garantia da qualidade do trabalho desenvolvido pelo Ipasgo Saúde e a satisfação de seus colaboradores e beneficiários;

XVI - atuar na liderança e gestão da Central de Atendimento ao Beneficiário;

XVII - construir indicadores estratégicos para melhorar a performance das equipes de atendimento e elevar os índices de resolutividade nas ligações e nos serviços de autoatendimento;

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência de Atendimento exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

I - Coordenação de Regionais e Postos; e

II - Coordenação de Teleatendimento.

SUBSEÇÃO I DA COORDENAÇÃO DE REGIONAIS E POSTOS

Art. 30. Compete à Coordenação de Regionais e Postos:

I - coordenar as equipes de Logística, Atendimento, Capacitação e Unidades Regionais, Postos e Vapt Vupts (quando necessário) na definição processos operacionais e normativos, de acordo com a matriz de atribuição e alçada;

II - realizar o atendimento e acolhimento dos beneficiários, presencialmente, dando os encaminhamentos, atendendo as diretrizes de operacionalização da operadora;

III - protocolizar processos e solicitações acerca das demandas dos beneficiários e prestadores do Ipasgo Saúde;

IV - prestar informações gerais sobre as modalidades de assistência disponíveis;

V - alimentar e operacionalizar o Sistema Ipasgo Saúde com as informações fornecidas pelos beneficiários, atentando às normas da Operadora;

VI - cadastrar e alterar senhas de cartões magnéticos, bem como efetuar sua entrega;

VII - executar ação de captação de novos beneficiários da Ipasgo Saúde;

VIII - adotar as devidas providências para atendimento às demandas oriundas dos canais de primeira, observando o prazo e a qualidade da resposta;

IX - apoiar e realizar, quando necessário, eventos, campanhas e ações de promoção à saúde e prevenção de doenças;

X - orientar o beneficiário referente as solicitações de procedimentos e emissão de guias, observados os requisitos legais e normas da Operadora;

XI - controlar as solicitações extraordinárias encaminhadas pelas Unidades Regionais, Postos e Vapt Vupts (quando necessário), visando adequar às demandas a capacidade operacional;

XII - implementar ferramentas de monitoramento de desempenho das atividades executadas;

XIII - coordenar o processo de planejamento e elaboração do orçamento da Coordenação;

XIV - monitorar a execução orçamentária da Coordenação;

XV - apoiar na elaboração e execução de projetos estratégicos a serem implementados pelas equipes de Logística, Atendimento, Capacitação e Unidades Regionais, Postos e Vapt Vupts;

XVI - elaborar planos e relatórios de inspeção em atendimento, estudar e propor normas que facilitem o funcionamento das unidades de atendimento à Coordenação e Gerência de Atendimento;

XVII - elaborar planos e relatórios de inspeção em atendimento, estudar e propor normas que facilitem o funcionamento das unidades de atendimento à Coordenação e Gerência de Atendimento;

XVIII - acompanhar as rotinas inerentes ao atendimento presencial dos beneficiários, executados pelas Regionais, Postos e Vapt Vupts;

XIX - propor pesquisa de satisfação dos beneficiários junto as Unidades de Regionais, Postos de Atendimento e Unidades Vapt-Vupts. Gerar relatórios analíticos quanto à estrutura do Ipasgo Saúde, nos municípios, além dos relatórios técnicos referentes a visitas às unidades vinculadas à Gerência;

XX - dar suporte à realização de treinamentos dos colaboradores;

XXI - controlar os serviços executados pelos Correios, referentes à Coordenação e Gerência de Atendimento, recebendo, conferindo, monitorando, registrando no sistema de processos as correspondências oriundas de todas as unidades subordinadas;

XXII - dar suporte à Gerência responsável de suprimentos no envio e transporte de material, e pessoal entre a sede do Ipasgo Saúde e as unidades de atendimento;

XXIII - controlar, monitorar, imprimir e organizar as remessas de cartões as serem entregues aos beneficiários;

XXIV - interceder junto à Gerência de Tecnologia para solução dos problemas de rede e software nas unidades de atendimento;

XXV - apoiar as Gerências responsável pela infraestrutura de funcionamento das Unidades Regionais, Postos e Vapt Vupts, como, locação, espaço físico, mobiliário, equipamentos, serviços

gerais e telecomunicações, nas demandas e avaliações referentes à implementação e funcionamento, no que couber a cada modelo de Unidade;

XXVI - monitorar as demandas e contratações de manutenção e conservação da infraestrutura, limpeza e vigilância das instalações físicas, das Regionais, Postos e Vapt Vupts, no que couber a cada modelo de Unidade;

XXVII - avaliar periodicamente a infraestrutura predial, layout, mobiliário e equipamentos, em conjunto com as Regionais, Postos e Vapt Vupts, no que couber a cada modelo de Unidade;

XXVIII - manter atualizada e disponível aos colaboradores, as leis, normativas e rotinas de serviços que impactam no atendimento prestado aos beneficiários;

XXIX - responder as reclamações encaminhadas pela Ouvidoria do Ipasgo Saúde; e

XXX - elaborar e atualizar os normativos internos, fluxos (processos), projetos e Diagramas de Escopo e Interface de Processo (DEIPs) sob assuntos relativos à Gerência e/ou Coordenação.

SUBSEÇÃO II

DA COORDENAÇÃO DE TELEATENDIMENTO

Art. 31. Compete à Coordenação de Teleatendimento:

I - prestar informações de interesse aos beneficiários;

II - coordenar as rotinas inerentes ao funcionamento da Central de Atendimento (Beneficiário e de Autorização), bem como o sistema de agendamento de consultas do Ipasgo Saúde;

III - acompanhar as rotinas relativas ao atendimento prestado pela Central de Atendimento;

IV - acompanhar as informações disponibilizadas ao beneficiário no site do Ipasgo Saúde, repassando à orientação adequada à Central de Atendimento;

V - tratar as rotinas relativas ao acompanhamento, validação e aplicabilidade de sanção em conformidade com os acordos de níveis de serviços (SLA) da Central de Atendimento estabelecidos em contrato;

VI - elaborar e manter atualizada a fraseologia da Unidade de Resposta Audível (URA) da Central de Atendimento;

VII - elaborar informativos com assuntos específicos com vistas à orientação adequada da Central de Atendimento;

VIII - elaborar, revisar e manter atualizados os documentos de apoio (scripts) e todos os documentos pertinentes aos regramentos da Central de Atendimento, em conjunto com as unidades administrativas;

IX - acompanhar as rotinas relativas ao atendimento online (Chatbot);

X - enviar ao beneficiário a gravação da ligação, quando for solicitado, conforme os prazos estabelecidos em legislação;

XI - emitir relatórios em sistema que demonstrem o desempenho da equipe, e disponibilizando-os aos interessados;

XII - monitorar, avaliar e manter a qualidade do atendimento prestado pela Central de Atendimento, informar a gestão sobre eventuais oportunidades de melhorias identificadas em relação ao serviço disponível ao beneficiário;

XIII - prestar informações aos beneficiários, relativas aos prestadores de serviços que realizem exames ou procedimentos específicos, assim cumprindo os fluxos definidos pela operadora;

XIV - viabilizar, junto aos prestadores de serviços, a disponibilização de agenda, com horários disponíveis para atendimento aos beneficiários do Ipasgo Saúde;

XV - alterar, bloquear e parametrizar a agenda de prestadores da rede credenciada, em conjunto com a área gestora da rede credenciada de atendimento;

XVI - manter controle estatístico e monitorar indicadores de desempenho dos agendamentos realizados e serviços prestados que auxiliem na tomada de decisões pela Diretoria Executiva;

XVII - encaminhar às Unidades do Ipasgo Saúde, por meio de sistema, “protocolos de atendimento” registrados na central de atendimento, com finalidade de resolução da demanda do beneficiário ou prestador, conforme os prazos estabelecidos;

XVIII - atualizar dados cadastrais dos beneficiários no sistema da Ipasgo Saúde;

XIX - emitir boletos, quando solicitado pelo beneficiário, e enviar e-mail por meio do sistema de referência do Ipasgo Saúde;

XX - auxiliar ao beneficiário em relação ao parcelamento de mensalidades, por meio do sistema de referência do Ipasgo Saúde;

XXI - realizar a solicitação de cartão e/ou alteração de senha;

XXII - informar valores de procedimentos constantes nas tabelas do Ipasgo Saúde, por meio de código informado pelo beneficiário;

XXIII - realizar filtro de atendimento na Ouvidoria;

XXIV - responder as RDS's encaminhadas pela Ouvidoria do Ipasgo Saúde;

XXV - controlar e monitorar a lista de espera de especialidades específicas;

XXVI - monitorar e analisar dados da pesquisa de satisfação de atendimento junto aos beneficiários do Ipasgo Saúde;

XXVII - prestar informações atualizadas em relação aos serviços prestados pelo Ipasgo Saúde;

XXVIII - supervisionar e assegurar o cumprimento de normativos e procedimentos internos; e

XXIX - receber, monitorar, direcionar e responder as demandas recebidas através do canal de atendimento e fale conosco.

SEÇÃO III

DA GERÊNCIA DE PLANOS E CONVÊNIOS

Art. 32. Compete à Gerência de Planos e Convênios:

I - assegurar que todas as ações e decisões estejam em consonância com as deliberações

da Alta Direção do Ipasgo Saúde;

II - desenvolver projetos para implantação de novos produtos;

III - monitorar e analisar os resultados dos produtos existentes, propondo ações de melhoria, quando necessário;

IV - negociar e firmar novos convênios, avaliando os riscos e benefícios para o Ipasgo Saúde;

V - administrar os convênios existentes entre o Ipasgo Saúde e Patrocinadores, garantindo a conformidade com a legislação vigente da ANS;

VI - definir os regulamentos dos produtos existentes, garantindo a clareza, a transparência e o alinhamento com as necessidades dos beneficiários e da Operadora;

VII - desenvolver e implementar estratégias de comercialização dos produtos, considerando o público-alvo, os canais de distribuição e o posicionamento da marca;

VIII - planejar, executar e avaliar campanhas de divulgação e venda dos produtos existentes, monitorando os resultados e ajustando as estratégias quando necessário;

IX - elaborar e analisar relatórios gerenciais contendo informações econômico-financeiras e estatístico-atuariais dos produtos do Ipasgo Saúde, subsidiando a tomada de decisões estratégicas sobre produtos;

X - realizar avaliações atuariais dos indicadores referentes aos planos do Ipasgo Saúde, identificando riscos e oportunidades e propondo ações para garantir a sustentabilidade financeira; e

XI - identificar, avaliar e desenvolver novas parcerias, buscando oportunidades de crescimento e inovação para os produtos operados pelo Ipasgo Saúde.

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência de Planos e Convênios exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

I - Coordenação de Produtos; e

II - Coordenação de Convênios e Patrocinadores.

SUBSEÇÃO I DA COORDENAÇÃO DE PRODUTOS

Art. 33. Compete à Coordenação de Produtos:

I - realizar estudos para a implementação de novos produtos, expandindo o portfólio e atendendo às necessidades de beneficiários e patrocinadores;

II - desenvolver estratégias de precificação, propondo preços competitivos e considerando custos, coberturas, concorrência e atratividade do mercado;

III - definir o regulamento dos produtos existentes e dos novos produtos, assegurando a conformidade legal e regulatória, com clareza nas condições de cobertura e benefícios;

IV - elaborar a documentação correlata aos produtos, fornecendo informações claras e essenciais aos beneficiários;

V - registrar e manter os produtos do Ipasgo Saúde, garantindo sua atualização e

conformidade com as normas vigentes;

VI - monitorar os produtos da operadora, assegurando sua conformidade com a regulamentação vigente;

VII - acompanhar os resultados da comercialização dos produtos, avaliando o desempenho e identificando oportunidades de melhoria;

VIII - executar análises atuariais dos produtos, avaliando os riscos e garantindo a sustentabilidade financeira;

IX - elaborar pareceres atuariais, documentando as análises e fornecendo informações sobre a situação dos produtos;

X - calcular garantias financeiras e provisões técnicas, conforme legislação vigente, assegurando recursos para cobrir obrigações futuras;

XI - coordenar a sinistralidade dos produtos, subsidiando a alta direção na implementação de estratégias para o controle de receitas e despesas, visando à sustentabilidade financeira;

XII - executar estudos vinculados às demandas assistenciais, compreendendo as necessidades dos beneficiários e o cenário da saúde;

XIII - elaborar relatórios e pareceres técnicos, fornecendo análises e informações para subsidiar a tomada de decisões estratégicas; e

XIV - colaborar com órgãos reguladores e comitês internos para garantir a conformidade e a governança adequada.

SUBSEÇÃO II DA COORDENAÇÃO DE CONVÊNIOS E PATROCINADORES

Art. 34. Compete à Coordenação de Convênios e Patrocinadores:

I - prospectar, negociar e celebrar novos convênios com potenciais patrocinadores;

II - apresentar e promover o Ipasgo Saúde às entidades interessadas em se tornarem patrocinadoras;

III - coordenar o processo de renovação dos convênios, assegurando sua continuidade antes do término de sua vigência;

IV - monitorar e assegurar o cumprimento das cláusulas contratuais pelos patrocinadores;

V - conduzir, anualmente e na data-base de aniversário do convênio, estudos de viabilidade;

VI - coletar, analisar e monitorar dados relevantes de natureza populacional, econômico-financeira e de sinistralidade dos convênios; e

VII - identificar e captar novas parcerias estratégicas para os planos do Ipasgo Saúde.

