



Plan-Assiste

Programa de Saúde e Assistência Social
Ministério Público da União

Relatório de Gestão 2022

Gestores:

Eliana Peres Torelly de Carvalho
Secretária-Geral

Paulo Roberto Sampaio Anchieta Santiago
Secretário-Geral Adjunto

Sônia Márcia Fernandes Amaral
Diretora Executiva

Sandra Cristina de Araújo
Diretora Executiva Adjunta

Raimundo Francisco de Aguiar Sousa
Diretor Atuarial e de Controladoria

Alexandre Teixeira de Oliveira
Diretor de Saúde e Assistência

Paulo José Soares de Sousa
Vice-Diretor de Assistência e Benefícios

Sandra Pereira Carrijo
Vice-Diretora de Saúde

Isabel Cristina Mendonça de Oliveira
Diretora de Orçamento e Finanças

Herbert Dutra da Silva
Diretor Administrativo

Edmilson Martins de Alcantara
Vice-Diretor de Credenciamento e Contratos

Flavia Silva Azevedo
Vice-Diretora de Tecnologia e Inovação

Elaboração e monitoramento:
Renata Silva Rocha



Plan-Assiste

Programa de Saúde e Assistência Social
Ministério Público da União

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. Apresentação.....	4
2. Projetos.....	6
2.1. Projeto 1: Criação e Implantação da Central de Atendimento do Plan-Assiste MPU e do Aplicativo do Plan-Assiste para smartphones.....	6
2.2. Projeto 2: Instituição da Gestão Negocial do Sistema Benner Auto Gestão (AG).....	8
2.3. Projeto 3: Implantação do Portal de Conectividade do Sistema Benner Autogestão.....	9
3. Atividades de Aperfeiçoamento da Gestão	9
3.1. Ações do plano de gestão 2022-2023 executadas em 2022	10
4. Ações de Capacitação realizadas em 2022	16
5. Relatório de Mapeamento dos Processos de Trabalho do Plan-Assiste .	17
6. Outras ações importantes realizadas no ano de 2022.....	19
6.1. Aprovação da NC nº 21, de 25/11/2022, que ampliou a cobertura para tratamentos do espectro autista.....	19
6.2. Estabelecimento de ações do Programa de Compliance na gestão do Plan-Assiste.....	19
6.3. Aprovação de medidas para garantir saúde financeira do plano	20
6.4. Unificação - Aprovação da composição da alta administração do Programa.....	20
7. Objetivos Estratégico e Táticos do Plan-Assiste MPU.....	20
8. Indicador Estratégico	21
9. Considerações Finais	24

1. Apresentação

Instituído pela Portaria PGR Nº 591, de 18 de dezembro de 1992, o Plan-Assiste é um Programa de Autogestão em Saúde, sem fins lucrativos, e custeado por recursos orçamentários da União e pelas contribuições de seus beneficiários. Tem por finalidade a gestão do Programa de Saúde e Assistência Social, bem como a oferta de assistência médica, paramédica, odontológica e hospitalar aos membros e servidores, respectivos dependentes, e pensionistas do Ministério Público da União (MPU).

Com vistas a orientar a gestão do Plan-Assiste no âmbito do Ministério Público União (MPU), a Diretoria Executiva, em conjunto com as demais diretorias do Programa, propôs medidas elencadas em um Plano de Gestão para o biênio de 2022/2023. O referido Plano, elaborado de forma colaborativa com a participação e validação de todas as diretorias do Plan-Assiste, foi construído com um conjunto de 6 (seis) Projetos e 16 (dezesesseis) atividades com foco no aperfeiçoamento da Gestão, quais sejam:

Projetos do Plano de Gestão 2022/2023:

- **Projeto 1** - Criação e Implantação da Central de Atendimento do Plan-Assiste MPU e do Aplicativo do Plan –Assiste para smartphones;
- **Projeto 2** - Instituição da Gestão Negocial do Sistema Benner Auto-Gestão (AG);
- **Projeto 3** - Implantação do Portal de Conectividade do Sistema Benner Autogestão.
- **Projeto 4** - Elaboração de novo catálogo de serviços do Plan-Assiste;
- **Projeto 5** – Plan-Assiste 100% digital;
- **Projeto 6** – Otimização das capacitações.

