



Plan-Assiste

Programa de Saúde e Assistência Social
Ministério Público da União

Relatório de Encerramento de Exercício - 2024



Missão

“Oferecer meios e recursos que atuem na prevenção de agravos, promoção e recuperação da saúde e bem-estar de seus beneficiários em todo o país, propiciando melhorias na qualidade de vida e contribuindo com o aperfeiçoamento das políticas de saúde no Brasil”.

Sumário

1

Objetivo do Relatório.....

4

2

Direcionamento estratégico.....

4

3

Projetos Estratégicos

6

3.1

Projeto Estratégico - Plan-Assiste 100% Digital

7

3.1.1

Subprojeto 1: Reimplantação do Módulo Processamento de Contas e atualização da aplicação Benner AG para a versão Wes 2022

7

3.1.2

Subprojeto 2: Implantação da Plataforma de Conectividade

11

3.1.3

Subprojeto 3: Contratação de plataforma para gestão de atendimento e relacionamento com clientes/usuários do Plan-Assiste MPU.....

13

3.1.4

Subprojeto 4: Contratação da nova Central de Atendimento

15

4

Atividades de Aperfeiçoamento da Gestão

17

5

Conclusões Finais

40

1 Objetivo do Relatório

O presente relatório tem como finalidade apresentar os resultados obtidos com os **Projetos Estratégicos e Atividades de Aperfeiçoamento da Gestão**, presentes no Plano de Metas do Plan-Assiste MPU no exercício de 2024. O Plano de Metas tem como principais objetivos assegurar a melhoria contínua na gestão e na execução dos projetos e atividades do programa, visando não apenas a otimização dos processos internos, mas também o alcance de resultados concretos e eficazes que impactem diretamente a qualidade dos serviços prestados aos beneficiários do Programa.

O Plano foi desenvolvido a partir da oficina de gestão realizada no referido exercício, com a participação ativa dos diretores nacionais do programa e dos assessores designados, o que garantiu o alinhamento estratégico das ações propostas. Esse processo colaborativo assegurou que as metas estabelecidas estivessem em consonância com as necessidades do Plan-Assiste e com os objetivos globais da instituição.

2 Direcionamento estratégico

O Plano de Metas do Plan-Assiste MPU 2024 foi instituído baseado em 13 objetivos estratégicos, quais sejam:

1. Aprimorar a comunicação;
2. Aprimorar a gestão do conhecimento, fomentando a produção, a organização e o compartilhamento de informações, conhecimento e boas práticas institucionais;
3. Aprimorar o desenvolvimento de pessoas;
4. Aprimorar o relacionamento com os prestadores de serviços médicos e hospitalares;
5. Aprimorar os processos de trabalho;
6. Assegurar o aporte e correção de recursos próprios dos beneficiários e garantir aportes de recursos orçamentários;
7. Oferecer ampla cobertura e a melhor assistência possível aos beneficiários;
8. Oferecer rede credenciada de qualidade em todo o país;
9. Otimizar a gestão de pessoas;
10. Promover o controle interno e aprimorar a gestão de riscos e qualificar gastos;

11. Prover soluções tecnológicas integradas, tornando o Plan-Assiste 100% digital;
12. Racionalizar a estrutura organizacional;
13. Sustentabilidade do Plan-Assiste MPU.

Durante o exercício de 2024, foram desenvolvidos e acompanhados dois projetos estratégicos, sendo que um deles era composto por quatro subprojetos. Além disso, foram realizadas 61 atividades de aperfeiçoamento, conforme detalhado nos tópicos a seguir.



3 Projetos Estratégicos

Com relação ao objetivo estratégico de "Prover soluções tecnológicas integradas, tornando o Plan-Assiste 100% digital", foram definidos quatro projetos, que posteriormente foram transformados em subprojetos do Projeto Estratégico "Plan-Assiste 100% Digital".

Esses projetos são:

1. Atualização da aplicação Benner AG para a versão Wes 2022 e reimplantação do módulo de processamento de contas médicas, paramédicas e odontológicas;
2. Implantação da Plataforma de Conectividade;
3. Contratação de plataforma para atendimento e relacionamento dos beneficiários com o Plan-Assiste/MPU (Omnichannel);
4. Contratação da nova Central de Atendimento.

É importante destacar que o projeto de implantação da Plataforma de Conectividade teve início em 2023 com a contratação da solução. No entanto, devido a atrasos nos processos de contratação e à necessidade de realização de ações predecessoras à implementação efetiva da solução, foi imprescindível a reprogramação para os exercícios de 2024 e 2025.

Além disso, com o intuito de aprimorar o atendimento aos beneficiários e dentro dos objetivos estratégicos de "Oferecer ampla cobertura e a melhor assistência possível aos beneficiários" e "Otimizar a gestão de pessoas", foi instituído em 2024 o projeto estratégico "Cuidando de quem importa". Este projeto visa promover o acolhimento e a humanização no relacionamento com os beneficiários, além de melhorar a interação entre as equipes do Plan-Assiste do MPU, e suas ações estão com execução prevista em 2025.

Por fim, destaca-se que, como remanescente do Plano de Metas de 2023, o projeto "Criação e Implantação da Central de Atendimento do Plan-Assiste MPU e do Aplicativo do Plan-Assiste para smartphones" ainda está na fase final de implementação. Esta fase inclui a incorporação ao aplicativo do Plan-Assiste dos serviços de solicitação de autorização e de reembolso de procedimentos e medicamentos.

A seguir são apresentadas as informações detalhadas dos projetos em andamento.

3.1 Projeto Estratégico - Plan-Assiste 100% Digital

Tem como objetivo a implementação de soluções tecnológicas avançadas de conectividade, visando aprimorar a interação do Plan-Assiste com seus beneficiários e prestadores de serviços. Prevê a adoção de ferramentas que possibilitarão, entre outros benefícios, a integração de sistemas para uma comunicação centralizada e em tempo real, tanto entre os beneficiários e o programa, quanto entre este e os prestadores de serviços credenciados. Além disso, o projeto permitirá a realização de autorizações eletrônicas em tempo real, o desenvolvimento de controles adicionais para o monitoramento da sinistralidade e da duplicidade de pagamentos, a automação do faturamento eletrônico de ponta a ponta, bem como o aprimoramento da rastreabilidade de dados e documentos, elementos essenciais para a perícia, controle e regulação.

Devido à sua complexidade, optou-se por subdividir esta iniciativa em quatro subprojetos, cujas atividades serão desenvolvidas ao longo dos exercícios de 2024 e 2025. A seguir são apresentados tais subprojetos, bem como suas tarefas concluídas ou em andamento.

3.1.1 Subprojeto 1: Reimplantação do Módulo Processamento de Contas e atualização da aplicação Benner AG para a versão Wes 2022

Para o exercício de sua atividade principal, o Plan-Assiste utiliza, como sistema transacional, o software Benner Autogestão (Benner AG), adquirido em 2007. Passados 17 (dezessete) anos desde a sua aquisição, os levantamentos realizados revelaram um conhecimento negocial difuso acerca do sistema como um todo, bem como a necessidade de identificar e parametrizar funcionalidades disponíveis para o Programa, mas que não são utilizadas. Isso ocorre, por um lado, por desconhecimento de sua existência e, por outro, pela necessidade de um estudo aprofundado sobre como aplicá-las ao fluxo de trabalho atual das Diretorias, além de avaliar possíveis incompatibilidades entre essas funcionalidades e as adaptações existentes na camada cliente da aplicação.

Em função desse cenário, o projeto "Plan-Assiste 100% Digital" realizou um estudo detalhado de todas as funcionalidades que, ao longo dos anos, passaram a estar à disposição do Programa para a execução dos fluxos de trabalho relacionados ao recebimento, à análise e ao pagamento de contas médicas, paramédicas, odontológicas e hospitalares. As análises realizadas resultaram na completa reengenharia desses fluxos. A referida reengenharia terá como principais benefícios a automatização de rotinas repetitivas, a execução automatizada de validações com foco no fortalecimento do controle interno, a digitalização de serviços sem comprometer a integridade da cadeia de dados e o fornecimento de acesso à informação integrada em tempo real.

De forma coordenada, esta etapa do projeto também envolveu a preparação tecnológica e comercial necessária para a atualização do sistema transacional, com a migração, a partir de maio de 2025, da versão atual, Wes 2006, para a versão Wes 2022.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO
Projeto Estratégico: Plan-Assiste 100% Digital	Reimplantar o Módulo Processamento de Contas e atualizar a aplicação Benner AG para a versão Wes 2022.	EM ANDAMENTO	81%
Tarefa 1	Estudo das funcionalidades do sistema e diagnóstico de adaptações vigentes na camada cliente quanto aos módulos Processamento de Contas e Financeiro.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 2	Realização de aderência para reengenharia de fluxos.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 3	Definição do fluxo de trabalho de recebimento de PEGS.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 4	Definição do fluxo de trabalho de análise de contas médicas.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 5	Definição do fluxo de trabalho de recurso de glosa.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 6	Definição do fluxo de trabalho de pagamento de contas médicas.	CONCLUÍDO	100%

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO
Tarefa 7	Definição dos fluxos de trabalho acessórios (reembolso e participação financeira).	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 8	Elaboração de apresentação e colheta de estatísticas.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 9	Apresentação de fluxos à Diretoria Executiva.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 10	Apresentação de fluxos à Diretoria Colegiada.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 11	Discussão de fluxos junto à Diretora de Orçamento e Finanças.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 12	Treinamento de gestores - Brasília	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 13	Definição de calendário de pagamento 2025 do Plan-Assiste MPU.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 17	Treinamento "Análise de pagamento de contas médicas, paramédicas e odontológicas" - unidade piloto -São Paulo.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 18	Treinamento "Análise de pagamento de contas médicas, paramédicas e odontológicas" - Nordeste.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 19	Estudo prévio da maneira de operacionalizar-se as escriturações contábeis, bem como o envio de informações de escriturações digitais de obrigações, considerando-se que a "virada de chave" dar-se-á em meio a um exercício.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 20	Consolidação da versão final dos fluxos.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 21	Submissão da versão final dos fluxos à DIAT.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 22	Manifestação da DIAT acerca da versão final dos fluxos.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 23	Realização de ajustes para atendimento aos apontamentos da DIAT e estudo da estratégia de transição.	CONCLUÍDO	100%

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO
Tarefa 24	Apresentação da versão final dos fluxos à Diretoria Executiva Colegiada.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 25	Preparação de rotinas de transição (cemitério de PEGs, armários, recursos de glosa não faturados, PEGs normais não faturados)	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 26	Capacitação à distância para as áreas de faturamento de todo o Plan-Assiste MPU, em nível nacional.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 27	Evento de alinhamento: "Benner Wes 2022 e novos fluxos aplicados ao faturamento de contas médicas e afins" - Diretoria Regional Sul	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 28	Evento de alinhamento: "Benner Wes 2022 e novos fluxos aplicados ao faturamento de contas médicas e afins" - Diretoria Regional Sudeste.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 29	Evento de alinhamento: "Benner Wes 2022 e novos fluxos aplicados ao faturamento de contas médicas e afins" - Diretoria Regional Norte.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 30	Evento de alinhamento: "Benner Wes 2022 e novos fluxos aplicados ao faturamento de contas médicas e afins" - Coordenadoria Regional Centro-Oeste.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 31	Parametrização do sistema para entrada em produção.	EM ANDAMENTO	20%

Tabela retirada do Plano de Gestão do Plan-Assiste MPU - 2024/2025

3.1.2 Subprojeto 2: Implantação da Plataforma de Conectividade

Recentemente, o Plan-Assiste realizou a contratação de uma Plataforma de Conectividade no modelo Software como Serviço (SaaS), que irá interoperar com o seu sistema transacional, o software Benner Autogestão (Benner AG). O contrato abrange o licenciamento de uso mensal, a hospedagem em datacenter estruturado (nuvem), a implementação, incluindo a parametrização da Plataforma e a parametrização/customização do sistema Benner Autogestão, treinamento, operação assistida por 30 dias e suporte técnico.

Assim, este projeto contemplará todas as ações necessárias para a adoção da Plataforma de Conectividade. Com sua implantação, serão descontinuados os três sistemas atualmente utilizados, proporcionando um canal único de operações que permitirá a digitalização dos serviços entre o Plan-Assiste e os prestadores de serviço credenciados, fortalecerá o controle interno, garantirá uma linha ininterrupta de custódia digital de dados e documentos, além de propiciar a desejada auditabilidade dos dados relacionados à regulação e ao pagamento.

Dessa forma, a solução deverá englobar a autorização eletrônica integrada de ponta a ponta, abrangendo todas as etapas do processo de regulação, bem como o faturamento eletrônico integrado. Adicionalmente, a plataforma oferecerá funcionalidades de apoio aos prestadores de serviços credenciados, como a atualização integrada de dados cadastrais e a difusão de comunicados e informativos por parte do Plan-Assiste.

A solução também terá a capacidade de aprimorar os controles internos, realizando validações prévias por meio do cruzamento de dados, a fim de mitigar a apresentação de documentações de cobrança duplicadas ou que não atendam aos requisitos contratualmente estabelecidos entre o Plan-Assiste e sua rede credenciada.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO
Projeto Estratégico: Plan-Assiste 100% Digital	Implantar Plataforma de Conectividade (Conecta), que proverá a regulação e faturamento integrados de ponta a ponta	EM ANDAMENTO	38%
Tarefa 1	Assinatura do contrato.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 4	Revisar parametrizações do sistema transacional (Benner Autogestão) por meio da operação assistida, como ação predecessora à implantação do Conecta.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 5	Atualizar a versão web do sistema Benner Autogestão, passando-se a adotar o Benner Wes 2022.	EM ANDAMENTO	81%
Tarefa 6	Revisar a infraestrutura do servidor de banco de dados do sistema Benner Autogestão, considerando-se que as íntegras dos documentos de cobrança então recebidas pelo sistema de Protocolo Eletrônico do MPF passarão a ser recebidas e armazenadas no sistema Benner AG.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 7	Revisar a infraestrutura do servidor de aplicação do sistema Benner Autogestão, considerando o aumento esperado de requisições e consumo de serviços web, além de APIs Hests.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 8	Prover a interoperabilidade entre os sistemas Benner Autogestão e Único Digital para a criação de documentos avulsos sem quebra da cadeia de custódia e armazenando-se os metadados da captura.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 12	Capacitar servidores e colabores do Plan-Assiste em Brasília e nos estados, tendo como escopo a operacionalização do Módulo “Atendimento” do sistema Benner Autogestão. A capacitação deve considerar o emprego do sistema na versão desktop, e prover especial ênfase no monitor “Autorizações Transferidas”, “Monitor de Auditoria e Perícia”, e monitor “Atendimento”.	EM ANDAMENTO	30%

Tabela retirada do Plano de Gestão do Plan-Assiste MPU - 2024/2025

3.1.3 Subprojeto 3: Contratação de plataforma para gestão de atendimento e relacionamento com clientes/usuários do Plan-Assiste MPU

O projeto visa a contratação e implantação de uma solução para a gestão de atendimento e relacionamento com clientes/usuários, abrangendo beneficiários, prestadores de serviços de saúde, parceiros e clientes internos. A solução atenderá de maneira integral, precisa e efetiva às diretrizes do Plan-Assiste, compatibilizando-se com as seguintes premissas estratégicas: favorecer a acessibilidade e a autonomia do usuário, oferecer soluções tecnológicas modernas e inovadoras, proporcionar múltiplos canais de atendimento, integrar o registro e a gestão de todas as demandas, desde a entrada até a finalização do atendimento, garantir a celeridade e a precisão no processamento das necessidades do usuário e disponibilizar atendimento 24 horas.

Além disso, o serviço deverá adotar, para fins de estruturação, organização, implementação e gerenciamento, as melhores práticas de atendimento ao consumidor. Essa abordagem visa proporcionar uma experiência de atendimento intuitiva e ágil, sustentada por soluções tecnológicas inovadoras e integradas. A aplicação de Inteligência Artificial, o conceito "omnichannel" na gestão do relacionamento com o usuário e a utilização de "cloud computing" serão essenciais para oferecer uma experiência personalizada, responsiva e resolutive, atendendo, assim, às expectativas de eficiência e qualidade no atendimento.

Em consonância com esses princípios, a solução a ser contratada deve ser completa e integrada, garantindo um atendimento eficaz e o fortalecimento do relacionamento entre os beneficiários, credenciados e o Plan-Assiste MPU. Para tanto, é fundamental que a solução assegure a interoperabilidade com o sistema de Gestão do Plan-Assiste e qualquer outro sistema legado ou nativo necessário, possibilitando o registro de consultas e solicitações, além da entrega eficiente dos produtos e serviços demandados.

A solução deverá, portanto, ser composta, no mínimo, pelos seguintes componentes: Portal do Beneficiário do Plan-Assiste MPU, App Plan-Assiste MPU, Assistente Virtual Inteligente (chatbot), Central de Ouvidoria (Fale com o Plan-Assiste), Central de Atendimento e Relacionamento Integrado, Central Nacional de Serviços Plan-Assiste MPU, Central de Notificações e Central de

Pesquisas de Satisfação. Esses elementos são fundamentais para a implementação de uma plataforma robusta e eficaz, que promova um relacionamento ágil, transparente e satisfatório entre todos os envolvidos.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO
Projeto Estratégico: Plan-Assiste 100% Digital	Contratar plataforma para atendimento e relacionamento dos beneficiários com o Plan-Assiste MPU (solução integrada OMNICHANNEL), contendo: Aplicativo mobile; Portal do beneficiário web; Chatbot via WhatsApp; Plataforma para atendimento humano; Envio de notificações; Central de acompanhamento das demandas/ocorrências; Central de pesquisas de satisfação; Central de Ouvidoria e Ferramenta de emissão de relatórios e indicadores.	EM ANDAMENTO	46%
Tarefa 1	Instituir grupo de trabalho (GT) para o estudo, definição e especificação da solução a ser contratada.	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 2	Elaborar o Documento de Formalização de Demanda (DFD)	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 3	Indicar Equipe de Planejamento da Contratação pelo Plan-Assiste MPU	EM ANDAMENTO	100%
Tarefa 4	Elaborar o Estudo Técnico Preliminar (ETP)	EM ANDAMENTO	50%
Tarefa 5	Submeter Estudo Técnico Preliminar (ETP) à análise da equipe de contratação	EM ANDAMENTO	50%
Tarefa 6	Realizar ajustes no ETP após análise da equipe de contratação	EM ANDAMENTO	50%
Tarefa 7	Elaborar o Termo de Referência (TR) e Matriz de Riscos da contratação	EM ANDAMENTO	50%
Tarefa 8	Submeter Termo de Referência (TR) e Matriz de Riscos à análise da equipe de contratação	EM ANDAMENTO	50%
Tarefa 9	Realizar ajustes no Termo de Referência (TR) e Matriz de Riscos após análise da equipe de contratação	EM ANDAMENTO	50%

Tabela retirada do Plano de Gestão do Plan-Assiste MPU - 2024/2025

3.1.4 Subprojeto 4: Contratação da nova Central de Atendimento

A adoção das funcionalidades tecnológicas dos projetos mencionados anteriormente exigirá uma redefinição das atribuições, atuação e serviços prestados pela atual Central de Atendimento, que, atualmente, abrangem, além do atendimento telefônico (0800) disponível 24 horas, a coleta de mensagens via WhatsApp e o tratamento de e-mails, sendo este último encaminhado, principalmente, para a solicitação de procedimentos de urgência e emergência.