CAPÍTULO III DA DIRETORIA DE GESTÃO CORPORATIVA

Art. 35. Compete à Diretoria de Gestão Corporativa:

I - assegurar o cumprimento das diretrizes econômico-financeiras, contábeis, orçamentárias, de aquisições, patrimoniais, logísticas, de gestão de pessoas e de tecnologia da informação;

II - planejar, coordenar, orientar e controlar as atividades das unidades que lhe são subordinadas;

III - autorizar contratações e assinar contratos de qualquer natureza, exclusivamente em operações de interesse do Ipasgo Saúde, desde que enquadrados nas atribuições e limites previstos na Política de Alçadas e Competências do Ipasgo Saúde;

IV - seguir as diretrizes estabelecidas de comunicação e disponibilizar as informações de sua competência e de suas unidades subordinadas, considerando a legislação vigente e observando ainda as instruções dos órgãos de controle;

V - exercer suas atribuições nos termos do Estatuto Social, Regimento Interno e demais normativos do Ipasgo Saúde; e

VI - cumprir outras atribuições que forem designadas pelo Presidente do Ipasgo Saúde.

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Diretoria de Gestão Corporativa exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

I - Gerência de Informação e Tecnologia;

II - Gerência de Administração e Gestão de Pessoas; e

III - Gerência Contábil Financeira.

SEÇÃO I DA GERÊNCIA DE INFORMAÇÃO E TECNOLOGIA

Art. 36. Compete à Gerência de Informação e Tecnologia:

I - apontar e sugerir prioridades, diretrizes, políticas, normas e recomendações relacionadas à construção, modificação e implantação dos serviços de Tecnologia da Informação do Ipasgo Saúde;

II - utilizar as Frameworks de Governança em TI, Gerenciamento de Serviços, Cibernético e Arquitetura, em matérias exclusivas de Tecnologia da Informação, de acordo com as diretrizes estratégicas definidas pelo Ipasgo Saúde;

III - estabelecer metodologias em gerenciamento de serviços de TI, com a devida anuência da Diretoria e Presidência do Ipasgo Saúde;

IV - sugerir à Diretoria de Gestão Corporativa e após sua validação seguir as práticas de Gerenciamento de Incidentes, Requisição de Serviços, Problemas, Central de Serviços, Configuração, Conhecimento, Monitoramento e Eventos, Continuidade do Serviço, Aquisições de Bens e Serviços de TIC, Arquitetura, Disponibilidade, Mudança, Teste e Validação, Liberação e Implantação;

V - elaborar o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) bienalmente, e levá-lo para aprovação do Diretor e Presidente do Ipasgo Saúde;

VI - promover iniciativas de inovação e transformação digital, com a adoção de novas

tecnologias e metodologias que contribuam para a modernização dos serviços oferecidos pelo Ipasgo Saúde, priorizando práticas de mercado para acelerar o desenvolvimento de soluções que atendam às necessidades dos usuários; e

VII - sugerir a inclusão de projetos no portfólio de projetos do Ipasgo Saúde.

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência de Informação e Tecnologia exercer as funções de coordenação e supervisão técnica das seguintes coordenações:

I - Coordenação de Redes, Segurança e Serviços; e

II - Coordenação de Dados, Inteligência e Sistemas.

SUBSEÇÃO I DA COORDENAÇÃO DE REDES, SEGURANÇA E SERVIÇOS

Art. 37. Compete à Coordenação de Redes, Segurança e Serviços:

I - atuar na elaboração do planejamento anual de contratações, no que tange a coordenação;

II - avaliar as requisições de novos serviços de TI, sugerindo pré-requisitos, adequações ou ainda solicitar a necessidade de contratação de novos recursos tecnológicos, garantindo o respeito à interoperabilidade com o parque existente;

III - executar os processos de gerenciamento de serviços de TI, definidos pela gerência;

IV - estudar e avaliar novas tecnologias e/ou sistemas relacionados ao escopo de atuação da coordenação, buscando constante adequação às diretrizes estratégicas do Ipasgo Saúde;

V - traduzir os planejamentos estratégicos de TI relacionados à coordenação em planejamentos táticos e/ou operacionais, visando o alcance dos objetivos estratégicos do Ipasgo Saúde;

VI - observar e zelar pela conformidade do software ou hardware às características relacionadas à padronização vigente, aos recursos técnicos e à adequação às necessidades;

VII - executar as atividades relacionadas à virtualização de servidores, planejamento de capacidade e ambiente de produção como um todo;

VIII - executar as atividades de gestão de licenciamento de softwares básicos de infraestrutura;

IX - executar as atividades relacionadas aos serviços de rede lógica, links de comunicação de dados e infraestrutura de rede, Internet e correio eletrônico, bem como às soluções de segurança de redes relacionadas a tais serviços;

X - prover serviços de videoconferência em nuvem;

XI - prover serviços de impressão e suprimentos para o Ipasgo Saúde;

XII - prover serviços de telefonia para Sede Administrativa e unidades descentralizadas;

XIII - gerenciar serviço de firewall de próxima geração (NGFW), antivírus corporativo (Endpoint), instalação de certificados digitais, analisar novas vulnerabilidades em serviços de TI e apoiar os donos de serviço na execução de planos de correção ou contorno, com o devido conhecimento a Comissão de Segurança da Informação e deliberações quanto necessário ao Diretor responsável e Presidente;

XIV - documentar e automatizar procedimentos de segurança de TI alusivos à rotina do escopo da unidade, promover melhoria contínua das tecnologias utilizadas nas soluções de segurança de TI, zelar pelas políticas inerentes aos serviços de segurança de TI;

XV - implementar e gerenciar uma política robusta de gestão de identidade e acesso (IAM), assegurando que os processos de autenticação, autorização e auditoria estejam em conformidade com os padrões de segurança estabelecidos pelo NIST CSF 2.0 e demais frameworks de segurança, com o devido apoio da Encarregado de Dados do Ipasgo Saúde;

XVI - realizar auditorias periódicas de segurança e testes de penetração, avaliando regularmente vulnerabilidades em todos os sistemas e redes do Ipasgo Saúde, utilizando ferramentas e metodologias reconhecidas no mercado, devendo o levar ao conhecimento do Diretor responsável e Presidente;

XVII - coordenar os resultados das auditorias citadas no inciso XVI, para que sejam usadas para fortalecer as defesas cibernéticas e estejam alinhados com os objetivos de segurança, no que concerne acerca da Tecnologia da Informação, como os domínios Gerenciar Segurança e de Gerenciar Riscos de Segurança da Informação;

XVIII - promover a padronização dos procedimentos inerentes às estações de trabalho da Coordenação;

XIX - operacionalizar os processos de cumprimento de requisição, incidentes e problemas, ligados à área de Tecnologia;

XX - gerenciar o recebimento, registro e controle de das demandas de atendimentos da área de Tecnologia do Ipasgo Saúde;

XXI - acompanhar todo o processo de atendimento até o fechamento, gerenciando e controlando o cumprimento dos acordos firmados, quando assim designado pelo Diretor e/ou Presidente;

XXII - prestar informação sobre o andamento das demandas de TI;

XXIII - gerenciar o suporte, através dos canais pré-estabelecidos, no tocante aos serviços de TI constantes na Carta de Serviços do Ipasgo Saúde que não requeiram atendimento presencial;

XXIV - encaminhar reclamações, opiniões, elogios e sugestões de clientes quanto a serviços entregues/disponibilizados pela Coordenação;

XXV - zelar e empregar os padrões da Tecnologia da Informação determinados pela unidade responsável em estações de trabalho e periféricos;

XXVI - manter a base de conhecimento atualizada referente aos serviços de atendimento remoto;

XXVII - zelar pela qualidade do atendimento remoto, fiscalizando os serviços prestados, quando designado como Gestor ou Fiscal de Contrato; e

XXVIII - sugerir a inclusão/retirada de especificações técnicas em contratação de bens e serviços inerentes ao atendimento remoto.

SUBSEÇÃO II

DA COORDENAÇÃO DE DADOS, INTELIGÊNCIA E SISTEMAS

Art. 38. Compete à Coordenação de Dados, Inteligência e Sistemas:

I - atuar na elaboração do planejamento anual de contratações, no que tange à sua

coordenação, e atuar no acompanhamento dessas contratações;

II - avaliar as requisições de novos serviços de TI, nos termos da Comissão de Análise de Contratação de Produtos e Serviços de Tecnologia de Informação e Comunicação – CACTIC, sugerindo pré-requisitos, adequações ou a necessidade de contratação de novos recursos tecnológicos, garantindo o respeito à interoperabilidade com o parque existente;

III - executar os processos de gerenciamento de serviços definidos pela gerência;

IV - estudar e avaliar novas tecnologias e/ou sistemas relacionados ao escopo de atuação da coordenação, buscando constante adequação às diretrizes estratégicas do Ipasgo Saúde;

V - seguir os planejamentos estratégicos de TI relacionados à coordenação, em planejamentos táticos e/ou operacionais, visando o alcance dos objetivos estratégicos;

VI - observar e zelar pela conformidade do software ou hardware às características relacionadas à padronização vigente, aos recursos técnicos e à adequação às necessidades;

VII - garantir que as soluções de banco de dados estejam alinhadas com as diretrizes estratégicas do Ipasgo Saúde, utilizando práticas recomendadas conforme os frameworks adotados pelo Ipasgo Saúde, visando assegurar a governança de TI, gestão e arquitetura da informação;

VIII - elaborar e manter especificações técnicas de bancos de dados e infraestrutura de aplicações, assegurando a conformidade com os padrões estabelecidos pelos frameworks adotados e a interoperabilidade com outras soluções de TI da instituição;

IX - supervisionar o desempenho, a segurança e a integridade dos bancos de dados, aplicando metodologias de gerenciamento de serviços e governança de TI, para maximizar a disponibilidade e eficiência dos sistemas de dados;

X - implementar políticas de backup, recuperação de desastres e continuidade de negócios para bancos de dados, em alinhamento com o Programa de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN) e com as melhores práticas de segurança cibernética conforme NIST CSF 2.0, em alinhamento com as diretrizes da governança do Ipasgo Saúde;

XI - implementar processos contínuos de validação, limpeza e enriquecimento de dados, garantindo que as informações sejam precisas, completas e confiáveis para suportar a tomada de decisões estratégicas;

XII - desenvolver e gerenciar soluções de Business Intelligence (BI) que suportem as necessidades analíticas e de tomada de decisão do Ipasgo Saúde, integrando essas soluções com as diretrizes estratégicas e os frameworks adotados pela GITEC;

XIII - ser o ponto único de extração, transformação e carga de dados (ETL) e na manutenção de data warehouses, garantindo que os dados estejam acessíveis, precisos e disponíveis para as ferramentas de BI e análises avançadas, em conformidade com os princípios de governança de dados;

XIV - implementar painéis e relatórios que atendam às necessidades das diferentes áreas do Ipasgo Saúde, utilizando práticas de visualização de dados que assegurem que os dados apresentados sejam confiáveis e atualizados;

XV - zelar pela qualidade dos dados e pela integridade das informações utilizadas nas soluções de BI, aplicando processos de governança de TI e gerenciamento de dados para garantir que as informações sejam consistentes, completas e seguras;

XVI - desenvolver e implementar soluções de Inteligência Artificial (IA) que automatizem processos e melhorem a eficiência operacional do Ipasgo Saúde, alinhando essas soluções às diretrizes estratégicas estabelecidas pela Gerência de Informação e Tecnologia (GITEC);

XVII - ser o ponto único de aplicação de algoritmos de aprendizado de máquina e outras técnicas de IA em projetos de TI, assegurando que essas tecnologias sejam usadas de forma ética e segura, em conformidade com os princípios de governança do Ipasgo Saúde;

XVIII - promover a integração das soluções de IA com as demais tecnologias e sistemas em uso no Ipasgo Saúde, garantindo que as aplicações de IA estejam em conformidade com os frameworks de arquitetura e gerenciamento de serviços adotados;

XIX - monitorar e avaliar continuamente o desempenho das soluções de IA, aplicando técnicas de gerenciamento de problemas para assegurar a continuidade e o aprimoramento contínuo das aplicações de TI;

XX - desenvolver e manter sistemas de informação, assegurando que os mesmos estejam alinhados com as estratégias do Ipasgo Saúde e os frameworks adotados, garantindo a qualidade e a conformidade com os padrões do Ipasgo Saúde;

XXI - gerir o ciclo de vida dos sistemas, desde o levantamento de requisitos até a implantação e suporte, aplicando práticas de gerenciamento de mudanças e garantia de qualidade para minimizar riscos e maximizar a eficácia das soluções entregues;

XXII - garantir a interoperabilidade dos sistemas, plataformas de banco de dados e infraestrutura existente, promovendo uma abordagem colaborativa entre as equipes de desenvolvimento, BI e IA; e

XXIII - manter a documentação técnica atualizada, assegurando que os sistemas desenvolvidos sejam auditáveis e estejam em conformidade com as políticas de segurança e integridade definidas pelo Ipasgo Saúde.

SEÇÃO II

DA GERÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO DE PESSOAS

Art. 39. Compete à Gerência de Administração e Gestão de Pessoas:

I - acompanhar as normas e leis que dispõem sobre Gestão de Pessoas, assegurando o cumprimento das leis trabalhistas;

II - participar na elaboração e implementação de estratégias administrativas e de Gestão de Pessoas que apoiem os objetivos gerais do Ipasgo Saúde;

III - preparar relatórios e fornecer dados estatísticos que se referem à de Administração e Gestão de Pessoas para tomada de decisões da Diretoria Executiva;

IV - gerir o estoque e almoxarifado da instituição visando a economicidade;

V - administrar o setor de transporte visando um bom controle de rotas e frotas, objetivando economicidade e eficiência;

VI - monitorar, acompanhar e realizar a gestão da área de engenharia e manutenção patrimonial;

VII - controlar e gerir os movimentos da folha de pagamento, décimo terceiro, férias, admissões, rescisões, assegurando o orçamento previsto;

VIII - controlar a regularidade dos encargos trabalhistas, visando a evitar multas advindas dos órgãos competentes;

IX - gerir os bens móveis pertencentes ao Ipasgo Saúde; e

X - propor e elaborar projetos de melhoria para a Gerência de Administração e Gestão de Pessoas.

