

**ATA 04° DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO INSTITUTO DE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO RIO GRANDE DO SUL – IPE
SAÚDE**

Fl. 1

1 Aos 22 dias do mês de fevereiro de 2024, às 14 horas, em reunião híbrida, realizou-se a quarta
2 Sessão do Conselho de Administração do Instituto de Assistência à Saúde dos Servidores
3 Públicos do Rio Grande do Sul – IPE Saúde do ano de 2023, sendo ordinária, sob a presidência
4 do conselheiro Álvaro Panizza Salomon Abi Fakredin, presidente do Conselho de Administração
5 do IPE Saúde, e secretariada por Juliane Ângelo Lopes, assessora técnica da Presidência do IPE
6 Saúde. **1) Abertura da Reunião Ordinária.** Foi declarada aberta a reunião, que contou com a
7 presença dos conselheiros representantes do Governo do Estado, titulares Thiago Dapper
8 Gomes (IPE Saúde), Álvaro Panizza Salomon Abi Fakredin (ALRS), Liselena Schifino Robles Ribeiro
9 (TJRS) e Mauro Luciano Hauschild; e representantes dos segurados, titulares Kátia Terraciano
10 Moraes e Ives Agamenon Leite (União Gaúcha), Márcia Elisa Pereira Trindade e Antônio de
11 Pádua (Fessergs), Vera Maria Lessês e Antônio Alberto Andreazza (Cpers). A reunião contou
12 também com a presença dos suplentes Danilo Krause, Vera Lucia Sapko e Itamê Sandri
13 Westphalem; da chefe de gabinete da Presidência do IPE Saúde, Denise Teixeira; do diretor de
14 Relacionamento com os Segurados, Paulo Gnoatto; e do gerente de Relacionamento com os
15 Prestadores, Claire Erig. **2) Ausências justificadas.** O conselheiro André Fernando Carvalho Leite
16 não pôde comparecer por conta de agenda externa e foi substituído por sua suplente, Vera Lucia
17 Sapko. **3) Aprovação da Ata.** Nenhuma. **4) Correspondências expedidas.** Nenhuma. **5)**
18 **Correspondências recebidas.** Nenhuma. **6) Ordem do dia: a) Análise dos atendimentos**
19 **realizados pela Ouvidoria do IPE Saúde, com a presença do ouvidor substituto do setor.** A
20 conselheira Kátia Terraciano, a qual solicitou o debate deste tema, esclareceu que tem recebido
21 reclamações de segurados quanto à falta de atendimento do Instituto por meio da Ouvidoria, e
22 questionou a Presidência se houve mudança de metodologia nos atendimentos deste setor. O
23 presidente do IPE Saúde e conselheiro, Paulo Oppermann, justificou que a ouvidora oficial do
24 setor entrou em licença maternidade, sendo substituída por outro servidor com menor
25 experiência na função, por conta disso houve dificuldade no fluxo de trabalho, os quais já estão
26 sendo resolvidos com a divisão de tarefas entre mais servidores do Instituto enquanto a
27 ouvidora permanecer em licença. Já o conselheiro Thiago Dapper esclareceu como chegam as

ATA 04° DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO RIO GRANDE DO SUL – IPE SAÚDE

Fl. 2

28 denúncias e reclamações da Ouvidoria até o IPE Saúde, sendo o canal que centraliza essas
29 demandas compartilhadas entre Casa Civil e IPE Saúde, e explicou como são feitos os controles
30 dessas solicitações. A assessora técnica Juliane Lopes, que está à frente da substituição da
31 ouvidora no setor, esclareceu aos conselheiros que ocorre a abertura de muitas reclamações de
32 teor simples para a Ouvidoria - e que, muitas poderiam ser resolvidas no atendimento
33 telefônico. Por conta disso, uma das orientações dadas aos servidores que respondem a
34 Ouvidoria, é redirecionar essas demandas para canais como o Atendimento ao Segurado no
35 Instituto. A conselheira Kátia Terraciano, e a conselheira Márcia Elisa, salientaram que essas
36 dificuldades ocorrem por problemas de comunicação e orientação ao segurado do plano para
37 esclarecer qual o canal correto de solicitação e demonstraram as dificuldades encontradas no
38 próprio site para acesso desses portais. Para esclarecer como as demandas chegam ao IPE
39 Saúde, a assessora Juliane Lopes apresentou o passo a passo das solicitações que chegam à
40 Ouvidoria, informando o status de atividades que contempla: novas demandas, complementos
41 de demandas, demandas reabertas, recurso respondido, novas tarefas e novos recursos. Cada
42 item com um prazo de resposta individual com base na complexidade da tarefa. Por fim,
43 apresentou o fluxo de demandas, informando que a partir do registro de reclamação do usuário,
44 a Ouvidoria tem até três dias para verificar o conteúdo da reclamação e distribuir para as áreas
45 responsáveis. Os interlocutores que recebem as demandas têm um prazo de até cinco dias para
46 devolver a demanda respondida para a Ouvidoria - esta que deve fechar a solicitação
47 respondendo ao segurado dentro do prazo de até 20 dias. As solicitações que, por ventura, já
48 estão judicializadas, não competem mais a Ouvidoria responder, sendo estas demandas negadas
49 pelo setor com base na Lei 14.485/2014. Além disso, não serão abertas demandas em que não
50 for informado o e-mail do segurado para contato e demandas que já foram resolvidas por meio
51 do atendimento telefônico com menor grau de complexidade. **b) Levantamento quanto aos
52 novos profissionais que foram credenciados, e os que estão com o processo em andamento,
53 pós Lei Complementar nº 259/2023 que trata sobre a reestruturação do IPE Saúde, e mapa de
54 projeção de novos credenciamentos de prestadores no estado.** Para dar início às discussões, a