Nesse contexto, a rotina de solicitação de procedimentos será uma das que mais se beneficiará em termos de eficiência e controle com a implementação da Plataforma de Conectividade. Essa estratégia será reforçada pela contratação de novos postos de apoio administrativo com mão de obra residente, que prestarão apoio no atendimento às solicitações de autorização, alinhando-se aos objetivos de melhoria do desempenho e otimização dos recursos do Programa.

Dessa forma, as diretrizes de desenvolvimento na gestão do Programa exigem uma redefinição das estratégias tecnológicas de relacionamento, o que implica na necessidade de redefinir e redimensionar os serviços atualmente prestados pelo contrato da Central de Atendimento, sem, contudo, desconsiderar essa estrutura.

Nesse contexto, o projeto de contratação de uma nova Central de Atendimento está em desenvolvimento. Ademais, há a previsão de que esse serviço seja incorporado à contratação da plataforma para gestão de atendimento e relacionamento com clientes/usuários do Plan-Assiste MPU.



OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO
Projeto Estratégico: Plan-Assiste 100% Digital	Contratar empresa especializada na prestação de serviço de Central de Atendimento, com abrangência nacional, na modalidade ‘contact center’, destinada ao atendimento dos Beneficiários e Prestadores do Plan-Assiste MPU	EM ANDAMENTO	25%
Tarefa 1	Prospectar soluções de mercado	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 2	Elaborar o Documento de Formalização de Demanda (DFD)	CONCLUÍDO	100%
Tarefa 3	Indicar Equipe de Planejamento da Contratação pelo Plan-Assiste MPU	EM ANDAMENTO	66%
Tarefa 4	Elaborar o Estudo Técnico Preliminar (ETP)	EM ANDAMENTO	62%

Tabela retirada do Plano de Gestão do Plan-Assiste MPU - 2024/2025

4 Atividades de Aperfeiçoamento da Gestão

As atividades de aperfeiçoamento da gestão abrangeram ações em todos os 13 objetivos estratégicos estabelecidos, contemplando 19 metas e 78 tarefas previstas para os exercícios de 2024 e 2025. A seguir, estão registradas as metas atribuídas a cada objetivo estratégico.

1. Objetivo Estratégico: Prover Soluções Tecnológicas Integradas, tornando o Plan-Assiste 100% Digital.
 - Meta: Implementar novas soluções tecnológicas, integrar as soluções existentes e otimizar os processos operacionais relacionados à tecnologia no Plan-Assiste.
2. Objetivo Estratégico: Oferecer Rede Credenciada de Qualidade em Todo o País.
 - Meta: Implementar um novo modelo negocial, priorizando o credenciamento de redes de prestadores com abrangência e capilaridade nacional, com foco no atendimento a localidades com número reduzido de credenciados.
 - Meta: Redefinir critérios para classificação de hospitais de alto custo.
3. Objetivo Estratégico: Racionalizar a Estrutura Organizacional.
 - Meta: Consolidar a unificação do Plan-Assiste, com foco na eficiência organizacional.
4. Objetivo Estratégico: Aprimorar o Desenvolvimento de Pessoas.
 - Meta: Implementar capacitações contínuas para os servidores do Plan-Assiste MPU, visando aprimorar as habilidades e competências.
5. Objetivo Estratégico: Otimizar a gestão de pessoas.
 - Meta: Dimensionar e redistribuir força de trabalho.
6. Objetivo Estratégico: Aprimorar os Processos de Trabalho.
 - Meta: Garantir que 100% dos terceirizados da Central de Atendimento e do Faturamento sejam capacitados de acordo com as regras de negócios do Plan-Assiste.
 - Meta: Implementar melhorias nos processos de trabalho do Plan-Assiste.
 - Meta: Padronizar os procedimentos de análise, autorização e perícia dentro do Plan-Assiste.

7. Objetivo Estratégico: Assegurar o Aporte e Correção de Recursos Próprios dos Beneficiários e Garantir Aportes de Recursos Orçamentários
 - Meta: Instituir rotina de análise de investimentos e acompanhamento orçamentário.
8. Objetivo Estratégico: Aprimorar a Comunicação
 - Meta: Otimizar a comunicação interna, interdepartamental e com equipes, beneficiários e prestadores de serviços do Plan-Assiste, melhorando a eficiência no fluxo de informações.
9. Objetivo Estratégico: Aprimorar a Gestão do Conhecimento, fomentar a produção, organização e o compartilhamento de informações e boas práticas institucionais.
 - Meta: Elaborar o Regimento Interno do Plan-Assiste.
 - Meta: Organizar e disponibilizar Bancos de Decisões, Normativos Jurídicos e Regras de Distribuição Processual do Plan-Assiste.
10. Objetivo Estratégico: Promover o Controle Interno, Aprimorar a Gestão de Riscos e Qualificar Gastos
 - Meta: Implementar a elaboração e disponibilização periódica de relatórios e documentos para promover o Controle Interno e aprimorar a Gestão de Riscos, garantindo maior transparência e eficiência nos gastos.
11. Objetivo Estratégico: Oferecer Ampla Cobertura e a Melhor Assistência Possível aos Beneficiários
 - Meta: Desenvolver e implementar um Programa de Atenção Primária à Saúde.
 - Meta: Disponibilizar, para 100% dos beneficiários, prestadores de serviço de telemedicina, com cobertura nacional e em multiespecialidades.
12. Objetivo Estratégico: Aprimorar o relacionamento com os prestadores de serviços médicos e hospitalares.
 - Meta: Estruturar a análise de recursos de glosas, otimizando o processo de faturamento das contas de Pronto Socorro (PS), incluindo auditoria e avaliação sobre a inclusão ou não de pacotes de PS.
13. Objetivo Estratégico: Sustentabilidade do Plan-Assiste MPU.
 - Meta: Realizar análise dos itens de contratos, especialmente materiais e medicamentos, que possuem maior impacto nas contas, e elaborar estratégias para redução de despesas, assegurando a sustentabilidade financeira do Plan-Assiste.

Devido à sua complexidade, as tarefas referentes a cada meta serão desenvolvidas ao longo dos exercícios de 2024 e 2025. A seguir são apresentadas as tarefas concluídas ou com a execução iniciada em 2024:

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
PROVER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS INTEGRADAS, tornando o Plan-Assiste 100% digital	Implementar novas soluções tecnológicas, integrar as soluções existentes e otimizar os processos operacionais referentes à tecnologia no Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	46%	ENTREGAS
Tarefa 1	Implantar o serviço de operação assistida no Plan-Assiste.	CONCLUÍDO	100%	Contratação concluída e serviço em execução, conforme evidenciado no TERMO DE CONTRATO Nº 01/2024 constante no PGEA - 1.00.000.017474/2022-59
Tarefa 2	Prover integração entre os sistemas Benner AG e SIAFI, em conformidade com o manual de APIs do sistema: - Solicitar a emissão de certificado do tipo A1 vinculado ao DNS da aplicação Benner AG. - Solicitar a implementação do ambiente de desenvolvimento e acompanhar a estratégia de descontinuação de adaptações k9, pela Benner. - Realizar os testes das parametrizações, com o objetivo de viabilizar a efetivação da integração do Benner com o SIAFI.	EM ANDAMENTO	70%	A primeira etapa da atividade está sendo realizada de forma concomitante à implantação do Benner Wess 2022.
Tarefa 5	Desenvolver ou contratar sistema para armazenamento e gerenciamento de banco de preços para OPME, possibilitando o armazenamento e tratamento de preços em âmbito nacional.	EM ANDAMENTO	2%	Em análise quanto à viabilidade de disponibilização gratuita da ferramenta pela Unidas.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 6	Implementar o recebimento de demandas de autorizações e reembolso via Aplicativo.	EM ANDAMENTO	80%	Previsão de conclusão: maio/2025. Justificativa: Os atrasos no cronograma ocorreram devido à priorização, pela alta administração do Ministério Público Federal, de outro projeto estratégico, relacionado ao sistema de teletrabalho. Desta feita, a equipe da STIC/MPF responsável pelo desenvolvimento das APIs de integração entre o Portal do Beneficiário e o aplicativo foi realocada para a demanda então priorizada, tendo retornado em novembro/2024.
Tarefa 7	Capacitar os usuários internos do Plan-Assiste para construção de suas próprias consultas e relatórios, por meio do Extractus, com o objetivo de retirar massas informacionais obsoletas do Benner Autogestão.	EM ANDAMENTO	20%	Devido ao grande volume de demandas relacionadas aos projetos estratégicos, a execução desta tarefa foi repriorizada, com a conclusão reprogramada para dezembro de 2025.
Tarefa 9	Elaborar Catálogo de Serviços da Diretoria Centralizada de Tecnologia e Inovação (DITEC), estabelecendo SLA para atendimento a cada um deles.	EM ANDAMENTO	30%	Devido ao grande volume de demandas relacionadas aos projetos estratégicos, a execução desta tarefa foi repriorizada, com a conclusão reprogramada para dezembro de 2025.
Tarefa 10	Implementar a utilização do Sistema Nacional de Pedidos (SNP) para atendimento aos chamados de suporte técnico do Plan-Assiste em âmbito nacional.	EM ANDAMENTO	60%	Em fase de testes para posterior homologação pela área negocial.
Tarefa 11	Descontinuar progressivamente as diversas vias de recebimento hoje empregadas para a solicitação de serviços de suporte técnico (e-mail, WhatsApp, zoom).	EM ANDAMENTO	10%	Devido ao grande volume de demandas relacionadas aos projetos estratégicos, a execução desta tarefa foi repriorizada, com a conclusão reprogramada para dezembro de 2025.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 12	Disponibilizar sistema a ser utilizado para a gestão das demandas recebidas pela Controladoria (SNP).	EM ANDAMENTO	85%	Necessária a repactuação do prazo de conclusão, devido a nova alternativa de sistema (Sistema Cidadão) identificada a partir de contato com a Ouvidoria do MPF.
OFERECER REDE CREDENCIADA DE QUALIDADE EM TODO O PAÍS	Implementar novo modelo comercial, priorizando o credenciamento de redes de prestadores de abrangência e capilaridade nacionais, com foco no atendimento às localidades com reduzido número de credenciados.	EM ANDAMENTO	50%	ENTREGAS
Tarefa 1	Implementar novo modelo comercial, priorizando o credenciamento de redes de prestadores de abrangência e capilaridade nacionais, com foco no atendimento às localidades com reduzido número de credenciados.	EM ANDAMENTO	50%	Empreendidas negociações com grandes redes (Rede D'Or, Rede DASA e Grupo Américas (Amil), em especial nas praças do Rio de Janeiro e São Paulo.
Tarefa 2	Estabelecer plano de credenciamento de redes de prestadores de abrangência e capilaridade nacionais, evitando retrabalho e melhorando as condições negociais e reduzindo preço, com ganho em escala.	EM ANDAMENTO	50%	Em andamento: Grupo Américas, Rede Dasa, Rede D'Or.
RACIONALIZAR A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	Consolidar a unificação do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	66%	ENTREGAS
Tarefa 1	Finalizar a incorporação dos novos fluxos de trabalho da DICRED, APÓS implementação Benner Wess e Conecta.	EM ANDAMENTO	67%	Concluído nas Regionais São Paulo, Nordeste, Centro-Oeste e Norte. Contudo, a tarefa terá que ser refeita após as mudanças nos processos de trabalho decorrentes dos projetos em implementação.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 2	Finalizar a incorporação dos novos fluxos de trabalho da DIOF, APÓS implementação Benner Wess e Conecta.	CONCLUÍDO	100%	Não há evidências documentais que comprovem a execução da tarefa, uma vez que se trata de uma atividade administrativa cuja realização não gerou registros formais. No entanto, ressalta-se que tais atividades foram incorporadas à rotina operacional das unidades envolvidas. Ressalta-se que tarefa terá que ser refeita após as mudanças nos processos de trabalho decorrentes dos projetos em implementação.
Tarefa 3	Finalizar licitações.	EM ANDAMENTO	80%	Foram realizadas as contratações evidenciadas a seguir - Contratação para a Diretoria Regional Nordeste: PGEA - 1.14.000.000654/2023-97; Contratação para a Diretoria Regional Sul: PGEA - 1.04.000.000191/2023-18; Contratação para a Diretoria Regional Sudeste: PGEA - 1.02.000.001455/2023-17; Contratação para a Diretoria Regional São Paulo: PGEA - 1.34.001.008715/2020-19; Contratação para Brasília: PGEA - 1.00.000.001077/2024-27. Cumpre destacar que, considerando que a Coordenadoria Regional Centro-Oeste e a Diretoria Regional Norte concentram as atividades de análise de contas em Brasília, não houve contratação de faturistas para atendê-los. Licitação de atendente em saúde abortada, e estudo de substituição por apoio administrativo nas regionais Norte, Centro-Oeste e Nordeste, exceto Bahia, e nos estados Pará e Santa Catarina.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 4	Implementar novo fluxo de parametrizações de preços no sistema Benner, definido em decorrência da unificação, descentralizando as atividades para os Gerentes Estaduais e Diretores/Coordenadores Regionais.	EM ANDAMENTO	17%	Implementado nos estados da Bahia e São Paulo, conforme evidenciado no Memorando Circular nº 5/2024 (MPU-SG-00050404/2024). Pendente de implementação nos demais estados, considerando que algumas Diretorias Regionais se encontrarem em fase de estruturação dos respectivos Núcleos de Credenciamento.
APRIMORAR O DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS	Capacitações do Plan-Assiste MPU	EM ANDAMENTO	80%	
Tarefa 1	Validar Plano de Capacitação anual do Plan-Assiste MPU para 2024.	CONCLUÍDO	100%	Em anexo a este relatório.
Tarefa 2	Implementar ações de fomento da cultura de gestão de riscos e controle no âmbito do Plan-Assiste MPU.	EM ANDAMENTO	60%	Foi aprovada pela Diretoria Executiva Colegiada a "Proposta de material para fomento da cultura de Gestão de Riscos e Controles" (MPU-SG-00121348/2024) e sua implementação está em análise junto à Comunicação institucional do gabinete da Diretoria Executiva do Plan-Assiste. *Esta ação deve estar alinhada com o planejamento de capacitação do Plan-Assiste, não se vislumbrando como efetivá-la, de forma isolada pela Diretoria Atuarial.
APRIMORAR OS PROCESSOS DE TRABALHO	Garantir que 100% dos terceirizados da Central de Atendimento e do Faturamento sejam capacitados de acordo com as regras de negócios do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	55%	ENTREGAS

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 1	Estabelecer sistemática de atualização periódica da equipe da Central de Atendimento sobre alterações de normativos e/ou orientações; elaborar e disponibilizar manual de procedimentos e rotinas do Plan-Assiste (DISA, DIOF e DICRED)	EM ANDAMENTO	10%	Novos ciclos de capacitações serão necessários em 2025, em decorrência do projeto Plan-Assiste 100% digital (Conecta).
Tarefa 2	Estabelecer sistemática de atualização periódica da equipe terceirizada do Faturamento sobre alterações de normativos e/ou orientações; elaborar e disponibilizar manual de procedimentos e rotinas do Plan-Assiste.	CONCLUÍDO	100%	Em 2023/2024 todos os profissionais da área de faturamento foram capacitados nacionalmente, contudo, Novos ciclos de capacitações serão necessários em 2025, em decorrência do projeto Plan-Assiste 100% digital (Conecta). Não há evidências documentais que comprovem a execução da tarefa, uma vez que se trata de uma atividade administrativa cuja realização não gerou registros formais.
ASSEGURAR O APORTE E CORREÇÃO DE RECURSOS PRÓPRIOS DOS BENEFICIÁRIOS E GARANTIR APORTES DE RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS	Instituir rotina de análise de investimentos e acompanhamento orçamentário.	EM ANDAMENTO	100%	ENTREGAS
Tarefa 1	Estabelecer rotina de análise e acompanhamento de investimentos, para definição da carteira e monitoramento dos investimentos do Plan-Assiste, a fim de assegurar que os recursos próprios sejam investidos em aplicações de maior rentabilidade e menor risco possíveis.	CONCLUÍDO	100%	Não há evidências documentais que comprovem a execução da tarefa, uma vez que se trata de uma atividade administrativa cuja realização não gerou registros formais. No entanto, ressalta-se que tal atividade foi incorporada à rotina operacional das unidades envolvidas.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 2	Sugerir o cronograma de aporte regular de recursos orçamentários dos ramos e a proposta de correção anual da contrapartida da união.	CONCLUÍDO	100%	Quanto ao aporte regular dos ramos, foi alinhado entre a SEPLAN, a SPOC e as diretorias de orçamento dos ramos que o aporte deve ocorrer em até 30 dias após a aprovação da LOA, a partir de provocação da Seplan, via SG, para as diretorias gerais. No caso do per capita, o Conselho Gestor aprova e a SEPLAN negocia com a esfera competente a implementação do per capita aprovado para fins de LOA. As duas tarefas são ações de execução continuada, repetidas anualmente.
Tarefa 3	Apresentar relatórios periódicos de evolução das receitas assistenciais e das despesas assistenciais, com o objetivo de monitorar o equilíbrio econômico-financeiro do Programa e, caso sejam identificadas distorções ou riscos que comprometam esse equilíbrio, propor de medidas de ajuste necessárias.	CONCLUÍDO	100%	No âmbito da DIAT, a responsabilidade referente a esta tarefa restringe-se a avaliar a conformidade e os riscos do planejamento orçamentário e financeiro elaborado pela DIOF/DEPAM, bem como de elaborar a avaliação atuarial e relatórios correlatos sobre a sustentabilidade econômico-financeira do Plan-Assiste.
APRIMORAR A COMUNICAÇÃO	Otimização da comunicação interna, interdepartamental, com equipes, beneficiários e prestadores de serviços do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	48%	ENTREGAS
Tarefa 1	Contratar assessor(a) de comunicação para o Plan-Assiste.	CONCLUÍDO	100%	Servidora Roseane Bezerra de Lima do Vale.
Tarefa 2	Elaborar e aprovar Plano de Comunicação Interna e Externa com demandas prioritárias da SEPLAN.	EM ANDAMENTO	70%	Em fase de análise pela Diretoria Executiva Colegiada.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 3	Implementar Plano de Comunicação interna e externa.	EM ANDAMENTO	10%	
Tarefa 4	Aumentar a satisfação dos beneficiários com o atendimento e os serviços prestados pelo Plan-Assiste e reduzir o número de reclamações. - Criar uma área específica para atendimento do beneficiário. - Disponibilizar aos beneficiários, e deixar acessível de maneira rápida e prática, as informações completas e atualizadas dos serviços prestados pelo Programa. - Criar canais de comunicação com o beneficiário e otimizar os existentes. - Atualizar as informações prestadas sobre o Plan-Assiste nas intranets de todos os ramos e CNMP. - Estabelecer, para gerências e diretorias, a padronização de temáticas com teor jornalístico para posterior divulgação local. - Estruturar assessoria de relacionamento com o beneficiário.	EM ANDAMENTO	10%	
APRIMORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO, FOMENTANDO A PRODUÇÃO, A ORGANIZAÇÃO E O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES, CONHECIMENTO E BOAS	Elaborar o Regimento Interno do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	100%	ENTREGAS

