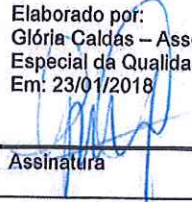
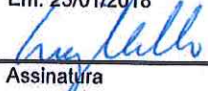


 FioSaúde ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 1 de 78

SUMÁRIO:

1	Objetivo	3
2	Estrutura Organizacional - Organograma	3
3	Assembleia Geral	6
4	Conselho Deliberativo	6
5	Conselho Fiscal	7
6	Ouvidoria	8
7	Diretoria Colegiada	9
8	Presidência – Organograma	16
8.1	Assessoria Especial da Qualidade	17
8.2	Assessoria Especial de Comunicação Social	18
8.3	Assessoria Especial de Relação com a ANS	20
8.4	Gestão de Pessoas	22
9	Diretoria Executiva – Organograma	27
9.1	Gerência de Plano de Saúde - Organograma	28
9.1.1	Gerência de Área de Relacionamento com Beneficiários	31
9.1.2	Gerência de Área de Contas Médicas	37
9.1.3	Gestão de Convênios e Credenciamento	40
9.1.4	Gestão de OPME	42
9.1.5	Setor de Regulação Técnica	44
9.1.6	Setor de Internação	46
9.1.7	Setor de Análise de Informações em Saúde	47

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

SETOR QUALIDADE

MAN 10.100.02

Revisão: 02

Em: 23/01/2019

Página 2 de 78

9.1.8	Assessorias Regionais	47
9.2	Gerência Administrativo-Financeira - Organograma	50
9.2.1	Gerência de Área de Contábil-Financeira	52
9.2.2	Gerência de Área de Tecnologia da Informação	56
9.2.3	Gerência de Área de Infraestrutura	61
9.2.4	Gestão de Documentos	65
10	Diretoria Técnica - Organograma	68
10.1	Gerência Administrativa da Policlínica e Programas	69
10.2	Gerência de Área Técnica de Enfermagem e Programas	72
11	Alteração em relação à versão anterior	74

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

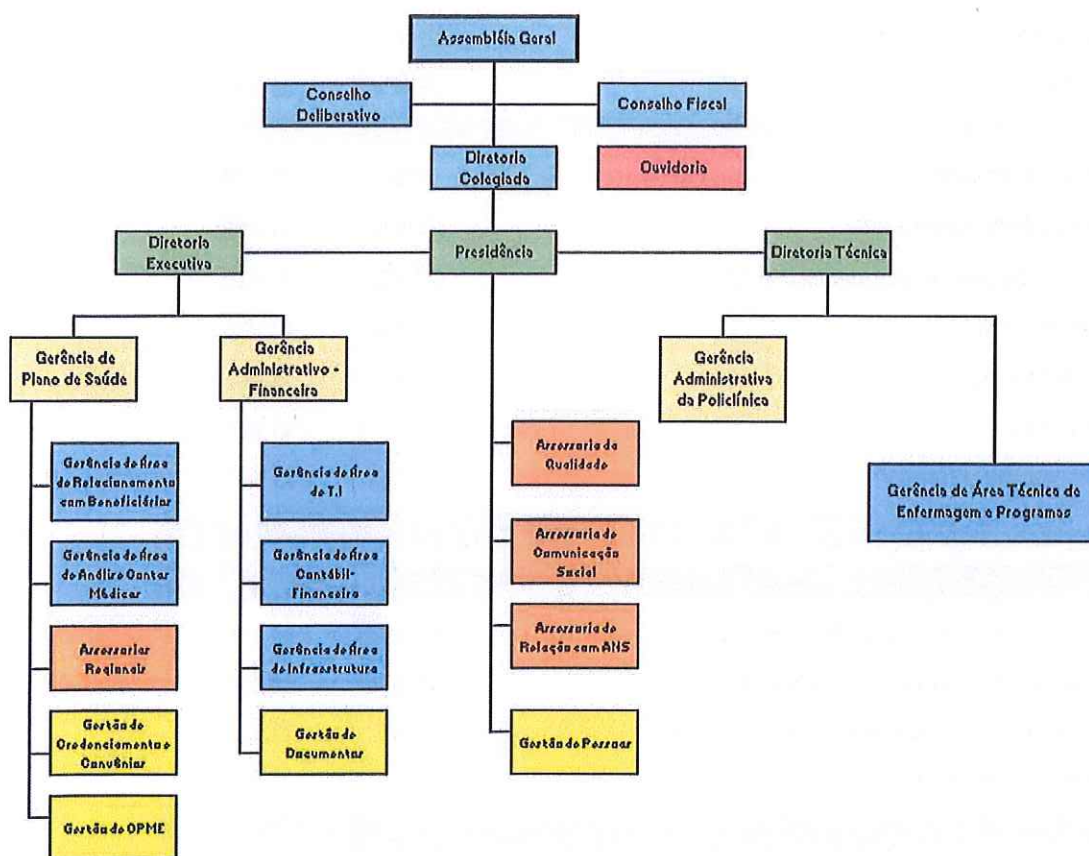
	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO		MAN 10.100.02
	SETOR QUALIDADE		Revisão: 02
			Em: 23/01/2019
			Página 3 de 78

Objetivo:

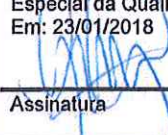
Demonstrar formalmente como a FioSaúde está organizada e os sua estrutura hierárquica, por meio do estabelecimento dos níveis de autoridade e responsabilidades de cada uma de suas unidades internas.

