

# Sistemática de Auditoria Interna Postal Saúde

## AUDIN

Dezembro/2016



## CONTOLE EXTERNO

### Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

- Lei 9.656 - Dispõem sobre os planos e seguros privados de assistência a saúde.

### Auditoria Independente

- Relatório Trimestral em atendimento à IN/ANS nº 45
- Relatório Anual em atendimento à RN/ANS nº 390

### Auditoria Interna da ECT - AUDIT

- Auditoria Ordinária e Auditoria Especial

### Controladoria Geral da União CGU

- Por meio dos Relatórios da AUDIT

### Departamento de Gestão e Prevenção Correcional - DGCOR

- Apura infringências à norma ética e/ou conduta disciplinar de empregados dos CORREIOS;

## CONTOLE INTERNO

### Coordenação de Ética e Controle Disciplinar - COEDI

- Apura infringências à norma ética e/ou conduta disciplinar de empregados da Postal Saúde;

### Auditoria Interna de Serviços em Saúde– GEAUS

### Auditoria Interna em Processos– AUDIN

- Auditoria ordinárias
- Auditorias especiais

## **Apresentar Sistemática de Auditoria Interna no Plano CorreiosSaúde**

**1 – Da criação da AUDIN**

**2 – Da subordinação da AUDIN**

**3 – Dos critérios de ocupação de cargos na AUDIN**

**4 – Do Planejamento das Atividades Anuais da AUDIN**

**5 – Dos relatórios produzidos pela AUDIN**

A criação da AUDIN se deu juntamente com a proposta de criação da estrutura administrativa da Postal Saúde e foi aprovada pelo Conselho Deliberativo – CODEL em 09/09/2013.



Auditoria Interna está diretamente vinculada ao Conselho Deliberativo da Postal Saúde.

### 3 - Dos critérios para ocupação de cargos na AUDIN

Conforme a Política de Contratação de Pessoal da Postal Saúde publicada em novembro de 2016, os requisitos para enquadramento de Auditor e de Especialistas em Auditoria são:

Função	Origem	Requisitos Obrigatórios
Auditor	Mantenedora	Indicado pelo auditor chefe da mantenedora e Aprovado do Conselho Deliberativo (CODEL);
		Ter exercido função gerencial ou técnica em auditoria interna por um período mínimo de 5 (cinco) anos no âmbito dos Correios; e Nível superior completo.
Especialista	Nível I	Experiência de até 3 anos em área relacionada à que irá atuar.
	Nível II	Experiência de 3 a 6 anos em área relacionada à que irá atuar.
	Nível III	Experiência acima de 6 anos em área relacionada à que irá atuar.

## Atividades da Auditoria Interna:

- Verificação da adequação e efetividade dos controles internos instituídos pela gestão;
  - ❖ Por meio de amostras;
  
- Fases do trabalho de auditoria interna:
  - ❖ Planejamento
  - ❖ Execução
  - ❖ Comunicação dos trabalhos – Relatórios
  - ❖ Acompanhamento – *Follow up*

## 4 - Do Planejamento das Atividades da AUDIN



# PAIA

## Planejamento Anual de Auditoria Interna

**Risco:** é a possibilidade de algo acontecer e impedir ou dificultar o alcance de um objetivo.



**Risco Alto**



**Risco Médio**



**Risco Baixo**

## Resumo dos dados - Relatórios AUDIN

- ❑ 2014 – 4 Relatórios de Auditoria Ordinária
- ❑ 2015 – 7 Relatórios de Auditoria Ordinária
- ❑ 2016 – 6 Relatórios de Trabalhos Extraordinários  
2 Relatórios de Auditoria Ordinária

### Status do apontamento

### Classificação do Risco



## Relatórios produzidos pela AUDIN - 2014:

**RAI 001/2014** - Visita às Regionais p/ identificar a motivação do atraso no faturamento das contas médicas

**RAI 002/2014** - Auditoria no Processo de controle dos contratos firmados junto à empresa Benner Sistemas

**RAI 003/2014** - Processo de envio de informações para a ANS

**RAI 004/2014** - Análise da base da Rede Credenciada cadastrada no Sistema Benner

## RAI 002/2014 - Auditoria no Processo de controle dos contratos firmados junto à BENNER Sistemas

Constatações

17

4 Alto

9 Médio

4 Baixo

- Principais Oportunidades de melhoria:
  - Criação de controles e mecanismos de mensuração, acompanhamento e gestão dos contratos, atribuindo às áreas envolvidas as suas respectivas obrigações e responsabilidades.
  