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
PRÁTICAS INSTITUCIONAIS.				
Tarefa 1	Elaborar o Regimento Interno do Plan-Assiste Brasília.	CONCLUÍDO	100%	Expediente MPU-SG-00198855/2024.
Tarefa 2	Elaborar o Regimento Interno do Plan-Assiste Estados.	CONCLUÍDO	100%	Expediente MPU-SG-00198855/2024.
Tarefa 3	Consolidar Regimento e aprovar na Diretoria Executiva Colegiada.	CONCLUÍDO	100%	Expediente MPU-SG-00198855/2024.
Tarefa 4	Submeter Regimento Interno à Assessoria Jurídica e demais unidades da SG e realizar adequações que se fizerem necessárias.	CONCLUÍDO	100%	Expediente MPU-SG-00198855/2024.
Tarefa 5	Submeter à aprovação das autoridades competentes (assinatura e publicação).	CONCLUÍDO	100%	Minuta de proposta do novo Regimento Interno do Plan-Assiste MPU na Secretaria Geral para revisão, assinatura e publicação, conforme evidenciado no expediente MPU-SG-00198855/2024.
APRIMORAR A GESTÃO DO CONHECIMENTO, FOMENTANDO A PRODUÇÃO, A ORGANIZAÇÃO E O COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES, CONHECIMENTO E BOAS PRÁTICAS INSTITUCIONAIS.	Organizar e disponibilizar Bancos de Decisões, Normativos Jurídicos e Regras de Distribuição Processual do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	100%	ENTREGAS

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 1	Elaborar e disponibilizar banco de decisões (jurisprudência) do Conselho Gestor.	CONCLUÍDO	100%	Banco de decisões do Conselho Gestor já foi elaborado e encaminhado à DEPAM, conforme evidenciado no expediente MPU-SG-00239762/2024, item 1.
Tarefa 4	Elaborar normativo com regras de distribuição processual para o Conselho Gestor.	CONCLUÍDO	100%	Minuta de Norma Complementar disciplinando as regras de distribuição processual para o Conselho Gestor já foi elaborada e encaminhada à Depam, conforme evidenciado no expediente MPU-SG-00211531/2024, item 4.
APRIMORAR OS PROCESSOS DE TRABALHO PROMOVER O CONTROLE INTERNO E APRIMORAR A GESTÃO DE RISCOS	Implementar melhorias nos processos de trabalho do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	23%	ENTREGAS
Tarefa 1	Realizar a análise de riscos e a melhoria de processos (Identificar, mapear e recomendar melhorias nos processos para mitigar riscos) - Mapeamento do processo de cobrança	EM ANDAMENTO	90%	Necessária a repactuação do prazo de conclusão, devido a gargalos identificados nas entrevistas com a área negocial.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 4	Atualizar os fluxos de processos da DABES/DISA, elaborar a matriz de riscos e propor melhorias.	CONCLUÍDO	100%	Melhoria dos processos da DABES será parcialmente realizada pela equipe de implantação do Conecta. No entendimento da DIAT, os fluxos de trabalho da DISA, em especial os de autorização, serão os mais fortemente envolvidos pelo projeto Conecta, razão por que, entende-se, não ser adequado cogitar o mapeamento dos processos previamente à conclusão do projeto. Todavia, no tocante aos processos de cadastro de beneficiários, vislumbra-se viabilidade operacional de dar seguimento aos fluxos respectivos. Segundo a Diretoria Executiva, e esses processos foram mapeados e matriz de riscos elaborada pela DIAT 100%, porém, as melhorias não foram discutidas nem implementadas devido ao impacto do Conecta. Será necessário redesenhar os fluxos.
Tarefa 6	Elaborar e disponibilizar Catálogo de Serviços do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	20%	
PROMOVER O CONTROLE INTERNO, APRIMORAR A GESTÃO DE RISCOS e QUALIFICAR GASTOS	Implementar elaboração e disponibilização periódica de relatórios e documentos para a promoção do Controle Interno e aprimoramento da Gestão de Riscos.	EM ANDAMENTO	88%	ENTREGAS
Tarefa 2	Atualizar as políticas de privacidade do site do Plan-Assiste para adequar às solicitações da Unidade de Proteção de Dados.	CONCLUÍDO	100%	Vide site do Plan-Assiste.
Tarefa 3	Estabelecer rotina de elaboração mensal de relatórios sobre a consistência dos dados do sistema de gestão.	CONCLUÍDO	100%	Atividade foi incorporada à rotina operacional da unidade envolvida.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 4	Estabelecer rotina de elaboração mensal de relatório de prestação de contas e eventualmente sob demanda.	CONCLUÍDO	100%	Atividade foi incorporada à rotina operacional da unidade envolvida.
Tarefa 5	Estabelecer rotina de elaboração e disponibilização de mensal de relatório acompanhamento das demandas.	CONCLUÍDO	100%	Atividade foi incorporada à rotina operacional da unidade envolvida.
Tarefa 6	Finalizar e apresentar o Plano de Gestão de Riscos.	CONCLUÍDO	100%	Foi aprovada pela Diretoria Executiva Colegiada a proposta da Diretoria Atuarial para o Plano de Gestão de Riscos, de Riscos de Integridade e de Controles Internos, conforme evidenciado no expediente MPU-SG-00031608/2024. O projeto está sob análise da Assessoria Especial de Governança e Controle Interno da Secretaria Geral do MPU.
Tarefa 7	Elaborar plano de trabalho de Controle Interno para o biênio 2024/2025.	CONCLUÍDO	100%	Os acompanhamentos periódicos referentes à gestão de riscos e controladoria no Plan-Assiste foram devidamente implementados e estão em funcionamento. Ademais, no tocante à Controladoria, o Plano Anual de Controle Interno, foi aprovado pela Diretoria Executiva Colegiada e encontra-se em execução, conforme evidenciado no expediente MPU-SG-00028055/2024.
Tarefa 8	Elaborar cronograma de viagens para inspeção nas Regionais nos próximos 2 anos.	CONCLUÍDO	100%	

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
OFERECER REDE CREDENCIADA DE QUALIDADE EM TODO O PAÍS	Redefinir critérios para classificação de hospitais de alto custo.	EM ANDAMENTO	57%	
Tarefa 1	Criar grupo de trabalho.	CONCLUÍDO	100%	
Tarefa 2	Elaborar normativo para a classificação de hospitais de alto custo.	EM ANDAMENTO	70%	Segundo a Diretoria Executiva, o grupo de trabalho já está quase concluindo as atividades, estando atualmente em 70%.
OFERECER AMPLA COBERTURA E A MELHOR ASSISTÊNCIA POSSÍVEL AOS BENEFICIÁRIOS	Desenvolver e implementar Programa de Atenção Primária à Saúde	EM ANDAMENTO	40%	ENTREGAS
Tarefa 1	Definir o escopo do projeto.	CONCLUÍDO	100%	MPU-SG-00177495/2024
Tarefa 2	Entregar projeto.	CONCLUÍDO	100%	MPU-SG-00177495/2024
OFERECER AMPLA COBERTURA E A MELHOR ASSISTÊNCIA POSSÍVEL AOS BENEFICIÁRIOS	Disponibilizar a 100% dos beneficiários, prestadores de serviço de telemedicina, nacionalmente, e com multiespecialidades.	CONCLUÍDO	100%	ENTREGAS
Tarefa 1	Disponibilizar serviço aos beneficiários nacionalmente	CONCLUÍDO	100%	Credenciamento evidenciado no expediente MPU-SEPLAN-00006424/2023.
APRIMORAR OS PROCESSOS DE TRABALHO	Padronizar procedimentos de a análise, autorização e perícias do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	75%	ENTREGAS

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 1	Padronizar a análise e autorização dos procedimentos considerados prioritários, elaborar instrução de serviço e capacitar equipes.	EM ANDAMENTO	50%	Das instruções de serviço a serem elaboradas, quais sejam, para cadastro, reembolso e autorização, a de reembolso está em fase final de análise. As atividades serão posteriormente remodeladas para atender à implantação do conecta.
Tarefa 2	Elaborar protocolos para subsidiar autorizações , deixando o processo mais claro para beneficiários e prestadores: Elaborar 8 protocolos ao ano e a DICESA delimitará todos os prazos e os fluxos; Cada temática corresponde a um protocolo e serão priorizados os mais importantes; Os protocolos deverão ser encaminhados para a DISA para submeter à aprovação da Diretoria Executiva Colegiada.	CONCLUÍDO	100%	Foram elaborados 8 protocolos e encaminhados à DISA/DABES - MPU-SG-00180806/2024

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 3	Elaborar protocolos para subsidiar perícias , deixando o processo mais claro para beneficiários e prestadores: Elaborar 8 protocolos ao ano e a DICESA delimitará todos os prazos e os fluxos; Cada temática corresponde a um protocolo e serão priorizados os mais importantes; Os protocolos deverão ser encaminhados para a DISA para submeter à aprovação da Diretoria Executiva Colegiada.	CONCLUÍDO	100%	Auditoria dos processos de faturamento das regiões: aplicar protocolo, identificar problemas e propor melhorias (manual). No ano serão 55 processos de auditoria. Concluídos: 14 da região nordeste, 5 da norte, 1 da sul e 1 da sudeste, ou seja, 38%. Em andamento: ainda precisam ser compilados 34 processos 62% Escopo do trabalho: 1 região / 2 meses: 1 internação por estado e 2 reembolso e 2 odontol. por região (qualquer estado da região) no ano avaliar todas as 7 regiões : 27 internações (dos 27 estados) e 14 odontol. e 14 reembolso (das 7 regiões) - 55 processos de auditoria em 3 meses 23% e em 6 meses 50% (processos = PGEA/PEG)
Tarefa 4	Submeter à aprovação da Diretoria Executiva Colegiada.	CONCLUÍDO	100%	Envio dos documentos para deliberação da Diretoria Colegiada
Tarefa 6	Analisar critérios de qualidade das perícias - 10 perícias /mês - analisar as divergências e propor melhorias (padronização).	CONCLUÍDO	100%	Trata-se de um processo que realmente depende do conecta, pois a área não possui acesso a todas as perícias para auditoria, só realizando análise daquelas que recebem para reanálise, sendo, portanto, uma amostra um pouco viciada. 17/12/24: apesar da dependência de ferramenta para acesso as perícias - foram realizadas e compiladas perícias com pareceres divergentes - documento anexo DIVERGÊNCIAS DE AUTORIZAÇÕES - AUDICARE X DICESA.docx

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
APRIMORAR O RELACIONAMENTO COM OS PRESTADORES DE SERVIÇOS MÉDICOS E HOSPITALARES	Estruturar análise de recursos de glosas otimizando o processo de faturamento das contas de Pronto Socorro - PS (Auditoria e avaliação da inclusão ou não de pacotes de PS).	EM ANDAMENTO	53%	ENTREGAS
Tarefa 1	Finalizar a análise da DICESA quanto aos pacotes para Pronto Socorro.	CONCLUÍDO	100%	Análise da proposta de pacotes para PS finalizada, conforme evidenciado no expediente MPU-SG-00097257/2024; Parecer Técnico PS - proposição de pacotes resultado da auditoria de contas - evidenciado no expediente MPU-SG-00135215/2024; Auditoria de contas do Pronto Socorro e as orientações para análise de contas (glosa) de PS, evidenciado no expediente MPU-SG-00166246/2024.
Tarefa 2	Aditar 100% dos termos de credenciamento para inclusão de pacotes de PS (desde que se apresentem mais vantajosos para o Plan-Assiste e de interesse do prestador).	EM ANDAMENTO	5%	Negociações pontuais com diversos prestadores, tais como CNU, Unimed Grande Florianópolis, Hospital Otolínea (CE), Hospitais Associados de Pernambuco, Hospital Samaritano Barra (RJ), Hospital Vitória (RJ), Pró-Cardíaco (RJ), Hospital Memorial (RN), Prontoclínica da Criança (RN) e Hospital 9 de Julho (SP)
PROVER SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS INTEGRADAS, tornando o Plan-Assiste 100% digital	Aprimorar o processo de acompanhamento de internações, em toda a rede credenciada, nacionalmente.	EM ANDAMENTO	42%	

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 1	Disponibilizar mão de obra especializada (enfermeiros e/ou empresa de auditoria credenciada).	EM ANDAMENTO	80%	Foram realizadas as contratações evidenciadas a seguir - Contratação para a Diretoria Regional Nordeste: PGEA - 1.14.000.000654/2023-97; Contratação para a Diretoria Regional Sul: PGEA - 1.04.000.000191/2023-18; Contratação para a Diretoria Regional Sudeste: PGEA - 1.02.000.001455/2023-17; Contratação para a Diretoria Regional São Paulo: PGEA - 1.34.001.008715/2020-19; Contratação para Brasília: PGEA - 1.00.000.001077/2024-27. Cumpre destacar que, considerando que a Coordenadoria Regional Centro-Oeste e a Diretoria Regional Norte concentram as atividades de análise de contas em Brasília, não houve contratação de faturistas para atendê-los.
Tarefa 2	Adequar sistemas do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	15%	Com a implantação da Plataforma de Conectividade há a previsão de otimização em grande medida do atual processo de trabalho, prevista para julho de 2025.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 3	Estabelecer nacionalmente a rotina de acompanhamento de internações, disponibilizando o relatório dos dados aos gestores do Plan-Assiste.	EM ANDAMENTO	30%	A partir do censo de internação diária, são acompanhados todos os pacientes durante e/ou após a internação. A meta é prestar o acompanhamento de 100% dos beneficiários internados e conseguir, efetivamente, acompanhar por volta de 80% (motivos externos ao nosso controle: falta de contato; contatos desatualizados; paciente não atende). Ademais, o gabinete da Diretoria Executiva está realizando um projeto piloto de acompanhamento humanizado de beneficiários em casos críticos, em que é mantido contato periódico com o beneficiário para apoio em autorizações, internações e reembolsos. Idealiza-se a estruturação nacional desse serviço. Ressalta-se que, após a implantação da Plataforma de Conectividade há a previsão de otimização em grande medida do atual processo de trabalho, prevista para julho de 2025. 17/12/2024: aguardando a contratação de mais profissionais para podermos estender às demais unidades da federação o acompanhamento que é feito no Distrito Federal.

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
SUSTENTABILIDADE DO PLAN-ASSISTE MPU	Análise de itens de contratos, em especial materiais e medicamentos, com maior impacto nas contas e elaboração de estratégia para a redução de despesas.	EM ANDAMENTO	45%	ENTREGAS
Tarefa 1	Elaboração de auditoria nas contas médicas para identificar gastos com material, medicamentos e itens de valor mais elevado.	EM ANDAMENTO	60%	MPU-SG-00263870/2024 MPU-SG-00096221/2023 - Análise dos valores PICC MPU-SG-00120354/2023 - Itens para propor acordo MPU-SEPLAN-00057514/2023 - Análise de quimioterápicos QT e materiais para composição de pacotes. MPU-SG-00200165/2024 - medicações Humira e Imunomoduladores em geral, Imunoglobulina Humana (Endobulin), Haemocomplettan e Koselugo. MPU-SG-00202887/2024 - Consolidado de orientações para faturamento - itens não pagos e itens para acordo MPU-SG-00212293/2024 - DIU, cânulas de bloqueio, enfermeira obstetra MPU-SG-00239028/2024 - DIU e ácido hialurônico PGR - 00479354/2022 - Análise de contas do Hospital Integrados da Gávea - DF STAR MPU-SG-00026933/2024 - Análise de eventos envolvendo prestadores hospitalares da R...
Tarefa 2	Constituição de grupo de trabalho para análise e elaboração de plano de ação para redução de custos.	EM ANDAMENTO	70%	Discutida necessidade de alteração da NC32 MPU-SG-00253298/2024 - e revisão de valores da tabela de perícia conforme e-mail Alexandre 09.12.24 (documento anexo) Proposta tabela PERÍCIA.odt

OBJETIVO	META	STATUS	PROGRESSO	ENTREGAS
Tarefa 4	Realização de auditoria e análise do contrato com a AMHPDF e elaboração de estratégia para redução de despesas.	EM ANDAMENTO	50%	MPU-SG-00061390/2024 - AMHPDF

Tabela retirada do Plano de Gestão do Plan-Assiste MPU - 2024/2025

5 Conclusões Finais

Este relatório apresentou de forma detalhada os projetos estratégicos, subprojetos e as atividades de aperfeiçoamento da gestão previstas para o ano de 2024, sendo alguns com desdobramentos para 2025. Todas as ações foram cuidadosamente planejadas com o objetivo de assegurar a sustentabilidade do Plan-Assiste, promover o uso racional e equilibrado dos recursos orçamentários e financeiros, otimizar a prestação de serviços e aprimorar as condições de trabalho e capacitação dos servidores. Essas iniciativas visam garantir os resultados de excelência que buscamos alcançar, consolidando um futuro mais eficiente, justo e sustentável para o programa.