Este Manual deverá sofrer alterações tão logo, e sempre que haja modificações na estrutura organizacional da FioSaúde

1 Estrutura Organizacional - Organograma da Empresa



CÓPIA NÃO CONTROLADA

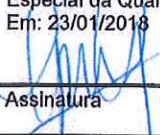
FIO SAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor-Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	---	--	--

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 4 de 78

Tabela com siglas e numeração dos setores da FioSaúde:

Nome	SIGLA	NUMERAÇÃO
Ouvidoria	OUVIR	00.001
Diretora Presidente	PRESI	10.000
Assessoria da Qualidade	AQUAL	10.100
Assessoria de Comunicação	ASCOM	10.200
Assessoria de Relacionamento com ANS e Jurídico	ARANS	10.300
Gestão de Pessoas	GPESS	10.010
Setor de Recursos Humanos	SEREH	10.011
Setor de Pessoal	SEPES	10.012
Diretoria Executiva	DIREX	20.000
Gerência de Plano de Saúde	GEPLA	21.000
Gestão de Convênios e Credenciamento	GCRED	21.010
Gestão de OPME	GOPME	21.020
Setor de Internação	SETIN	21.001
Setor de Regulação Técnica	SETEC	21.002
Representações Regionais	REREG	21.003
Gerência de Área de Relacionamento com Beneficiário	GARBE	21.100
Gestão de Cadastro e Convênios Especiais	GCACE	21.110
Gestão de Relacionamento com os Beneficiários	GREBE	21.120
Setor Central de Atendimento ao Beneficiário	SECAT	21.121
Setor de Atendimento Especializado	SEATE	21.122
Gerência de Área de Contas Médicas	GACOM	21.200
Setor de Análises de Contas Médicas	SEACO	21.201

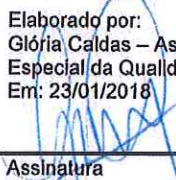
CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Mangueiras, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por: Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por: Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	---	---

 FioSaúde ANS nº 41754-6	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 5 de 78

Setor de Análise de Reembolso	SEARE	21.202
Gerência Administrativo-Financeira	GEAFI	22.000
Gestão de Documentos	GDDOC	22.010
Setor de Arquivo	SEARQ	22.011
Setor de Expedição	SEEXP	22.012
Setor de Protocolo	SEPRO	22.013
Gerência de Área de Contabilidade e Finanças	GACOF	22.100
Setor de Contabilidade	SEDCO	22.101
Setor de Cobrança	SECOB	22.102
Gestão Financeira	GFINA	22.110
Setor Financeiro	SEFIN	22.111
Gerência de Área de Tecnologia da Informação	GATIN	22.200
Gestão de Desenvolvimento de Sistemas	GDESI	22.210
Gestão de Suporte Tecnológico	GSUTE	22.220
Gerência de Área de Infraestrutura	GAINF	22.300
Setor de Compras	SECOM	22.301
Setor de Almoxarifado	SEALM	22.302
Setor de Recepção	SEREC	22.303
Diretoria Técnica	DITEC	30.000
Gerência de Área Técnica de Enfermagem e Programas	GATEP	30.100
Gerência Administrativa da Policlínica	GEAPO	31.000
Setor de Atendimento ao Paciente (RECEPÇÃO)	SEAPA	31.001

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Lella Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

A Caixa de Assistência Oswaldo Cruz tem sua Estrutura de Governança Corporativa constituída de:

- Assembleia Geral;
- Conselho Deliberativo;
- Conselho Fiscal;
- Ouvidoria;
- Diretoria Colegiada;

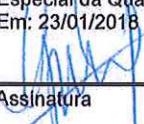
3 Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o órgão máximo de deliberação dos Beneficiários titulares da FioSaúde, que estejam no uso pleno de seus direitos, convocados para deliberar sobre matéria de competência do Órgão em reuniões Ordinárias ou Extraordinárias, proibida a deliberação de assuntos não constantes da Ordem do Dia. Todas as suas prerrogativas estão descritas no Estatuto da FioSaúde.