Atividades de Aperfeiçoamento da Gestão do Plano de Gestão 2022/2023:

- **Atividade 1** - Otimização do modelo de gestão da Rede credenciada;
- **Atividade 2** - Aperfeiçoamento do processo de trabalho de Gestão da Rede Credenciada;

- **Atividade 3** – Aprimoramento do Modelo de Atuação pericial, de regulação e de atuação em auditoria de contas;
- **Atividade 4** – Aprimoramento do controle à hiperutilização;
- **Atividade 5** - Acompanhamento de casos de alta severidade;
- **Atividade 6** – Combate ao risco de Pagamentos Incorretos;
- **Atividade 7** - Implementação do acompanhamento periódico de Gestão de Riscos e Controladoria;
- **Atividade 8** - Aprimoramento da Comunicação Social;
- **Atividade 9** – Plano de Comunicação Interna;
- **Atividade 10** – Revisão e Prospecção de funcionalidades em TI no Sistema Benner;
- **Atividade 11** - Aprimoramento de rotinas em Tecnologia da Informação;
- **Atividade 12** – Estabelecimento de ferramentas de Gestão Estratégica
- **Atividade 13** – Gestão de Processos;
- **Atividade 14** – Ampliação dos serviços de Prevenção e Atenção Primária à Saúde;
- **Atividade 15** – Criação de fundo para auxílio-funeral a dependentes
- **Atividade 16** – Atualização de Normativos.

Ao longo do exercício de 2022, as equipes do Plan-Assiste MPF desenvolveram as iniciativas contempladas no Plano de gestão 2022/2023, sendo, portanto, as ações elencadas neste relatório referentes ao desenvolvimento de ações previstas para o período de janeiro a dezembro de 2022.

Cabe ressaltar que as iniciativas referentes ao exercício de 2023 ou as não finalizadas em 2022 serão apresentadas em momento oportuno no Relatório de Gestão do Plan-Assiste.

Ressalta-se também que os projetos aqui reportados foram executados em um trabalho conjunto entre as Diretorias do Plan-Assiste MPF, a Secretaria de Serviços Integrados de Saúde (SSIS), a Secretaria de Planejamento Orçamentário e Contabilidade (SPOC), a Secretaria de Gestão Estratégica

(SGE) e a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), e contaram, ainda, com o apoio das demais Secretarias Nacionais da PGR e da Auditoria Interna do MPU (AUDIN/MPU).

Destaca-se toda a atenção, o apoio nas ações e o suporte orçamentário recebidos por parte do Procurador Geral da República, o direcionamento estratégico, a supervisão, bem como, o apoio da Secretaria Geral do MPU e as diretrizes estabelecidas pelos Conselhos Gestor e Deliberativo do Plan-Assiste, que veem sendo de fundamental importância para o alcance dos resultados registrados na gestão do Programa.

Por fim, cumpre salientar, por sua expressiva relevância, que não é escopo deste relatório a prestação de contas das ações concernentes à unificação do Plan-Assiste MPU, pois estas serão objeto de relatório próprio.

2. Projetos

2.1. Projeto 1: Criação e Implantação da Central de Atendimento do Plan-Assiste MPU e do Aplicativo do Plan-Assiste para smartphones

Central de Atendimento do Plan-Assiste MPU



O ano de 2022 foi marcado pela concretização de algumas ações de suma importância para o beneficiário do Plan-Assiste.

A primeira e uma das mais significativas foi a disponibilidade para todos os beneficiários e prestadores de serviço do Plan-Assiste da nova central de atendimento do Programa.

Com funcionamento 24 horas por dia, todos os dias da semana, a Central de Atendimento proporcionou mais agilidade e rapidez no esclarecimento de dúvidas e dos serviços e benefícios oferecidos pelo plano.

A central é operacionalizada por empresa contratada, que atende os beneficiários por chamadas telefônicas (call center), WhatsApp ou e-mail. Os beneficiários do Plan-Assiste podem tirar dúvidas sobre cobertura de procedimentos, rede de atendimento, cadastro de beneficiários, entre outros.

Paralelamente aos novos canais oferecidos, continuaram funcionando os postos de atendimento físicos nas diversas unidades do MPU, bem como o Portal do Beneficiário e do prestador.

A disponibilização de uma central de atendimento 24 horas foi um avanço importante e essencial para os beneficiários e prestadores de serviço, fortalecendo, assim, a comunicação com o Programa.