Ao focar na otimização de processos e no fortalecimento das capacidades internas, é possível não apenas melhorar a qualidade dos serviços prestados, mas também criar um ambiente propício à inovação e ao desenvolvimento contínuo. A capacitação constante dos servidores e o investimento em novas tecnologias são fundamentais para que possamos enfrentar os desafios impostos por um cenário em constante transformação, sempre buscando eficiência e qualidade em todas as nossas ações.

Além disso, é importante destacar que todo o processo de planejamento contou com a participação democrática de todos os diretores nacionais, o que garantiu uma visão ampla e integrada das necessidades e desafios de cada área. Essa colaboração fortaleceu o compromisso com a transparência e a efetividade das decisões, assegurando que as ações propostas atendam, de forma equilibrada, às demandas de todas as regiões e setores envolvidos.

A implementação bem-sucedida dos projetos propostos dependerá da colaboração e do comprometimento de todos os envolvidos. Com o engajamento de cada área e a integração de esforços, temos a confiança de que alcançaremos os objetivos traçados, garantindo a sustentabilidade financeira e operacional do Plan-Assiste. O sucesso dessa jornada exigirá monitoramento contínuo e ajustes estratégicos ao longo do período, assegurando que todas as metas sejam cumpridas de forma eficaz e dentro dos prazos estabelecidos.

Submeto o presente relatório à análise da Diretoria Executiva do Plan-Assiste MPU.

Brasília, 26 de março de 2025.

FLÁVIA SILVA AZEVEDO

Diretora Centralizada de Tecnologia e Inovação

Aprovo. Encaminhe-se à consideração da Excelentíssima Senhora Presidente do Conselho Gestor do Plan-Assiste MPU.

Brasília, 26 de março de 2025.

SÔNIA MÁRCIA FERNANDES AMARAL

Diretora Executiva do Plan-Assiste do MPU



Plan-Assiste



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Assinatura/Certificação do documento **MPU-SG-00066315/2025 RELATÓRIO DE GESTÃO**

.....
Signatário(a): **FLAVIA SILVA AZEVEDO**

Data e Hora: **26/03/2025 14:00:59**

Assinado com login e senha

.....
Signatário(a): **SONIA MARCIA FERNANDES AMARAL**

Data e Hora: **27/03/2025 12:22:21**

Assinado com login e senha

.....
Acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 242c6e31.3fd09b5c.05f0f1d5.2f152493



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL
SECRETARIA DO PROGRAMA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL
DIRETORIA ATUARIAL**

RELATÓRIO DE INFORMAÇÃO Nº 13/2024/DIAT/SEPLAN

Data-base: dezembro/2024

1. OBJETO

Trata-se de relatório de acompanhamento econômico-financeiro do Plan-Assiste referente ao período de janeiro a dezembro de 2024, com foco na evolução das despesas e das receitas assistenciais, bem como dos recursos patrimoniais do Programa no período analisado.

2. DAS DESPESAS ASSISTENCIAIS

Os fluxos mensais de desembolsos do Plan-Assiste referentes à liquidação de despesas assistenciais entre janeiro e dezembro de 2024 estão detalhados no Anexo I.

A despesa total observada no período foi de R\$ 614,1 milhões, contra R\$ 457,5 milhões no mesmo período de 2023, revelando uma variação positiva de 34,2%. Para além do crescimento anual nominal esperado das despesas assistenciais, essa diferença também sofreu influência de problemas operacionais relacionados ao processo de unificação do Plan-Assiste.

Acreditava-se, preliminarmente, que os reflexos dos citados problemas teriam se concentrado no primeiro semestre de 2023. Todavia, os dados atualizados mostram que, especialmente nos meses de julho a outubro próximos passados, os fluxos mensais de pagamentos foram fortemente impactados, revelando-se superiores em 54%, 32%, 52% e 56%, nessa ordem, em relação à média mensal do primeiro semestre de 2024. No último bimestre do ano, todavia, as despesas assistenciais sinalizaram estar retornando ao patamar regular e totalizaram R\$ 53,4 milhões em novembro e R\$ 57,6 milhões em dezembro.

Analisando-se a base de dados das despesas assistenciais processadas no período analisado, constata-se que um montante substancial, de cerca de R\$ 28,9 milhões, ou 5,7% do

total, refere-se a atendimentos realizados até junho de 2023, sugerindo tratar-se de faturas reconhecidas tardiamente pelo Plan-Assiste e supostamente refletindo a acomodação dos fluxos operacionais relacionados ao recebimento, à análise e ao processamento de contas médias após a unificação do Programa.

Tal suposição conflui parcialmente com esclarecimentos da Diretoria de Orçamento e Finanças por meio do Despacho nº 63892/2024 ([MPU-SG-00186243/2024](#)), em resposta à Nota Técnica/DIAT/SEPLAN nº 15/2024 ([MPU-SG-00171481/2024](#)), que trata análise de pagamentos mensais a prestadores de janeiro a julho de 2024, no que se refere aos processamentos dos pagamentos devidos especialmente aos credenciados que compõem a Rede D'Or de hospitais. Ademais, informações detalhadas sobre os supracitados problemas operacionais foram apresentadas pela DIOF diretamente à Diretoria Executiva por meio do Despacho nº 85069/2024 ([MPU-SG-00248559/2024](#)).

Importante registrar que o reconhecimento tardio de despesas, conforme citado acima, também gera impacto sobre as projeções atuariais anuais. Exemplificando: para a elaboração da avaliação atuarial anual do Plan-Assiste do ano de 2023 utilizou-se o histórico de despesas efetivamente conhecidas pelo Programa até dezembro de 2023, porém restringindo-se aos atendimentos realizados até junho de 2023. Assim, como parte das despesas assistenciais ainda não estava devidamente computada na base de dados utilizada, os resultados alcançados, consequentemente, ficaram subdimensionados.

Nesse contexto, após atualizada a base de dados utilizada na avaliação atuarial de 2023, a projeção das despesas assistenciais anuais passa a ser de R\$ 570,8 milhões, em substituição ao montante originalmente projetado, de R\$ 539,8 milhões.

3. DAS RECEITAS ASSISTENCIAIS – RECURSOS PRÓPRIOS

Os fluxos mensais de ingressos de receitas próprias no Plan-Assiste se constituem dos recolhimentos mensais de contribuições, de coparticipações e de contribuições para o FGC¹ no período de janeiro a dezembro de 2024 e estão detalhados no Anexo II.

A receita própria total observada foi de R\$ 352,7 milhões, contra R\$ 306,8 milhões no mesmo período de 2023, revelando uma variação positiva de 15,0%.

Entre os fatores que explicam o aumento das receitas próprias, destacam-se os reajustes contributivos de 18,43% em abril de 2023 e de 5,65% em abril de 2024, além do

¹ Fundo Garantidor de Cobertura de Saldos Devedores de Coparticipação.

aumento da quantidade de beneficiários no ano de 2024. Pode-se afirmar que a evolução das receitas próprias em 2024 está condizente com as expectativas prévias apresentadas na avaliação atuarial de 2023.

4. DAS RECEITAS ORÇAMENTÁRIAS

Os recursos orçamentários da União destinados ao Plan-Assiste no exercício de 2024 totalizam R\$ 200,0 milhões, sendo R\$ 195,7 milhões em repasses ordinários, conforme fixado na Lei Orçamentária Anual de União de 2024, e R\$ 4,2 milhões referentes a remanejamentos internos votados à recomposição decorrente da variação positiva de beneficiários. A totalidade dos recursos orçamentários repassados ao Plan-Assiste em 2024 foi efetivamente executada dentro do exercício.

Dotação Orçamentária do Plan-Assiste 2024								R\$ 1,00
RAMO/ ÓRGÃO	DOTAÇÃO INICIAL	DOTAÇÃO SUPLEMENTAR	DOTAÇÃO CANCELADA OU REMANEJADA	DOTAÇÃO ATUALIZADA	TOTAL EMPENHADO	TOTAL LIQUIDADO	TOTAL PAGO	CRÉDITO DISPONÍVEL
MPF	115.289.498	0	4.196.979	119.486.477	119.486.477	119.414.587	119.274.666	0
MPM	8.858.327	0	0	8.858.327	8.858.327	8.858.327	8.858.327	0
MPDFT	25.556.331	0	0	25.556.331	25.556.331	25.556.331	25.556.331	0
MPT	43.555.072	0	0	43.555.072	43.555.072	43.555.072	43.547.634	0
ESMPU	591.599	0	0	591.599	591.599	591.599	591.599	0
CNMP	1.846.627	0	0	1.846.627	1.846.627	1.846.627	1.767.721	0
TOTAL	195.697.454	0	4.196.979	199.894.433	199.894.433	199.822.543	199.596.279	0

Fonte: SIAFI, extração em 30/12/2024.

5. DAS DISPONIBILIDADES FINANCEIRAS E DOS RETORNOS DOS INVESTIMENTOS

As disponibilidades financeiras do Plan-Assiste estão agrupadas em reservas, provisões, fundos e gestão de fluxos de caixa, cujas composições e saldos ao fim dos meses de janeiro a dezembro de 2024 são apresentados no anexo III.

Em 31 de dezembro de 2024, as disponibilidades financeiras totalizaram R\$ 351,1 milhões, representando um decréscimo de R\$ 19,7 milhões, equivalente a 5,31%, em relação ao saldo em 31 de dezembro de 2023. Tal decréscimo reflete a forte execução de recursos próprios no ano de 2024, decorrentes do aumento das despesas assistenciais gerais comentado no item 2 deste Relatório.

No tocante ao retorno dos investimentos, a rentabilidade acumulada entre janeiro e dezembro de 2024 foi de 10,72%, representando 99,04% da variação do CDI no mesmo período e 130,89% superior à variação do IPCA/IBGE, indicando uma rentabilidade real, superior à inflação, equivalente a 5,81% no período.

6. DOS RECURSOS DE GESTÃO DE FLUXOS DE CAIXA

Os recursos destinados à gestão dos fluxos de caixa têm a função de assegurar, em cada exercício financeiro, a autossuficiência econômico-financeira do Programa para fazer frente aos seus compromissos financeiros sem necessidade de uso de recursos da reserva de contingência ou das provisões contábeis.

Conforme se pode observar no Anexo III, os recursos de gestão de fluxos de caixa reduziram-se em R\$ 38,0 milhões no exercício de 2024, passando de R\$ 157,2 milhões em 31/12/2023 para R\$ 119,2 milhões em 31/12/2024. Essa variação foi diretamente impactada pelo aumento não esperado do volume de despesas liquidadas em 2024 (vide item 2 deste Relatório), tendo sido atenuada pela reclassificação contábil de R\$ 4,4 milhões que passaram a integrar os recursos de fluxo de caixa e que correspondem à variação líquida dos recálculos dos saldos contábeis da Reserva de Contingência e da Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados (PEONA) para fins do fechamento do exercício de 2024.

7. DOS FATOS RELEVANTES

No dia 27 de dezembro de 2024 foram efetivadas movimentações financeiras a fim de adequar os saldos contábil e financeiro da Reserva de Contingência e da Provisão de Eventos ocorridos e Não Avisados (PEONA) e, dessa forma, assegurar a conformidade dessas rubricas para o encerramento exercício de 2024.

Os saldos da Reserva de Contingência e da PEONA foram atualizados observando-se as respectivas metodologias de cálculo e fluxos financeiros observados entre 1º de janeiro e 26 de dezembro de 2024.

No caso da Reserva de Contingência, em 26/12/2024 o saldo financeiro totalizava R\$ 189.392.452,71 enquanto o saldo contábil recalculado resultou em R\$ 178.239.622,36, gerando, portanto, a necessidade de reversão (ou resgate), de R\$11.152.830,35 dos fundos de investimentos lastreadores. Nesse caso, o fundo selecionado para a reversão foi o fundo de investimento FI Topázio Corporativo, da Caixa Econômica Federal.

Quanto à PEONA, em 26/12/2024 o saldo financeiro totalizava R\$ 45.803.994,12 enquanto o saldo contábil recalculado resultou em R\$ 52.524.510,135, gerando, portanto, a necessidade de aporte (ou aplicação), de R\$ 6.720.516,01 do fundo de investimento lastreador, qual seja o fundo de investimento FI Brasil RF LP, da Caixa Econômica Federal.

Considerando o efeito líquido da reversão, na Reserva de Contingência, e do aporte, na PEONA, resultou uma diferença positiva de R\$ 4.432.314,33, que foi direcionada aos recursos de gestão de fluxos de caixa, alocada no CDB da Caixa Econômica Federal com taxa de retorno de 100,0% do CDI e carência de 90 dias.

É o relatório.

Brasília-DF, *data da assinatura digital*.

Assinado digitalmente
Raimundo Francisco de Aguiar Sousa
Diretor Atuarial

1214785098

Assinado com login e senha por RAIMUNDO FRANCISCO DE AGUIAR SOUSA, em 02/01/2025 17:59. Para verificar a autenticidade acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 451c8e5d.d4cc11ba.02b52498.c8ce3069

ANEXO I



PLAN-ASSISTE
DIRETORIA ATUARIAL
ACOMPANHAMENTO DO FLUXO MENSAL DE DESPESAS EM 2024 - POR RAMO

R\$ mil

ANO/MÊS	MPF			MPT			MPDFT			MPM			TOTAL		
	Recursos Próprios	Recursos da União	Total	Recursos Próprios	Recursos da União	Total	Recursos Próprios	Recursos da União	Total	Recursos Próprios	Recursos da União	Total	Recursos Próprios	Recursos da União	Total
202401	24.835,76	10,69	24.846,45	7.826,24	0,00	7.826,24	6.383,99	0,00	6.383,99	1.670,10	0,00	1.670,10	40.716,09	10,69	40.726,78
202402	22.909,69	635,04	23.544,72	7.591,58	95,69	7.687,27	5.724,70	367,86	6.092,56	2.333,37	61,28	2.394,65	38.559,33	1.159,87	39.719,20
202403	23.583,73	3.796,94	27.380,67	8.592,63	445,80	9.038,43	5.393,02	589,37	5.982,39	1.902,43	70,24	1.972,67	39.471,80	4.902,35	44.374,15
202404	22.958,38	3.937,49	26.895,87	8.728,94	612,99	9.341,93	5.515,22	1.766,28	7.281,51	1.423,31	375,10	1.798,41	38.625,86	6.691,86	45.317,72
202405	15.659,92	11.842,55	27.502,48	5.136,43	3.189,74	8.326,17	3.039,75	3.560,10	6.599,85	1.557,88	704,99	2.262,87	25.393,99	19.297,38	44.691,37
202406	11.368,62	10.536,62	21.905,24	4.555,33	4.788,61	9.343,94	2.600,15	4.226,14	6.826,29	1.346,16	1.252,20	2.598,35	19.870,26	20.803,56	40.673,82
202407	15.856,19	22.640,35	38.496,54	7.056,05	5.351,38	12.407,43	3.253,95	5.174,96	8.428,91	1.334,95	1.432,14	2.767,09	27.501,15	34.598,83	62.099,97
202408	12.910,50	21.293,22	34.203,72	5.271,04	5.484,43	10.755,47	2.227,97	4.614,38	6.842,34	1.080,75	1.544,25	2.625,00	21.490,26	32.936,28	54.426,54
202409	14.600,45	26.452,45	41.052,90	4.472,41	6.904,87	11.377,27	3.392,98	6.066,79	9.459,77	683,52	2.154,40	2.837,92	23.149,35	41.578,51	64.727,86
202410	19.214,72	21.443,58	40.658,30	7.208,22	6.515,50	13.723,72	5.701,05	4.611,70	10.312,75	794,53	850,07	1.644,59	32.918,52	33.420,85	66.339,36
202411	34.873,61	180,40	35.054,01	8.662,86	39,78	8.702,64	8.299,57	104,03	8.403,60	1.213,07	14,61	1.227,68	53.049,11	338,82	53.387,93
202412	28.420,66	3.478,41	31.899,07	13.885,00	403,59	14.288,59	7.956,43	536,21	8.492,64	2.828,93	80,55	2.909,48	53.091,02	4.498,76	57.589,79
TOTAL	247.192,22	126.247,74	373.439,96	88.986,73	33.832,37	122.819,09	59.488,79	31.617,83	91.106,61	18.168,99	8.539,81	26.708,81	413.836,73	200.237,75	614.074,48
jan-dez/2023	137.194,78	154.591,19	291.785,97	42.725,57	29.599,78	72.325,35	44.217,73	29.931,26	74.148,99	12.630,42	6.562,00	19.192,42	236.768,50	220.684,23	457.452,73
2024 / 2023	80,2%	-18,3%	28,0%	108,3%	14,3%	69,8%	34,5%	5,6%	22,9%	43,9%	30,1%	39,2%	74,8%	-9,3%	34,2%