- Melhorias realizadas no processo:
  - Implementações de testes periódicos no sistema;
  - Verificação de algumas informações constantes nas cobranças da BENNER, a exemplo da quantidade de vidas;
  - Revisão do modelo de contratação.
  
- Ações a serem implementadas:
  - Melhorias do processo auditoria de contas médicas

## RAI 003/2014 - Auditoria no Processo de envio de informações para a ANS

Constatações

10

7 Médio

3 Baixo

### ➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- aprimorar os controles de manutenção da base cadastral de beneficiários ativos no sistema Benner, para a geração e envio de informações à ANS por meio do SIB - Sistema de Informações de Beneficiários ao regulador.

### ➤ Melhorias realizadas no processo:

- Revisão dos dados cadastrais dos beneficiários inseridos no sistema BENNER;
- Recadastramentos de beneficiários;
- Desenvolvimento do aplicativo “Minha Postal” no site da operadora, permitindo a atualização dos dados dos beneficiários.

### ➤ Ações em andamento:

- Atualização de dados cadastrais dos beneficiários

## RAI 004/2014 - Auditoria no Processo de análise da base da Rede Credenciada cadastrada no Sistema BENNER

Constatações

9

8

Médio

1

Baixo

### ➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- aprimorar os controles de manutenção da base cadastral de credenciados ativos no sistema Benner, a fim de evitar possíveis multas aplicadas pela ANS, caso as informações de alteração da rede não sejam informadas por meio do Sistema de Registro de Plano de Saúde – RPS;

### ➤ Melhorias realizadas no processo:

- Atualizações dos dados cadastrais da rede credenciada no sistema BENNER;

### ➤ Ações em andamento:

- Criação de relatório mensal de demonstre as alterações de quaisquer dados dos prestadores que sejam obrigatório para envio do RPS;

## Relatórios produzidos pela AUDIN - 2015:

**RAI 001/2015** - Gestão de Contas Médicas e Odontológicas

**RAI 002/2015** - Gestão de OPME

**RAI 003/2015** - Gestão de Contratos e Procedimentos de Contratação Administrativa

**RAI 004/2015** - Controle e Aplicabilidade de regulamentação

**RAI 005/2015** - Gestão, Controle e Monitoramento das Regionais: Tratamento Fora de Domicílio (TFD), Contratação Direta, Credenciamento, Descredenciamento e Quimioterápicos

**RAI 006/2015** - Gestão de Home Care

**RAI 007/2015** - Gestão e Controle Orçamentário

## RAI 001/2015 - Auditoria no Processo de Gestão de Contas Médicas e Odontológicas

Constatações

5 Alto

25

20 Médio

### ➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- Definições e melhoria dos parâmetros das análises realizadas sobre as contas médicas, glosas e recursos de glosas, bem como a sistematização das atividades, diminuindo intervenções manuais no processo.

### ➤ Melhorias realizadas no processo:

- Revisão dos perfis de acesso ao sistema Benner;
- Maior taxa de atendimento aos prazos expressos no cronograma do credenciado;
- Melhorias no processo de compartilhamento de despesas do beneficiário.

### ➤ Ações em andamento:

- Padronização de parâmetros no sistema e processo para diminuição das intervenções manuais nas atividades;
- Melhorias no processo de contas médica e intervenientes como glosas, recursos de glosas e auditoria médica.

## RAI 002/2015 - Auditoria no Processo de Gestão de Órteses, Próteses e Materiais Especiais - OPME

Constatações

1 Alto

17 14 Médio

2 Baixo

### ➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- Melhorias no sistema Benner para fornecimento de relatórios gerenciais, campo específico para registro do OPME e diminuição das intervenções manuais no processo.
- Integração do Sistema Benner com o sistema da empresa que realiza cotação;
- Aprimoramento dos critérios para realização de análise e auditoria das contas médicas que possuem OPME;

### ➤ Melhorias realizadas no processo:

- Controle e monitoramento da comissão sobre as Compras realizadas pela PrevService; (Contrato encerrado)
- Melhorias no processo de formalização e histórico das atividades sobre a compra de OPMEs.