4 Conselho Deliberativo

Compete aos integrantes do Conselho Deliberativo da FioSaúde deliberar sobre:

- proposta de reforma do Estatuto da Caixa de Assistência, a ser encaminhada conforme disposto no Art. 55,
- aprovação e reforma do Regimento Interno do próprio Conselho, do Conselho Fiscal e da Diretoria,
- programa anual de trabalho, o respectivo orçamento e suas eventuais alterações,
- os planos, assim como os respectivos regulamentos e planos de custeio dos mesmos, tendo em vista serem submetidos à aprovação das Patrocinadoras, dos órgãos reguladores e fiscalizadores,
- balanço anual e as demonstrações de resultados apresentados pela Diretoria, após a devida apreciação do Conselho Fiscal,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	--	--	---

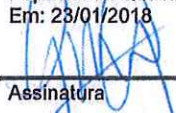
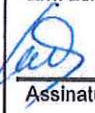
	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 7 de 78

- proposta de admissão e exclusão de Patrocinadoras por adesão mediante convênio ou contrato de adesão para aprovação da AGE,
- aquisição e alienação de bens imóveis, constituição do ônus ou direitos reais sobre os mesmos e outros assuntos correlatos,
- plano de Cargos e Salários, Acordos Coletivos e a política salarial e de pessoal da FioSaúde,
- moção de aprovação ou rejeição de indicação para nomeação ou exoneração, na forma deste Estatuto, de membros para os cargos da Diretoria Colegiada da FioSaúde,
- fixação das contribuições ou taxas que vierem a ser instituídas por meio de regulamentação própria,
- aprovação do Regimento da Assembleia Geral, pertinente ao processo eleitoral e suas eventuais alterações,
- proposta da Diretoria Colegiada de fechamento ou extinção de planos assistenciais, em decorrência de imposições de ordem legal, normativa ou atuarial,
- julgamento, em instância superior, dos recursos interpostos para os atos praticados pela Diretoria Colegiada, de natureza administrativa ou disciplinar,
- aprovar o ingresso de Patrocinadoras por Adesão,
- casos omissos no Estatuto da Caixa FioSaúde.

5 Conselho Fiscal

Compete aos integrantes do Conselho Fiscal da FioSaúde:

- examinar, em qualquer tempo, os livros contábeis, documentos e a posição de caixa da FioSaúde devendo os membros da Diretoria ou eventual liquidante fornecer-lhes todas as informações necessárias ao bom desempenho de suas funções,
- comparecer às reuniões do Conselho Deliberativo e da Diretoria a convite de seu respectivo Presidente e do Diretor Presidente da FioSaúde,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Lella Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

- apresentar ao Conselho Deliberativo parecer sobre as atividades e operações da FioSaúde, do exercício anterior, tomando por base o inventário, o balanço, o relatório da Auditoria Externa e as contas da Diretoria,
- praticar durante o período de liquidação da FioSaúde, em ocorrendo, os atos a que se referem os incisos anteriores,
- pronunciar-se, a pedido do Conselho Deliberativo ou da Diretoria sobre os assuntos de interesse da FioSaúde,
- reunir-se em caráter ordinário a cada bimestre, e extraordinariamente, quando convocado pelo seu Presidente, pela maioria de seus membros, pelo Presidente do Conselho Deliberativo ou pelo Diretor Presidente da FioSaúde, observado o quórum mínimo de 04 (quatro) conselheiros,
- apreciar e propor a reforma do Regimento Interno para funcionamento do Conselho Fiscal, encaminhando-o ao Conselho Deliberativo para aprovação,
- comparecer semestralmente à reunião prevista no inciso X do Art. 37,
- o que mais for de sua competência, como Órgão Fiscal da FioSaúde.

6 Ouvidoria

Canal de comunicação adicional (segunda instância) à disposição dos beneficiários da FioSaúde, representa a voz do beneficiário dentro da empresa. Funciona como uma espécie de controle de qualidade do serviço prestado ao beneficiário.

Assessor Especial de Ouvidoria

Função:

Como Ouvidor da FioSaúde, representa o beneficiário junto à empresa. Atua como agente facilitador, agilizando informações e direcionando questionamentos ou expectativas.

Atividades:

- acolher as demandas dos beneficiários FioSaúde nos casos não solucionados pelo atendimento convencional,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
--	---	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

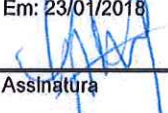
- registrar os atendimentos realizados pela Ouvidoria no sistema de atendimento,
- receber, analisar e dar respostas as demandas registradas pelos beneficiários,
- encaminhar às áreas internas da operadora as manifestações recebidas,
- assegurar a defesa do interesse do beneficiário na solução das reclamações e análises das sugestões, respeitando diretrizes e metas estabelecidas pela operadora,
- mediar conflitos entre o beneficiário e a operadora,
- propor a correção de eventuais falhas no atendimento ou no processo interno de trabalho,
- acompanhar as providências adotadas na solução das demandas,
- assegurar que as respostas sejam devidamente encaminhadas aos beneficiários,
- elaborar relatório com apresentação de dados quantitativos, do atendimento da Ouvidoria, para apresentação à Diretoria.