1214785098

ANEXO II



PLAN-ASSISTE
DIRETORIA ATUARIAL
ACOMPANHAMENTO DO FLUXO MENSAL DE RECEITAS PRÓPRIAS EM 2024 - POR RAMO

R\$ mil

	MPF				MPT				MPDFT				MPM				TOTAL			
	Contribs.	Copart.	FGC	TOTAL	Contribs.	Copart.	FGC	TOTAL	Contribs.	Copart.	FGC	TOTAL	Contribs.	Copart.	FGC	TOTAL	Contribs.	Copart.	FGC	TOTAL
202401	12.547,23	4.020,96	83,12	16.651,31	4.747,33	1.237,05	31,98	6.016,36	2.720,69	1.223,94	17,82	3.962,45	836,88	282,37	5,05	1.124,30	20.852,14	6.764,32	137,97	27.754,42
202402	12.513,36	4.419,40	83,36	17.016,12	4.756,94	1.287,47	32,06	6.076,46	2.687,07	1.298,45	17,74	4.003,26	834,52	287,41	5,03	1.126,95	20.791,88	7.292,72	138,19	28.222,78
202403	12.587,77	3.651,41	83,59	16.322,76	4.793,46	1.115,74	32,33	5.941,54	2.690,74	673,49	17,73	3.381,97	833,69	170,50	5,02	1.009,22	20.905,67	5.611,14	138,67	26.655,48
202404	13.355,68	3.843,70	83,77	17.283,15	5.048,96	1.992,85	32,28	7.074,09	2.869,07	1.406,03	17,83	4.292,93	887,57	339,83	5,05	1.232,45	22.161,27	7.582,41	138,93	29.882,62
202405	13.400,49	2.140,66	84,24	15.625,39	5.105,85	950,89	32,61	6.089,34	2.850,07	677,25	17,89	3.545,21	886,35	183,74	5,08	1.075,17	22.242,75	3.952,53	139,82	26.335,11
202406	13.420,43	5.119,64	84,19	18.624,25	5.090,58	1.950,66	32,59	7.073,82	2.850,92	1.418,97	17,85	4.287,74	883,39	335,36	5,08	1.223,83	22.245,31	8.824,63	139,71	31.209,65
202407	13.470,16	4.331,39	84,59	17.886,13	5.114,78	1.577,99	32,73	6.725,50	2.878,91	1.401,41	17,96	4.298,28	893,84	342,63	5,17	1.241,64	22.357,68	7.653,42	140,45	30.151,55
202408	13.481,75	4.209,59	84,69	17.776,03	5.144,11	1.703,74	32,81	6.880,66	2.855,13	1.444,42	17,91	4.317,46	891,37	340,92	5,17	1.237,46	22.372,36	7.698,67	140,58	30.211,61
202409	13.458,29	5.002,98	84,93	18.546,20	5.120,72	1.459,74	32,76	6.613,22	2.845,37	1.219,02	17,92	4.082,30	890,41	299,00	5,19	1.194,61	22.314,79	7.980,74	140,80	30.436,33
202410	13.548,41	4.125,39	85,44	17.759,24	5.176,70	1.819,76	32,92	7.029,38	2.850,33	1.017,59	17,96	3.885,87	903,46	283,72	5,21	1.192,39	22.478,90	7.246,46	141,53	29.866,88
202411	13.640,49	4.589,48	85,64	18.315,62	5.187,79	1.675,37	32,88	6.896,04	2.878,37	1.197,90	17,91	4.094,17	904,60	313,45	5,24	1.223,29	22.611,26	7.776,20	141,67	30.529,13
202412	13.655,83	5.285,50	85,86	19.027,19	5.198,44	1.817,86	32,95	7.049,25	2.874,79	1.315,68	17,88	4.208,35	899,34	310,35	5,21	1.214,90	22.628,40	8.729,39	141,90	31.499,69
	159.079,89	50.740,10	1.013,41	210.833,39	60.485,64	18.589,12	390,90	79.465,65	33.851,45	14.294,15	214,39	48.359,99	10.545,43	3.489,26	61,52	14.096,21	263.962,41	87.112,63	1.680,21	352.755,25
jan-dez/2023	142.716,48	43.092,14	701,57	186.510,20	53.166,62	11.153,96	263,54	64.584,11	30.481,03	12.139,47	148,98	42.769,49	9.428,98	3.473,51	42,13	12.944,62	235.793,10	69.859,08	1.156,22	306.808,40
2024 / 2023	11,5%	17,7%	44,4%	13,0%	13,8%	66,7%	48,3%	23,0%	11,1%	17,7%	43,9%	13,1%	11,8%	0,5%	46,0%	8,9%	11,9%	24,7%	45,3%	15,0%

1214785098

ANEXO III

	dez/2023		jan/2024		fev/2024		mar/2024		abr/2024		mai/2024		jun/2024		jul/2024		ago/2024		set/2024		out/2024		nov/2024		dez/2024	
	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS	SALDO	RENTAB. NO MÊS
Reserva de Contingência	171.005,37		172.668,53	0,97%	174.061,26	0,81%	175.536,13	0,85%	177.047,23	0,86%	178.535,94	0,84%	179.968,93	0,80%	181.580,86	0,93%	183.302,09	0,95%	184.845,57	0,84%	186.586,11	0,94%	188.086,67	0,80%	178.467,31	0,81%
BB - FUNDO RF LP Corporate	50.822,42		51.350,88	1,04%	51.796,57	0,87%	52.276,88	0,93%	52.717,58	0,84%	53.174,98	0,87%	53.621,09	0,84%	74.083,53	0,96%	74.860,41	1,05%	75.493,20	0,85%	76.209,14	0,95%	76.816,96	0,80%	77.386,54	0,74%
CEF - FI TOPAZIO REF	101.251,59		102.231,86	0,97%	103.049,79	0,80%	103.909,84	0,83%	104.827,49	0,88%	105.695,15	0,83%	106.525,90	0,79%	107.497,33	0,91%	108.441,68	0,88%	109.352,37	0,84%	110.376,96	0,94%	111.269,71	0,81%	101.080,77	0,87%
BB - RF CP PLENO	18.931,36		19.085,79	0,82%	19.214,90	0,68%	19.349,41	0,70%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
CEF - CDB FLEX EMPRESARIAL (100,7% CDI)	-		-	-	-	-	-	-	19.502,15	0,79%	19.665,81	0,84%	19.821,93	0,79%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
Fundo Garantidor de Coparticipação	1.158,22		1.306,75	0,92%	1.454,92	0,77%	1.466,36	0,79%	1.757,49	0,81%	1.911,59	0,84%	2.065,90	0,71%	2.239,08	0,88%	1.232,91	0,61%	1.383,99	0,83%	1.538,57	0,94%	1.692,28	0,80%	866,41	0,76%
BB - SETOR PUBLICO SOLIDEZ SUPER	-		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	2.239,08	0,88%	1.232,91	0,61%	1.383,99	0,83%	1.538,57	0,94%	1.692,28	0,80%	866,41	0,76%
BB - RF SD DIFERENCIADO	882,83		1.028,99	0,93%	1.175,18	0,78%	1.184,53	0,80%	1.473,36	0,77%	1.625,09	0,74%	1.777,13	0,70%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
BB - RF PERFIL	146,25		147,66	0,97%	148,85	0,80%	150,12	0,85%	151,45	0,88%	152,71	0,83%	153,91	0,79%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
CEF - CDB FLEX EMPRESARIAL (100,7% CDI)	-		-	-	-	-	-	-	132,08	0,74%	133,19	0,84%	134,25	0,79%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
BB - RF CP AUTOMATICO	129,15		130,10	0,74%	130,89	0,61%	131,71	0,63%	0,59	0,68%	0,60	0,62%	0,60	0,58%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados	41.426,20		41.815,69	0,94%	42.142,06	0,78%	42.483,26	0,81%	42.849,95	0,87%	43.199,40	0,81%	43.534,91	0,78%	43.909,08	0,94%	44.330,80	0,88%	44.709,93	0,86%	45.117,49	0,91%	45.482,73	0,81%	52.585,97	0,84%
CEF - FI BRASIL RF LP	-		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	43.909,08	0,94%	44.330,80	0,88%	44.709,93	0,86%	45.117,49	0,91%	45.482,73	0,81%	52.585,97	0,84%
BB - RF CP PLENO	3.326,30		3.353,43	0,82%	3.376,12	0,68%	3.399,75	0,70%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
CEF - CDB FLEX EMPRESARIAL (100,7% CDI)	-		-	-	-	-	-	-	3.426,59	0,79%	3.455,35	0,84%	3.482,78	0,79%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
BB - SETOR PUBLICO SOLIDEZ SUPER	38.099,90		38.462,25	0,95%	38.765,94	0,79%	39.083,51	0,82%	39.423,36	0,87%	39.744,06	0,81%	40.052,13	0,78%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
Gestão de Fluxos de Caixa	157.196,86		149.213,92	0,89%	142.963,85	0,76%	130.197,19	0,81%	118.030,61	0,83%	118.607,25	0,79%	130.159,53	0,77%	134.527,85	0,89%	142.505,42	0,85%	151.629,97	0,85%	151.164,77	0,86%	132.616,97	0,82%	119.172,35	0,87%
BB - CDB	96.057,91		87.522,90	0,89%	80.811,17	0,77%	67.407,01	0,84%	54.874,70	0,84%	54.952,86	0,80%	66.023,37	0,79%	69.682,36	0,87%	77.238,25	0,83%	85.786,16	0,83%	84.732,13	0,83%	65.534,53	0,83%	47.147,71	0,85%
CEF - CDB FLEX EMPRESARIAL (100,7% CDI)	-		-	-	-	-	-	-	30.031,35	0,85%	30.283,38	0,84%	30.523,79	0,79%	61.373,05	0,91%	61.793,75	0,87%	62.338,56	0,88%	62.897,14	0,90%	63.399,60	0,80%	68.429,90	0,89%
BB - RF PERFIL	3.093,28		3.123,18	0,97%	3.148,27	0,80%	3.175,12	0,85%	3.203,18	0,88%	3.229,89	0,83%	3.255,38	0,79%	3.442,44	0,97%	3.473,14	0,89%	3.502,37	0,84%	3.535,05	0,93%	3.563,55	0,81%	3.591,94	0,80%
BB - RF CP AUTOMATICO	-		-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	2,80	0,01
BB - S PUBLICO DIFERENCIADO	991,92		1.000,88	0,90%	1.008,42	0,75%	1.016,29	0,78%	5,75	0,84%	5,80	0,78%	5,84	0,74%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
BB - RF CP PLENO	26.170,36		26.383,84	0,82%	26.562,32	0,68%	26.748,26	0,70%	21.642,27	0,74%	21.792,53	0,69%	21.935,73	0,66%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
CEF - CDB FLEX EMPRESARIAL (100,3% CDI)	30.883,28		31.182,72	0,97%	31.433,56	0,80%	31.696,34	0,84%	8.273,29	0,85%	8.342,45	0,84%	8.408,41	0,79%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	-	-	-	-	-
BB - Conta Corrente	0,12		0,39	-	0,11	-	154,17	-	0,06	-	0,35	-	7,00	-	30,00	-	0,29	-	2,88	-	0,46	-	119,29	-	-	-
al dos recursos	370.786,66		365.004,89	0,94%	360.622,10	0,78%	349.682,94	0,83%	339.685,27	0,85%	342.254,18	0,82%	355.729,26	0,79%	362.256,87	0,92%	371.371,22	0,90%	382.569,46	0,85%	384.406,94	0,91%	367.878,64	0,81%	351.092,03	0,84%



Plan-Assiste

Programa de Saúde e Assistência Social
Ministério Público da União

Relatório de Gestão Assistencial

Exercício 2024

Diretoria Atuarial
Abril/2025
MPU-SG-00073740/2025

Sumário

OBJETO	4
INTRODUÇÃO	4
PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS	6
Evolução da quantidade de beneficiários e composição por Ramo	6
Beneficiários por Região e por UF	6
Beneficiários por tipo de dependência	7
Beneficiários por vínculo funcional e tipo de dependência	7
Beneficiários por Faixa Etária – Total	8
Beneficiários por Faixa Etária – Membros e Servidores Ativos	8
Beneficiários por Faixa Etária – Membros e Servidores Inativos	9
Beneficiários por Faixa Etária – a partir de 60 anos de idade	9
Beneficiários por Faixa Etária e Sexo	10
PERFIL DA REDE CREDENCIADA DIRETA.....	11
Quantidade de credenciados diretos por Região e por UF	11
Quantidade de credenciados diretos – Hospitais e Internação Domiciliar	12
Quantidade de credenciados diretos – Profissionais e Clínicas Médicas	13
Quantidade de credenciados diretos – Laboratórios de Análises Clínicas	14
Quantidade de credenciados diretos – Profissionais e Clínicas Paramédicas	15
Quantidade de credenciados diretos – Profissionais e Clínicas Odontológicas	16
INDICADORES DE UTILIZAÇÃO	17
Índice de Utilização Geral	17
Quantidade anual de consultas médicas	18
Quantidade anual de exames médicos	19
Quantidade de exames por consultas médicas	20
CUSTOS DA ASSISTÊNCIA MÉDICA	21
Valor médio das consultas médicas	21
Valor médio dos exames médicos	22
Valor médio das internações	23
Valor per capita mensal da cobertura médica, hospitalar e paramédica	24
Despesa médica, hospitalar e paramédica por tipo de beneficiário e tipo de evento	25
Despesa médica, hospitalar e paramédica por sexo e por faixa etária	26
Despesas odontológicas	27



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL
PROGRAMA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL
DIRETORIA ATUARIAL**

**NOTA TÉCNICA Nº 4/2025 DIAT/SEPLAN
RELATÓRIO DE GESTÃO ASSISTENCIAL
Exercício: 2024**

1. OBJETO

Este Relatório de Gestão Assistencial tem por objetivo apresentar um panorama dos resultados e indicadores da gestão assistencial do Plan-Assiste no ano de 2024, abordando o perfil da massa de beneficiários, o perfil da rede credenciada, indicadores de utilização e indicadores de custos assistenciais.

2. INTRODUÇÃO

A partir do exercício de 2023, com a consolidação da gestão centralizada do Plan-Assiste no MPU, o Programa inaugurou uma nova e inédita fase de gestão fundamentada padronização e uniformização de rotinas e procedimentos, buscando conciliar máxima qualidade da cobertura assistencial por meio operações simplificadas e efetivas, com custos mínimos, mediante utilização de ferramentas de controle e de uso racional dos recursos financeiros e orçamentários disponíveis.

A cobertura provida pelo Plan-Assiste engloba a assistência médica, paramédica, odontológica e hospitalar aos membros e aos servidores, respectivos dependentes e beneficiários especiais, e pensionistas do Ministério Público da União, provendo-lhes um sistema de serviços e benefícios sociais que contempla:

- I - assistência médico-hospitalar e ambulatorial;
- II - assistência odontológica;
- III - assistência farmacológica para aquisição de medicamentos de alto custo;
- IV - auxílio para órteses e próteses;
- V - auxílio para transporte de pacientes;
- VI - auxílio para transporte e cobertura de diárias de acompanhante do paciente; e
- VII - auxílio para medicamentos de uso contínuo.

As características estruturais do Plan-Assiste, na sua autodenominada condição de autogestão em saúde, resumem-se como segue:

Registro ANS	Não há. O Programa não é regulado pela Lei nº 9.656/1998.
Público-alvo	Membros e servidores, respectivos dependentes, beneficiários especiais e pensionistas, do Ministério Público da União.
Natureza	Coletivo empresarial, por similaridade aos conceitos da Lei nº 9.656/1998.
Abrangência geográfica	Nacional.
Segmentação assistencial	Ambulatorial + hospitalar com obstetrícia + odontológico.
Coberturas adicionais	Assistência paramédica; assistência e internação domiciliar; auxílio/assistência farmacêutica; auxílios para órteses e próteses e para transporte de pacientes.
Assistência indireta	Atendimento por livre escolha, mediante reembolso.

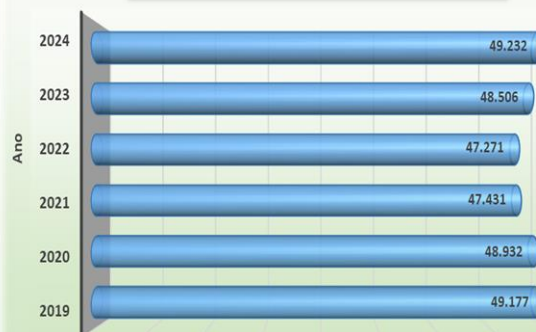
PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS

EVOLUÇÃO DA QUANTIDADE DE BENEFICIÁRIOS E COMPOSIÇÃO POR RAMO

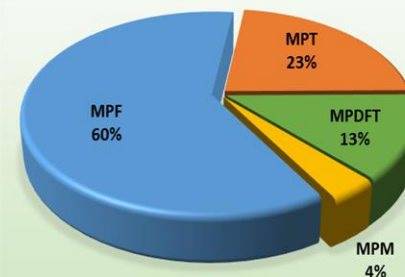
A evolução da quantidade de beneficiários oscilou nos últimos seis anos, reduzindo-se substancialmente nos anos de 2021 e 2022, mas retomando o patamar histórico nos anos de 2023 e 2024.

No que se refere à distribuição do quantitativo de beneficiários entre os ramos do MPU, o MPF concentra 60,4% do total, o MPT 22,8%, o MPDFT 13,3% e o MPM 3,5%

Evolução da quantidade de beneficiários



Distribuição dos beneficiários por Ramo



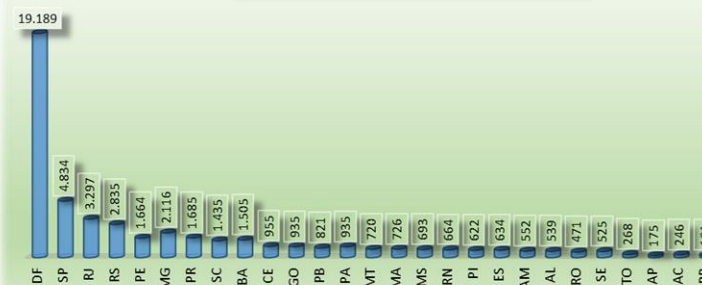
BENEFICIÁRIOS POR REGIÃO E POR UF

Distribuição dos beneficiários por Região



A região Centro-Oeste concentra 44% dos beneficiários do Plan-Assiste, sendo que 38,9% estão no Distrito Federal, seguida pelas regiões Sudeste, com 22%, Nordeste, com 16%, Sul, com 12%, e Norte, com 6%.

Quantidade de beneficiários por UF

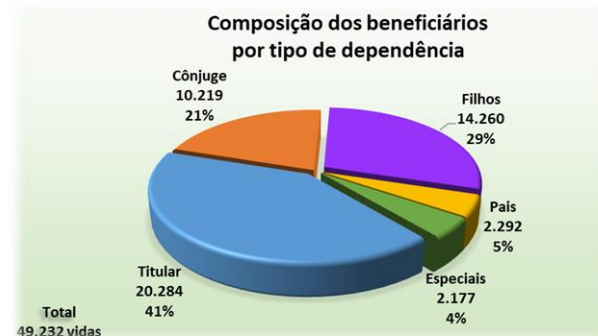


Quantidade de beneficiários por UF e Região



PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS

BENEFICIÁRIOS POR TIPO DE DEPENDÊNCIA



Os titulares representam 41% do total de beneficiários e são membros, servidores e pensionistas do MPU e do CNMP. Os cônjuges e filhos respondem por 50% do total. Os demais beneficiários, pais e especiais, representam 5% e 4% do total, respectivamente.

A idade média geral dos beneficiários é de 38,7 anos, representando uma massa ainda relativamente jovem, sendo que o grupo dos pais é o que tem idade média mais elevada, de 75,3 anos, enquanto os filhos têm a menor idade média, de 11,3 anos. Titulares e cônjuges têm idades médias



BENEFICIÁRIOS POR VÍNCULO FUNCIONAL E DEPENDÊNCIA

próximas, de 49,7 anos e de 48,5 anos, respectivamente.