### ➤ Ações em andamento:

- Definição de critérios e controles para análise da documentação a ser analisada pela BRC nos casos que envolverem OPME;
- Melhorias de interface no sistema Benner, para registro e controle sobre as senhas e compras que utilizam OPME;

## RAI 003/2015 - Auditoria no Processo de Gestão de Contratos e Procedimentos de Contratação Administrativa



### ➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- Definição e divulgação dos procedimentos, critérios, etapas, responsáveis e documentos necessários para solicitação, aprovação e efetivação da contratação de serviços e bens. (normatização);
- melhorias no módulo de contratos do sistema Benner para melhor controle e gestão dos contratos cadastrados.

### ➤ Melhorias realizadas no processo:

- Normatização dos critérios para realização de compras administrativas;
- Controle e aprovação sobre as Notas Fiscais recebidas para pagamento a fornecedores, de acordo com o contrato e correto cadastro dos fornecedores.

### ➤ Ações em andamento:

- Melhorias nos controles e critérios de avaliação sobre as requisições de compras realizadas;
- **Documentação de contratos administrativos devem ser revisados pelo jurídico e conter cláusulas de segurança para a Postal Saúde. (Seguro Garantia, Clausula de encerramento)**

Constatações

23

19 Médio

4 Baixo

## RAI 004/2015 - Auditoria no Processo de controle e aplicabilidade de regulamentação

### ➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- Necessidade de melhorias nos controles de envio das informações obrigatórias junto à ANS; automatização das atividades realizadas para envio, diminuindo as ações manuais, a fim de melhor atender as exigências normativas da ANS (informações cadastrais, financeiras, .
- Formalização dos procedimentos.

### ➤ Melhorias realizadas no processo:

- Implantação de controles para a verificação e conferência sobre as informações encaminhadas à ANS (revisão, conferência e autorização).
- Normatização de alguns procedimentos.

### ➤ Ações em andamento:

- Normatizações relacionadas às atividades desenvolvidas para elaboração e envio das informações à ANS;
- Automatização da geração de informações a serem encaminhadas para a ANS.

## **RAI 005/2015** - Auditoria no Processo de Gestão, Controle e Monitoramento das Regionais (Tratamento Fora de Domicílio (TFD), Contratação Direta, Credenciamento, Descredenciamento e Quimioterápicos).

Constatações

1

Alto

12

11

Médio

### ➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- Formalização das atividades a serem realizadas pelas URRs, visando a não ocorrência de autorizações indevidas de procedimentos, ausência de registro das informações, dificuldades na comunicação com as áreas gestoras dos processos.

### ➤ Melhorias realizadas no processo:

- Implementação de controle das informações e orientações repassadas às URRs para realização das atividades.

### ➤ Ações em andamento:

- Melhorias no controle das atividades, verificação e padronização quanto às atividades de execução realizadas pelas URRs;
- Normatizações relacionadas às atividades desenvolvidas pelas URRs;
- Criação de alçada para aprovação de TFD.

## RAI 006/2015 - Auditoria no Processo de Gestão de Home Care

### ➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- Melhorias na formalização dos processos de contratação e autorização de Home Care, definindo as reponsabilidades de cada área da sede da Postal Saúde e das URRs, detalhando os procedimentos, análises, documentação e responsáveis de cada etapa do referido processo.

### ➤ Melhorias realizadas no processo:

- Padronização das informações repassadas às URRs;
- Proibição de contratação direta de empresas que prestam serviços de *Home Care*;
- Publicação de Instrução Operacional de Trabalho - IOT contemplando os novos formulários e mecanismos de controle para o processo de Internação Domiciliar;
- Cotação com no mínimo três empresas.

### ➤ Ações em andamento:

- Elaboração do Manual e processo de Internação Domiciliar;
- Adequação do sistema operacional para acompanhamento e controle do processo de Internação Domiciliar, desde a concessão até a alta.

## RAI 007/2015 - Auditoria no Processo de Gestão e Controle Orçamentário



### ➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- Aprimorar rotinas de elaboração, aprovação, controle e monitoramento da execução orçamentária.

### ➤ Melhorias realizadas no processo:

- Elaboração de cartilha contendo orientações para solicitação de orçamento;
- Busca de soluções que reduzam o custo para adequação ao orçamento.