7 Diretoria Colegiada

A Diretoria Colegiada é o órgão que administra a FioSaúde, sendo da sua competência executar diretrizes e normas baixadas pelo Conselho Deliberativo e de acordo com os objetivos fixados por este.

A ação da Diretoria Colegiada se dará:

- a) pela administração da FioSaúde, executando os atos necessários ao seu funcionamento, em consonância com as diretrizes traçadas pelo Conselho Deliberativo;
- b) pela elaboração de regulamentos específicos a serem submetidos ao Conselho Deliberativo, quando couber;
- c) pelo Plano de Trabalho e Orçamento anual, aprovado pelo Conselho Deliberativo.

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	---	---	--

Compete à Diretoria Colegiada:

- cumprir e fazer cumprir o presente Estatuto, o Regimento Interno, os Regulamentos, as deliberações da Assembleia Geral e do Conselho Deliberativo e observar as recomendações do Conselho Fiscal, propondo ao Conselho Deliberativo as alterações cabíveis no Regimento Interno e Regulamentos vigentes,
- submeter ao Conselho Deliberativo propostas para o Orçamento e para o Plano Anual de Trabalho, bem como suas alterações no último trimestre de cada ano,
- submeter ao Conselho Deliberativo a criação ou modificação da estrutura organizacional, do quadro de pessoal e do Plano de Cargos e Salários da FioSaúde,
- submeter ao Conselho Deliberativo o Balanço Anual e as Demonstrações de Resultados da FioSaúde de cada exercício, após parecer da auditoria independente e do Conselho Fiscal,
- aprovar a celebração de contratos, convênios e acordos que não importem na constituição de ônus reais sobre os bens da FioSaúde,
- propor ao Conselho Deliberativo:
 - a) a doação, a alienação de bens imóveis e a constituição de ônus ou direitos reais sobre os mesmos que extrapolem sua eventual alçada;
 - b) a política salarial e a proposta de Acordo Coletivo do pessoal da FioSaúde para o exercício seguinte;
 - c) admissão e exclusão de Patrocinadoras por adesão;
 - d) normas para realização da eleição dos membros do Conselho Deliberativo e do Conselho Fiscal.
- autorizar a aplicação de eventuais disponibilidades, respeitadas as condições estatutárias e legislação pertinente,
- orientar e acompanhar a execução das atividades técnicas e administrativas, baixando os atos necessários,

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- promover as eleições previstas neste Estatuto para composição do Conselho Deliberativo e do Conselho Fiscal da FioSaúde,
- aceitar doação de bens móveis e imóveis,
- aplicar as penalidades aos beneficiários e aos prestadores de serviços.

A Estrutura Organizacional da Diretoria Colegiada é composta por:

- I. Diretor Presidente;
- II. Diretor Executivo;
- III. Diretor Técnico.

Funções:

São funções do Diretor Presidente:

- fornecer ao Conselho Deliberativo, ao Conselho Fiscal e à Diretoria Colegiada os elementos que lhe forem solicitados, pertinentes ao exercício regular de suas atribuições,
- dirigir e coordenar os trabalhos da Diretoria Colegiada,
- coordenar as Assessorias, a área de Comunicação e de Recursos Humanos e representações das regionais,
- representar a FioSaúde ativa, passiva, judicial e extrajudicialmente, podendo nomear procuradores, prepostos ou delegados, especificados nos respectivos instrumentos, os atos e as operações que poderão praticar,
- representar a FioSaúde, em contratos, convênios, acordos e demais documentos, firmando em nome dela os respectivos instrumentos,
- representar a FioSaúde, em conjunto com um Diretor, nos atos, documentos ou contratos que importem em responsabilidade comercial, bancária, financeira ou patrimonial, bem como na abertura de contas em estabelecimentos de crédito ou bancários, na compra, alienação ou oneração de bens,

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

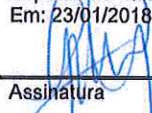
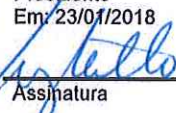
CÓPIA NÃO CONTROLADA

- representar legalmente a FioSaúde junto à ANS,
- admitir, promover, transferir, licenciar, requisitar, punir e dispensar empregados,
- ordenar, quando julgar conveniente, exame e verificação do cumprimento dos atos normativos ou dos programas de atividades por parte dos órgãos administrativos ou técnicos,
- designar o Diretor que o substituirá nos seus impedimentos dando conhecimento ao Conselho Deliberativo.