O serviço, que antes funcionava apenas de segunda a sexta-feira, limitava o horário de funcionamento do setor de atendimento. A medida visou a disponibilização de um canal de comunicação mais eficiente e ininterrupto para os beneficiários e prestadores de serviço e fortalecer a comunicação com o plano.

Aplicativo do Plan-Assiste



A nova ferramenta disponibiliza uma interface simples e intuitiva para acesso a alguns dos principais serviços do Programa como, consulta à rede credenciada, consulta ao extrato de utilização e do auxílio-saúde, acesso à carteirinha digital, pesquisa sobre informações gerais do plano (cadastro de beneficiários, valores de mensalidades, carências e etc); acesso ao serviço de “Fale Conosco”; e Área de notícias e informativos.

O aplicativo é exclusivo para os beneficiários titulares e dependentes do Plan-Assiste e está disponível gratuitamente nas lojas da Apple Store e Play Store.

Na segunda etapa de implantação, prevista para o primeiro semestre de 2023, novas funcionalidades serão acrescentadas ao app. O lançamento do aplicativo foi mais uma ação do Plan-Assiste na busca contínua pelo aprimoramento dos seus canais de comunicação e relacionamento com os beneficiários do Programa.

2.2. Projeto 2: Instituição da Gestão Negocial do Sistema Benner Auto Gestão (AG)

Com o objetivo de atualizar o conhecimento negocial sobre o sistema Benner Auto Gestão foram realizadas ao longo de 2022 as atividades dispostas abaixo:

- Levantamento do histórico de contratação e implementação do sistema Benner Auto gestão;
- Prospecção de possíveis melhorias de parametrização ou utilização de novas funcionalidades até então não utilizadas no sistema Benner Auto Gestão;
- Benchmarking de serviço de operação assistida para fins de repasse de conhecimento negocial e operacional, reciclagem de treinamento e transferência de conhecimento;
- Obtenção de disponibilidade orçamentária para a contratação de operação assistida;
- Elaboração do Documento de Oficialização de Demanda – DOD da contratação;

- Levantamento de requisitos e funcionalidades necessárias.

2.3. Projeto 3: Implantação do Portal de Conectividade do Sistema Benner Autogestão

Em junho de 2022, foram realizados benchmarking e prospecção de soluções de conectividade utilizadas em Autogestão de referência para a implantação do Portal de Conectividade do Sistema Benner Autogestão e obtenção de disponibilidade orçamentária para a contratação da solução.




3. Atividades de Aperfeiçoamento da Gestão





Um dos principais focos do Plano de Gestão do Plan-Assiste/MPF 2022-2023 foi o aperfeiçoamento da gestão do Programa, apresentando ações relacionadas à qualificação dos gastos para redução de despesas e o estabelecimento de mecanismos de gestão de riscos e controle interno.




Buscou-se, ainda, a implantação de ferramentas de gestão estratégica, do aprimoramento de sistemas, bem como da adoção de medidas capazes de aumentar a eficácia, a eficiência e a efetividade dos serviços prestados, tendo como premissa a mais ampla oferta possível de assistência aos beneficiários ao tempo em que se preza pelo equilíbrio econômico-financeiro do Programa.








As tabelas a seguir apresentam as atividades propostas para o ano de 2022, suas respectivas subatividades e o percentual de cumprimento de cada uma delas. Cabe ressaltar que as atividades em andamento permanecerão sendo executadas e acompanhadas até suas efetivas conclusões.








3.1. Ações do plano de gestão 2022-2023 executadas em 2022

AÇÃO	DESCRIÇÃO DA AÇÃO	PRAZO DE ENTREGA	% DE CONCLUSÃO	RESPONSÁVEL	OBSERVAÇÃO
ATIVIDADE 2	APERFEIÇOAMENTO DO PROCESSO DE TRABALHO DE GESTÃO DA REDE CREDENCIADA				
Atividade 2.2	Implementar, em nível nacional, rotina de verificação da vigência de Credenciamentos (Dispara e-mails automáticos para a rede credenciada, informando o fim da vigência do contrato com o Plan- Assiste)	Ago/22	 100%	VDITEC (José Carlos)	
Atividade 2.7	Desenvolver e monitorar a utilização obrigatória de checklist de conformidade processual para envio de processos das Gerencias Regionais para a DICRED	1º SEM 2023	 100%	DEPAM (Tágide)	Monitoramento (0%). Aguardando a publicação do novo edital e as orientações da Diretoria Executiva Colegiada
ATIVIDADE 3	APRIMORAMENTO DO MODELO DE ATUAÇÃO PERICIAL, DE REGULAÇÃO E DE ATUAÇÃO EM AUDITORIA DE CONTAS				
Atividade 3.1	Mapear, aperfeiçoar e redesenhar o processo de regulação e perícia	out/23	 10%	VDISA (Dra. Sandra Carrijo)	

