

ATA 30° 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 7 dias do mês de dezembro de 2023, às 14 horas, em reunião híbrida, realizou-se a trigésima
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 Thuane Liesenfeld Borges, secretária do Colegiado. **1) Abertura
6 da Reunião Ordinária.** Foi declarada aberta a reunião, que contou com a presença dos
7 conselheiros representantes do Governo do Estado, titulares Paulo Afonso Oppermann e Thiago
8 Dapper Gomes (IPE Saúde), Álvaro Panizza Salomon Abi Fakredin (ALRS), Liselena Schifino Robles
9 Ribeiro (TJRS) e André Fernando Janson (MPRS); e representantes dos segurados, titulares Kátia
10 Terraciano Moraes e Ives Agamenon Leite Lucas (União Gaúcha), Márcia Elisa Pereira Trindade
11 e Antônio de Pádua (Fessergs), Vera Maria Lessês e Antônio Alberto Andrezza (Cpers). A
12 reunião contou também com a presença dos suplentes Itamê Westphalen e Paulo Olympio; da
13 assessora de Relacionamento com o Segurado, Djuliana Cappellari, e da ouvidoria do IPE Saúde,
14 Simone Scheeffler. **2) Ausências justificadas.** O conselheiro Mauro Hauschild não pode
15 comparecer por compromissos pessoais e foi substituído por sua suplente, Itame Sandri
16 Westphalen. **3) Aprovação da Ata.** As Atas nº 24/2023 e 25/2023 foram colocadas para votação,
17 sendo aprovadas por unanimidade dos conselheiros, sem ressalvas. **4) Correspondências
18 expedidas.** Não houve. **5) Correspondências recebidas.** Não houve. **6) Ordem do dia: a)
19 Situação do plano PAMES e análise de viabilidade de modificação dos prazos de inclusão de
20 dependentes, em especial no plano PAC.** Para dar início às apresentações, a assessora de
21 Relacionamento com o Segurado, Djuliana Cappellari explicou que, com relação ao PAMES, no
22 ano de 2023, houve um gasto de R\$ 138 milhões e com relação a contribuição o total de R\$ 198
23 milhões, até o momento. Sobre o PAC, em 2023, houve um gasto de R\$ 164 milhões e a
24 contribuição total de R\$ 340 milhões. Ambos planos mostram-se superavitários. Para adesão ao
25 PAC, há um prazo de 90 dias a contar do nascimento de netos, e no caso de filhos e enteados, o
26 prazo para adesão à modalidade é de 90 dias a contar da perda de condição de dependente. Os
27 períodos de carências devem ser cumpridos se o ingresso desses dependentes ultrapassarem os

**ATA 30° 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 primeiros 30 dias do prazo. Neste período abordado, cerca de 5.300 dependentes completaram
29 seus 24 anos e cerca de 36% destes foram incluídos no PAC. Djuliana esclareceu que após a
30 reestruturação do Plano Principal, diversas normativas foram revistas pela equipe técnica, sendo
31 também prevista a normativa do PAC. A intenção do Grupo de Trabalho foi de trazer propostas
32 para o PAC, dentre uma delas abrir uma janela para ingresso de dependentes que perderam o
33 prazo de 90 dias para ingresso, assim como aumentar o período do prazo estipulado para
34 adesão. Na sequência das exposições, a conselheira Kátia Terraciano questionou quanto ao
35 monitoramento que o IPE Saúde tem realizado para consulta de leitos disponíveis pelo PAMES,
36 esclarecendo a dificuldade encontrada pelos segurados na busca de leitos privativos e
37 atendimentos relacionados pelo plano; ressaltou a importância de se abrir uma janela de
38 ingresso ao PAC; e solicitou números quanto a evasão de pagantes do PAC. Já a conselheira Vera
39 Lesses reforçou a solicitação da conselheira Kátia quanto à importância de se abrir uma nova
40 janela para ingresso no PAC. O conselheiro Antônio de Pádua sugeriu que o PAMES de cobertura
41 também para área ambulatorial, relatando alguns problemas encontrados pelos segurados no
42 atendimento por esta modalidade, visto não conseguirem facilmente a baixa hospitalar pelo
43 plano. Ives Agamenon falou sobre a possibilidade de incluir como dependente PAC ex-esposa
44 pensionista e tirou algumas dúvidas quanto a valores do PAC por faixa etária em comparação
45 aos valores pagos por dependentes. O presidente Álvaro Panizza sugeriu que pudesse existir a
46 possibilidade de os segurados ingressarem no PAC ou PAMES de forma espontânea, sem que
47 exista condições exclusivas para ingresso nestas modalidades, assim, por exemplo, um
48 dependente poderia ingressar no PAC e PAMES. Quanto às evasões no PAC, Djuliana relatou que
49 em julho/agosto a média foi de 800 a 900 cancelamentos por mês; setembro/outubro cerca de
50 1000 cancelamentos; novembro (pós folha de pagamento), cerca de 1400 cancelamentos. Já
51 quanto à participação no PAC, são 170 mil usuários. A conselheira Kátia Terraciano levantou a
52 questão sobre a falta de atendimento ao PAMES por parte dos prestadores, o que ocasiona a
53 saída dos segurados do plano. Os demais conselheiros se juntaram à manifestação sobre os
54 problemas da falta de atendimento do PAMES, e solicitaram a resolução do impasse – o que já