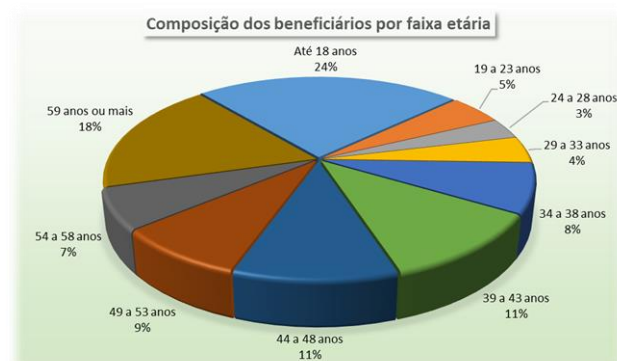


Considerando o vínculo funcional, 78,6% dos beneficiários do Plan-Assiste são relacionados a servidores do quadro do MPU, 15,11% relacionam-se a membros, 3,3% a servidores sem vínculo, 1,48% são pensionistas e 1,45% relacionam-se a servidores requisitados.

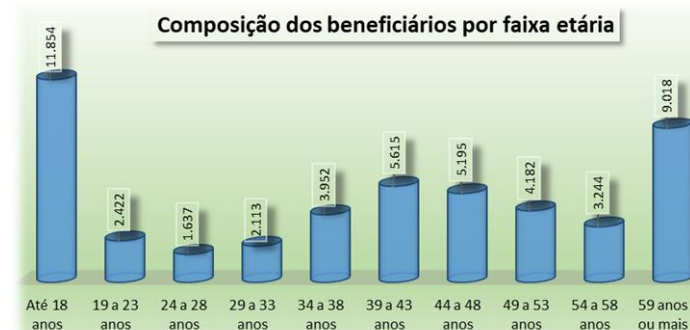
Em média, cada beneficiário titular do Plan-Assiste possui 1,4 dependente inscrito no Programa, sendo que o número de dependentes por titular é maior entre os membros e servidores em atividade.

PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS

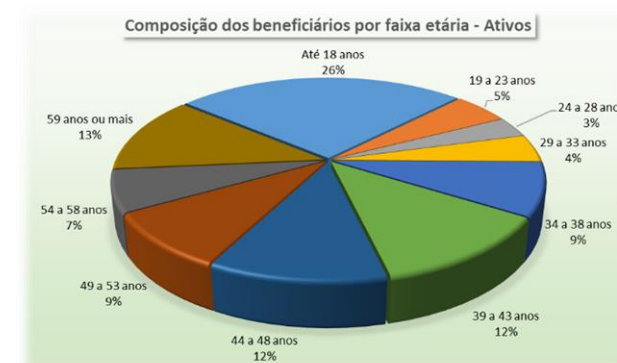
BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA - TOTAL



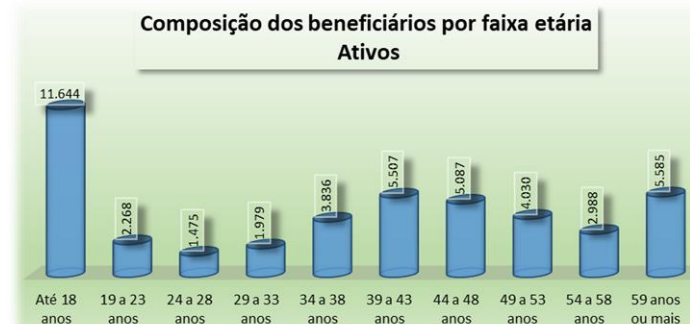
A faixa etária até 18 anos é a mais representativa, com 24% dos beneficiários, sendo formada preponderantemente pelos dependentes filhos. Seguem-se as faixas etárias de 59 anos ou mais, de 39 a 43 anos e de 44 a 48 anos, respectivamente com 18%, 11% e 11% do total de beneficiários, nas quais os titulares têm maior expressividade



BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA – MEMBROS E SERVIDORES ATIVOS



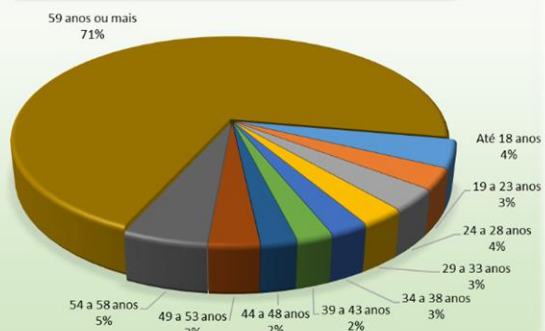
Entre os beneficiários vinculados a titulares ativos, a faixa etária até 18 anos é a mais representativa, com 26% do total e formada principalmente por dependentes filhos. Em seguida, as faixas etárias de 59 anos ou mais, de 39 a 43 anos e de 44 a 48 anos, nessa ordem, respondem por 13%, 12% e 12% do total de beneficiários.



PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS

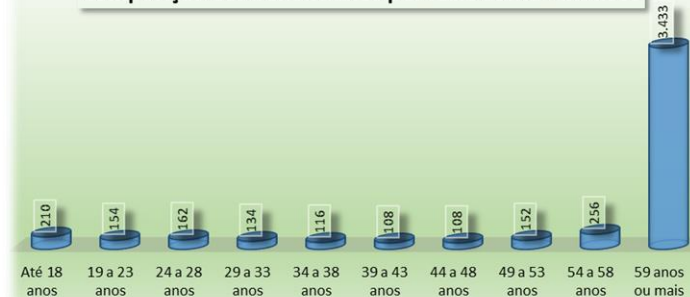
BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA - MEMBROS E SERVIDORES INATIVOS

Composição dos beneficiários por faixa etária - Inativos



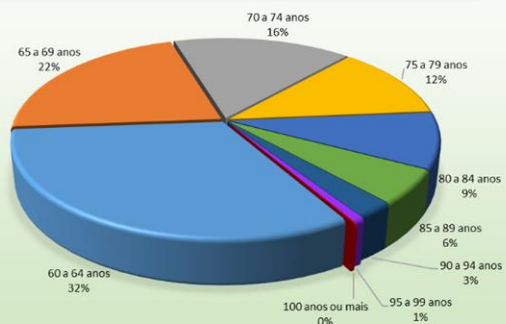
Entre os beneficiários vinculados a titulares inativos (aposentados e pensionistas) preponderam naturalmente as faixas etárias mais elevadas, sendo que 76% possuem idade a partir de 54 anos.

Composição dos beneficiários por faixa etária - Inativos



BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA – A PARTIR DE 60 ANOS DE IDADE

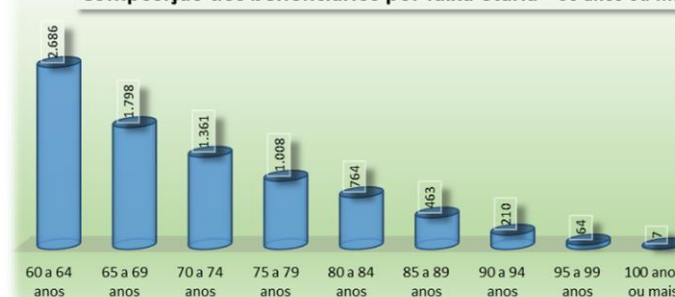
Composição dos beneficiários por faixa etária - 60 anos ou mais



Os beneficiários a partir de 60 anos de idade totalizam 8.361 vidas e equivalem a 17,0% do total de beneficiários. Desses, 281 têm idade de 90 anos ou mais e 7 centenários.

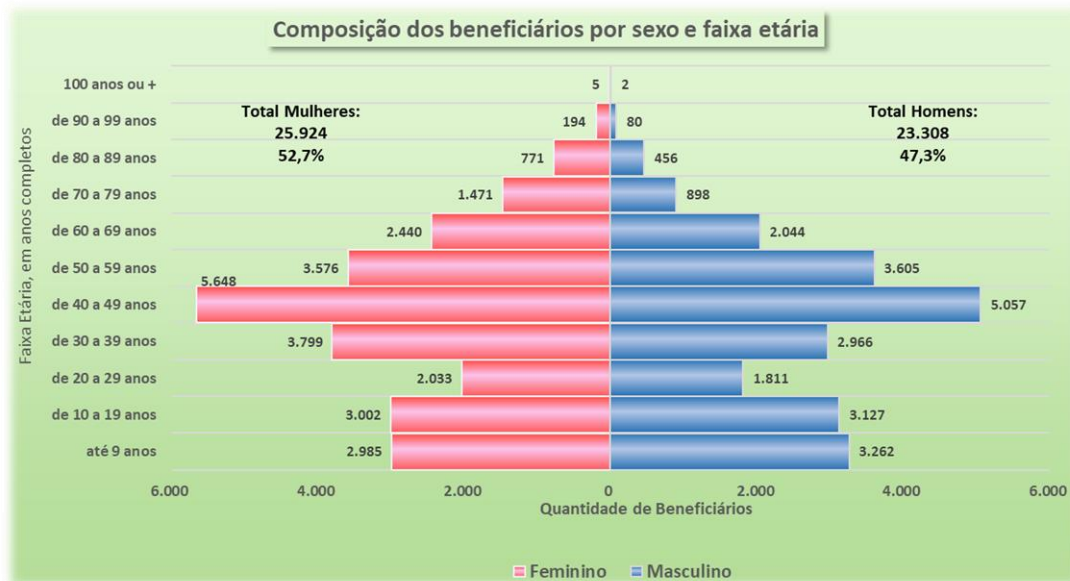
Esse grupo tende a aumentar gradativamente nos próximos anos, o que exigirá maior atenção do Programa com vistas aos elevados custos de assistência à saúde.

Composição dos beneficiários por faixa etária - 60 anos ou mais



PERFIL DOS BENEFICIÁRIOS

BENEFICIÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA E SEXO



A proporção de mulheres supera a de homens em praticamente todas as faixas etárias, refletindo fenômeno presente na pirâmide etária brasileira.

Considerando a atual conjuntura da Administração Pública, com restrições de nomeações de novos servidores, a renovação, ou oxigenação, da massa de beneficiários do Plan-Assiste tende a perder velocidade no decorrer do tempo, acelerando o envelhecimento médio dos beneficiários.

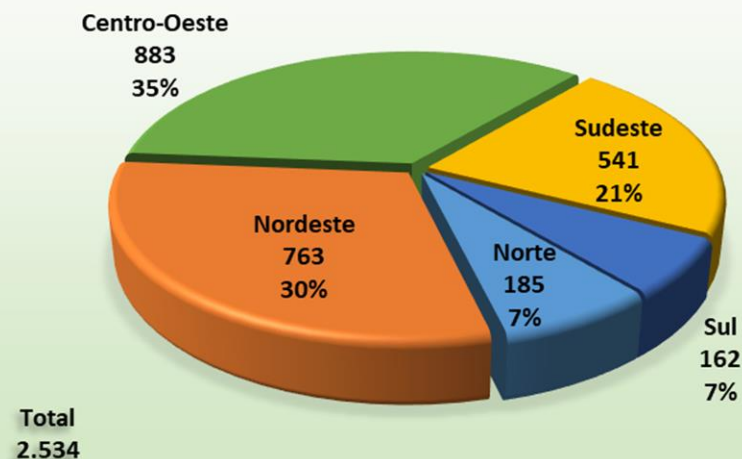
Com isso, novamente se chama à atenção para a necessidade de a gestão do Programa antecipar-se aos fatos e adotar medidas preventivas que contribuam para assegurar a sustentabilidade do Programa em longo prazo.

PERFIL DA REDE CREDENCIADA DIRETA

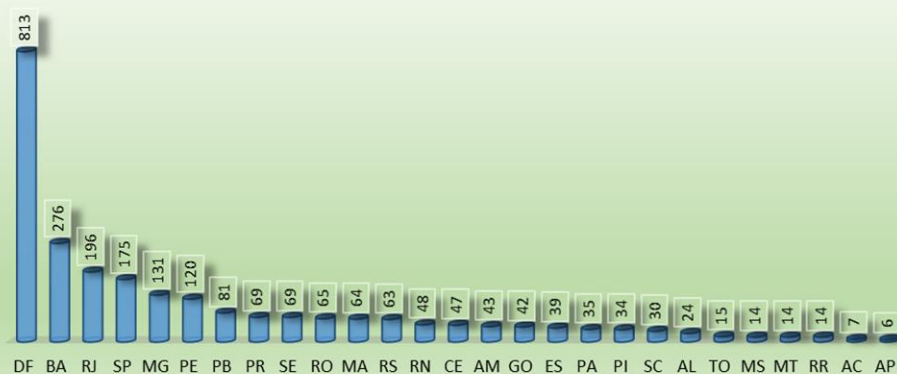
QUANTIDADE DE CREDENCIADOS DIRETOS POR REGIÃO E POR UF

A rede credenciada direta do Plan-Assiste é composta por mais de 2.500 credenciados nas coberturas médica, médico-hospitalar, paramédica e odontológica, sendo que o Programa ainda matém, em complemento à rede direta, credenciamento com operadoras como Unimed e Uniodonto, que asseguram o atendimento em localidades onde há dificuldade em fomentar a rede direta, em especial quando a oferta dos serviços é limitada ou quando há oferta, mas as entidades ou profissionais apresentam restrições para contratar com a Administração Pública.

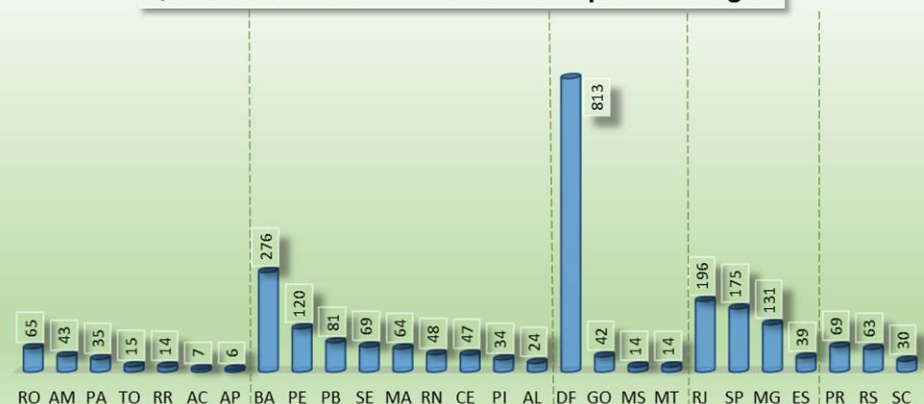
Quantidade de credenciados diretos por região



Quantidade de credenciados diretos por UF



Quantidade de credenciados diretos por UF e Região

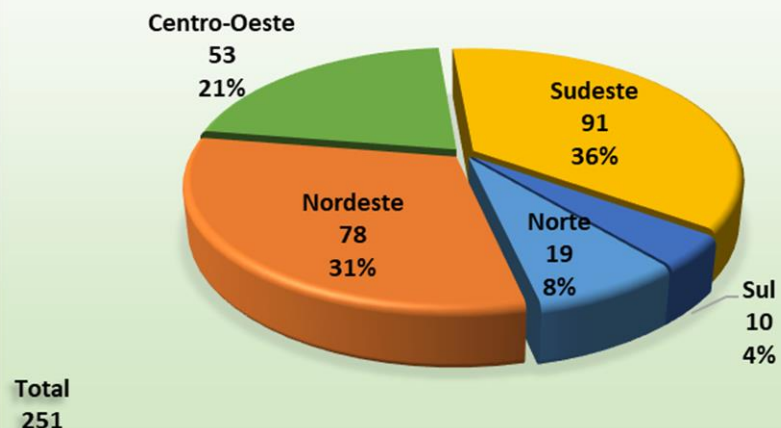


PERFIL DA REDE CREDENCIADA DIRETA

QUANTIDADE DE CREDENCIADOS POR REGIÃO E POR UF – HOSPITAIS E INTERNAÇÃO DOMICILIAR

Na categoria Hospitais e Internação Domiciliar, a rede credenciada direta do Plan-Assiste é formada por 251 instituições voltadas a internações, sendo que o Distrito Federal, São Paulo, Rio de Janeiro e Bahia concentram 63,7% do total.

**Quantidade de credenciados diretos por Região
Hospitais e Internação Domiciliar**



**Quantidade de credenciados diretos por UF
Hospitais e Internação Domiciliar**



**Quantidade de credenciados diretos por UF e Região
Hospitais e Internação Domiciliar**



PERFIL DA REDE CREDENCIADA DIRETA

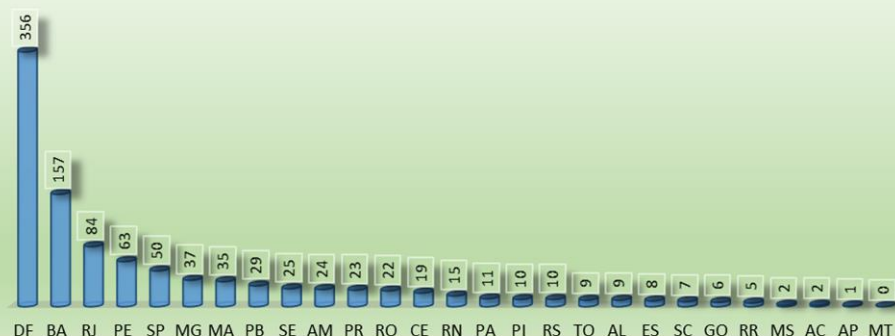
QUANTIDADE DE CREDENCIADOS POR REGIÃO E POR UF – PROFISSIONAIS E CLÍNICAS MÉDICAS

Os profissionais e clínicas médicas totalizam 1.019 credenciados diretos, dos quais 70% estão localizados no Distrito Federal, Bahia, Rio de Janeiro, Pernambuco e São Paulo.

