

CONSULTORIA PARA AUXILIAR A ADMINISTRAÇÃO NA PADRONIZAÇÃO E SIMPLIFICAÇÃO DO PROCESSO DE REEMBOLSO DO PROGRAMA DE ASSISTÊNCIA AOS SERVIDORES DO STJ (PRÓ-SER)

PORQUE FOI REALIZADA ESTA CONSULTORIA

Esta consultoria teve por finalidade avaliar os procedimentos aplicados na gestão de reembolsos médico hospitalar e ambulatorial do Pró-Ser, com vistas a aprimorar as rotinas desse processo de trabalho.

QUAIS PRODUTOS A CONSULTORIA ENTREGOU

Benchmarking

A fim de identificar as boas práticas e as oportunidades de melhorias para o reembolso médico-hospitalar e ambulatorial, realizou-se *Benchmarking* em quatro órgãos públicos que utilizam, em sua maioria, a mesma solução informatizada empregada no Tribunal. Levando em conta as informações coletadas no Benchmarking, a unidade consultante retomou projeto de ativação de funcionalidade existente no sistema, denominada Reembolso online.

Matriz de Riscos

Elaborou-se a matriz de riscos, com a finalidade de compreender e identificar os riscos e os controles internos existentes no processo de reembolso, de modo a definir os procedimentos adequados para tratar os riscos.

Aprimoramento do normativo do Pró-Ser sobre reembolso

Efetuiu-se o levantamento das normas que regem o reembolso nos diversos normativos do Pró-Ser, e sugeriu-se a unificação dessas informações em um único documento, bem como a especificação dos percentuais utilizados no cálculo do reembolso, a formalização dos documentos essenciais para cada tipo de solicitação e a regulamentação do instituto de recurso para os casos de indeferimento de pedido de reembolso.

Cartilha de reembolso

Elaborou-se a cartilha de reembolso para orientar beneficiários de forma leve e criativa sobre como solicitar o ressarcimento e facilitar o entendimento e o acesso às informações afetas ao reembolso médico-hospitalar e ambulatorial, em um formato claro e acessível, com linguagem simples e inclusiva. A cartilha contém dados sobre despesas reembolsáveis, procedimentos que exigem autorização prévia, documentação necessária, prazos para solicitação e recebimento do reembolso, e cálculo do valor a ser ressarcido.

Com isso, espera-se reduzir o desconhecimento e interpretações equivocadas sobre o processo de reembolso.

Mapeamentos do processo de reembolso

Aprimorou-se o mapeamento do processo de reembolso disponibilizado pela Secretaria de Serviços Integrados de Saúde - SIS, com a inserção de novas informações, tomando por base os procedimentos que exigem autorização prévia, a simplificação das etapas e as melhorias implementadas pela unidade consultante.

Aconselhamentos

Aconselhou-se a SIS a adoção das seguintes medidas de melhorias no processo de reembolso:

- (A1) Disponibilizar na Internet do STJ as informações referentes ao processo de reembolso médico-hospitalar e ambulatorial;
- (A2) Divulgar aos beneficiários do Pró-Ser as novas orientações de como proceder para solicitar o reembolso médico-hospitalar via Portal de Beneficiários do Pró-Ser;
- (A3) Unificar as tabelas de reembolso médico-hospitalar em um único formato;
- (A4) Notificar a pessoa beneficiária sobre o pagamento do reembolso efetuado;
- (A5) Disponibilizar no Portal de Beneficiários do Pró-Ser extratos de reembolso médico-hospitalar separados por pessoa titular e dependente;
- (A6) Verificar a possibilidade de solicitar o reembolso em mais de um canal de comunicação.

Relatório Final

Produziu-se relatório com a finalidade de descrever o cenário do processo de reembolso médico-hospitalar e ambulatorial, contendo a metodologia adotada, os procedimentos utilizados para os produtos desenvolvidos, bem como as sugestões de melhorias identificadas pela equipe de consultoria.

QUAL FOI O RESULTADO DA CONSULTORIA

A Secretaria de Auditoria Interna desenvolveu produtos e emitiu aconselhamentos que tiveram como foco sugerir o aprimoramento do processo de reembolso médico-hospitalar, com o objetivo de promover maior eficiência operacional, tornando as informações mais acessíveis e claras para a pessoa beneficiária, além de contribuir para a transparência do processo de reembolso.

Espera-se que essa consultoria impacte positivamente tanto a unidade consultante quanto as pessoas beneficiárias do Pró-Ser, de maneira que as rotinas implementadas estejam alinhadas às melhores práticas de gestão, uma vez que os produtos gerados pela equipe de consultoria, se forem devidamente concretizados pela SIS, têm o potencial de reduzir os riscos identificados, fortalecendo os controles internos associados às atividades de reembolso.