ATIVIDADE 4 APRIMORAMENTO DO CONTROLE À HIPERUTILIZAÇÃO					
Atividade 4.3	Monitorar o fluxo de submissão à perícia para autorização de procedimentos, utilizando-se de funcionalidade própria do sistema Benner AutoGestão (após a implantação do Portal de Conectividade)	dez/23	 40%	VDISA (Dra. Sandra Carrijo)	VDISA aguarda operacionalização do Conecta para estabelecer TGE e fluxo no Benner, mas já foi estabelecida a rotina de monitoramento, mesmo por e-mail.
ATIVIDADE 5 ACOMPANHAMENTO DE CASOS DE ALTA SEVERIDADE					
Atividade 5.2	Estabelecer protocolo de acompanhamento em todo o Brasil	2º SEM 2023	 50%	VDISA (Dra. Sandra Carrijo)	VDISA aguarda operacionalização do Conecta para estabelecer TGE e fluxo no Benner, mas já foi estabelecida a rotina de monitoramento, mesmo por e-mail.
Atividade 5.3	Intensificar auditoria <i>in loco</i> das contas de internação	2º SEM 2023	 100%	VDISA (Dra. Sandra Carrijo)	
Atividade 5.4	Indicar viabilidade de negociação de pacotes de tratamentos oncológicos	2º SEM 2022	 50%	VDISA (Dra. Sandra Carrijo)	Atividade Continuada - falta resultado principal - Realizado levantamento pelo Benner dos medicamentos oncológicos e materiais utilizados na análise; identificados os medicamentos mais frequentes e mais caros; iniciada análise para proposição de pacotes.

Atividade 5.5	Identificar oportunidades de evolução para término da recuperação em acomodações de menor custo ou Home Care	2º SEM 2022	 100%	VDISA (Gleice)	É realizado o censo de pacientes internados e o acompanhamento de todas as evoluções clínicas. Dessa forma, conseguimos mapear e tomar providências para todos os casos que podem seguir para <i>Home Care</i> .
Atividade 5.6	Estabelecer o acompanhamento pós assistencial	2º SEM 2022	 80 %	VDISA (Gleice)	A partir do censo de internação diária, são acompanhados todos os pacientes durante e/ou após a internação. Atualmente temos como meta o acompanhamento de 100% dos beneficiários internados e conseguimos, efetivamente, acompanhar por volta de 80% (motivos externos ao nosso controle: falta de contato; contatos desatualizados; paciente não atende).
ATIVIDADE 6	COMBATE AO RISCO DE PAGAMENTOS INCORRETOS				
Atividade 6.1	Implantar controles no fluxo de trabalho e no sistema Benner Auto Gestão para impedir a ocorrência de pagamentos em duplicidade.	2º SEM 2022	 100%	VDITEC (Ronaldo/Welder)	

Atividade 6.3	Implementar rotina de verificação da exatidão dos descontos em folha de pagamento, visando evitar a necessidade de cobranças quando do desligamento do titular.	mar/23	 85 %	DIOF (Isabel)	
ATIVIDADE 7	IMPLEMENTAR ACOMPANHAMENTO PERIÓDICO DE GESTÃO DE RISCOS E CONTROLADORIA				
Atividade 7.1	Implementar rotina de elaboração de relatórios periódicos de Controladoria, Contabilidade e de Gestão de Riscos.	2º SEM 2022	 100%	DIAT (Francisco)	
Atividade 7.2	Implementar Plano de Controle Interno.	abr/23	 50%	DIAT (Francisco)	
Atividade 7.3	Implementar prazo de resposta a e-mails a depender da gravidade/nível da demanda.	abr/23	 100%	DIAT (Francisco)	
ATIVIDADE 9	PLANO DE COMUNICAÇÃO INTERNA				
Atividade 9.3	Trabalhar a internalização da cultura da gestão de riscos entre todas as equipes do Plan-Assiste.	1º SEM 2023	 60%	DIAT (Francisco)	
Atividade 9.4	Trabalhar a conscientização dos servidores quanto às consequências dos próprios atos/atribuições.	1º SEM 2023	 20%	DIAT (Francisco)	
ATIVIDADE 10	REVISÃO E PROSPECÇÃO DE FUNCIONALIDADES EM TI NO BENNER AG				
Atividade10.1	Revisar parametrização e regras de regulação de procedimentos no sistema Benner Auto Gestão.	fev/23	 50%	VDITEC (Ronaldo)	