**ATA 30° 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 está ocorrendo por parte da Presidência do IPE Saúde, a partir do estudo de soluções, segundo
56 o diretor-presidente Paulo Oppermann. Considerando as falas, o presidente Álvaro Panizza
57 sugeriu que, por ora, o IPE Saúde não restrinja o ingresso de segurados e dependentes no PAMES
58 até que se resolva o problema com os atendimentos por esta categoria e estudar possibilidades
59 de devolução dos valores extras pagos pelos segurados desta categoria, a fim de ressarcir os
60 atendimentos não prestados aos segurados. **b) Apresentação do Relatório de incidências e**
61 **reclamações via Ouvidoria, tais como cobranças indevidas e mau atendimento de prestadores**
62 **credenciados.** A ouvidora, Simone Scheffer, iniciou a apresentação relatando que a Ouvidoria
63 do IPE Saúde começou seus trabalhos em maio de 2022, e desde o início até dezembro de 2022
64 foram atendidas 1.168 demandas com prazo médio de resposta de 4 dias cada – sendo que na
65 Lei da Ouvidoria Geral o prazo estipulado para atendimento de demandas estaduais pela
66 Ouvidoria é de 20 dias. Quanto aos assuntos mais abordados em 2022, o levantamento foi
67 dividido por tipos e diretorias. Com relação à Diretoria de Relacionamento com o Prestador: em
68 primeiro lugar, trata-se de autorização de exames, cirurgias e procedimentos; em segundo,
69 cobrança de taxa extra sobre as consultas; em terceiro, recusa de atendimento do plano; em
70 quarto, falta de profissionais credenciados; e em quinto lugar, guia médico do IPE Saúde. Com
71 relação à Diretoria de Relacionamento com o Segurado: em primeiro lugar, estão os reembolsos
72 de anestésias; em segundo, habilitação de dependentes; em terceiro, matrícula irregular; em
73 quarto, habilitação de estudantes; e em quinto lugar, 2° via da carteira do IPE Saúde. Simone
74 esclareceu que as demandas chegam por diferentes canais, sendo eles: 47,4% pelo sistema,
75 44,1% pelo telefone, 8,3% por e-mail, 0,1% por correios e 0,1% presencialmente. Sobre os tipos
76 de demandas: 58,4% são solicitações, 13,7% são reclamação de atendimentos, 26,7%
77 reclamações, 0,9% sugestões e 0,3% elogios. Com relação ao ano de 2023, foram levantados
78 dados de janeiro a novembro, totalizando 2.379 demandas gerais recepcionadas com prazo
79 médio de resposta de 4 dias. Sobre os assuntos mais abordados em 2023, o levantamento
80 também foi dividido por tipos e diretorias. Com relação à Diretoria de Provimento de Saúde em
81 primeiro lugar, trata-se de cobrança de taxa extra sobre cirurgia/hospitalar; em segundo,

**ATA 30° 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 cobrança de taxa extra sobre as consultas; em terceiro, autorização de cirurgia; em quarto, falta
83 de profissionais credenciados; em quinto lugar, recusa de atendimento nas consultas; em sexto,
84 autorização de materiais. Com relação à Diretoria de Relacionamento com o Segurado: em
85 primeiro lugar, trata-se de reembolso de anestésias; em segundo, formas de pagamentos do
86 plano; em terceiro, matrícula irregular; em quarto, habilitação de dependentes; e em quinto
87 lugar, reembolso de consultas de profissional não credenciado na região. Sobre os tipos de
88 demandas: 49,2% são reclamações, 48,2% são solicitações, 1,9% reclamações de atendimentos,
89 0,4% sugestões e 0,2% elogios. A ouvidora explicou que, além da Ouvidoria Geral, o IPE Saúde
90 atende o Canal Denúncia que é uma das ramificações da Ouvidoria. Somente em 2023, o Canal
91 Denúncia recebeu 92 demandas, sendo elas: em primeiro lugar, cobrança de taxa extra na
92 consulta; em segundo, cobrança de taxa extra hospitalar; em terceiro, recusa de atendimento
93 em consulta; em quarto, conduta profissional; e em quinto, agenda médica. Além destes dados,
94 Simone apresentou as ações realizadas pelo setor de Ouvidoria com treinamentos aos
95 servidores que fariam o atendimento dos segurados diretamente, além de outras ações
96 setoriais. A conselheira Kátia Terraciano questionou quanto a diferença dos termos
97 “reclamações de atendimentos” e “reclamações”, além de quais encaminhamentos são dados
98 as reclamações de cobrança em duplicidade e falta de atendimento médico, em caso de manter
99 ou não o sigilo do segurado. Simone Scheffer esclareceu que a diferença entre os termos é que
100 “reclamações de atendimentos” se trata de reclamações vindas quanto ao atendimento do
101 próprio IPE Saúde (telefone, e-mail, prazo de respostas ou processos, entre outros) quando
102 “reclamações” são aquelas geradas pelos atendimentos externos ao plano, relacionados aos
103 prestadores e outras demandas. Já quanto às cobranças em duplicidade, a ouvidora salientou
104 que é necessário diferenciar se foi passado a carteira do plano ou não, para identificar se houve
105 cobrança irregular ou em duplicidade – esses são casos diferentes. Com relação ao anonimato
106 dos segurados, o próprio segurado pode solicitar o sigilo na abertura da denúncia. Em caso de
107 abertura de demandas por telefone, é possível solicitar sigilo e o próprio ouvidor marcará a
108 preferência. A ouvidora esclareceu, ainda, que as demandas consideram o número mínimo de