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência de Administração e Gestão de Pessoas exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

- I - Coordenação de Gestão de Pessoas;
- II - Coordenação de Patrimônio e Apoio Logístico; e
- III - Coordenação de Licitações e Contratos.

SUBSEÇÃO I DA COORDENAÇÃO DE GESTÃO DE PESSOAS

Art. 40. Compete à Coordenação Gestão de Pessoas:

I - planejar, organizar e executar os processos de recrutamento, seleção, promoção, cultura organizacional, plano de cargos e salários e demais subsistemas de gestão de pessoas;

II - executar e acompanhar processos de admissões e demissões de colaboradores, cálculo e fechamento de folha de pagamento, juntamente com seus impostos a pagar, cálculo de rescisão de contrato, concessão de férias, afastamentos, 13º salário, e aplicabilidade da legislação trabalhista vigente;

III - acompanhar e apoiar o processo relativo à folha de pagamento de pessoal, guias de encargos sociais e impostos trabalhistas, bem como as ações de informações de colaboradores nos sistemas;

IV - apoiar a gerência no cumprimento de atos normativos e procedimentos relativos à aplicação da legislação de pessoal vigente;

V - subsidiar a elaboração de propostas orçamentárias e acompanhar as ações de planejamento referentes às despesas de gestão de pessoas;

VI - analisar e controlar processos referentes à concessão de vantagens, indenizações, benefícios, gratificações, descontos legais e obrigatórios, bem como seus pagamentos no exercício corrente;

VII - acompanhar e apoiar as rotinas relativas ao Plano de Cargos, Salários e Benefícios, voltados para a qualidade de vida dos colaboradores do Ipasgo Saúde;

VIII - monitorar os indicadores relacionados ao quadro de pessoal, objetivando garantir o cumprimento das cotas de Portador de Deficiência (PCD) e Jovens Aprendiz, conforme legislação vigente;

IX - atender às demandas de Recursos Humanos no que tange ao desenvolvimento e valorização dos colaboradores, por meio da análise, execução e acompanhamento dos processos relativos a treinamento, gestão do desempenho, clima organizacional e qualidade de vida;

X - analisar e divulgar os resultados de avaliações de desempenho e clima organizacional, propondo soluções para lacunas identificadas e implementando ações corretiva;

XI - apoiar as ações relacionadas às questões de conduta disciplinar no Ipasgo Saúde, atuar na mediação de conflitos relacionado a colaboradores, observada a competência disposta no Código de Ética e demais documentos do Ipasgo Saúde;

XII - propor, executar e acompanhar ações relacionadas à cultura organizacional e ações de endomarketing no que se refere aos colaboradores;

XIII - orientar e apoiar as gerências e as unidades descentralizadas nas rotinas relativas à Gestão de Pessoas;

XIV - acompanhar e validar o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR) dos colaboradores do Ipasgo Saúde, conforme estabelecido nas Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho;

XV - monitorar afastamentos, registrar acidentes de trabalho e manter documentação conforme exigências legais para auditorias e inspeções;

XVI - acompanhar, monitorar e dar suporte ao trabalho da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio (CIPA);

XVII - fornecer orientações técnicas e capacitação aos colaboradores para a adoção de medidas de Saúde e Segurança do Trabalho (SST), cumprindo as exigências das Normas Regulamentadoras (NR);

XVIII - colaborar com a promoção da Semana Interna de Prevenção de Acidentes – SIPAT;

XIX - controlar e acompanhar a emissão de Atestado de Saúde Ocupacional (ASO);

XX - composição, acompanhamento e suporte à brigada de incêndio; e

XXI - acompanhar e validar o Laudo Técnico das Condições Ambientais do Trabalho (LTCAT).

SUBSEÇÃO II

DA COORDENAÇÃO DE PATRIMÔNIO E APOIO LOGÍSTICO

Art. 41. Compete à Coordenação de Patrimônio e Apoio Logístico:

I - gerenciar e manter atualizado os registros, documentação e inventário dos bens imóveis e móveis, incluindo a regularização documental, averbações, escrituras alvarás de funcionamento, licenças e outros documentos pertinentes, bem como zelar pela manutenção destes;

II - fiscalizar e atuar, no que couber, na gestão dos contratos de serviços de infraestrutura, aluguéis e mobiliários das unidades descentralizadas; supervisionar os contratos de infraestrutura, incluindo aluguéis, mobiliários, obras, serviços de manutenção e engenharia, garantindo a conservação, o aproveitamento e a adequação dos imóveis e imobiliários nas unidades descentralizadas e na sede administrativa;

III - atuar e/ou orientar a comissão nas atividades inerentes ao inventário de bens imóveis do Ipasgo Saúde;

IV - efetuar levantamento das necessidades, promover a autuação e gerir os processos de prestação de serviços e apresentação de contas de empresas prestadoras de serviços de engenharia civil, elétrica, mecânica e arquitetura;

V - avaliar e reavaliar os bens imóveis, anualmente ou sempre que demandado, podendo, a seu critério, solicitar a constituição de comissão ou recorrer à contratação de terceiros em casos específicos ou sempre que houver necessidade;

VI - manter em arquivo a documentação dos imóveis, incluindo as informações no sistema de patrimônio e atualizando-as periodicamente ou sempre que necessário;

VII - analisar e opinar sobre o desfazimento dos imóveis próprios do Ipasgo Saúde, podendo, a seu critério, solicitar a constituição de comissão específica;

VIII - avaliar periodicamente a infraestrutura predial, layout, mobiliário e equipamentos, em conjunto com as gerências e unidades descentralizadas, visando a adotar medidas preventivas e corretivas que possam mitigar riscos que impactem seu funcionamento e o atendimento aos beneficiários;

IX - planejar com as unidades administrativas a infraestrutura física padronizada e a implementação das instalações físicas necessárias ao funcionamento regular da sede e unidades descentralizadas;

X - planejar, fiscalizar, emitir relatórios de medições e acompanhar as obras para conservação, aproveitamento racional e adequação dos imóveis do Ipasgo Saúde, opinando sobre projetos de obras e serviços contratados;

XI - supervisionar o estado de conservação dos imóveis;

XII - promover, gerir e supervisionar, mesmo que mediante empresa contratada, todas as manutenções de obras civis, elétricas, hidrossanitárias, estruturais, arquitetônicas e mecânicas nos equipamentos de geração de energia, subestação, ares-condicionados e elevadores;

XIII - promover e gerenciar o agendamento de utilização do auditório, refeitório, pergolado, cadeiras e mesas para reuniões internas e externas;

XIV - elaborar ou contratar estudos e projetos de engenharia e arquitetura, orçamentos, cronogramas físico-financeiros, especificações e memoriais descritivos, bem como acompanhar, fiscalizar e gerir construções, reformas e adaptações de interesse do Ipasgo Saúde, analisando sua viabilidade técnica e econômica;

XV - elaborar layouts para racionalização e aproveitamento dos espaços físicos disponíveis por dependência dentro da Sede do Ipasgo Saúde e nas Regionais e Postos;

XVI - adotar as providências necessárias para a aprovação e emissão dos alvarás do Corpo de Bombeiros e outros que se fizerem necessários, referente a construção;

XVII - responsabilizar-se por todas as instalações elétricas, podendo recorrer à contratação de terceiros;

XVIII - elaborar Estudos Técnicos Preliminares, Termos de Referência, Planilhas Orçamentárias de Engenharia, bem como subsidiar processos de contratação de projetos, consultorias, prestação de serviços, construções, reformas e aquisições de equipamentos no âmbito da engenharia;

XIX - operar e manter o sistema de geração fotovoltaica instalado na sede administrativa, bem como o gerenciamento dos créditos gerados na fatura de energia;

XX - gerenciar a manutenção dos bens patrimoniais móveis;

XXI - orientar os responsáveis pela utilização no trato com os bens sob sua guarda;

XXII - monitorar o sistema patrimonial para controle do Depósito;

XXIII - dar suporte à Comissão de Desfazimento de Bens, no que for pertinente;

XXIV - movimentar fisicamente todos os bens móveis;

XXV - auxiliar a Gerência de Informação e Tecnologia e Gerência Contábil Financeira na execução das atividades pertinentes ao fechamento anual do Balanço Patrimonial;

XXVI - monitorar e fiscalizar a logística de movimentação de bens desfeitos pelo Ipasgo

Saúde, avaliando a quantidade, necessidade e condições de armazenamento, reutilização e redistribuição de bens excedentes nas unidades, em conformidade com os normativos internos e legislações aplicáveis;

XXVII - atuar, direta ou indiretamente, nos processos de aquisição de bens móveis e equipamentos;

XXVIII - programar, organizar, orientar e supervisionar as atividades pertinentes à operação e ao monitoramento de controle de acesso do Ipasgo Saúde;

XXIX - monitorar as rotinas de conservação da infraestrutura e vigilância das instalações físicas da sede e unidades descentralizadas;

XXX - atuar e supervisionar, mesmo que por meio de empresa terceirizada, a recepção e o cadastro de clientes e visitantes na sede administrativa, garantindo com que todos os procedimentos de segurança sejam cumpridos;

XXXI - atender às solicitações de imagens, nos termos das normativas internas conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

XXXII - atuar, mesmo que por meio de empresa terceirizada, na recepção e no protocolo de correspondências nas recepções da sede do Ipasgo Saúde;

XXXIII - providenciar medidas preventivas e corretivas de segurança de pessoas e do patrimônio do Ipasgo Saúde;

XXXIV - promover a segurança da sede, das unidades clínicas e dos postos de atendimento na capital e interior do Estado;

XXXV - promover o cadastro de colaboradores de acesso de entrada na sede administrativa;

XXXVI - receber e armazenar todos os materiais de almoxarifado adquiridos pelo Ipasgo Saúde, classificados como bens de consumo;

XXXVII - realizar a análise, separação, conferência e distribuição de todas as requisições de materiais de almoxarifado solicitadas;

XXXVIII - promover o cadastro e controle dos materiais por meio de sistema informatizado;

XXXIX - realizar, anualmente, o inventário de materiais de almoxarifado do Ipasgo Saúde;

XL - levantar os tipos e quantitativos de materiais e atuar, direta ou indiretamente, nos processos de aquisições de insumos e materiais de almoxarifado;

XLI - controlar a logística de estoque, avaliando a quantidade e necessidade de reposição, armazenagem, validade e utilização dos produtos e materiais, sejam perecíveis ou não;

XLII - informar à área contábil as baixas do almoxarifado;

XLIII - servir a frota de veículos a todas as unidades do Ipasgo Saúde;

XLIV - manter atualizado os registros, mapas de controle de percurso, desgaste, consumo de combustíveis, lubrificantes, peças e pneus dos veículos;

XLV - organizar e manter atualizado o sistema de cadastro dos veículos e condutores;

XLVI - controlar, por meio de Ordem de Tráfego, a saída e chegada dos veículos próprios ou locados;

XLVII - zelar pela boa conservação e manutenção dos veículos, e manter a frota sempre

em boas condições de uso;

XLVIII - responsabilizar-se pelo controle de utilização dos veículos;

XLIX - registrar e controlar o atendimento às solicitações de transporte para o cumprimento das atividades externas do Ipasgo Saúde;

L - gerir os contratos de fornecedores ou prestadores de serviços de fornecimento de combustíveis e locação dos veículos;

LI - gerir e controlar o Sistema de Solicitação de Veículos;

LII - atender chamados de distribuição de materiais de copa e afins para as Unidades do Ipasgo Saúde;

LIII - realizar o gerenciamento do estacionamento da sede administrativa, bem como a inclusão e exclusão de usuários, registros das permissões e dados cadastrais, estudo de quantitativos de vagas e demais atividades inerentes;

LIV - promover, através do contrato de terceirização, os serviços de manutenção da limpeza, jardinagem, dedetização e limpeza dos reservatórios e caixas d'água da sede e de unidades descentralizadas, bem como solicitar a compra dos insumos necessários para a prestação dos serviços;

LV - atuar na gestão e/ou fiscalização dos contratos de fornecimento energia elétrica, de fornecimento de água potável, coleta e tratamento de esgoto sanitário, bem como no uso racional dos mesmos, na sede administrativa e unidades descentralizadas do Ipasgo Saúde; e

LVI - atuar na gestão e/ou fiscalização dos contratos de fornecimento de gás para a sede administrativa do Ipasgo Saúde.