Atividade10.3	Revisar parametrização e regras de faturamento e pagamento no sistema Benner Auto Gestão.	dez/23	 100%	VDITEC (Ronaldo)	Tornou-se uma atividade continuada.
Atividade10.4	Revisar todos os alertas existentes no sistema Benner Auto gestão	mar/23	 100%	VDITEC (Ronaldo)	
Atividade10.9	Verificar a possibilidade de implantação de diagnósticos que indiquem problemas cadastrais quando do lançamento de beneficiários e credenciados.	2º SEM 2023	 50%	VDITEC (Ronaldo/Welder /José Carlos)	
ATIVIDADE 11	APRIMORAMENTO DE ROTINAS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO				
Atividade11.1	Estabelecer rotina semanal de verificação de dashboards publicados.	dez/22	 100%	VDITEC (José Carlos)	
Atividade11.2	Estabelecer sistema para formalização e priorização de chamados.	abr/23	 70%	VDITEC (Ronaldo)	
Atividade11.4	Implantação do e-Social e EFDReinf.	mar/23	 50%	VDITEC (José Carlos)	Foram realizadas ações de extração das informações para o E-social, ficando pendente a parte de mensageria). Foi realizada a rotina de extração das informações do EFDReinf, restando pendente a mensageria.
Atividade11.8	Prospectar e criar rotina de ampliação da capacidade de e-mail das áreas que justificadamente o necessitam.	dez/22	 100%	VDABES (Paulo)	

ATIVIDADE 12	ESTABELECIMENTO DE FERRAMENTAS DE GESTÃO ESTRATÉGICA				
Atividade12.1	Capacitar os servidores em Gestão Estratégica	ago/22	 100%	DEPAM (Sônia)	
Atividade12.2	Realizar oficinas para construção do portfólio de projetos de cada Diretoria.	ago/22	 100%	DEPAM (Sônia)	
Atividade12.3	Construir indicadores de desempenho para cada Diretoria.	ago/22	 20%	DEPAM (Sônia)	
Atividade12.7	Elaborar relatório de Gestão 2022-2023	ago/22	 100%	DEPAM (Suzane)	
ATIVIDADE 13	GESTÃO DE PROCESSOS				
Atividade13.1	Identificar os processos críticos de cada unidade e estabelecer a priorização.	ago/22	 100%	DIAT (Marcos Wonder)	
Atividade13.2	Analisar, mapear, otimizar e redesenhar os processos.	Dez/22	 95 %	DIAT (Marcos Wonder)	Pendentes as atividades de otimização e redesenho dos fluxos.
ATIVIDADE 16	ATUALIZAÇÃO DE NORMATIVOS				
Atividade16.1	Atualizar normas de uso dos tratamentos paramédicos de acordo com a nova publicação da ANS.	set/22	 100%	VDISA (Dra. Sandra Carrijo)	
Atividade15.2	Finalizar os processos de regulamentação dos serviços do Plan-Assiste	dez/22	 100%	VDISA (Dra. Sandra Carrijo)	

4. Ações de Capacitação realizadas em 2022

Um dos grandes desafios do Plan-Assiste em 2022 foi promover capacitação em meio a tantas mudanças. Contudo, com empenho de toda a equipe e parceiros foram realizadas mais de 15 ações de capacitação para os servidores que já estavam lotados no Plan-Assiste e para os novos servidores advindos de outros ramos devido à unificação, que podem ser conferidas em relatório próprio anexo.