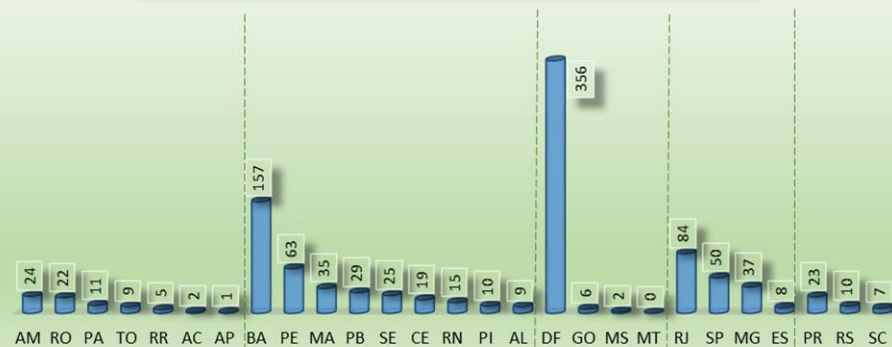
Quantidade de credenciados diretos por Região
Profissionais e Clínicas Médicas



Quantidade de credenciados diretos por UF
Profissionais e Clínicas Médicas



Quantidade de credenciados diretos por UF e Região
Profissionais e Clínicas Médicas

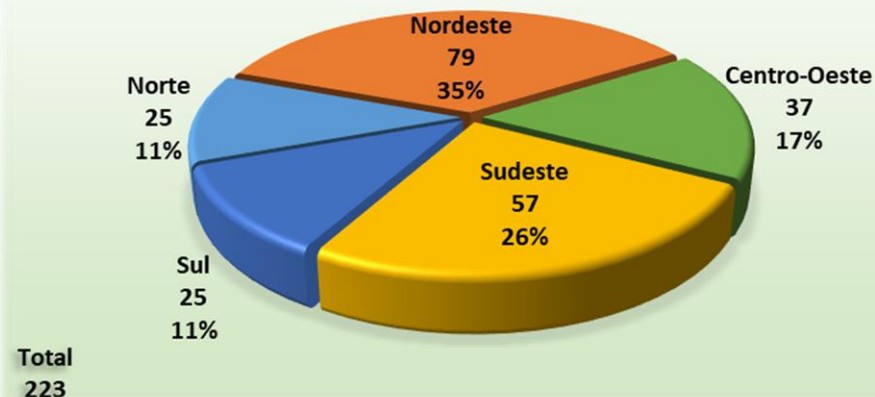


PERFIL DA REDE CREDENCIADA DIRETA

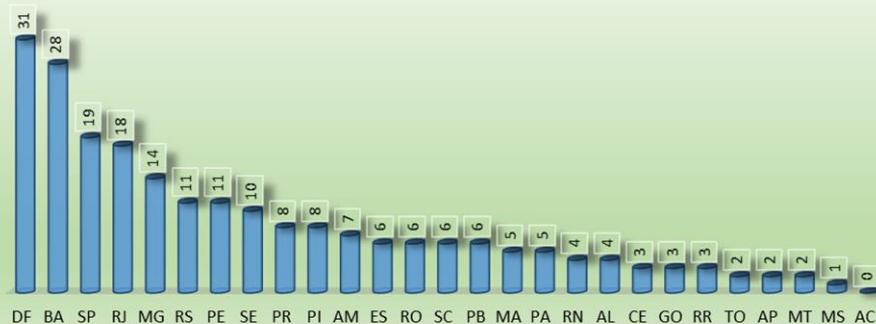
QUANTIDADE DE CREDENCIADOS POR REGIÃO E POR UF – LABORATÓRIOS DE ANÁLISES CLÍNICAS

Há 223 laboratórios de análises clínicas credenciados diretamente pelo Plan-Assiste, sendo que 49,3% estão localizados no Distrito Federal, Bahia, São Paulo e Rio de Janeiro.

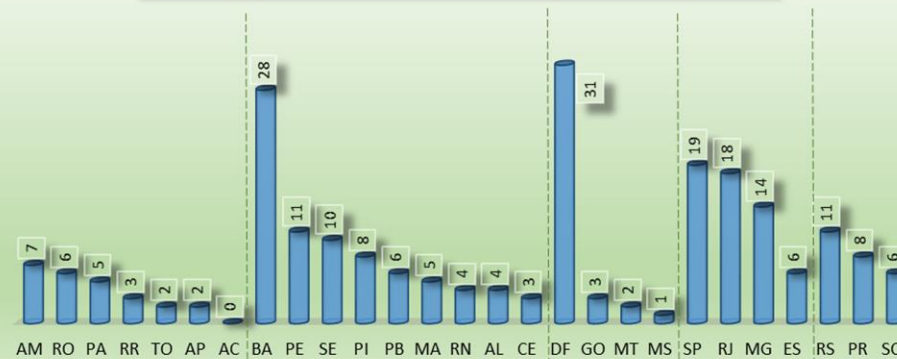
Quantidade de credenciados diretos por Região
Laboratórios de Análises Clínicas



Quantidade de credenciados diretos por UF
Laboratórios de Análises Clínicas



Quantidade de credenciados diretos por UF e Região
Laboratórios de Análises Clínicas

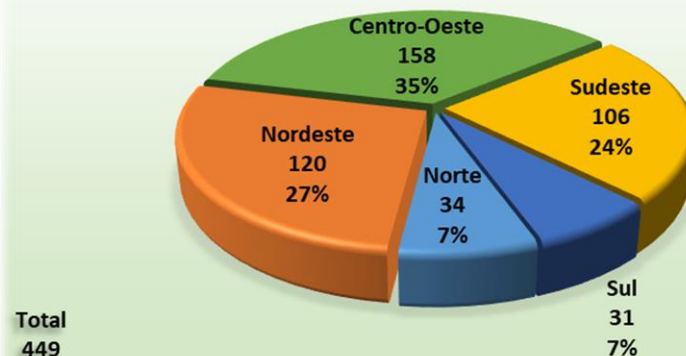


PERFIL DA REDE CREDENCIADA DIRETA

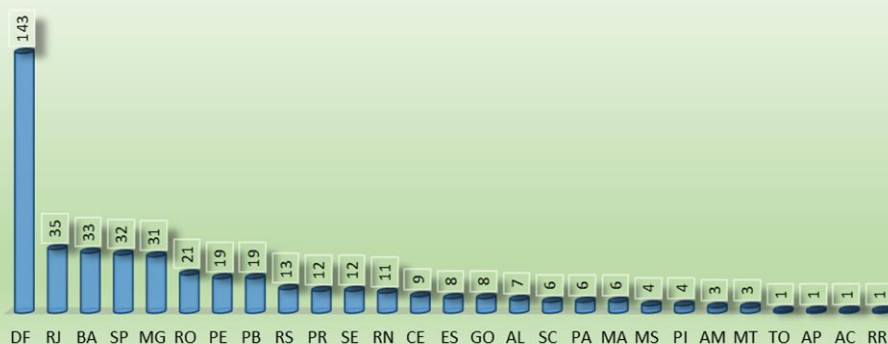
QUANTIDADE DE CREDENCIADOS POR REGIÃO E POR UF – PROFISSIONAIS E CLÍNICAS PARAMÉDICAS

No segmento da assistência paramédica, a rede credenciada direta do Plan-Assiste se compõe de 449 profissionais e clínicas especializadas, sendo que 61,0% estão localizados no Distrito Federal, Rio de Janeiro, Bahia, São Paulo e Minas Gerais.

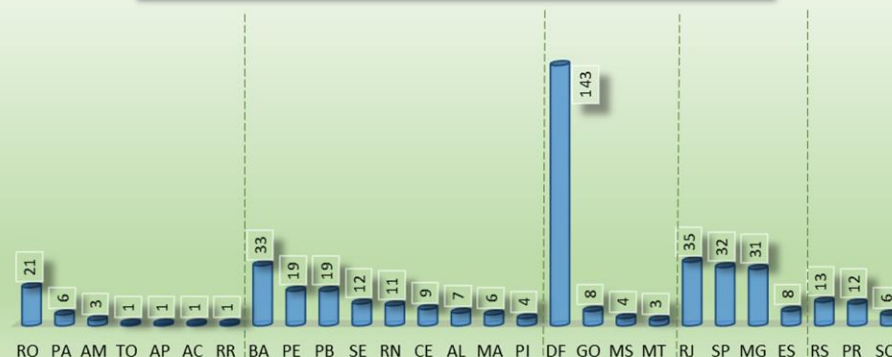
Quantidade de credenciados diretos por Região
Profissionais e Clínicas Paramédicas



Quantidade de credenciados diretos por UF
Profissionais e Clínicas Paramédicas



Quantidade de credenciados diretos por UF e Região
Profissionais e Clínicas Paramédicas

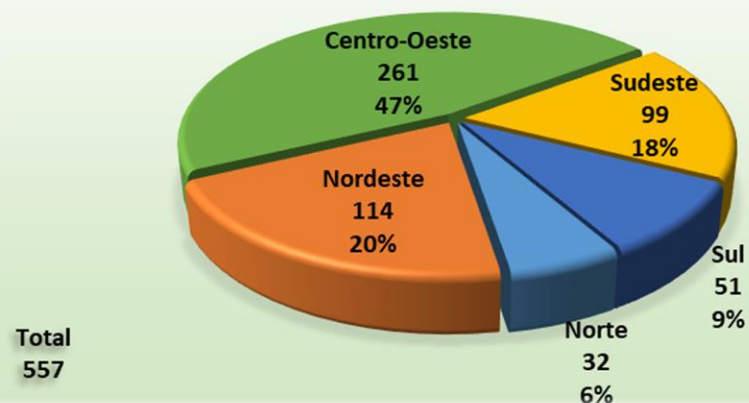


PERFIL DA REDE CREDENCIADA DIRETA

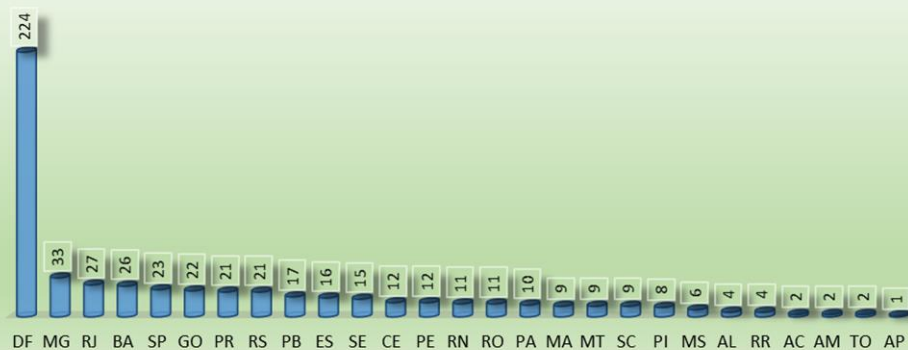
QUANTIDADE DE CREDENCIADOS POR REGIÃO E POR UF – PROFISSIONAIS E CLÍNICAS ODONTOLÓGICAS

A rede credenciada direta voltada à assistência odontológica se compõe 557 profissionais e clínicas especializadas, dos quais sendo que 59,8% estão localizados no Distrito Federal, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Bahia e São Paulo.

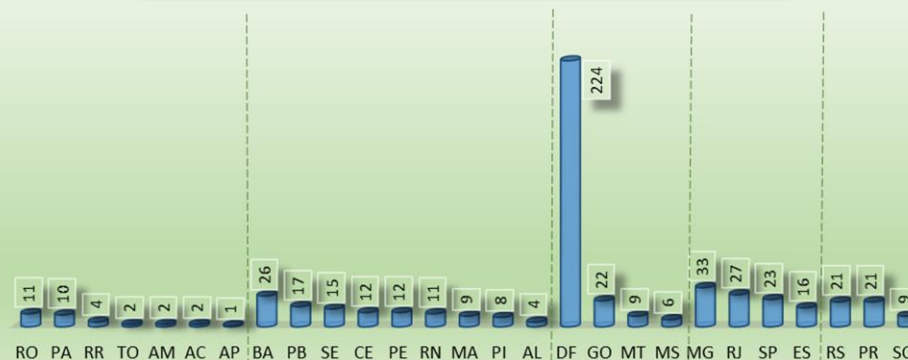
**Quantidade de credenciados diretos por Região
Profissionais e Clínicas Odontológicas**



**Quantidade de credenciados diretos por UF
Profissionais e Clínicas Odontológicas**



**Quantidade de credenciados diretos por UF e Região
Profissionais e Clínicas Odontológicas**



INDICADORES DE UTILIZAÇÃO

ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO GERAL

O índice de utilização geral mostra a proporção dos beneficiários que realizaram pelo menos um procedimento médico, paramédico ou odontológico no ano em relação ao total de beneficiários.

Observa-se que o índice de utilização geral atingiu o patamar máximo em 2024, sendo que valores menores nos anos de 2021 e 2022, em especial, estão influenciados pelo isolamento social decorrente da pandemia de Covid-19.

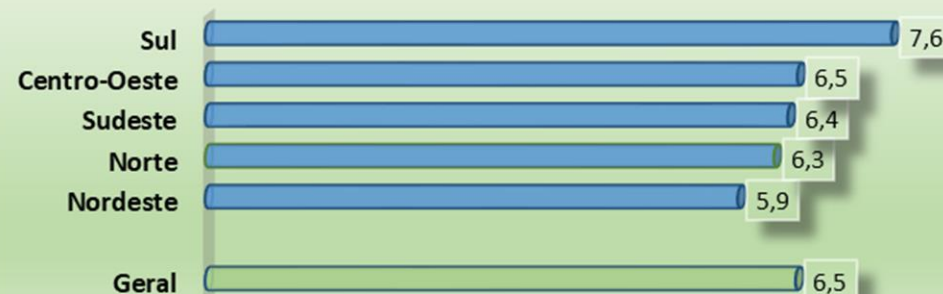


INDICADORES DE UTILIZAÇÃO

QUANTIDADE ANUAL DE CONSULTAS MÉDICAS POR BENEFICIÁRIO POR UF E REGIÃO

Cada beneficiário do Plan-Assiste realizou, em média, 6,5 consultas médicas no decorrer de 2024, sendo que esse indicador resultou mais elevado na região Sul, com média de 7,6 consultas por beneficiário por ano, e menor na região Nordeste, onde a média ficou em 5,9.

Quantidade anual de consultas médicas por beneficiário



Qtde. anual de consultas médicas por beneficiário por UF



Qtde. anual de consultas médicas por beneficiário por UF e Região

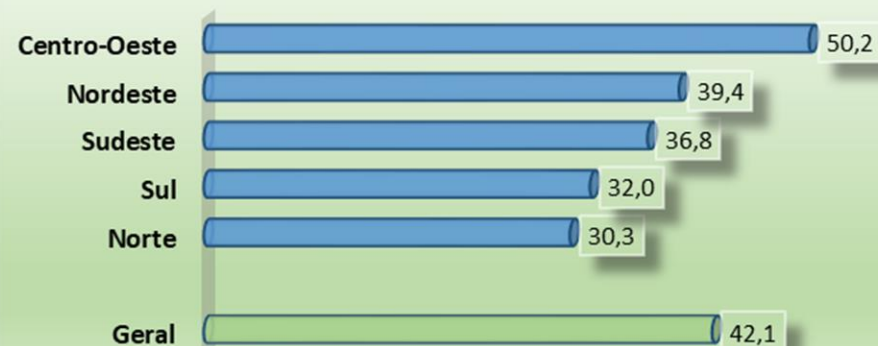


INDICADORES DE UTILIZAÇÃO

QUANTIDADE ANUAL DE EXAMES POR BENEFICIÁRIO POR UF E REGIÃO

Cada beneficiário do Plan-Assiste realizou, em média, 42,1 exames médicos no decorrer de 2024, sendo que esse indicador é maior na região Centro-Oeste, cuja média resultou em 50,2 exames anuais por beneficiário, e menor na região Norte, onde a média ficou em 30,3.

Quantidade de exames por beneficiário



Quantidade anual de exames por beneficiário, por UF



Qtde. anual de exames por beneficiário, por UF e Região

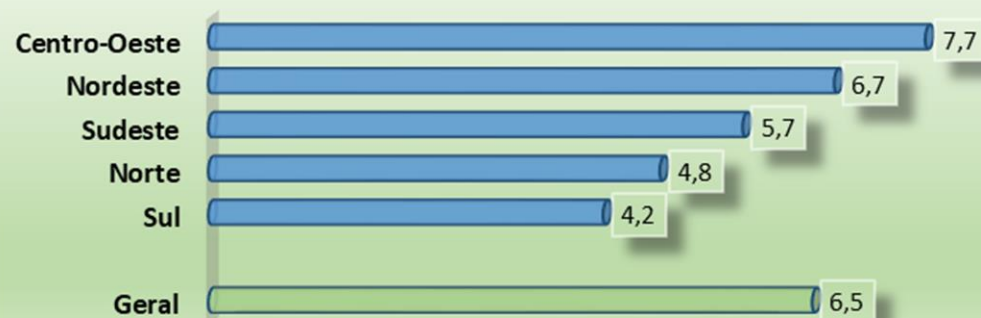


INDICADORES DE UTILIZAÇÃO

QUANTIDADE DE EXAMES POR CONSULTA POR UF E REGIÃO

O indicador de quantidade de exames por consulta resultou em 6,5 no ano de 2024, sendo que esse indicador é maior na região Centro-Oeste, cuja média resultou em 7,7 exames por consulta, e menor na região Sul, onde a média ficou em 4,2.

Quantidade de exames por consulta



Quantidade exames por consulta, por UF



Quantidade de exames por consulta, por UF e Região



CUSTOS DA ASSISTÊNCIA MÉDICA

Os custos da assistência médica revelam valores médios ou *per capita*, anuais ou mensais, das despesas com assistência médica, levando-se em conta os principais grupos de coberturas e procedimentos. Quando detalhado por Região ou UF, é natural ocorrer variações expressivas em alguns desses indicadores, especialmente nas localidades onde há poucos beneficiários, nas quais a ocorrência atípica de certos eventos pode interferir fortemente no resultado médio. Os custos assistenciais aqui apresentados consideram a totalidade das despesas com assistência médica nas redes direta e conveniada.

VALOR MÉDIO DAS CONSULTAS MÉDICAS

O valor médio geral das consultas médicas resultou em R\$ 125,15, sendo que os maiores valores são praticados em Rondônia, de R\$ 158,80, e no Rio Grande do Sul, de R\$ 151,44. Os menores valores são observados em Goiás, de R\$ 103,98, e em Sergipe, R\$ 112,40.