SUBSEÇÃO III DA COORDENAÇÃO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

Art. 42. Compete à Coordenação de Licitações e Contratos:

I - consolidar a pesquisa de mercado com base no Regulamento de Aquisição de Bens, Produtos e Serviços do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás – Ipasgo Saúde, e demais legislações correlatas;

II - elaborar planilha mercadológica estabelecendo média e mediana, relacionando no mínimo 3 (três) preços;

III - elaborar justificativa relacionando os parâmetros utilizados para a pesquisa mercadológica, apresentando a metodologia escolhida para a formação da cesta de preços;

IV - consolidar a cotação de preços no intuito de realizar compras e contratações pontuais para o Ipasgo Saúde, sempre prezando pela ampla concorrência, utilizando de ferramentas como sistemas de banco de preços;

V - promover pesquisas de atas e tabelas de preços de serviços e produtos, para subsidiar as gerências e unidades descentralizadas na definição e especificação do preço referencial para os objetos das contratações, visando a otimização das despesas administrativas;

VI - informar o preço estimado e justo que o Ipasgo Saúde está disposto a contratar, impossibilitando a contratação acima do preço praticado no mercado, garantindo a seleção da proposta mais vantajosa;

- VII - auxiliar na definição da modalidade licitatória;
- VIII - auxiliar na justificativa de preços para as contratações diretas;
- IX - identificar sobrepreços em itens de planilhas de custos e identificar possíveis jogos de planilhas;
- X - apresentar parâmetros objetivos para julgamento das propostas apresentadas;
- XI - servir de parâmetro nas renovações contratuais;
- XII - coordenar e realizar as compras de materiais e contratação de serviços, observando a legislação vigente, operacionalizando o procedimento licitatório;
- XIII - auxiliar no planejamento, organização, condução e controle das atividades de compras de material de consumo e permanente de uso comum;
- XIV - avaliar e propor, no que couber, o modelo de contratação a ser utilizado para aquisição, desfazimento de bens e serviços e distrato do Ipasgo Saúde;
- XV - orientar as demais gerências e unidades descentralizadas na elaboração dos documentos basilares e iniciais dos processos de contratação;
- XVI - elaborar os editais para instrução e continuidade dos processos de contratação;
- XVII - elaborar a minuta do termo de inexigibilidade / dispensa de licitação;
- XVIII - instruir o procedimento para a formalização das atas de registro de preços;
- XIX - atender no que couber as ressalvas exaradas pela Gerência Jurídica do Ipasgo Saúde e orientar as demais gerências e unidades descentralizadas em relação ao cumprimento das ressalvas que forem de sua competência;
- XX - publicizar os processos de contratação, revisando, organizando, documentando e publicando os procedimentos relacionados à sua área de atuação;
- XXI - receber e responder os pedidos de esclarecimentos referentes aos certames licitatórios;
- XXII - receber e julgar os pedidos de impugnação, bem como os recursos nos processos licitatórios, caso haja;
- XXIII - processar a fase externa dos certames, operando o Sistema de Licitações e Compras até a concretização do certame;
- XXIV - realizar todos os procedimentos necessários para a habilitação da empresa ora vencedora do certame e para a Adjudicação e Homologação do Procedimento;
- XXV - elaborar relatórios gerenciais das atividades desenvolvidas em sua coordenação;
- XXVI - atender às solicitações de órgãos de controle em relação à sua área de atuação;
- XXVII - realizar outras atividades afins e correlatas no âmbito de sua competência;
- XXVIII - executar e monitorar os procedimentos legais relativos à contratação de serviços, aquisição de bens de interesse do Ipasgo Saúde;
- XXIX - elaborar as Minutas Contratuais dos ajustes administrativos a serem celebrados pelo Ipasgo Saúde e submetê-los a apreciação da Gerência Jurídica do Ipasgo Saúde;
- XXX - atender no que couber as ressalvas exaradas pela Gerência Jurídica do Ipasgo Saúde;

XXXI - dar publicidade às contratações administrativas do Ipasgo Saúde;

XXXII - solicitar a indicação e elaboração do Termo de Designação do Gestor e do Fiscal de Contrato indicados pelas gerências e unidades descentralizadas;

XXXIII - monitorar a gestão dos contratos administrativos firmados pelo Ipasgo Saúde, quando necessário;

XXXIV - orientar e promover a capacitação dos gestores e fiscais de contratos, quanto às atividades e prazos de apontamentos de notas fiscais dos contratos utilizados pelo Ipasgo Saúde;

XXXV - acompanhar o ciclo de vida dos contratos administrativos do Ipasgo Saúde e orientar e apoiar os gestores dos contratos administrativos firmados pelo Ipasgo Saúde, no que tange ao monitoramento de acordos de níveis de serviços, vigência, aditivos, aplicação de multas ou outras penalidades por descumprimento contratual, inexecução do cronograma físico-financeiro e suas medições, não conformidade da documentação exigida, valores, entre outros, visando à compatibilidade e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos e o pagamento adequado das medições ou à aplicação de multas e outras penalidades, no que couber, aos fornecedores que não cumprirem as cláusulas estabelecidas;

XXXVI - supervisionar a conformidade dos documentos fiscais emitidos para que os pagamentos previstos em contratos, sejam referentes à contratação de serviços e/ou aquisição de materiais de consumo e materiais permanentes;

XXXVII - executar e monitorar os procedimentos legais relativos às renovações, rescisões e alterações contratuais, quando necessário;

XXXVIII - enviar o processo SEI ao Gestor, com pelo menos 120 (cento e vinte) dias de antecedência ao vencimento do contrato, solicitando manifestação, em um prazo de 5 (cinco) dias úteis, em relação à prorrogação ou não do ajuste;

XXXIX - avaliar as solicitações de termos aditivos e de rescisões dos contratos administrativos da Sede e das unidades descentralizadas, e elaborá-los dentro do regramento jurídico em vigor, com fulcro na otimização de recursos, qualidade dos serviços contratados e na conformidade ao orçamento autorizado;

XL - informar ao Gestor, no prazo de 1 (um) ano antes do vencimento do contrato, que não é mais possível prorrogá-lo, para que este, caso necessário, tome as providências cabíveis, para a não descontinuidade do objeto;

XLI - formalizar a extinção (pela conclusão de seu objeto, pelo término do prazo ou, ainda, pelo rompimento por meio da sua rescisão ou anulação) de contratos pactuados pelo Ipasgo Saúde;

XLII - efetuar a inclusão, alteração, movimentação e exclusão dos contratos corporativos da carteira de fornecedores e prestadores do Ipasgo Saúde;

XLIII - disponibilizar as informações contratuais e administrativas às gerências e unidades descentralizadas, quando solicitadas;

XLIV - realizar a gestão de contratos relativos à sua área de competência; e

XLV - realizar outras atividades afins e correlatas no âmbito de sua competência.

SEÇÃO III

DA GERÊNCIA CONTÁBIL FINANCEIRA

Art. 43. Compete à Gerência Contábil Financeira:

I - estabelecer diretrizes e gerir as rotinas relativas à operacionalização das atividades contábeis, tributárias, financeiras e orçamentárias do Ipasgo Saúde;

II - gerir a elaboração e aprovar, junto aos Órgãos Colegiados, as Demonstrações Financeiras e Relatórios de Auditoria Independente anuais;

III - gerir o envio das demonstrações Financeiras e Relatório de Auditoria à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), juntamente com o Relatório de Administração, de acordo com a periodicidade prevista nas resoluções normativas vigentes;

IV - gerir a elaboração e aprovar, junto aos Órgãos Colegiados, a Proposta Orçamentária-financeira do Ipasgo Saúde para os próximos dois exercícios financeiros, em alinhamento ao Planejamento Estratégico da Operadora e Planejamento Financeiro;

V - gerir as rotinas de execução orçamentária e financeira, provendo disponibilidade de orçamento para atendimento às demandas das áreas;

VI - gerir o fluxo de caixa e investimentos da entidade, visando o equilíbrio financeiro e otimização dos recursos, em cumprimento dos normativos, quando se tratar de ativos garantidores;

VII - monitorar o envio do DIOPS Financeiro e a emissão, pela Auditoria Independente, dos Relatórios de PPA, para envio à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de acordo com a periodicidade prevista nas resoluções normativas vigentes;

VIII - gerir a elaboração e aprovar, junto aos órgãos colegiados, o Panorama Econômico-Financeiro e Execução orçamentária;

IX - gerir as rotinas de arrecadação de mensalidades e coparticipações dos beneficiários, órgãos e conveniados;

X - gerir as rotinas de pagamentos, assistenciais e administrativos, conforme normativos legais e internos;

XI - gerir as rotinas tributárias de retenção, recolhimento e cumprimento das obrigações acessórias junto aos órgãos fiscalizadores;

XII - gerir as rotinas contábeis, visando garantir a conformidade legal e fidedignidade das informações contábeis e o cumprimento dos normativos contábeis e regulatórios;

XIII - controlar a execução financeira e prestação de contas das viagens a serviço;

XIV - gerir a elaboração da Prestação de Contas à ser enviada pelo Presidente do Ipasgo à Secretaria de Estado da Economia, conforme estipulado no art. 3º da Lei 22.875/2024;

XV - monitorar a situação econômico-financeira e de Ativos Garantidores do Ipasgo Saúde, incluindo os indicadores econômico-financeiros previstos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar;

XVI - gerir o contrato de Auditoria Independente e as recomendações emitidas;

XVII - gerir riscos financeiros e demais ações Compliance, em consonância com as diretrizes da Governança do Ipasgo Saúde;

XVIII - responder tecnicamente e formalmente à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Receita Federal do Brasil e demais Órgãos Reguladores e Fiscalizadores, no tocante às informações financeiras, contábeis e tributárias;

XIX - gerir o relacionamento com as Instituições Financeiras;

XX - criar e monitorar os mecanismos de controle interno sobre as informações administrativas, financeiras, contábeis, orçamentárias e tributárias, bem como de quaisquer transações financeiras entre as contas bancárias e fundos de investimentos da Operadora, com vistas à identificação tempestiva de possíveis desvios e/ou fraudes que coloquem em risco a solvência e a sustentabilidade econômico-financeira, sem prejuízo de prestar as informações e alimentar os riscos da matriz de risco macro do Ipasgo Saúde;

XXI - definir a vida útil, taxa de depreciação/amortização e valor residual do ativo imobilizado / intangível do Ipasgo Saúde, bem como elaborar, anualmente, em conjunto com as áreas técnicas, o estudo sobre a vida útil, valor residual e teste de redução ao valor recuperável dos ativos, conforme legislação vigente;

XXII - gerir os registros sistêmicos de movimentação dos bens imobilizados e intangíveis do Ipasgo Saúde;

XXIII - gerir os processos de controle físico-patrimonial e de inventário de todos os bens imobilizados e intangíveis do Ipasgo Saúde;

XXIV - monitorar a cobrança de inadimplência e promover a notificação e negociação de dívidas dos Beneficiários;

XXV - acompanhar as atividades de regularidade fiscal da Operadora, junto à Receita Federal do Brasil, e demais órgãos estaduais e municipais, visando garantir o funcionamento da sede e demais unidades do Ipasgo Saúde;

XXVI - monitorar a atualização e o cumprimento das legislações pertinentes à contabilidade, tributos e finanças da Ipasgo Saúde, emitidos por órgãos fiscalizadores e pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);

XXVII - gerir contratos inerentes aos processos da área;

Parágrafo único: Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência Contábil Financeira exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes coordenações:

I - Coordenação Contábil;

II - Coordenação Financeira; e

III - Coordenação de Planejamento e Orçamento Financeiro.

SUBSEÇÃO I DA COORDENAÇÃO CONTÁBIL

Art. 44. Compete à Coordenação Contábil:

I - realizar classificação contábil de todos os eventos financeiros do Ipasgo Saúde;

II - conferir contabilização de todos os eventos financeiros administrativos e contratos do Ipasgo Saúde, por centro de custo;

III - conferir contabilização da folha de pagamento, das receitas e despesas assistenciais e seus encargos, por centro de custo;

IV - conferir contabilização das receitas e despesas assistenciais, por centro de custo;

V - realizar conciliação de todas as contas contábeis e conferir integrações das

informações pertinentes ao fechamento do balancete mensal, por centro de custo, no que couber;

VI - efetuar o controle contábil dos ativos imobilizados e intangíveis e realizar os cálculos e as contabilizações das depreciações e amortizações;

VII - realizar controle contábil das despesas antecipadas e adiantamentos por tipo de evento (direito a receber de serviços pagos e não prestados);

VIII - realizar provisão de demandas judiciais, conciliações e atualizações dos depósitos e acompanhar seus pagamentos/baixas, assim como, bloqueios, desbloqueios e sequestros;

IX - realizar provisões de perdas de créditos a receber, seguindo critérios determinados pela ANS;

X - elaborar nota técnica Econômico-Financeiro para apreciação dos Órgãos Colegiados;

XI - atender às demandas e acompanhar os trabalhos das Auditorias Externas, visando a elaboração e emissão dos relatórios;

XII - realizar o encerramento contábil do exercício, no que tange a ajustes e complementações de informações contábeis nas demonstrações financeiras;

XIII - elaborar as demonstrações financeiras e notas explicativas para aprovação dos Órgãos Colegiados;

XIV - encaminhar as obrigações mensais e trimestrais à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS – DIOPS e Relatórios de Auditoria (PPA), conforme as diretrizes e prazos legais vigentes;

XV - encaminhar, anualmente, as Demonstrações Financeiras, Relatórios de Auditoria e Relatório de Administração à Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, conforme as diretrizes e prazos legais vigentes;

XVI - elaborar a Prestação de Contas à Secretaria de Estado da Economia, conforme estipulado no art. 3º da Lei 22.875/2024;

XVII - realizar os registros sistêmicos de inclusões, baixas e transferências de todos os bens imobilizados e intangíveis do Ipasgo Saúde;

XVIII - efetuar a identificação formal e controle dos bens imobilizados e intangíveis das gerências e unidades descentralizadas, mantendo atualizadas as informações de responsabilidade, localização e a regularidade cadastral do patrimônio do Ipasgo Saúde;

XIX - executar, em conjunto com as gerências e unidades descentralizadas, as atividades pertinentes ao levantamento, conferência e monitoramento do inventário patrimonial, para o fechamento contábil do exercício;

XX - acompanhar os processos de descarga patrimonial, dando suporte à Comissão de Desfazimento de Bens, no que for pertinente;

XXI - parametrizar informações contábeis nos Sistemas utilizados pelo Ipasgo Saúde;

XXII - executar os mecanismos de controle interno sobre as informações contábeis, com vistas à identificação tempestiva de possíveis desvios e/ou fraudes que coloquem em risco a solvência e a sustentabilidade econômico-financeira;

XXIII - mapeamento e acompanhamento dos riscos operacionais contábeis;

XXIV - executar rotinas tributárias de retenção, recolhimento e cumprimento de obrigações acessórias junto aos órgãos fiscalizadores;

XXV - executar e monitorar as rotinas relativas aos trâmites fiscais de abertura, alterações cadastrais e de alvarás de funcionamento da Sede, das Unidades e Clínicas do Ipasgo Saúde;

XXVI - acompanhar a situação fiscal/tributária do Ipasgo Saúde perante Órgãos Municipais, Estaduais e Federais, e atender às demandas de fiscalizações, buscando sua regularização;

XXVII - atender as solicitações de Prestadores e fornecedores de serviços referentes às questões tributárias;

XXVIII - apurar e emitir guias de impostos (PIS, COFINS, CSLL, IRRF, ISS e INSS) oriundos dos serviços contratados pelo Ipasgo Saúde;

XXIX - emitir e enviar as obrigações acessórias, a fim de garantir o cumprimento de legislação vigente;

XXX - parametrizar informações tributárias nos Sistemas utilizados pelo Ipasgo Saúde;

XXXI - realizar a conciliação contábil relativas às contas de impostos e contribuições;

XXXII - realizar a validação fiscal dos pagamentos realizados pelo Ipasgo Saúde;

XXXIII - cadastrar as Declarações de Exoneração de Contribuição Previdenciária apresentadas pelos prestadores;

XXXIV - realizar parametrizações tributárias no cadastro de prestadores e fornecedores;

XXXV - enviar e retificar, quando necessário, a Declaração dos Serviços Médicos (DMED) à Receita Federal do Brasil;

XXXVI - disponibilizar os informes de rendimento aos prestadores e fornecedores de serviço referentes aos impostos retidos e declarados na DIRF;

XXXVII - emitir e enviar o e-social dos eventos relacionados aos prestadores de serviços autônomos contratados pelo Ipasgo Saúde;

XXXVIII - acompanhar e analisar as legislações fiscais vigentes para garantir a conformidade e cumprimento das obrigações fiscais;

XXXIX - executar os mecanismos de controle interno sobre as informações tributárias, com vistas à identificação tempestiva de possíveis desvios e/ou fraudes que coloquem em risco a solvência e a sustentabilidade econômico-financeira; e

XL - mapeamento e acompanhamento dos riscos operacionais fiscais e tributários.