5. Relatório de Mapeamento dos Processos de Trabalho do Plan-Assiste

No âmbito da atividade 13: Gestão dos Processos, foram executadas as ações “Identificar os processos críticos de cada unidade e estabelecer a priorização” e “Analisar e mapear os processos”, restando pendentes a otimização e o redesenho dos processos. A consolidação das etapas realizadas pela Diretoria Atuarial pode ser conferida na tabela a seguir:

Diretoria Responsável	Setor Responsável	Processo de Trabalho	Priorização de Mapeamento	Reunião	Desenho do Mapeamento	Relatório de Mapeamento	Relatório de Riscos
DIOF (DAF)	NUFIN	Processar Pagamentos com Recursos Próprios	1.1	20/09/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NUFIN	Processar Pagamentos com Recursos Próprios dos Estados	1.1	21/09/2022	Concluído		
	NUFIN	Processar Pagamentos com Recursos Orçamentários	1.2	21/10/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NUFAT	Analisar Contas Médicas - Geral	2.1	28/9 e 11/11/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NUFAT	Analisar Contas Médicas - Unimed FESP	2.2	28/9 e 11/11/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NUFAT	Analisar Contas Médicas - Central Nacional Unimed	2.3	28/9 e 11/11/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	SECOB	Executar rotinas de cobrança de Ex-Beneficiários	3	22/09/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NUFAT	Gerir Solicitações de Reembolso	4	09/11/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NUFIN	Gerenciar Cobrança de Beneficiários Sem Disponibilidade na Folha de Pagamento	5	22/09/2022	Concluído	Concluído	Concluído

VDABES (DABES)	SECASSIS	Autorizar e Supervisionar Home Care	6	21/09/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NAUT	Autorizar Consultas, Exames e Procedimentos Ambulatoriais	7	20/09/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NAUT	Autorizar Tratamentos Paramédicos Seriados	8	26/10/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NAUT	Autorizar Tratamentos Paramédicos Seriados (Psicoterápicos)	8	28/10/2022	Concluído		
	NAUT	Autorizar Internação Clínica ou Cirúrgica Emergencial	9	23/09/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NAUT	Autorizar Tratamento Odontológico	10	26/10/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NAUT	Autorizar Tratamentos Oncológicos	11.1	28/10/2022	Concluído	Concluído	Concluído
	NAUT	Autorizar Medicamentos Oncológicos	11.2	28/10/2022		Concluído	Concluído
	NAUT	Autorizar Internação Cirúrgica Eletiva (incluindo cotação de OPME)	12	26/10/2022	Concluído	Concluído	Concluído

6. Outras ações importantes realizadas no ano de 2022

6.1. Aprovação da NC nº 21, de 25/11/2022, que ampliou a cobertura para tratamentos do espectro autista.

Além da aprovação da Norma específica, foi também aprovada a alteração da Norma Complementar nº 20, de 30 de dezembro de 2021, que define os critérios e valores para o processamento de reembolsos no âmbito do Plan-Assiste, com o objetivo de incluir condições mais flexíveis para os casos de reembolso de despesas nos casos de tratamento do Transtorno do Espectro Autista (TEA).

A mudança possibilitou o reembolso independente de já haver credenciado anterior no local. A norma também aumenta as modalidades de terapia ou métodos especiais permitidos, desde que indicados pelo médico assistente, tais como: Terapia de Integração Sensorial, Cuevas, Bobath, Teacch, Denver, ABA, PEC's, dentre outros.

6.2. Estabelecimento de ações do Programa de Compliance na gestão do Plan-Assiste

Em que pese tantas ações prioritárias planejadas para o ano de 2022, o Plan-Assiste não descuidou da prática de Compliance na gestão do Plano e publicou o código de conduta para credenciados. A ação buscou melhorar o relacionamento com os credenciados e incentivar boas práticas de gestão pautadas na transparência, ética, legalidade, sustentabilidade e responsabilidade. Pretendeu-se ainda com a iniciativa:

Estabelecer padrões mínimos de ética, conduta e integridade no relacionamento do programa de saúde com os seus credenciados;

Prevenir fraudes e posturas inadequadas contra os princípios constitucionais, normativos e éticos do programa,

Inibir a má prestação de serviços e o descumprimento das disposições contidas no Código de Conduta ou qualquer outra ação que venha a lesar o Plan-Assiste ou seus beneficiários, direta ou indiretamente.