### ➤ Ações em andamento:

- Elaboração de Manual;
- Desenvolvimento do módulo “orçamento” no sistema BENNER

## Relatórios produzidos pela AUDIN - 2016:

### Trabalhos Especiais

- ✓ Avaliação das contratações, dos pagamentos e dos custos administrativos realizados pela Postal Saúde em favor da empresa Dazopi;
  - ✓ Contas apresentadas pela Prodent - Brazil Dental;
  - ✓ Contratos firmados com a empresa Global Saúde relativos à operacionalização do Benefício Medicamentos, concedido aos empregados dos Correios;
  - ✓ Contratações de Empregados & Diretores (objeto de denúncia);
  - ✓ Análise Contratação empresa Nexus;
  - ✓ Quantificação dos beneficiários incluídos após suspensão.
- Ações Adotadas:
- Contratos desvantajosos à Postal foram encerrados;
  - Algumas empresas estão reclamando judicialmente a quebra de contratos e a Postal Saúde tem apresentado defesa;
  - Ações de Improbidade Administrativa estão em fase de elaboração;
  - Ajustes no quadro de pessoal

**Trabalhos Ordinários:**

Constatações

8 Alto

15 5 Médio

2 Baixo

**RAI 001/2016 - Auditoria em Gestão de Regulação e Autorização de Procedimentos**➤ Principais Oportunidades de melhoria:

- Aprimorar a formalização das regras e critérios de regulação junto ao prestador de serviços na realização de análise de senhas;
- Aprimorar a formalização da tabela interna que defina os parâmetros de regulação a serem configurados na Tabela Geral de Eventos – TGE.

➤ Melhorias realizadas no processo:

- Atualização da tabela de cobertura;
- Restrição de acesso às funções de configuração da TGE;
- Divulgação de orientações normativas quanto aos procedimentos a serem adotados para alteração da TGE.

➤ Ações em andamento:

- Aprovação do manual de relação da Postal Saúde.