SUBSEÇÃO II DA COORDENAÇÃO FINANCEIRA

Art. 45. Compete à Coordenação Financeira:

I - monitorar os saldos disponíveis nas contas bancárias, com vistas a garantir o efetivo pagamento das obrigações dentro dos prazos de vencimento e melhor gestão dos recursos financeiros disponíveis;

II - realizar e controlar os pagamentos de adiantamentos, bem como as devidas compensações;

III - conduzir as atividades dos pagamentos assistenciais, conforme cronograma estabelecido contratualmente;

IV - conduzir as atividades de pagamentos administrativos, incluindo folha de pagamento e imposto, conforme prazos contratuais e vencimentos;

V - conduzir as atividades de pagamentos judiciais, bloqueios, desbloqueios e sequestros;

VI - realizar diariamente a conciliação bancária das contas correntes do Ipasgo Saúde;

VII - monitorar os pagamentos rejeitados ou estornados para quitação;

VIII - conferir os documentos para pagamentos, como notas fiscais, autorizações e demais documentos internos que suportam os pagamentos;

IX - cadastrar mandados judiciais de penhora dos prestadores pessoa física e jurídica;

X - fiscalizar contratos bancários e de serviços relacionados a Unidade;

XI - acompanhar e baixar protestos e negativas em nome do Ipasgo Saúde;

XII - realizar rotinas de conferência da prestação de contas dos cartões corporativos;

XIII - responder demandas de prestadores e beneficiários via CRM ou outro sistema que venha a ser adotado pelo Ipasgo Saúde;

XIV - responder as Reclamações, Denúncias e Sugestões, encaminhadas pela Ouvidoria;

XV - executar os mecanismos de controle interno sobre as informações dos pagamentos e arrecadações, com vistas à identificação tempestiva de possíveis desvios e/ou fraudes que coloquem em risco a solvência e a sustentabilidade econômico-financeira;

XVI - mapeamento e acompanhamento dos riscos operacionais dos pagamentos;

XVII - conduzir as atividades de arrecadação das mensalidades com desconto em folha de pagamento, dos órgãos e conveniados;

XXVIII - conduzir as atividades de arrecadação das mensalidades e coparticipações, com cobrança por débito em conta corrente e boleto bancário;

XIX - conduzir as atividades de arrecadação de coparticipação, com cobrança por boleto bancário;

XX - conduzir as atividades de arrecadação dos repasses legais e gerir seus recebimentos (PAS, Radioacidentados, Emenda Constitucional 97) para Estado e Conveniados;

XXI - acompanhar os processos de parcelamento de dívidas de beneficiários e conveniados;

XXII - acompanhar a inadimplência dos beneficiários, órgãos e conveniados e realizar atividades de cobranças administrativas e/ou judiciais, incluindo notificações, negativas e ações de bloqueios, desbloqueios e cancelamento de beneficiários por inadimplência;

XXIII - prover fiscalização periódica das entidades conveniadas responsáveis pela retenção e repasses das mensalidades dos beneficiários;

XXIV - analisar divergências detectadas nas Declaração Periódica de Contribuição-DPC e executar possíveis cobranças ou devoluções;

XXV - prover suporte aos órgãos e conveniados quanto aos procedimentos e informações da Declaração Periódica de Contribuição – DPC;

XXVI - analisar e realizar cobrança dos processos de usuários (processos de interesse

particular, licença médica e servidores à disposição);

XXVII - analisar processos de devolução de importância de beneficiários, no que concerne à parte financeira;

XXVIII - responder às demandas judiciais, quanto aos questionamentos de cobranças de beneficiários; e

XXIX - mapeamento e acompanhamento dos riscos operacionais dos recebimentos.

SUBSEÇÃO III

DA COORDENAÇÃO DE PLANEJAMENTO E ORÇAMENTO FINANCEIRO

Art. 46. Compete à Coordenação de Planejamento e Orçamento Financeiro:

I - elaborar proposta orçamentária para os próximos dois exercícios, a partir de Pareceres Atuariais e da consolidação das despesas administrativas do Ipasgo Saúde, em consonância ao Planejamento Estratégico e Financeiro, aprovado pela Operadora;

II - acompanhar o cumprimento da execução orçamentária, gerindo a disponibilidade de orçamento por centro de custo, com vistas à alocação e/ou remanejamento otimizado dos recursos, para atendimento de despesas emergenciais, essenciais e pertinentes, no que couber;

III - avaliar as solicitações das áreas e emitir atestos de disponibilidade orçamentária e financeira;

IV - elaborar Panorama da Execução Orçamentária para apreciação dos Órgãos Colegiados;

V - parametrizar os sistemas do Ipasgo Saúde no que tange as atividades orçamentárias;

VI - executar os mecanismos de controle interno sobre as informações orçamentárias, com vistas à identificação tempestiva de possíveis desvios e/ou fraudes que coloquem em risco a solvência e a sustentabilidade econômico-financeira;

VII - mapear e acompanhar os riscos operacionais orçamentários;

VIII - elaborar o planejamento financeiro, com apresentação de projeção e acompanhamento da execução de fluxo de caixa, buscando a otimização dos recursos;

IX - controlar os investimentos financeiros da entidade, visando a otimização dos recursos e o cumprimento da Política de Gestão de Riscos Financeiro e Investimentos e dos normativos, quando se tratar de ativos garantidores;

X - emitir relatórios mensais sobre a execução do fluxo de caixa, posição de saldos e rentabilidade dos investimentos;

XI - executar os mecanismos de controle interno sobre as informações dos investimentos, com vistas à identificação tempestiva de possíveis desvios e/ou fraudes que coloquem em risco a solvência e a sustentabilidade econômico-financeira; e

XII - mapear e acompanhar os riscos financeiros.

CAPÍTULO IV

DA DIRETORIA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE

Art. 47. Compete à Diretoria de Assistência e Saúde:

I - planejar, administrar, coordenar, orientar, supervisionar e controlar as atividades relacionadas aos programas de saúde, prevenção de doenças, e à promoção da qualidade de vida de seus beneficiários;

II - dirigir os processos de elaboração e implementação de programas de saúde, controlar o desempenho técnico dos produtos e serviços, bem como administrar a rede própria e credenciada ou contratada;

III - prospectar, cotar e adquirir Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), além de implantar e autorizar a execução de procedimentos assistenciais, sempre em conformidade com as regras estatutárias, este Regimento Interno, os regulamentos dos produtos e a legislação aplicável, conforme disposto no Estatuto do Ipasgo;

IV - acompanhar o processo de registro e conformidade cadastral junto aos Conselhos Regionais de Medicina e de Odontologia (CRM) e (CRO);

V - supervisionar as atividades de auditorias autorizativas, concorrentes e analíticas relacionadas aos atendimentos médicos, laboratoriais, hospitalares, ambulatoriais, odontológicos e de terapias complementares, implementando medidas eficazes para prevenir e corrigir possíveis desconformidades ou irregularidades;

VI - ser responsável pela gestão da rede assistencial, conduzindo estudos técnicos e mapeamento dos prestadores de serviços, além de estabelecer contato e negociar valores para os serviços médicos, hospitalares e odontológicos com os fornecedores da rede credenciada e contratada;

VII - assegurar o suporte administrativo e operacional para o funcionamento e a manutenção dos serviços de saúde oferecidos pela rede assistencial, promovendo a avaliação, o controle e a fiscalização de suas atividades em conformidade com os padrões de qualidade estabelecidos pelo Ipasgo Saúde e órgãos certificadores;

VIII - definir e monitorar indicadores de utilização, implementando ações estratégicas para otimizar a gestão dos custos assistenciais;

IX - mapear grupos e populações de risco ou com padrões de utilização distorcidos, visando avaliar o atendimento prestado e promover o equilíbrio financeiro do Ipasgo Saúde;

X - apresentar à Diretoria Executiva, a instituição de acordos e/ou convênios relacionados aos assuntos sob a gestão de sua Diretoria; e

XI - exercer outras atribuições que lhe forem conferidas pelo Conselho de Administração e dispositivos legais pertinentes.

Parágrafo único: Em adição às competências constantes no caput, compete à Diretoria de Assistência e Saúde exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas.

I - Gerência de Rede Assistencial;

II - Gerência de Serviços e Atenção à Saúde; e

III - Gerência de Regulação, Auditoria e Faturamento.

SEÇÃO I

DA GERÊNCIA DE REDE ASSISTENCIAL

Art. 48. Compete à Gerência de Rede Credenciada:

I - definir a rede credenciada para os projetos de implantação de novos planos e produtos;

II - gerir os projetos e definir estratégias de gestão da rede assistencial de saúde;

III - gerir a aplicação dos reajustes dentro dos prazos regulamentares definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);

IV - definir e acompanhar as diretrizes e estratégias para negociação com os prestadores;

V - validar e propor estudos de impacto das negociações com os prestadores;

VI - acompanhar as tendências de mercado e propor novos modelos de remuneração baseados em valor;

VII - propor e aplicar diretrizes de credenciamento e descredenciamento de prestadores de serviços de saúde;

VIII - propor as diretrizes para a extensão de serviços e gestão documental dos prestadores;

IX - propor as diretrizes estratégicas para o dimensionamento da rede de prestadores;

X - monitorar a gestão de contratos dos prestadores (vigências, regras, aditivos, etc.);

XI - gerir e realizar as parametrizações dos prestadores de saúde no Sistema de Gestão de Saúde;

XII - gerir e propor painéis de indicadores para o acompanhamento da rede credenciada;

XIII - gerir a rede credenciada buscando identificar comportamentos, características, complexidade de atendimento e aderência das negociações realizadas;

XIV - acompanhar e monitorar as atividades pertinentes à movimentação cadastral da Rede Credenciada, bem como, o Redimensionamento da Rede Hospitalar quando necessário;

XV - monitorar estudos de apoio para a gestão da rede credenciada e negociação com prestadores de saúde; e

XVI - assegurar que os beneficiários tenham acesso aos serviços de saúde necessários, incluindo urgências, emergências, consultas e exames, dentro dos prazos estabelecidos pela legislação.

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência de Rede Assistencial exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

I - Coordenação de Gestão da Rede e Negociação;

II - Coordenação de Garantia de Atendimento; e

III - Coordenação de Desempenho de Rede.

SUBSEÇÃO I DA COORDENAÇÃO DE GESTÃO DA REDE E NEGOCIAÇÃO

Art. 49. Compete à Coordenação de Gestão da Rede e Negociação com Prestadores:

- I - coordenar e executar o credenciamento e descredenciamento da rede;
- II - coordenar e executar a extensão de serviços;
- III - coordenar e executar as parametrizações de prestadores de saúde;
- IV - garantir a conformidade contratual e documental dos prestadores;
- V - coordenar e executar a apuração de comportamentos atípicos da rede credenciada;
- VI - fomentar e acompanhar o relacionamento com os prestadores;
- VII - executar as diretrizes e estratégias de negociação com os prestadores;
- VIII - realizar a aplicação dos reajustes dentro dos prazos regulamentares definidos pela

ANS; e

IX - implementar as tendências de mercado e novos modelos de remuneração baseados em valor, conforme as boas práticas.

SUBSEÇÃO II DA COORDENAÇÃO DE GARANTIA DE ATENDIMENTO

Art. 50. Compete à Coordenação de Garantia de Atendimento:

I - atender solicitações assistenciais por indisponibilidade e/ou inexistência de rede credenciada, nas coberturas previstas, indicando prestador e garantindo o atendimento aos beneficiários de acordo com os prazos regulamentares;

II - subsidiar com informações das Garantidas de Atendimentos realizadas para levantamentos de estudos de necessidades de gestão de rede; e

III - apoiar em demandas judiciais relacionadas aos atendimentos assistenciais.

IV - intermediar negociações fora da rede credenciada, seja por insuficiência de rede credenciada ou por demandas judiciais;

V - formalizar negociações realizadas fora da rede credenciada, além de intermediar os trâmites internos necessários;

VI - realizar a cotação, negociação e intermediação na entrega de materiais e medicamentos;

VII - analisar e fornecer subsídios para respostas a processos judiciais e a Notificações de Intermediação Preliminar (NIP);

VIII - intermediar respostas aos beneficiários em relação às demandas direcionadas à unidade; e

IX - gerir a prestação de contas das contratações realizadas, exceto no caso de terapias.