Uma ferramenta importante do Programas de Compliance estabelecido com a ação foi a implementação do Canal de denúncia para apurar e solucionar qualquer violação a algum dos preceitos estabelecidos pelo Código de Conduta ou pela legislação vigente,

O Plan-Assiste disponibilizou canal de denúncia que pode ser acessado no site do Programa em “Contatos – Fale com o Plan-Assiste”. Destaca-se que o denunciante terá a opção de requerer o anonimato de seus dados, garantindo que sejam de conhecimento apenas da área competente pelo tratamento da denúncia. Os requisitos para a apresentação da denúncia estão dispostos no site do Plan-Assiste.

6.3. Aprovação de medidas para garantir saúde financeira do plano

Na última reunião do ano de 2022, o Conselho Gestor do Plan-Assiste deliberou sobre medidas para garantir a saúde do Plano e sobre a unificação no âmbito do MPU. O conselho aprovou, por unanimidade, que os excedentes de rendimentos sobre a reserva financeira/patrimônio do Plan-Assiste fossem utilizados como receita do plano; e que fosse definido um valor fixo a ser congelado dessa reserva. A ideia era que esse recurso fosse utilizado apenas em eventuais instabilidades e atualizado periodicamente pela inflação.

6.4. Unificação - Aprovação da composição da alta administração do Programa

O Conselho Gestor aprovou também em dezembro de 2022 a composição da Diretoria Executiva Colegiada, do Conselho Gestor, do Conselho Fiscal e as atribuições da estrutura de governança do Plan-Assiste.

7. Objetivos Estratégico e Táticos do Plan-Assiste MPU

O Plan-Assiste se vincula a gestão por resultados em que os projetos e ações precisam estar alinhados ao objetivo estratégico do Ministério Público Federal, qual seja, **“Garantir a efetividade das ações de qualidade de vida e de bem-estar no trabalho presencial e remoto”**.

Considerando que o objetivo estratégico ao qual as ações do Plan-Assiste se vinculavam era considerado bastante genérico e pouco alcançava as especificidades do Programa, em 2022 foi proposta a elaboração de Objetivos Estratégicos específicos do Plan-Assiste MPU, quais sejam:

- ✓ **Garantir acesso e sustentabilidade do sistema de serviços e benefícios sociais de abrangência nacional (Tema: Programa de Saúde e Assistência Social)**

- ✓ **Proporcionar os melhores serviços e benefícios sociais aos membros e servidores, ativos e inativos, e respectivos dependentes e pensionistas (Tema: Programa de Saúde e Assistência Social)**

8. Indicador Estratégico

O indicador estratégico proposto para medir os resultados do Plan-Assiste se baseia no **Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS)**, que afere o desempenho do Plano quanto ao aspecto assistencial, tanto em relação à promoção de saúde de seus beneficiários, quanto em relação à garantia e acesso e à sustentabilidade do plano.

O indicador é composto por 4 dimensões: **Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS)**, **Garantia de Acesso (IDGA)**, **Sustentabilidade (IDSM)** e **Gestão de Processos e Regulação (IDGR)**. Permite avaliar forças, fraquezas, riscos e oportunidades para o Plan-Assiste, conforme tabela a seguir.

Objetivo Estratégico, conforme Planejamento Estratégico Nacional (PEN 2022-2027)	Objetivo Estratégico, conforme Plano de Gestão PlanAssiste (2022-2023)	Nome do Indicador	Descrição (Essência do que se pretende medir)	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Natureza do indicador	Fonte de Coleta	Periodicidade	Meta proposta 2022	Responsável
Garantir a efetividade das ações de qualidade de vida e de bem-estar no trabalho presencial e remoto.	Proporcionar os melhores serviços e benefícios sociais aos membros e servidores, ativos e inativos, e respectivos dependentes e pensionistas	Índice de Desempenho de Saúde Suplementar (IDSS) do Plan-Assiste.	Afere o desempenho do Plan-Assiste quanto ao aspecto assistencial, tanto em relação à promoção de saúde de seus beneficiários, quanto em relação à garantia de acesso e à sustentabilidade do plano. Indicador composto por 4 dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde (IDQS), Garantia de Acesso (IDGA), Sustentabilidade (IDSM) e Gestão de Processos e Regulação (IDGR). Permite avaliar forças, fraquezas, riscos e oportunidades para o Plan-Assiste.	IDSS = (IDQS *0,30) + (IDGA*0,30) + (IDSM*0,30) + (IDGR*0,10)	Numérico de 0 a 1.	Efetividade	Base de dados do Sistema Benner	Trimestral	0,535	Diretoria Colegiada