São funções do Diretor Executivo:

- propor à Diretoria Colegiada as ações relacionadas à atuação no mercado de Saúde Suplementar, nas áreas de Políticas e Estratégias Assistenciais, elaborando o Plano Anual de Trabalho da FioSaúde,
- designar os responsáveis das áreas sob a sua responsabilidade na FioSaúde, assim como seus substitutos,
- aprovar a contratação de prestadores de serviço de sua área de competência,
- fornecer às autoridades competentes as informações sobre os assuntos da FioSaúde que lhe forem solicitadas,
- coordenar as ações relacionadas à Negociação, Credenciamento e Contratos com Prestadores de Serviços Assistenciais,
- coordenar as ações relacionadas à elaboração de Normas, Regulamentos e Controles dos Planos,
- coordenar as ações relacionadas ao Desenvolvimento e Gestão de Produtos,
- coordenar as ações relacionadas ao relacionamento com os beneficiários,
- coordenar as ações relacionadas à Gestão da Central de Atendimento,
- fornecer ao Conselho Deliberativo e ao Conselho Fiscal os elementos que lhe forem solicitados, pertinentes ao exercício regular de suas atribuições,

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3865-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor-Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	---	--	--

- coordenar a gestão das áreas de Suporte Administrativo, Arrecadação de Contribuições, Tecnologia da Informação, Contabilidade, Controladoria, Orçamento, Tesouraria, Finanças e Faturamento da Rede Credenciada,
- coordenar as áreas de autorização de acesso, auditoria e os serviços de regulação de retaguarda de internação,
- apresentar mensalmente à Diretoria Colegiada o Relatório de Execução Orçamentária e Financeira,
- submeter à apreciação da Diretoria Colegiada propostas de produtos, planos assistenciais, convênios e contratos de Adesão, acompanhados dos respectivos regulamentos, orçamentos, planos de custeio, estudos técnicos e atuariais a serem firmados pela FioSaúde,
- propor mecanismos de regulação das ações realizadas pela FioSaúde,
- coordenar as ações relacionadas ao Faturamento, Controle e Liquidação dos compromissos financeiros contratados aos prestadores de serviços assistenciais da FioSaúde.

São funções do Diretor Técnico:

- fornecer ao Conselho Deliberativo, ao Conselho Fiscal e à Diretoria Colegiada os elementos que lhe forem solicitados, pertinentes ao exercício regular de suas atribuições,
- propor ações voltadas para a promoção e prevenção em saúde de beneficiários da FioSaúde,
- elaborar a Prestação de Contas dos Convênios e Contratos firmados pela FioSaúde na área de saúde do trabalhador,
- coordenar as ações relacionadas à Avaliação da Qualidade do acesso ao serviço próprio,
- designar os responsáveis das áreas técnicas da FioSaúde,
- coordenar a gestão técnica e administrativa dos serviços próprios,

FIOAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- coordenar a gestão dos Programas de Promoção de saúde e Prevenção de doenças,
- fornecer às autoridades competentes as informações sobre os assuntos da FioSaúde que lhe forem solicitadas,
- estabelecer relacionamento técnico comercial com prestadores relacionados a atividades da Diretoria Técnica,
- realizar pesquisas nos assuntos inerentes à sua área de atuação,
- coordenar as ações relacionadas às áreas de Informação em Saúde, conforme resoluções da ANS,
- responder pela aplicação das diretrizes clínicas dos Serviços prestados pela FioSaúde,
- representar tecnicamente a FioSaúde perante o Conselho Regional de Medicina e Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Secretaria da Diretoria

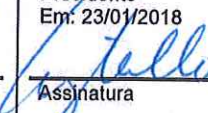
Analista Assistente

Função:

Secretariar a Diretoria.

Atividades:

- atendimento pessoal e telefônico aos Prestadores Internos, Externos e Beneficiários da FioSaúde quando solicitada,
- organização e manutenção dos arquivos e documentos da secretaria,
- registro e distribuição de correspondência interna nos setores da FioSaúde,
- registro de compromissos da Diretoria,
- convocação para as reuniões dos Conselhos Deliberativo e Fiscal sob orientação da Diretoria,
- assistência e assessoramento Diretoria/Gerências,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

SETOR QUALIDADE

MAN 10.100.02

Revisão: 02

Em: 23/01/2019

Página 15 de 78

- orientação da avaliação e seleção da correspondência para fins de encaminhamento à Equipe Médica/Diretoria,
- orientação da avaliação e seleção da correspondência para serviços externos,
- análise e elaboração do processo de pagamento aos Prestadores Saúde do Trabalhador da Fiocruz,
- análise e elaboração processo de pagamentos de Prestadores de Serviço da FioSaúde sob orientação das Gerências,
- programação Reserva Salas de Reuniões,
- digitação de cartas, ofícios, formulários e outros documentos.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Lella Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