SUBSEÇÃO III DA COORDENAÇÃO DE DESEMPENHO DA REDE

Art. 51. Compete à Coordenação de Desempenho da Rede Credenciada:

- I - coordenar e executar estudos de análise dos prestadores;
- II - coordenar e executar estudos para subsidiar a conformidade do cadastro de prestadores;
- III - coordenar e executar estudos dos custos assistenciais, dimensionamento de rede, georreferenciamento da distribuição dos prestadores e beneficiários;
- IV - realizar projeções sobre a necessidade de redimensionamento dos prestadores;
- V - monitorar eventuais desvios nos atendimentos assistenciais e fraudes;
- VI - desenvolver painéis de indicadores para o acompanhamento de informações dos prestadores de serviços; e
- VII - acompanhar as tendências do mercado.

SEÇÃO II

DA GERÊNCIA DE SERVIÇOS E ATENÇÃO À SAÚDE

Art. 52. Compete à Gerência de Serviços e Atenção à Saúde:

- I - definir políticas e diretrizes em saúde;
- II - acompanhar os indicadores em saúde, realizar análise crítica e propor melhorias;
- III - gerir os projetos de atenção integral à saúde e coordenar a jornada de atendimento dos beneficiários do Ipasgo Saúde;
- VI - gerir a rede própria de atendimento assistencial do Ipasgo Saúde;
- V - gerir as atividades referentes aos projetos e programas de atenção primária;
- VI - elaborar relatórios relativos às rotinas de atenção primária, rede própria e jornada do paciente;
- VII - gerir as atividades referentes às ações de educação e prevenção em saúde;
- VIII - gerir as atividades e processos relacionados ao Programa de Apoio Social (PAS);
- IX - gerir os processos relacionados ao Transtorno do Espectro Autista (TEA);
- X - gerir os processos relacionados a solicitações de reembolso de despesas médicas;
- XI - propor melhorias para o desenvolvimento dos serviços administrativos das unidades sob responsabilidade desta Gerência; e
- XII - seguir as diretrizes estabelecidas pelo Ipasgo Saúde relativa aos processos de internação domiciliar (homecare), terapias domiciliares, fornecimento de medicamentos quimioterápicos orais e aquisição de medicamentos de alto custo.

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência de Serviços e Atenção à Saúde exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

- I - Coordenação de Atenção Primária e Educação em Saúde;
- II - Coordenação de Atenção Especializada e Rede Própria;
- III - Coordenação de Atenção Domiciliar; e
- IV - Coordenação de Serviços e Programas Especiais em Saúde.

SUBSEÇÃO I

DA COORDENAÇÃO DE ATENÇÃO PRIMÁRIA E EDUCAÇÃO EM SAÚDE

Art. 53. Compete à Coordenação de Atenção Primária e Educação em Saúde:

I - coordenar ações e estratégias bem como atividades referentes aos projetos e programas em atenção primária em saúde – APS presencial e/ou virtual;

II - coordenar e orientar equipe multiprofissional, implementando e acompanhando plano de cuidados, protocolos e indicadores de resolutividade, assistência e financeiros e reportar à gerência;

III - formular estratégias e implementar ações capazes de conscientizar e mobilizar os beneficiários da importância da APS;

IV - organizar o atendimento aos inscritos nos projetos e programas de atenção primária, prestando esclarecimentos diversos ao público, inclusive quanto aos cronogramas;

V - avaliar, junto aos beneficiários e às equipes envolvidas, todas as atividades referentes à execução de projetos e programas de atenção primária, conforme os padrões estabelecidos pela PROMOPREV, com foco nas bonificações do IDSS;

VI - coordenar ações de melhorias no atendimento e nos serviços oferecidos aos beneficiários Ipasgo Saúde;

VII - participar de eventos sociais que envolvam projetos e programas em atenção primária do Ipasgo Saúde, e realizar sua divulgação em conjunto com a equipe de comunicação;

VIII - realizar campanhas de mobilização e conscientização em saúde preventiva, visando disseminar hábitos saudáveis aos beneficiários Ipasgo Saúde;

IX - elaborar relatórios, dados estatísticos, textos e correspondências técnico-administrativas;

X - promover o desenvolvimento e a implementação de políticas efetivas, integradas, sustentáveis e baseadas em evidências para a prevenção e seus fatores de risco;

XI - coordenar o cuidado e ações com foco nas boas práticas definidas pela Agência Nacional de Saúde - ANS, visando a certificação da operadora; e

XII - coordenar as atividades referentes às ações, de Educação e Prevenção em Saúde no Ipasgo Saúde.

SUBSEÇÃO II

DA COORDENAÇÃO DE ATENÇÃO ESPECIALIZADA E REDE PRÓPRIA

Art. 54. Compete à Coordenação de Atenção Especializada e Rede Própria:

I - coordenar as unidades próprias ou de atendimento exclusivo do Ipasgo Saúde;

II - manter atualizada e disponível as normativas e documentação que atenda as exigências legais para funcionamento das unidades, bem como providenciar junto aos órgãos competentes documentação necessária para responsabilidade técnica, assim como também as legislações específicas do Ipasgo Saúde;

III - coordenar e desenvolver ações e projetos, para serem executados nas unidades próprias e/ou exclusivas do Ipasgo Saúde, sob sua responsabilidade, direcionadas a beneficiários, contribuindo com a jornada do paciente, desde o agendamento de consultas até o efetivo atendimento;

IV - criação e monitoramento de escalas de profissionais da rede própria;

V - criação, desenvolvimento e monitoramento de planilhas de custos das unidades, tais como: gastos com profissionais (guias e fechamentos de plantões), colaboradores, água, luz, responsabilidade técnica, e outros custos monitorados;

VI - auxiliar a gerencia responsável, na criação e atualização de Instruções de Trabalho - IT, Fluxogramas, Procedimento Operacional Padrão - POP e demais que se fizerem necessários;

VII - criação, desenvolvimento e monitoramento de indicadores operacionais e estratégicos, utilizando ferramentas padronizadas pela instituição;

VIII - coordenar os colaboradores e profissionais envolvidos nas unidades próprias de saúde e /ou exclusivas e também os da jornada do paciente, os registros referentes a estes, conforme padrões estabelecidos pelo Ipasgo Saúde para controle estatístico dos diversos serviços prestados e resultados obtidos;

IX - apresentar sugestões de melhoria para o atendimento, desenvolvimento e validação dos serviços e dos sistemas envolvidos na prestação de serviços de saúde sob sua responsabilidade;

X - coordenar e elaborar relatórios e a composição de documentações técnicas que possibilitem o estudo e análise necessários à implementação de melhorias na assistência executada na jornada do paciente e unidades próprias e/ou exclusivas do Ipasgo Saúde;

XI - sugerir e implantar pesquisa de satisfação da rede própria;

XII - realizar diariamente as tratativas referentes aos registros de manifestações dos beneficiários, seja sugestão, reclamação ou elogio na Ouvidoria;

XIII - coordenar e redigir documentos, controlar e monitorar gastos da rede própria e/ou exclusiva do Ipasgo Saúde sugerindo propostas de melhorias;

XIV - coordenar e monitorar agendas dos prestadores na jornada do paciente e unidades próprias e/ou exclusivas do Ipasgo Saúde;

XV - promover a capacitação dos prestadores, implantação de cronogramas de reuniões com de feedbacks e estabelecimento de metas, como meio de viabilizar e além de administrar e orientar as equipes de trabalho referentes a questões técnicas e rotinas de trabalho;

XVI - coordenar a equipe, no que se refere à capacitação para os colaboradores do Ipasgo Clínicas, relativo à rotina de trabalho, feedbacks, reuniões periódicas e elaboração de projetos de engajamento, de modo a estabelecer a qualidade interna dos serviços oferecidos;

XVII - coordenar a gestão de logística do Ipasgo Clínicas, no que consiste nos fluxos relacionados ao controle predial, mobiliário, físico-financeiro, segurança dos colaboradores e principalmente no cuidado ao beneficiário;

XVIII - acompanhar diariamente o sistema eletrônico de documentos e demais meios oficiais de comunicação, a fim de identificar rapidamente demandas recebidas; e

XIX - realizar outras atividades correlatas.

SUBSEÇÃO III

DA COORDENAÇÃO DE ATENÇÃO DOMICILIAR

Art. 55. Compete à Coordenação de Atenção Domiciliar:

I - cuidar do Programa Especial de Reabilitação e Cuidados Especiais – PERCE, Internação Domiciliar, Atendimento Pontual, Oxigenoterapia domiciliar;

II - orientar, organizar, controlar e avaliar as atividades da coordenação;

III - assegurar a qualidade das terapias complementares disponibilizadas via atendimento domiciliar;

IV - sugerir à Gerência de Serviços e Atenção à Saúde a modificação, atualização e implantação de parametrizações e normativas referente aos programas existentes no âmbito do Ipasgo Saúde;

V - informar, sempre que houver solicitação, o motivo pelo qual houve indeferimento dos procedimentos ou processos solicitados;

VI - acompanhar, atualizar e alterar, quando necessário, toda a documentação do sistema de qualidade de documentos, referente a coordenação;

VII - estabelecer o bom convívio com prestadores das empresas terceirizadas e rede credenciada;

VIII - orientar os prestadores de serviços referentes aos programas existentes no âmbito do Ipasgo Saúde, para que possam realizar os procedimentos de acordo com as diretrizes;

IX - atender e solucionar reclamações de beneficiários sobre a prestação de serviços das empresas;

X - coordenar as inspeções, por meio de visitas, das internações com serviços prestados no âmbito dos programas existentes no âmbito do Ipasgo Saúde;

XI - controlar a movimentação dos pacientes internados, desde a sua admissão até a “alta”;

XII - registrar dados e elaborar relatórios compondo documentação técnica que possibilite pesquisas, estudos e análises; e

XIII - realizar outras atividades correlatas.

SUBSEÇÃO IV

DA COORDENAÇÃO DE SERVIÇOS E PROGRAMAS ESPECIAIS EM SAÚDE

Art. 56. Compete à Coordenação de Serviços e Programas Especiais em Saúde:

I - receber, analisar e emitir despacho e/ou parecer técnico nos Processos de Reembolso de Despesas Médico-Hospitalares do Ipasgo Saúde, conforme diretrizes do Ipasgo Saúde;

II - analisar documentações e processos, com emissão de despachos e pareceres técnicos para subsidiar a decisão em processos administrativos à gerência;

III - elaborar, nos processos deferidos, planilhas de cálculo para pagamento de acordo com as tabelas do Ipasgo Saúde;

IV - comunicar aos beneficiários, quando da necessidade de complementação de documentação e sobre as decisões finais dos respectivos processos, conforme opções de contato

preenchido no requerimento principal pelo beneficiário;

V - elaborar relatórios, atas, processos, instruções normativas e qualquer documento relacionado ao setor, bem como encaminhar às áreas competentes quando necessário;

VI - sugerir e acompanhar programas e projetos, planos de ações e de melhoria, bem como realizar a análise crítica dos resultados obtidos pela coordenação, buscando a melhoria contínua;

VII - promover, o registro de todas as pautas, deliberações e decisões, bem como dos respectivos planos de ações das providências definidas pelos participantes, quando realizadas na coordenação, assim como, proceder com o arquivamento e guarda dos documentos, quando necessário;

VIII - criar e monitorar indicadores para promover melhoria contínua dos assuntos que competem a coordenação;

IX - elaborar e manter atualizados todos os procedimentos, instruções de trabalho e formulários contidos no Sistema de Gestão de Documentos de competência da coordenação;

X - sugerir e acompanhar a criação ou alteração de normativas sob competência da coordenação;

XI - promover ações e rotinas de trabalho que visem a excelência no atendimento aos prestadores, beneficiários, colaboradores e/ou de outros setores do Ipasgo Saúde sobre os assuntos de competência da coordenação, para resolução de problemas e/ou em busca de orientações, seja pessoalmente, via telefone ou e-mail, com realização de treinamentos às partes interessadas, quando couber;

XII - responder as reclamações, Denúncias e Sugestões - RDS, quando encaminhadas pela Ouvidoria do Ipasgo Saúde;

XIII - realizar indicadores para promover melhoria contínua dos assuntos que competem a coordenação;

XIV - realizar avaliações e reavaliações da situação socioeconômica do beneficiário para fins de sua inclusão, permanência e exclusão em programas oferecidos pelo Ipasgo Saúde;

XV - estabelecer auditorias domiciliares e na rede credenciada, a fim de identificar e avaliar a situação socioeconômica dos beneficiários, bem como a qualidade dos serviços prestados;

XVI - realizar auditoria para avaliação de desconto em exames e procedimentos realizados pelos beneficiários cadastrados nos programas do Ipasgo Saúde;

XVII - estabelecer fluxos do Programa de Apoio Social (PAS), organizar e atender as demandas deste programa conforme Portaria Normativa instituída;

XVIII - estabelecer o fluxo de solicitações relacionadas as Terapias especiais para o Transtorno do Espectro Autista – (TEA), organizar e atender as demandas relacionadas ao tema; e

XIX - realizar outras atividades correlatas.

SEÇÃO III

DA GERÊNCIA DE REGULAÇÃO, AUDITORIA E FATURAMENTO

Art. 57. Compete à Gerência de Regulação, Auditoria e Faturamento:

I - gerir a cobertura de procedimentos e serviços médicos e/ou odontológicos por tipo de plano, acompanhar os processos de autorização de procedimentos e regulatórios;

II - cumprir as diretrizes técnicas de cobertura assistencial de saúde;

III - cumprir as regras de auditoria médica e odontológica;

IV - gerir a elaboração dos pareceres técnicos e administrativos que subsidiam as deliberações de regulação e auditoria;

V - elaborar os pareceres técnicos e administrativos que subsidiam as defesas judiciais e processos administrativos;

VI - cumprir as diretrizes técnicas de cobertura assistencial de saúde;

VII - monitorar os processos de negociação de contas/glosas fora do prazo.