**ATA 30° DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO INSTITUTO DE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO RIO GRANDE DO SUL – IPE
SAÚDE**

Fl. 5

109 consultas/mês que o prestador deve prestar (30 consultas). Se o prestador estiver cumprindo
110 com esta exigência, não há o que cobrar por parte do IPE Saúde, visto que o próprio termo de
111 credenciamento prevê esta legalidade. Os conselheiros Antônio Andreazza e Kátia Terraciano,
112 demonstraram sua insatisfação quanto à falta de atendimento dos prestadores aos segurados,
113 e sobre a falta de anonimato na abertura de demanda, necessitando dos dados do segurado
114 para prosseguir com a denúncia. Vera Lesses relatou que o maior problema com relação a
115 abertura de denúncias contra os prestadores que têm práticas irregulares é o medo do segurado
116 de ficar sem atendimento médico, pois, por vezes, o prestador a ser denunciado é o único ainda
117 credenciado pelo IPE Saúde na sua região. A conselheira questionou, ainda, como andam os
118 credenciamentos médicos pelo IPE Saúde e perspectivas. O presidente Paulo Oppermann
119 esclareceu que estão sendo credenciados médicos pelo plano, porém que há necessidade de se
120 avaliar se os prestadores cumprem os requisitos exigidos pelo IPE Saúde e considerar as regiões
121 com maiores necessidades, além de levar em consideração as especialidades médicas com
122 prioridades. A conselheira Márcia Elisa falou que a instalação de uma regulação para controle
123 de consultas e leitos perante o IPE Saúde é essencial para evitar a desassistência aos segurados.
124 **7) Assuntos Gerais.** O conselheiro Antônio de Pádua solicitou que fosse apresentado ao
125 Conselho a Categorização dos Hospitais, Tabela de Diárias, Taxas e Serviços, Tabela Própria de
126 Materiais Indenizáveis e a Lista de Preços de Mercado – LPM. O assunto ficou pautado para a na
127 próxima reunião ordinária que ocorrerá no dia 21 de dezembro de 2023. **8) Definição de pauta**
128 **para as próximas sessões.** Encerrado o período regimental, os temas seguintes serão objetos de
129 apreciação na próxima reunião ordinária do dia 09 de novembro de 2023, na seguinte ordem:
130 a) Apreciação e deliberação quanto às minutas de Instrução Normativas que tratam sobre a
131 Categorização dos Hospitais, Tabela de Diárias, Taxas e Serviços, Tabela Própria de Materiais
132 Indenizáveis e a Lista de Preços de Mercado – LPM; b) Carta de recomendação do CA sobre o
133 exame PET CT; c) Apresentação do cenário pós-reestruturação do IPE Saúde, movimentação da
134 carteira e impacto financeiro das medidas estruturantes implementadas; d) Apresentação e
135 análise da execução orçamentária de 2023 e previsão para 2024; e) Apresentação da nova



ATA 30° DE REUNIÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO DO INSTITUTO DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DOS SERVIDORES PÚBLICOS DO RIO GRANDE DO SUL – IPE SAÚDE

Fl. 2

136 Tabela de Preços de Procedimentos do IPE Saúde e discussão quanto a Tabela CBHPM; e f)
137 Avaliação e deliberação quanto ao Calendário de Reuniões do Conselho de Administração para
138 o ano de 2024. **9) Encerramento.** Nada mais havendo a tratar e dando por encerrada a reunião,
139 da qual, para constar, foi lavrada a presente ata que foi elaborada, revisada e assinada pela
140 secretária do Conselho de Administração, Thuane Liesenfeld Borges, e pelo presidente do
141 Conselho de Administração, Álvaro Panizza Salomon Abi Fakredin, e que se encontra à
142 disposição dos Senhores Conselheiros, por meio eletrônico, ressalvando-lhes o direito de
143 retificá-la, por escrito, se assim desejarem, até sua aprovação em sessão ordinária.

Porto Alegre, 07 de dezembro de 2023.

Álvaro Panizza Salomon Abi Fakredin

Presidente do Conselho de Administração do IPE Saúde

Thuane Liesenfeld Borges

Secretária do Conselho de Administração