**ATA 04° DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO INSTITUTO DE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO RIO GRANDE DO SUL – IPE
SAÚDE**

Fl. 3

55 conselheira Vera Lessês, que solicitou este tema, salientou as dificuldades encontradas pelos
56 segurados em conseguir consultas com os profissionais credenciados, principalmente no interior
57 do estado. Os demais conselheiros juntaram-se à manifestação de Vera relatando que recebem
58 diversas reclamações dos segurados com essa abordagem. O presidente do IPE Saúde, Paulo
59 Oppermann, por sua vez, esclareceu que a direção do Instituto está buscando credenciar mais
60 médicos especialistas no plano, principalmente aqueles que atendem o interior do RS e regiões
61 onde não há atendimento dos prestadores, sendo estes casos priorizados pelo credenciamento
62 do IPE Saúde. Agora, as regiões que têm credenciamento em massa de especializações e alto
63 número de médicos, para estes é realizado uma análise prévia pela Autarquia a fim de evitar
64 fraudes e cobranças por fora. O gerente de Relacionamento com o Prestador, Claire Erig, iniciou
65 sua fala apresentando alguns dados sobre credenciamentos pelo IPE Saúde. Falou que o IPE
66 Saúde tem credenciado apenas médicos na modalidade de Pessoa Jurídica e que, desde outubro
67 de 2023 até o momento, o Instituto recebeu 65 pedidos de credenciamentos de novos
68 prestadores, tendo credenciados 28 destes. Claire justificou que, para Porto Alegre, o IPE Saúde
69 tem priorizado o credenciamento de prestadores com especialidades, pois já há um alto número
70 de clínicos gerais credenciados para a capital. Já para o interior do estado, existem outras
71 necessidades que precisam ser avaliadas. Somente no ano de 2023, o IPE Saúde credenciou 127
72 novos médicos ao plano e 276 migrações de prestadores pessoa física para pessoa jurídica. Em
73 2024, de janeiro até o momento, foram 13 novos credenciamentos médicos e 15 migrações de
74 PF para PJ. Os conselheiros realizaram questionamentos quanto aos critérios e as classificações
75 de credenciamentos médicos e sobre a possibilidade de publicizar os termos dos contratos
76 firmados com os prestadores a fim de munir o segurado a fiscalizar a conduta médica junto do
77 IPE Saúde. Neste sentido, a direção do IPE Saúde informou que a ideia é fazer um estudo para
78 revisão contratual com os prestadores. Os conselheiros deram sugestões de melhorias na
79 comunicação entre IPE Saúde e segurados e entre Instituto e prestadores, a fim de ser efetivo o
80 controle dos atendimentos. Já o presidente do Conselho, Álvaro Panizza, solicitou que nas
81 próximas apresentações sobre este tema que se crie um painel com estatísticas permanentes

**ATA 04° DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO INSTITUTO DE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO RIO GRANDE DO SUL – IPE
SAÚDE**

Fl. 4

82 dos credenciamentos e das consultas efetivamente realizadas pelos prestadores para
83 acompanhamento do Colegiado. O presidente do IPE Saúde, Paulo Oppermann, informou que o
84 Instituto tem carência em programas para entrega de indicadores e estatísticas desses
85 credenciamentos de forma esmiuçada e que já está sendo solicitado à Procergs este auxílio –
86 sendo este uma das prioridades da Autarquia. **7) Assuntos de Ordem Geral.** O conselheiro
87 Antônio Andreazza solicitou que o IPE Saúde desse uma atenção especial para o credenciamento
88 do Hospital São João da Reserva que atende a comunidade da região de São Lourenço do Sul e
89 Canguçu. A conselheira Vera Lessês solicitou que o Instituto estude a questão da reabertura de
90 prazo para quem perdeu a data limite de credenciamento dos filhos que completaram 18 anos
91 na época da pandemia e que continuam estudando. **8) Definição de pauta para as próximas**
92 **sessões.** Encerrado o período regimental, os temas seguintes serão objetos de apreciação na
93 próxima reunião ordinária do dia 22 de fevereiro de 2024, na seguinte ordem: a) Apreciação do
94 Balanço Anual do IPE Saúde - Exercício 2023 - nos termos exigidos pela portaria Cage 28/2023;
95 b) Obtenção da anuência do Conselho de Administração, na decisão discricionária tomada "ad
96 referendum" deste Colegiado, de adiar por mais 30 (trinta) dias a vigência das normativas que
97 tratam do Novo Modelo de Remuneração dos Prestadores e Categorização da Rede Hospitalar;
98 c) Parcelamento de débitos do IPE Saúde em relação aos Optantes que deixaram de pagar; d)
99 Situação da cobrança e outros fatores relacionados com a CORSAN, pós privatização; e e) Novo
100 aplicativo IPE Saúde. **9) Encerramento.** Nada mais havendo a tratar e dando por encerrada a
101 reunião, da qual, para constar, foi lavrada a presente ata que foi elaborada, revisada e assinada
102 pela secretária do Conselho de Administração, Thuane Liesenfeld Borges, e pelo presidente do
103 Conselho de Administração, Álvaro Panizza Salomon Abi Fakredin, e que se encontra à
104 disposição dos Senhores Conselheiros, por meio eletrônico, ressalvando-lhes o direito de
105 retificá-la, por escrito, se assim desejarem, até sua aprovação em sessão ordinária.

Porto Alegre, 22 de fevereiro de 2024.



**ATA 04° DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO INSTITUTO DE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO RIO GRANDE DO SUL – IPE
SAÚDE**

Fl. 2

Álvaro Panizza Salomon Abi Fakredin
Presidente do Conselho de Administração do IPE Saúde

Thuane Liesenfeld Borges
Secretária do Conselho de Administração