VIII - monitorar o cumprimento dos mecanismos de regulação e das normas de cobertura nas liberações de senha pela Central de Regulação e demais áreas que se fizerem necessárias;

IX - gerir o acompanhamento dos indicadores de eficiência, eficácia e efetividade da Central de Regulação e das Equipes de Auditoria e notificar as eventuais empresas contratadas para tais serviços, quando necessário;

X - gerir a execução e monitoramento quanto à implantação das diretrizes e regras de auditoria concorrente e retrospectiva;

XI - administrar as rotinas relativas ao processamento, faturamento e auditoria nas contas médicas e odontológicas da rede credenciada, com a consequente aplicação de testes de conformidade para a implementação das oportunidades de melhorias que se fizerem necessárias;

XII - monitorar e executar as rotinas de processamento e faturamento das contas médicas e odontológicas, de recurso de glosa, de rotina de fechamento;

XIII - propor diretrizes e regras para operacionalização de processamento de contas médico-hospitalares e odontológicas, de recurso de glosa;

XIV - identificar o descumprimento dos documentos normativos e das regras estabelecidas, bem como reportar à gerência responsável;

XV - analisar as contas médico-hospitalares e odontológicas em conformidade com o calendário de pagamento;

XVI - analisar os procedimentos solicitados, autorizados ou não, com vistas a identificar as inconsistências e aplicar as glosas, quando necessário;

XVII - monitorar as unidades descentralizadas na gestão e fiscalização dos contratos de prestação de serviços de auditoria em saúde realizados por terceiros;

XVIII - gerenciar as regras e os modelos de auditoria em saúde em conformidade com as diretrizes do Ipasgo Saúde;

XIX - monitorar os relatórios de fragilidades e oportunidades de melhoria encontradas na auditoria de contas para aprimoramento dos processos correlacionados;

XX - prover suporte para a realização das auditorias de contas da rede credenciada por demanda;

XXI - comunicar às gerências responsável quanto às inconsistências detectadas no processamento de contas médicas e odontológicas;

XXII - acompanhar as internações dos beneficiários por meio de sistemas adotados, visando a monitorar a assistência prestada do Ipasgo Saúde;

XXIII - colaborar nas negociações com a rede credenciada, para validação das regras operacionais relativas ao faturamento e à auditoria em saúde;

XXIV - operacionalizar as rotinas relativas ao processamento e faturamento das contas médicas e odontológicas da rede credenciada e de fornecedores;

XXV - estabelecer a fiscalização e realizar visitas in loco às dependências da Rede Credenciada, quando necessário e/ou demandada pelo Presidente do Ipasgo Saúde;

XXVI - acompanhar os indicadores de eficiência, eficácia e efetividade do Acordo de Nível de Serviço (SLA) e informar ao superior hierárquico;

XXVII - enviar a Carta Negativa aos Beneficiários, dentro dos prazos legais; e

XXVIII - supervisionar a conformidade da regulação de vagas dos beneficiários conforme a distribuição de leitos disponíveis na rede credenciada e recursos necessários.

Parágrafo único. Em adição às competências constantes no caput, compete à Gerência de Regulação, Auditoria e Faturamento exercer as funções de organização, coordenação e supervisão técnica das seguintes unidades administrativas:

I - Coordenação de Autorização e Regulação Administrativa;

II - Coordenação de Regulação Técnica e OPME;

III - Coordenação de Auditoria em Saúde; e

IV - Coordenação de Faturamento de Contas Médicas.

SUBSEÇÃO I

DA COORDENAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO E REGULAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 58. Compete à Coordenação de Autorização e Regulação Administrativa:

I - avaliar e monitorar as ações referentes às solicitações de cobertura de eventos excepcionais e elaborar pareceres técnicos (médicos, odontológicos ou administrativos);

II - atuar junto à Central de Regulação, à Gerência de Planos e Convênios e Coordenação de Faturamento de Contas Médicas sobre a abertura e/ou análise de senhas de beneficiários inelegíveis com atendimento realizado em período elegível;

III - identificar e comunicar as unidades administrativas pertinentes quanto aos prestadores credenciados ou não credenciados, com conduta inadequada quanto à solicitação de procedimentos;

IV - monitorar as solicitações de urgência/emergência, para identificação de não conformidades médicas e/ou odontológicas e o enquadramento incompatível ao caráter de atendimento;

V - operacionalizar as análises técnicas e administrativas realizadas em nível de 2ª instância, conforme as alçadas previamente definidas e prazos estabelecidos pela Operadora;

VI - subsidiar a Gerência quanto à definição de regras técnicas e administrativas para a realização de Consensos, Junta Médica e Odontológica, Perícias e de 2ª Opinião Médica e Odontológica;

VII - monitorar e atuar junto à Central de Regulação e unidades intervenientes para o cumprimento dos prazos de liberação de senhas, visando a garantia de atendimento ao beneficiário;

VIII - solicitar esclarecimentos ao prestador e/ou ao beneficiário, se constatadas

incompatibilidades ou excessos nas solicitações médicas e/ou odontológicas nas demandas encaminhadas para avaliação de segunda instância;

IX - seguir as ações e rotinas para análise de segunda instância, das senhas conforme alçada definida;

X - emitir pareceres e/ou encaminhar subsídios para ações judiciais ou situações que necessitem de atuação da regulação, quando demandado;

XI - retroalimentar e notificar a Central de Regulação quanto identificadas inconsistências operacionais no processo de análise de senhas;

XII - acompanhar e executar, quando pertinente, as atividades para realização de Consenso, Junta Médica e Odontológica, auditorias (perícias presenciais), segunda opinião médica e odontológica, conforme rito processual estabelecido pelo Ipasgo Saúde;

XIII - avaliar, emitir parecer técnico, conforme pertinência técnica, os casos excepcionais de atendimentos em regime ambulatorial e de internação;

XIV - atender as solicitações de vagas e remoção, oriundas da rede credenciada, quando não houver vaga disponível ou quando não possuir suporte adequado para a assistência ao paciente, ou das solicitações advindas de unidades públicas de saúde aos beneficiários do Ipasgo Saúde;

XV - definir a regulação de vagas dos beneficiários conforme a distribuição de leitos disponíveis na rede credenciada, garantindo os recursos necessários;

XVI - verificar as evidências clínicas das solicitações e o cumprimento dos protocolos médicos de classificação, por meio da análise de laudo médico e exames;

XVII - realizar a busca de vaga e definir alocação da vaga e dos recursos necessários para devida assistência médica e hospitalar;

XVIII - certificar a existência de equipamentos necessários à assistência durante a remoção;

XIX - selecionar o meio de transporte que atenda às necessidades de segurança do paciente para remoção;

XX - realizar comunicação entre a unidade solicitante e a unidade executante do paciente regulado;

XXI - cruzar dados e avaliar o estado geral do paciente regulado, realizando a classificação de risco do paciente;

XXII - realizar contato com a família do beneficiário regulado, informar sobre a vaga disponibilizada e a previsão do transporte para remoção; e

XXIII - cumprir as liminares judiciais relativas aos atendimentos assistenciais, conforme orientação da Gerência Jurídica.

SUBSEÇÃO II

DA COORDENAÇÃO DE REGULAÇÃO TÉCNICA E OPME

Art. 59. Compete à Coordenação de Regulação Técnica e OPME:

I - realizar os ajustes na TGE, referente aos parâmetros de cobertura e autorização, quando pertinente;

II - adequar os eventos advindos do processamento da rotina de importação de material e medicamento à Tabela de Cobertura, em relação aos parâmetros da TGE;

III - analisar a pertinência das solicitações de cobertura da tabela dos beneficiários em grau de recursos encaminhadas pelas Unidades Administrativas, de Representação Regional e Núcleos de Atendimento envolvidos e demais canais da Operadora;

IV - fiscalizar e acompanhar o cumprimento dos mecanismos de regulação e das normas de cobertura nas liberações de senha pela Central de Regulação;

V - elaborar os pareceres técnicos que subsidiam as defesas judiciais e processos administrativos;

VI - fazer cumprir os critérios regulatórios com base nos protocolos médicos e odontológicos adotados pelo Ipasgo Saúde;

VII - analisar os pacotes de procedimentos e emitir parecer, quando demandada;

VIII - monitorar os parâmetros de regulação, dos eventos em sistema utilizado pela Operadora;

IX - conduzir os estudos técnicos e administrativos necessários à especificação dos parâmetros dos mecanismos de regulação nas Tabelas Internas de Eventos e de Cobertura;

X - orientar e fiscalizar a Central de Regulação sobre a aplicação e cumprimento das definições da Tabela de Cobertura atualizada e/ou vigente da Operadora;

XI - cumprir as liminares judiciais relativas aos atendimentos assistenciais, conforme orientação prévia da Gerência Jurídica;

XII - acompanhar e emitir parecer técnico sobre os procedimentos com utilização de OPME de alto custo;

XIII - garantir a conformidade técnica de OPMEs, conforme critérios de elegibilidade e cobertura da Operadora;

XIV - conferir e solicitar complementação, quando necessária, da documentação exigida e enviada pelas Unidades Administrativas, para compor a análise e autorização dos procedimentos com necessidade de aquisição de OPMEs, conforme diretrizes da Operadora e legislações aplicáveis;

XV - elaborar estudos e emitir pareceres técnicos para subsidiar a Unidade de Regulação sobre a elegibilidade de excepcionalidade, quando necessária a utilização de OPME, visando reduzir os custos e riscos assistenciais envolvidos à Operadora e aos beneficiários; e

XVI - acompanhar a criação/ativação/inativação de códigos a serem regulados para o cumprimento de liminar judicial.

SUBSEÇÃO III DA COORDENAÇÃO DE AUDITORIA EM SAÚDE

Art. 60. Compete à Coordenação de Auditoria em Saúde:

I - realizar validação de contas da rede credenciada, por demanda, confrontando as informações contidas no prontuário do paciente e informações obtidas por meio dos relatórios emitidos pela auditoria retrospectiva em casos pontuais, de acordo com as diretrizes definidas e autorizadas;

II - sugerir implementos e acompanhar as regras e os modelos de auditoria em saúde;

- III - prover suporte para a realização das auditorias de contas da rede credenciada por demanda;
- IV - realizar validação de contas ambulatoriais da rede credenciada por demanda, confrontando as informações contidas no prontuário do paciente de acordo com as diretrizes definidas e autorizadas;
- V - realizar validação de serviços de auditoria realizados por terceiros a fim de verificar SLA dos serviços prestados por empresa contratada;
- VI - realizar auditoria de contas da rede não credenciada por meio dos processos administrativos contendo toda a documentação necessária para análise, sendo estes judiciais ou não;
- VII - conferir a utilização e cobrança de OPME conforme alçada definida e elaborar parecer técnico para subsidiar o processamento e faturamento das contas;
- VIII - analisar as contas médico-hospitalares, ambulatoriais e odontológicas nos prazos previamente definidos a fim de manter a pontualidade e conformidade no calendário de pagamento;
- IX - analisar os procedimentos realizados, submetidos ou não para autorização, com vistas a identificar as inconsistências e aplicar as glosas quando necessário;
- X - atuar no consenso de eventuais glosas, possibilitando o acompanhamento de todo o processo;
- XI - atuar na análise técnica das demandas de recursos de glosa dos itens indeferidos tecnicamente pela equipe de auditoria;
- XII - sugerir diretrizes relativas à prestação do serviço de auditoria para a elaboração de atos do Ipasgo Saúde;
- XIII - executar e monitorar as diretrizes e regras de auditoria em saúde;
- XIV - avaliar a qualidade das informações contidas nos relatórios de visita técnica (auditoria concorrente);
- XV - elaborar relatórios e pareceres técnicos para a gerência a respeito das fragilidades/oportunidades encontradas na auditoria de contas para aprimoramento dos processos correlacionados;
- XVI - monitorar, por amostragem, os procedimentos autorizados e processados em conformidade com as diretrizes do Ipasgo Saúde;
- XVII - identificar novas tecnologias e insumos cobrados nas contas hospitalares conforme relatórios de auditoria, para avaliar a pertinência técnica e atualizar os referenciais e normativos;
- XVIII - definir com o superior hierárquico as diretrizes para a auditoria de contas de pronto socorro e serviços ambulatoriais por meio de auditoria terceirizada;
- XIX - identificar nos processos de auditoria, os padrões de atuação do prestador, tomar ações orientativas e prevenir desvios;
- XX - atestar as informações para a realização do pagamento da rede de prestadores; e
- XXI - identificar o descumprimento dos documentos normativos e das regras estabelecidas pelo Ipasgo Saúde, bem como reportar ao superior hierárquico.