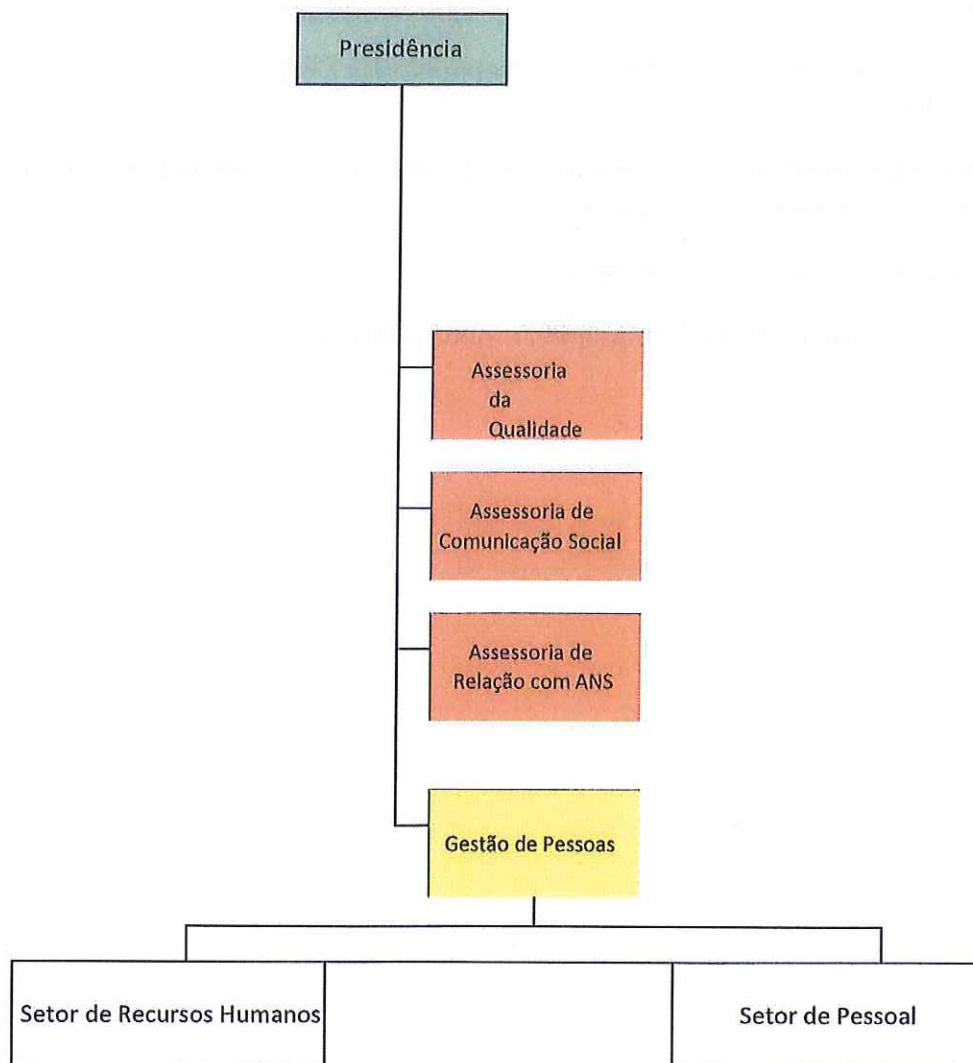
Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

8 Presidência

Estrutura Organizacional da Presidência – Organograma



CÓPIA NÃO CONTROLADA

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

 FioSaúde ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 17 de 78

Os setores diretamente subordinados ao Diretor Presidente são:

8.1 Assessoria Especial da Qualidade

Assessor Especial da Qualidade

Função:

Desenvolver um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), priorizando a cultura da qualidade e envolvendo toda a organização.

Atividades:

- coordenar reuniões do Comitê da Qualidade para implantação, implementação e análise crítica do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ),
- elaborar o plano anual do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ),
- divulgar a política da qualidade da empresa, por meio da promoção de cursos e palestras, visando a sua disseminação e a conscientização das diversas áreas da empresa,
- participar da criação de material e cursos para sensibilizar os novos colaboradores em relação à qualidade,
- elaborar o Manual da Qualidade e promover treinamentos para disseminação do mesmo em toda empresa,
- controlar as revisões do Manual da Qualidade e participar do controle de distribuição e revisão, atendendo as normas ISO e da ANS,
- coordenar a Gestão do Sistema de Qualidade, participando e contribuindo para o aperfeiçoamento dos processos internos, sistemas da qualidade dos produtos e serviços da empresa,
- coordenar as atividades para a obtenção e manutenção da certificação nas normas ISO e da ANS,

Cópia controlada

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
---	---	--	--

 FioSaúde ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 18 de 78

- criar, coordenar e executar os programas de auditoria interna nos sistemas e procedimentos relacionados com a qualidade, detectando não conformidades nos processos e sistemas,
- participar das atividades de busca de soluções para não conformidades encontradas e fomentar a implementação das ações corretivas,
- coordenar a padronização e formalização dos processos e procedimentos da empresa, participando da identificação e análise dos mesmos disseminando-os por toda empresa,
- participar das ações de conscientização e comprometimento de setores e pessoas na identificação de deficiências, oportunidade de melhorias e busca de soluções dos processos e sistemas da empresa,
- monitorar a aplicação das ações corretivas implementadas decorrentes das auditorias internas e externas,
- avaliar o resultado das ações corretivas implementadas segundo sua eficácia,
- atuar como facilitador nas diversas áreas da empresa para possibilitar a mudança de comportamento e a assimilação da cultura da qualidade.