**RAI 002/2016 - Gestão da Rede Credenciada** (Trabalho foi realizado, porém, o relatório ainda não foi finalizado).

**OBRIGADO !**

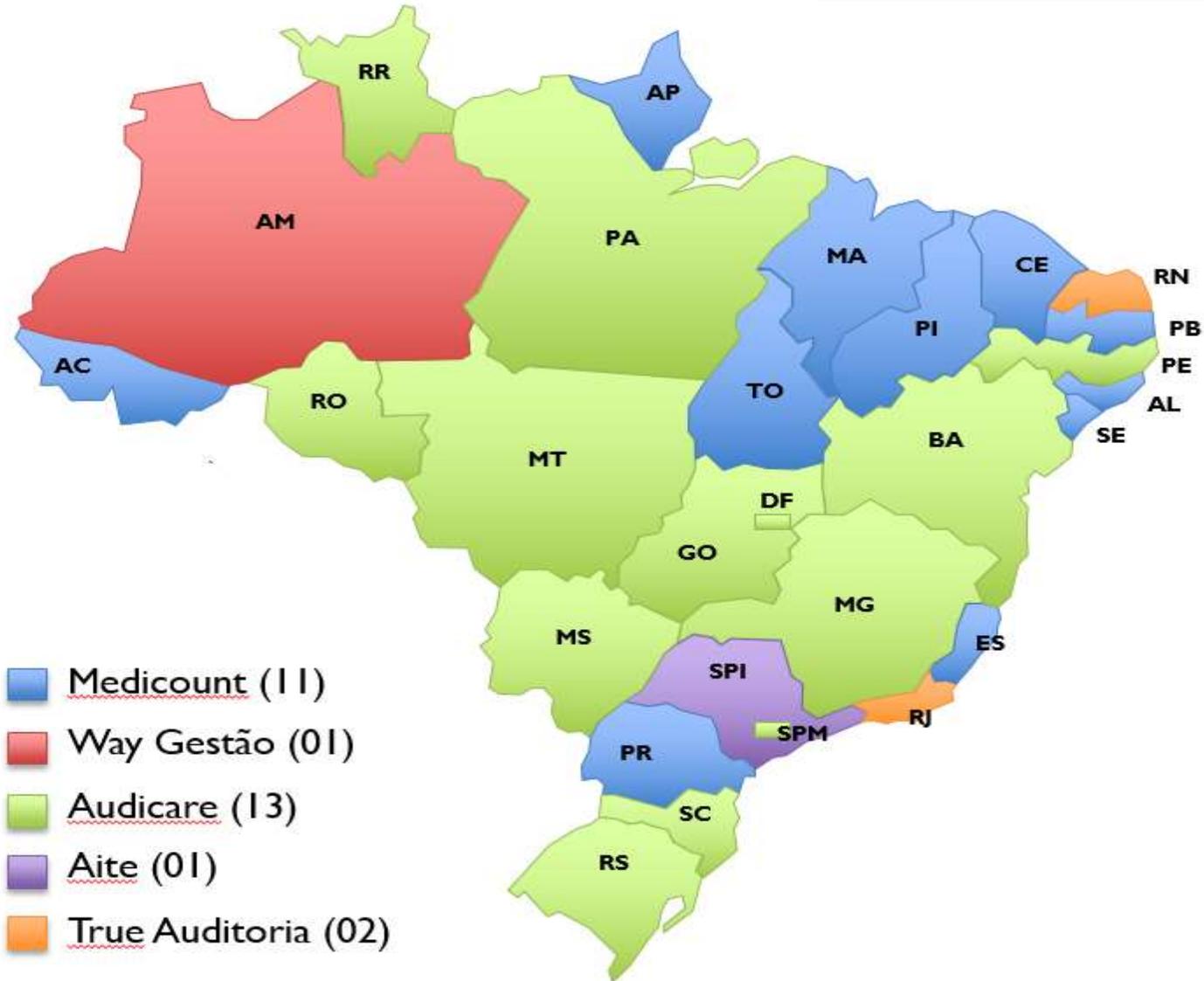


# Auditoria Interna de Serviços em Saúde

## GEAUS

Dezembro/2016





## Plano de Saúde dos Correios antes de 2014

- ✓ Plano de Saúde dos Correios era gerido internamente pelo RH dos próprios Correios;
- ✓ Os Contratos de Auditoria Externa eram diferentes para cada Regional;
- ✓ Os Serviços de auditoria não eram padronizados;
- ✓ Risco de pagamentos indevidos;

## Plano de Saúde dos Correios atual

- ✓ Centralização do Plano de Saúde dos Correios;
- ✓ Gestão e padronização dos serviços dos Contratos de Auditoria Externa;
- ✓ Objetivo redução dos custos operacionais e financeiros;
- ✓ Acompanhamento da qualidade, eficácia e eficiência dos serviços;

## INDICADORES DA EQUIPE GEAUS JANEIRO A OUTUBRO 2016

Demandas Técnicas	7.000
Demandas Administrativas	5.515
Elaboração de Documentos Internos	CTI,CTE,FOP,PTA,MANUAIS,IOT, PARECERES TÉCNICOS e RELATÓRIOS.
Serviços Realizados	Análise segmentada por tipo de serviços.

Fonte: Relatórios GEAUS  
Janeiro a Outubro/2016

FECHAMENTO DE CONTAS "IN LOCO "	VALOR
Valor apresentado em faturas	R\$ 550.666.668,19
Valor de glosa	R\$ 25.225.976,49
Valor liberado para à Central	R\$ 525.440.691,70
% de glosa	5%

Fonte: Relatórios de Auditoria  
Janeiro a Outubro/2016

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS (28 Contratos)	Realizado
Visitas Hospitalares	34.676
Visitas Internação Domiciliar <i>“Home Care”</i>	2.207
Visitas Credenciamentos	1.369
Fechamento de contas	40.509
Visita técnica por demanda	546

Fonte: Relatórios de Auditoria  
Janeiro a Outubro/2016

## COMPARATIVO JANEIRO A OUTUBRO 2016

Valores de Glosa “ <i>in loco</i> ” (Custos Evitados)	R\$ 25.225.976,49
Economia Contratual	R\$ 4.424.307,68
Valor pago (Contrato - Nota Fiscal)	R\$ 6.034.139,87
Economia Real	R\$ 23.616.144,30

Fonte: Relatórios de Auditoria  
Janeiro a Outubro/2016

**OBRIGADA !**