SUBSEÇÃO IV

DA COORDENAÇÃO DE FATURAMENTO DE CONTAS MÉDICAS

Art. 61. Compete à Coordenação de Faturamento de Contas Médicas:

I - executar as rotinas relativas ao processamento, faturamento e auditoria nas contas médicas e odontológicas da rede credenciada;

II - executar o monitoramento do processamento das contas médicas e odontológicas da rede credenciada e análise administrativa dos recursos de glosa;

III - comunicar ao superior hierárquico as inconsistências detectadas no processamento de contas médicas e odontológicas;

IV - propor oportunidades de melhorias que se fizerem necessárias;

V - prestar apoio aos prestadores, dirimindo dúvidas;

VI - monitorar as fases do processamento (digitação, conferência, pronto e faturado) das contas médico-hospitalares e odontológicas, assegurando a conformidade e o prazo de pagamento;

VII - monitorar as ações de processamento de contas, de acordo com os prazos estabelecidos pelo Ipasgo Saúde;

VIII - seguir as diretrizes e normativos no sentido de orientar os colaboradores quanto à operacionalização e suporte aos prestadores com relação às rotinas de processamento de contas e recurso de glosas;

IX - mediar a correção das inconsistências de processamento de contas, acionando as áreas intervenientes quando necessário;

X - garantir a execução das diretrizes do Ipasgo Saúde e propor ao superior hierárquico as melhorias na operacionalização de processamento de contas médico-hospitalares e odontológicas, de contratação direta, de recurso de glosa, quando necessário;

XI - elaborar relatórios de fragilidades e oportunidades de melhoria encontradas na auditoria de contas para aprimoramento dos processos correlacionados;

XII - identificar evidências de fraudes e descumprimento dos contratos firmados, e comunicar ao superior hierárquico;

XIII - elaborar painéis para acompanhamento gerencial de evolução dos valores apresentados e faturados, analisando possíveis desvios padrão e demais métricas;

XIV - monitorar os relatórios de fragilidades e oportunidades de melhoria encontradas na auditoria de contas para aprimoramento dos processos correlacionados; e

XV - sugerir e acompanhar programas e projetos, planos de ações e de melhoria, bem como realizar a análise crítica dos resultados obtidos pelo setor buscando a melhoria contínua.

TÍTULO V

DAS ATRIBUIÇÕES DOS TITULARES

CAPÍTULO I

DO PRESIDENTE

Art. 62. São atribuições do Presidente do Serviço Social Autônomo de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos e Militares do Estado de Goiás - Ipasgo Saúde:

I - representar o Ipasgo Saúde em juízo ou fora dele, com capacidade para constituir mandatários ou subdelegar a representação a autoridades subordinadas;

II - designar integrantes da Assessoria Executiva I e II para atuarem estrategicamente no Gabinete do Presidente e nas Diretorias que compõe o Ipasgo Saúde;

III - prestar apoio técnico e administrativo aos Conselhos de Administração e Fiscal; garantir a gestão transparente, por meio de acesso e divulgação amplos, ressalvadas as hipóteses legais de sigilo e restrição de acesso às informações pessoais sensíveis dos beneficiários do Ipasgo Saúde, conforme previsão legal;

IV - cumprir e fazer cumprir as decisões do Conselho de Administração, o Estatuto, e os demais regulamentos e regimentos;

V - propor ao Conselho de Administração e Conselho Fiscal, anualmente, o orçamento do Ipasgo Saúde;

VI - desempenhar outras atribuições decorrentes do pleno exercício do cargo e as que lhes forem atribuídas pela Lei nº 21.880, de 20 de abril de 2023, e pelo Estatuto Social do Ipasgo Saúde; e

VII - delegar suas próprias atribuições por ato expresso aos seus subordinados, observados os limites estabelecidos na Lei nº 21.880, de 20 de abril de 2023, e pelo Estatuto Social do Ipasgo Saúde.

CAPÍTULO II DA CHEFE DE GABINETE

Art. 63. São atribuições da Chefe de Gabinete:

I - zelar pela qualidade e eficiência das atividades de atendimento direto ao Presidente;

II - assistir o Presidente em suas representações políticas e sociais;

III - submeter à apreciação do Presidente os assuntos que excedam a sua competência;

IV - delegar atribuições específicas do seu cargo, com conhecimento prévio do Presidente; e

V - desempenhar outras atribuições decorrentes do pleno exercício do cargo e as que lhes forem atribuídas pelo Presidente do Ipasgo Saúde.

CAPÍTULO III DO DIRETOR DE RELACIONAMENTO E PRODUTOS

Art. 64. São atribuições do Diretor de Relacionamento e Produtos:

I - dirigir e monitorar as funções relacionadas à atuação no mercado de saúde, normatização e controle dos Planos, relacionamento com beneficiários, gestão da Central de Atendimento, gestão e apoio às Gerências e Postos Regionais;

II - garantir o cumprimento das normativas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para pleno funcionamento do Ipasgo Saúde;

III - desempenhar outras atribuições decorrentes do pleno exercício do cargo e as que lhes forem atribuídas pelo Presidente do Ipasgo Saúde;

IV - estabelecer diretrizes gerais acerca dos trabalhos inerentes às unidades que lhe são subordinadas;

V - dirigir o planejamento, a implementação, o controle e a avaliação das ações estratégicas e operacionais das unidades administrativas que lhe são subordinadas;

VI - submeter à consideração do Presidente os assuntos que excedam a sua competência;

VII - delegar atribuições específicas do seu cargo conforme previsão legal; e

VIII - monitorar, divulgar e fazer cumprir, sempre que necessário as alterações da legislação, resoluções e normas oriundas dos órgãos externos que regulamentam os planos de saúde e assistenciais, com o objetivo de garantir qualidade de vida ao beneficiário e economicidade para o Ipasgo Saúde.

CAPÍTULO IV DO DIRETOR DE GESTÃO CORPORATIVA

Art. 65. São atribuições do Diretor de Gestão Corporativa:

I - supervisionar as atividades de gestão de pessoas e patrimônio, execução da contabilidade orçamentária, financeira e patrimonial, serviços administrativos, planejamento financeiro e suporte operacional para as demais Unidades Administrativas do Ipasgo Saúde;

II - planejar e organizar a infraestrutura necessária à implementação de sistemas informatizados que suportem as atividades do Ipasgo Saúde, em consonância com as diretrizes estabelecidas pelo Presidente do Ipasgo Saúde;

III - viabilizar os recursos materiais e os serviços necessários ao perfeito funcionamento do Ipasgo Saúde;

IV - supervisionar a proposta orçamentária e os resultados do Ipasgo Saúde;

V - supervisionar e acompanhar a execução da política de gestão de pessoas do Ipasgo Saúde;

VI - acompanhar os processos de aquisição a serem firmados pelo Ipasgo Saúde;

VII - supervisionar as atividades referentes a pagamento, recebimento, controle, movimentação e disponibilidade financeira, inspecionando a execução da contabilização orçamentária, financeira e patrimonial;

VIII - submeter à consideração do seu superior hierárquico os assuntos que excedam a sua competência;

IX - delegar atribuições específicas do seu cargo conforme previsão legal; e

X - desempenhar outras atribuições decorrentes do pleno exercício do cargo e as que lhes forem atribuídas por seu superior hierárquico.

CAPÍTULO V

DA DIRETORA DE ASSISTÊNCIA E SAÚDE

Art. 66. São atribuições da Diretora de Assistência e Saúde:

I - submeter à Diretoria Executiva as questões que possam implicar a aplicação de penalidades aos beneficiários; verificar se o regulamento dos produtos versam alguma coisa

II - sugerir ao Presidente do Ipasgo Saúde a implantação de programas de saúde e de prevenção de doenças;

III - dirigir o planejamento, a implementação, o controle e a avaliação das ações estratégicas e operacionais das unidades administrativas subordinadas;

IV - submeter ao Presidente do Ipasgo Saúde os assuntos que excedam sua competência;

V - delegar atribuições específicas do seu cargo, conforme previsão legal;

VI - desenvolver juntamente com as Gerências da DIASA, projetos relacionados à promoção da saúde e à prevenção de doenças envolvendo beneficiários do Ipasgo Saúde, colaborando na responsabilidade de promover a saúde integral dos beneficiários a longo prazo;

VII - cumprir as diretrizes do Ipasgo Saúde para viabilizar o acesso dos beneficiários a serviços credenciados, incluindo assistência médica, hospitalar, ambulatorial, laboratorial, odontológica, psicológica, fisioterápica, fonoaudiológica e nutricional;

VIII - garantir a conformidade da operação com as normas e regulamentações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);

IX - colaborar com a implementação de processos internos para garantir que todos os procedimentos estejam em conformidade com as normas regulatórias;

X - estabelece em conjunto com a gerência, a metodologia para a verificação e acompanhamento das práticas de gestão de risco assistencial e segurança do paciente; e

XI - desempenhar outras atribuições decorrentes do pleno exercício do cargo e aquelas que lhe forem atribuídas pelo Presidente do Ipasgo Saúde.

TÍTULO VI DAS ATRIBUIÇÕES COMUNS

Art. 67. São atribuições comuns dos titulares das unidades da estrutura do Ipasgo Saúde:

I - conduzir a comunicação e o relacionamento do Ipasgo Saúde com as partes interessadas;

II - emitir documentos técnicos-administrativos sobre assuntos atinentes à Gerência ou Coordenação, quando demandado;

III - fiscalizar as atividades desempenhadas pelos fornecedores de produtos e prestadores de serviços, referentes aos contratos sob sua gestão;

IV - elaborar e atualizar os normativos internos, fluxos (processos), projetos e documentos organizacionais (procedimentos, manuais, instruções de trabalho e formulários) sob assuntos relativos à Gerência ou Coordenação;

V - subsidiar a Gerência Jurídica com informações técnicas perante as demandas judiciais;

VI - propor à Diretoria Executiva, a instituição de Acordos e/ou Convênios relacionados aos assuntos sob a gestão de sua Diretoria;

VII - receber e responder, no que couber, as notificações, intimações e comunicações de demandas judiciais, bem como representar o Ipasgo Saúde quando demandado;

VIII - gerir os riscos identificados nos projetos e processos sob sua gestão, com vistas à melhoria contínua e à adoção de medidas preventivas ou corretivas que impactam na continuidade dos negócios do Ipasgo Saúde;

IX - subsidiar à Gerência de Governança com informações técnicas perante as demandas de lei geral de proteção de dados, compliance, riscos e controles internos;

X - garantir e promover a integridade das informações e operações do Ipasgo Saúde;

XI - executar e garantir requisitos necessários à aquisição e à manutenção de creditações e certificações de interesse do Ipasgo Saúde, sobre os assuntos pertinentes à sua unidade;

XII - garantir a conformidade dos processos sob sua responsabilidade, em consonância aos normativos internos e legislações aplicáveis;

XIII - conhecer os normativos internos, bem como os seus prazos e rotinas, prezando sempre pelo cumprimento dos prazos e das diretrizes estabelecidas em cada documento;

XIV - realizar estudos com vistas ao estabelecimento de estratégias e práticas que contribuam para a melhoria contínua e alcance dos resultados institucionais;

XV - prover a gestão dos documentos correntes dentro da unidade;

XVI - observar os princípios e direitos dos titulares previstos na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), mantendo o sigilo dos documentos físicos e digitais sob sua gestão;

XVII - atender às recomendações da auditoria (follow-up);

XVIII - comunicar aos interessados, sempre que necessário, sobre alterações de rotinas que impactem no funcionamento do Ipasgo Saúde;

XIX - estabelecer, mensurar e monitorar os indicadores estratégicos, táticos e operacionais, bem como manter atualizada as informações e medições registradas em sistema;

XX - manter atualizadas as informações contidas no site, intranet e aplicativo, sob responsabilidade da Gerência ou Coordenação;

XXI - fornecer subsídios técnicos referentes à Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), Ouvidoria, monitoramento de serviços e outros canais de comunicação, naquilo que couber à Gerência ou Coordenação, quando demandado;

XXII - manter o padrão para Troca de Informação de Saúde Suplementar (TISS) e Terminologia Unificada da Saúde Suplementar (TUSS) ou outro exigido por lei nos processos sob responsabilidade da Gerência e/ou Coordenação;

XXIII - planejar, coordenar e supervisionar com efetiva responsabilidade as atividades do Ipasgo Saúde;

XXIV - orientar a atuação dos integrantes de sua equipe com distribuição adequada das tarefas entre eles e a avaliação de seu desempenho;

XXV - identificar as necessidades de capacitação dos integrantes de sua equipe e

proceder às ações indispensáveis à sua realização;

XXVI - buscar o aprimoramento contínuo dos processos de trabalho do Ipasgo Saúde para otimizar a utilização dos recursos disponíveis;

XXVII - preparar e conduzir reuniões inerentes ao seu âmbito de atuação, com participação ativa, bem como atender as pessoas que procurarem a sua unidade, orientá-las e prestar-lhes as informações necessárias, além de encaminhá-las, quando for o caso, ao superior hierárquico;

XXVIII - submeter à consideração dos superiores os assuntos que excedam a sua competência;

XXIX - zelar pelo desenvolvimento e pela credibilidade interna e externa da instituição e pela legitimidade das ações;

XXX - regulamentar as atividades relativas à área de atuação, com a descrição de procedimento, manual, instrução de trabalho e documento suporte;

XXXI - responder em substituição pelo superior hierárquico, quando for solicitado, na ausência ou impedimento dele, observada a pertinência do exercício com a respectiva unidade;

XXXII - responder pela orientação e aplicação das normativas relativa a funções, processos e procedimentos executados no âmbito das suas atribuições;

XXXIII - desenvolver a análise crítica e o tratamento digital crescente de informações, processos e procedimentos, ampliando a sua eficácia, economicidade, abrangência e escala;

XXXIV - articular tempestivamente e com parcimônia os recursos humanos, materiais, tecnológicos e normativos necessários à implementação, nos prazos estabelecidos pela autoridade competente, de medida ou ação prevista no plano de trabalho ou no gerenciamento da rotina; e

XXXV - desempenhar outras atribuições decorrentes do pleno exercício do cargo e as que forem atribuídas por superior hierárquico.

TÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 68. Os casos omissos ou não previstos neste Regimento serão solucionados pelo Presidente do Ipasgo Saúde, quando for necessário, mediante a atualização deste.

Art. 69. Este Regimento entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.



Documento assinado eletronicamente por **FRANCISCO SERVULO FREIRE NOGUEIRA**, **Presidente**, em 17/12/2024, às 14:55, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site **<http://sei.go.gov.br>**

[/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1)
informando o código verificador **68598891** e o código CRC **5734855D**.



Referência: Processo nº 202321477040963



SEI 68598891