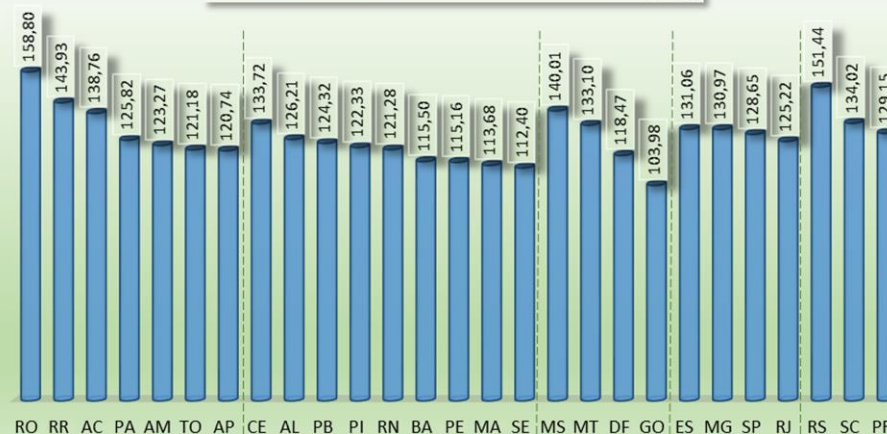
Valor médio das consultas por Região (R\$)



Valor médio das consultas médicas (R\$)



Valor médio das consultas médicas (R\$)

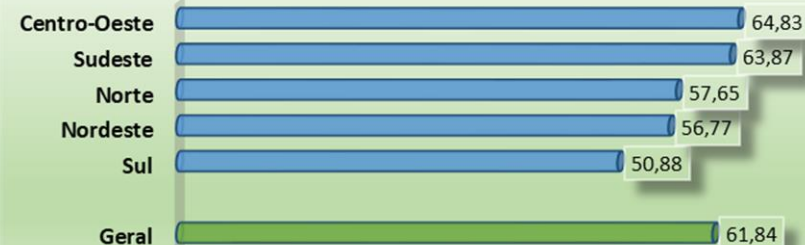


CUSTOS DA ASSISTÊNCIA MÉDICA

VALOR MÉDIO DOS EXAMES MÉDICOS

O valor médio geral dos exames médicos foi de R\$ 46,05, sendo que os maiores valores são praticados no Maranhão, de R\$ 73,47, e Mato Grosso, de R\$ 72,60. Os menores valores foram observados no Paraná, de R\$ 40,37, e em Pernambuco, de R\$ 46,52.

Valor médio dos exames por Região (R\$)



Valor médio dos exames por UF (R\$)



Valor médio dos exames por UF e Região (R\$)



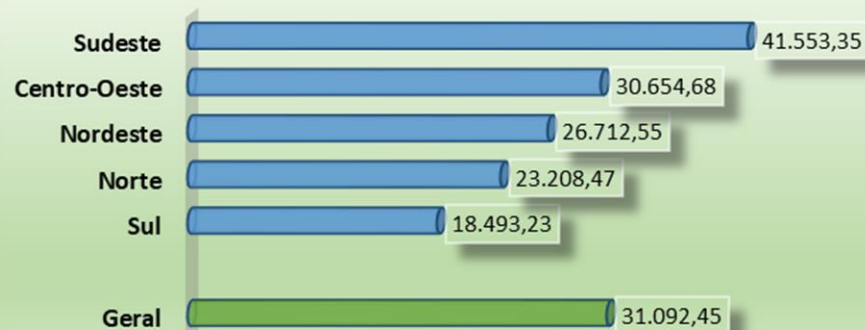
CUSTOS DA ASSISTÊNCIA MÉDICA

VALOR MÉDIO DAS INTERNAÇÕES

As despesas médias de internação por beneficiário, no ano de 2024, se revelaram maiores em São Paulo, onde se localizam os principais hospitais referenciados, com média de R\$ 49,3 mil, e no Amazonas, com média de R\$ 44,0, este, possivelmente, por se tratar de localidade com poucos beneficiários, cerca de 550, e onde sete das internações ultrapassaram valor de R\$ 100 mil, impactando a média global.

Os menores valores médios foram observados em Roraima e em Alagoas. A média geral nacional foi de R\$ 31,1 mil.

Valor médio das internações por Região (R\$)



Valor médio das internações por UF (R\$)



Valor médio das internações por UF e Região (R\$)

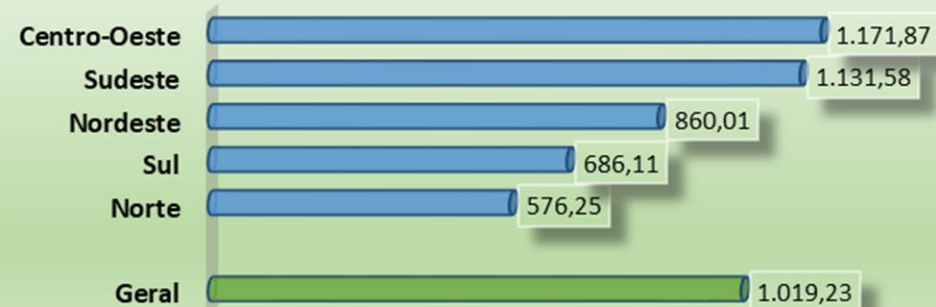


CUSTOS DA ASSISTÊNCIA MÉDICA

VALOR PER CAPITA MENSAL GERAL DA COBERTURA MÉDICO-HOSPITALAR E PARAMÉDICA

No que se refere às despesas *per capita* mensais gerais da cobertura médico-hospitalar e paramédica em 2024, os valores mais elevados se concentraram em São Paulo, Rio de Janeiro e Distrito Federal, enquanto os menores valores foram registrados em Roraima, Amapá e Piauí, sendo que o valor *per capita* mensal nacional resultou em R\$ 1.019,23.

Valor da despesa médico-hospitalar *per capita* mensal por Região (R\$)



Valor da despesa médico-hospitalar *per capita* mensal por UF (R\$)



Valor da despesa *per capita* mensal por UF e Região (R\$)



CUSTOS DA ASSISTÊNCIA MÉDICA

DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E PARAMÉDICAS POR CATEGORIA DE BENEFICIÁRIO E POR TIPO DE EVENTO

Os beneficiários titulares respondem por quase metade das despesas médicas, hospitalares e paramédicas, seguidos pelos cônjuges, pais, filhos e beneficiários especiais.

Despesas Médicas por Categoria de Beneficiário



Despesas Médicas por Tipo de Evento

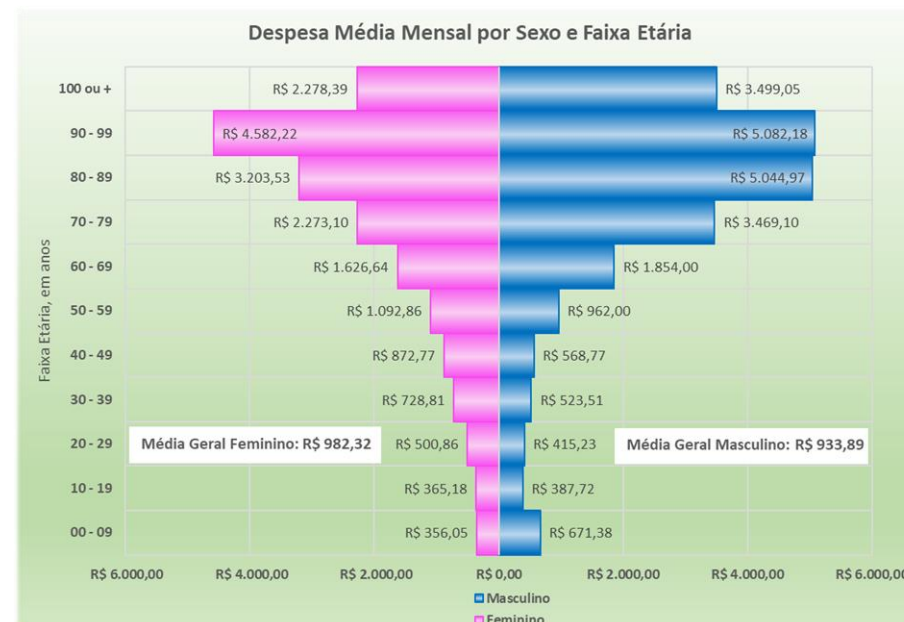


A composição das despesas médicas, hospitalares e paramédicas por tipo de evento aponta que a principal categoria são as internações, seguida pelos exames e pelos materiais e medicamentos.

CUSTOS DA ASSISTÊNCIA MÉDICA

DESPESAS MÉDICAS, HOSPITALARES E PARAMÉDICAS DESPESA MÉDIA MENSAL POR SEXO E FAIXA ETÁRIA

Os gráficos ao lado e abaixo evidenciam a significativa elevação dos custos com assistência à saúde proporcionalmente ao aumento da idade dos beneficiários. No caso dos beneficiários centenários, o baixo valor médio pode estar relacionado a situação excepcional na qual a pequena quantidade de vidas, de apenas 7, pode ocasionar variações extremas nos indicadores, para mais ou para menos.

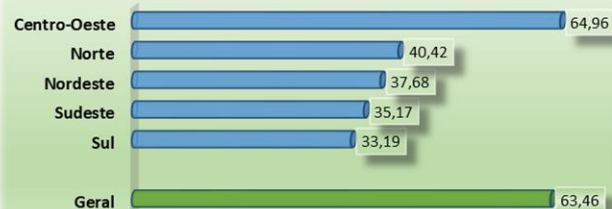


Pode-se observar, ainda que a despesa média mensal relativa ao sexo feminino resultou em R\$ 982,32 e a do sexo masculino, em R\$ 933,89.

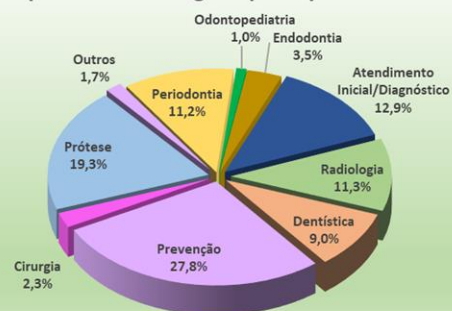
CUSTOS DA ASSISTÊNCIA MÉDICA

DESPESAS ODONTOLÓGICAS

Despesa odontológica per capita mensal por Região (R\$)



Despesas Odontológicas por Tipo de Evento



A despesa odontológica *per capita* mensal resultou em R\$ 63,46, sendo maior na região Centro-Oeste, onde ficou em R\$ 64,96, e menor na região Sul, com R\$ 33,19.

No critério de análise pelas unidades federativas, os maiores valores praticados estão no Maranhão, Piauí e Distrito Federal, e os menores valores foram observados no Amapá, Acre e Pernambuco.

Quanto às despesas por especialidade odontológica, os maiores gastos foram para prevenção, com 27,8%, e com Próteses, correspondente a 19,3%.

Despesas Odontológica Média Mensal por UF



Despesas Odontológica Média Mensal por UF e Região



Brasília-DF, 3 de abril de 2025.

Assinado digitalmente
Raimundo Francisco de Aguiar Sousa
Diretor Atuarial



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
SECRETARIA-GERAL
SECRETARIA DO PROGRAMA DE SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL
DIRETORIA ATUARIAL
CONTROLADORIA

RELATÓRIO Nº 3429/2025/CONTROLADORIA/SEPLAN

Apresentamos, abaixo, o relatório de monitoramento e estatísticas das demandas advindas de beneficiários, credenciados e demais cidadãos, referente ao período de janeiro a dezembro de 2024. Nele estão incluídas as manifestações realizadas via Canal “Fale com o Plan-Assiste”, Ouvidoria/MPF e Sala de Atendimento ao Cidadão – SAC/MPF.

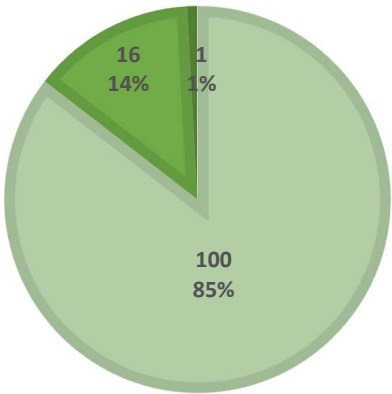
Canal “Fale com o Plan-Assiste”

No período em análise, foram protocoladas 117 (cento e dezessete) ocorrências no canal “Fale com o Plan-Assiste”, 10% menor do que o registrado em 2023, quando houve 121 (cento e vinte e uma). Do total, 100 (cem) foram resolvidas, 1 (uma) arquivada e 16 (dezesseis) ainda requerem algum complemento de análise por parte das áreas negociais competentes. A taxa de resolução das demandas alcançada em 2024 foi de 85%, frente a 88% do ano anterior.

A queixa mais frequente se refere a reclamações, 100 registros, seguido de dúvida, 15. Denúncia e elogio tiveram um registro cada.

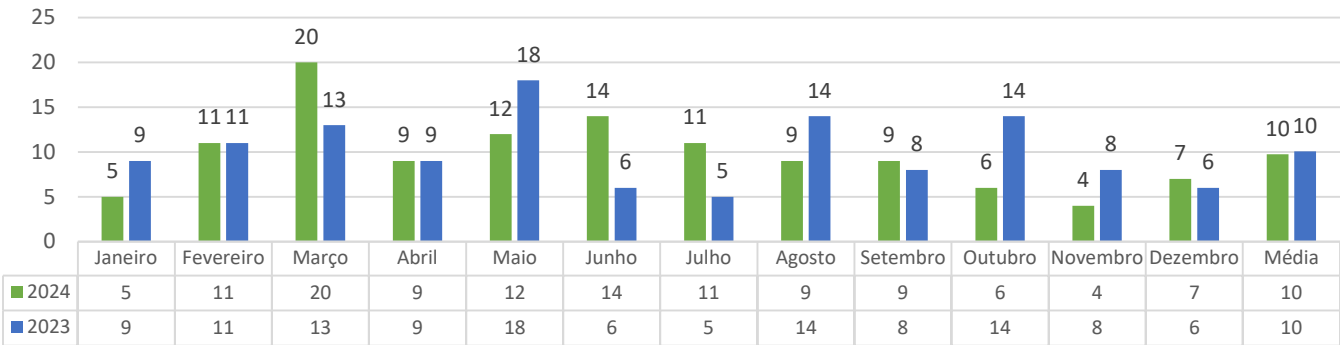
FALE COM O PLAN-ASSISTE - 2024

■ Resolvido ■ Em análise ■ Arquivado

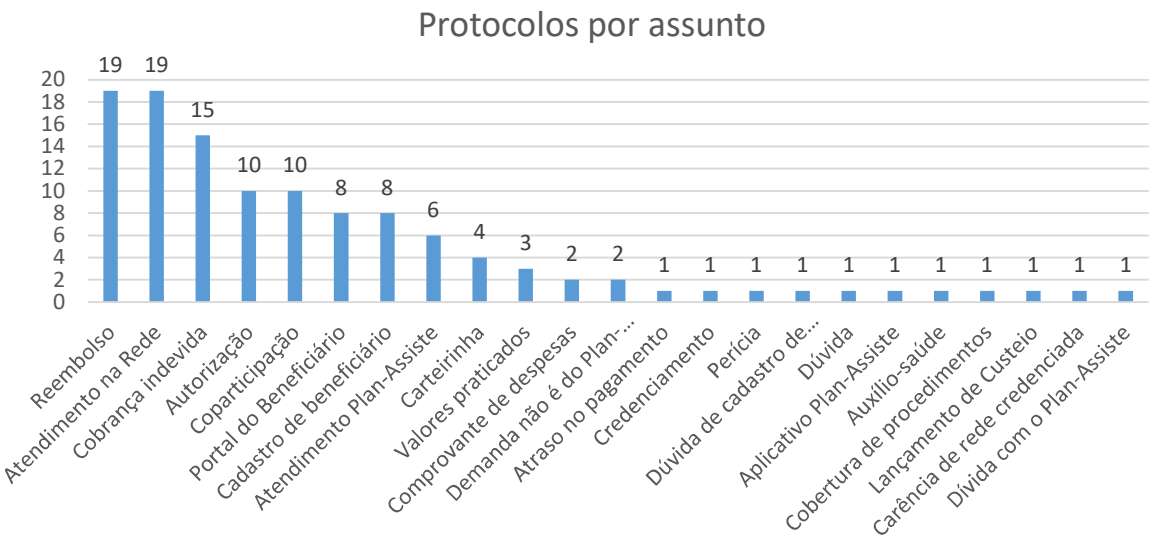


Ocorreram, em média, 10 demandas por mês do calendário, sendo que o pico foi observado no mês de março, 20 registros.

Fale com o Plan-Assiste 2024/2023



Conforme se apresenta no gráfico abaixo, os temas de maior volume são: reembolso (19); atendimento na rede credenciada (19); e cobrança indevida (15), os quais responderam por 45% (quarenta e cinco por cento) do total das ocorrências registradas no período.



No tocante ao total de ocorrências por Unidade Administrativa do Plan-Assiste, a Sede Nacional é onde se concentra a maior quantidade de protocolos, o que guarda relação direta com o grande número de beneficiários lotados em Brasília.

Protocolos por Unidade Administrativa		
Unidade Administrativa	Total de Beneficiários*	Total
Sede	19146	48
Nordeste	8027	19
São Paulo	4828	17
Sudeste	6051	16
Sul	5953	7
Norte	2838	6
Centro-Oeste	2338	4
Total	49181	117

* Em 7/1/2025.

Na data de geração dos dados para este relatório, 22/1/2025, havia 16 demandas que requeriam algum complemento de análise por parte das áreas negociais competentes, as quais listamos a seguir:

Protocolos pendentes	
Unidade Adm.	QTD
DIAD	4
DIOF	4
DISA	8
Total	16

Ouvidoria e Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC)

No período analisado, entre demandas ingressadas via Ouvidoria e Sistema de Atendimento ao Cidadão (SAC), foram recebidas 18 manifestações e 2 pedidos de informação, dos quais 1 pedido de informação e 1 manifestação ainda estão sendo analisados pelas áreas negociais. Os demais tiveram suas respostas encaminhadas dentro do prazo estipulado pelo Ouvidor-Geral do MPF.

Conforme se observa no quadro abaixo, o maior número de manifestações se refere ao assunto reembolso. Importa-se destacar que uma mesma beneficiária registrou 8 manifestações sobre o tema na Ouvidoria do MPF, provocando uma forte discrepância entre reembolso e demais assuntos.

Ouvidoria e SAC/MPF	
Assunto	QTD
Reembolso	13
Coparticipação	2
Atendimento	2
Informações financeiras	2
Total	19

É o relatório. Encaminhe-se à apreciação superior.

Brasília, 23 de janeiro de 2025.

assinado digitalmente

MARCOS WONDER DE SOUZA MOTA

Chefe da Controladoria

assinado digitalmente

RAIMUNDO FRANCISCO DE AGUIAR SOUSA

Diretor Atuarial



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Assinatura/Certificação do documento **MPU-SG-00016118/2025 RELATÓRIO nº 3429-2025**

.....
Signatário(a): **MARCOS WONDER DE SOUZA MOTA**

Data e Hora: **28/01/2025 14:47:35**

Assinado com login e senha

.....
Signatário(a): **RAIMUNDO FRANCISCO DE AGUIAR SOUSA**

Data e Hora: **28/01/2025 17:48:17**

Assinado com login e senha

.....
Acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 7a8d497c.fef8c45c.c816ae01.b7f7f145