METAS

2022	2023	2024	2025	2026	2027
0,5350	0,5402	0,5473	0,5574	0,5672	0,5680

JUSTIFICATIVA PARA AS METAS PROPOSTAS:

O IDSS é um indicador preconizado pela Agência Nacional de Saúde (ANS), passível de variação de 0 a 1, em que os níveis próximos a 1 representam uma situação ideal da operadora - total conformidade, em todas as dimensões, com o estabelecido pela ANS. O IDSS geral do ano-base 2020, calculado em 920 operadoras, foi de 0,7989, sendo ligeiramente menor que o IDSS geral do ano-base 2019, que foi de 0,8011, uma ligeira queda de 0,27%.

No que tange especificamente ao Plan-Assiste, o Programa de Saúde e Assistência Social do Ministério Público da União é estruturado no modelo de autogestão em saúde, e não no modelo de operadora de plano de saúde. Logo, propôs-se a adequação dos indicadores utilizados no cálculo do IDSS, visto que avaliações tais como "- Índice de Reajuste Médio Ponderado aplicado aos Planos Coletivos" não se aplicam ao Programa. É importante observar, ainda, que o Programa não segue as regulamentações da ANS, sendo mais amplo e com mais vantagens aos seus membros do que um plano de saúde padrão. Nesta mesma conjuntura, é preciso avaliar ainda que há controles específicos que fogem ao controle do Programa, tais como o fato de não haver um teto de procedimentos cobertos, o nível de efetivação de receitas de coparticipações (em função do limite de sete vírgula cinco por cento da remuneração mensal), dentre outros aspectos.

Ante o exposto, propõe-se as metas acima referenciadas, de modo que chegar-se ao IDSS de 0.5680 representaria o atingimento da 100% da meta proposta pelo Programa de Saúde e Assistência Social do MPF, com melhoria interna de seus processos, ampliação da cobertura aos beneficiários, atendimento das recomendações de auditorias externas, e sustentabilidade. Quanto a esse último aspecto, vale ressaltar que a meta aqui proposta considera o atingimento, no IDSM, de recomendação da Exactus Consultoria Atuarial realizada em janeiro/2019, segundo a qual:

"A sinistralidade do programa demonstra que o atual plano de custeio de contribuições dos beneficiários não tem sido suficiente para a manutenção do equilíbrio financeiro-atuarial e mesmo considerando os recursos da união os índices ficam acima de 110% para os três ramos estando bem acima da meta atuarial que é de 85%".

Fonte: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/assuntos/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans/RelatrioIDSS2021_rev5.pdf

9. Considerações Finais

O Relatório de Gestão apresentado consolida os projetos e as atividades que traduziram os esforços empenhados a fim de garantir o alcance dos objetivos e atendimento das metas para o Plan-Assiste MPU ao longo do exercício de 2022.

Em que pese a concentração dos esforços da equipe na unificação do Plan-Assiste, enfrentando, ainda, vestígios da pandemia de COVID-19 e seus respectivos desdobramentos em um programa de autogestão em saúde, foi possível identificar necessidades, antecipar cenários, definir objetivos e monitorar as atividades propostas.

Não obstante os desafios de 2022, primou-se pela sustentabilidade e eficiência econômica do programa e pela proteção da saúde dos beneficiários, como aconteceu no ano anterior.

Todas as ações foram direcionadas para assegurar a sustentabilidade do Programa, garantir o uso racional e equilibrado dos recursos orçamentários e financeiros, otimizar e gerir a prestação dos serviços, bem como melhorar as condições de trabalho e a capacitação dos servidores, visando os resultados de excelência que se pretendem alcançar.

Data e assinatura digitais.



Plan-Assiste



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

Assinatura/Certificação do documento **MPU-SEPLAN-00063594/2023 DOCUMENTO DIVERSO**

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

Data e Hora: **18/08/2023 17:15:38**

Assinado com login e senha

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

Data e Hora: **18/08/2023 17:19:56**

Assinado com login e senha

Acesse <http://www.transparencia.mpf.mp.br/validacaodocumento>. Chave 69538baa.9b80385a.60926b7f.2561a947