8.2 Assessoria Especial de Comunicação Social

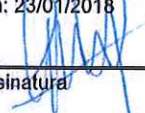
Assessor Especial de Comunicação Social

Função:

Realizar as ações de comunicação e marketing para todos os públicos da FioSaúde

Atividades:

- planejar, criar e elaborar peças publicitárias para campanhas destinadas aos beneficiários da FioSaúde,
- planejar e elaborar manuais, cartas, folhetos, cartazes e formulários,
- promover estratégias e operacionalização de envio de e-mails internos através do Caixa Postal FioSaúde,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manginhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 19 de 78

- promover estratégias e operacionalização de envio de e-mails para a comunidade Fiocruz através da lista fiocruz-l,
- diagramar o Informativo FioSaúde,
- elaborar a pauta e redação de textos/matérias para o Informativo FioSaúde,
- realizar registro fotográfico de palestras e eventos realizados pela FioSaúde,
- planejar e alimentar e atualizar o conteúdo Notícias no site da FioSaúde,
- atualizar a página da FioSaúde no Facebook,
- planejar, criar e elaborar o material gráfico para uso interno,
- planejar e elaborar as placas para sinalização interna da FioSaúde,
- realizar a impressão de manuais, cartas, folhetos, cartazes e formulários,
- desenvolver campanhas de comunicação interna,
- organizar eventos,
- redigir as atas de reuniões do Conselho Deliberativo / Diretoria Colegiada da FioSaúde e das Assembleias com Beneficiários,
- desenvolver e aplicar conteúdo na Intranet FioSaúde,
- identificar oportunidades de melhoria,
- garantir a utilização dos padrões e procedimentos definidos no SGQ,
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência no setor.

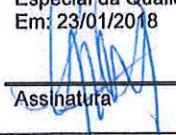
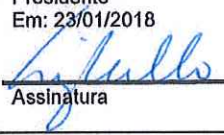
Assistente de Comunicação Social

Função:

Realizar as ações de comunicação e marketing para todos os públicos da FioSaúde.

Atividades:

- criar e elaborar peças publicitárias para campanhas destinadas aos beneficiários da FioSaúde,
- elaborar manuais, cartas, folhetos, cartazes e formulários,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- enviar e-mails internos através do Caixa Postal FioSaúde,
- enviar e-mails para a comunidade Fiocruz através da lista fiocruz-l,
- dar suporte na diagramação do Informativo FioSaúde,
- redigir textos/matérias para o Informativo FioSaúde,
- realizar registro fotográfico de palestras e eventos realizados pela FioSaúde,
- alimentar e atualizar o conteúdo Notícias no site da FioSaúde,
- atualizar a página da FioSaúde no Facebook,
- dar assistência e suporte nas demandas do Assessor de Comunicação,
- criar e elaborar material gráfico para uso interno,
- elaborar as placas para sinalização interna da FioSaúde,
- desenvolver e aplicar conteúdo na Intranet FioSaúde,
- realizar a impressão de manuais, cartas, folhetos, cartazes e formulários- Impressão de manuais, cartas, folhetos, cartazes e formulários.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

8.3 Assessoria Especial Relação com a ANS

Assessor Especial de Relacionamento com ANS

Funções:

- receber e atender as demandas da Agência Reguladora de Saúde Suplementar mantendo a Diretoria informada a respeito dos processos pertinentes a operadora,
- acompanhar os indicadores da Agência Reguladora, identificando as oportunidades de melhorias, atendendo as exigências desta com o objetivo de garantir a qualidade das informações e prazos de entrega, interagindo com as demais áreas de apoio e operação,
- acompanhar os processos judiciais juntamente com o advogado de escritório contratado, providenciando documentações e informações, para a elaboração das defesas e atuando como preposto da empresa nas audiências de conciliação e de instrução e julgamento,

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
---	---	--	--

 ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 21 de 78

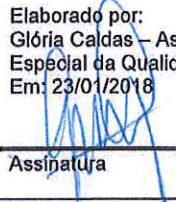
Atividades:

- acompanhar informações veiculadas nos meios de comunicação, através de pesquisas em sites especializados, visando instrumentalizar a Diretoria Executiva com informações sobre novas rotinas ou decisões a serem tomadas,
- gerar guias para o recolhimento de taxas da agência reguladora (TPS), no sentido de atender à legislação,
- controlar o sistema de informação cadastral dos beneficiários (SIB) para a agência reguladora, gerando e transmitindo dados, acompanhando o processamento, analisando e corrigindo inconsistências, no sentido de manter adequadamente o cadastro em atendimento à disposição legal,
- realizar a Gestão de todas as etapas do Processo de Ressarcimento ao SUS,
- controlar o envio do SIP – Sistema de Informação dos Produtos, gerando, conferindo e transmitindo informações, através de aplicativos da agência reguladora, a fim de acompanhar a assistência de serviços prestados aos beneficiários dos planos e verificação do retorno, bem como procedendo eventuais ajustes quando necessários,
- realizar diariamente a busca no site da ANS das demandas de NIP (Notificação de Intermediação Preliminar), visando a solução de conflitos entre os beneficiários e a operadora, acerca das demandas de negativa de cobertura, no sentido de atender à obrigação legal,
- contatar a empresa de Consultoria Especializada para assuntos ligados à ANS, sempre que houver necessidade, para orientação e sanar dúvidas,
- executar outras tarefas correlatas às acima descritas, a critério do superior imediato.

Assistente Administrativo I

Funções:

- receber, analisar e responder as demandas de NIP (Notificação de Investigação Preliminar), visando solucionar os conflitos entre os beneficiários e a operadora,
- receber e acompanhar os processos judiciais,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	---	---	---

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 22 de 78

- atuar como preposto da empresa nas audiências de conciliação e de instrução e julgamento.

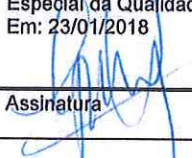
Atividades:

- receber notificação da agência reguladora identificando atendimentos no Sistema Único de Saúde – SUS a beneficiários da FioSaúde,
- contatar beneficiários com o objetivo de comprovar os devidos atendimentos (SUS), e nos casos onde não se confirmem os mesmos informados pela agência reguladora, impugnar a cobrança realizada,
- calcular previsão de pagamentos diversos (Ressarcimento ao SUS, pagamentos dos dois escritórios de advocacia/consultoria contratados, Taxas diversas para a ANS, depósitos judiciais, etc),
- verificar o recebimento das demandas de NIP (Notificação de Investigação Preliminar), visando a solução de conflitos entre os beneficiários e a operadora, acerca das demandas de negativa de cobertura ou negativas não assistenciais, no sentido de atender à obrigação legal,
- contatar o escritório Rodarte, de Consultoria Especializada (ANS), sempre que houver necessidade, para orientação e sanar dúvidas,
- receber e acompanhar processos judiciais juntamente com o advogado de escritório contratado; procurando demandar o mínimo possível para outras áreas. Quando necessárias mais informações, se reporta às áreas responsáveis para elaboração da defesa,
- providenciar documentações (Procuração, Declaração, Carta de Preposição, etc.) e informações, isto é, todo o material/documentos para a elaboração de nossas defesas,
- executar outras tarefas correlatas às acima descritas, conforme necessidade do setor.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

8.4 Gestão de Pessoas

O Setor de Gestão de Pessoas tem sob sua responsabilidade a coordenação, supervisão de atividades e políticas visando o desenvolvimento do capital humano da

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 23 de 78

FioSaúde. Engloba as atividades de Recursos Humanos e de Pessoal. Para tal, o setor busca atuar com visão sistêmica, estimulando o trabalho em equipe. Possui dois setores:

8.4.1 Setor de Recursos Humanos

Adota medidas de valorização, desenvolvimento pessoal, relacionamento interpessoal e retenção de profissionais, fazendo com que os mesmos se sintam bem na organização. O setor de Gestão de Recursos Humanos tem como funções:

- selecionar e realizar o recrutamento de novos colaboradores;
- realizar as atividades para a integração e ambientação de novos colaboradores;
- realizar a gestão de comportamentos internos;
- realizar o levantamento de necessidades de pessoal da empresa;
- promover atividades para a melhoria do relacionamento interpessoal;
- promover as atividades do Programa de Qualidade de Vida;
- promover a melhoria da qualidade do quadro de colaboradores, buscando a qualificação e a motivação do quadro de pessoal tendo como objetivo atingir as metas da empresa.

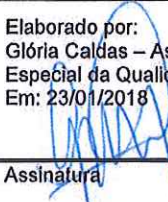
Coordenador de Recursos Humanos

Função:

Planejar, supervisionar e coordenar as atividades de Recursos Humanos concernentes à Gestão de Pessoal: recrutamento, seleção, admissão e demissão, necessidades de treinamento, avaliação de desempenho, rotinas trabalhistas, benefícios e relação com representantes da Organização e Sindicato, atuando como um facilitador para que as relações ocorram dentro dos princípios, valores e missão da FioSaúde.

Atividades:

- coordenar o programa de levantamento da necessidade de treinamentos para desenvolvimento gerencial e operacional,
- elaborar os critérios e procedimentos relacionados ao recrutamento, seleção, admissão, integração e demissão de pessoal em conformidade com as políticas da empresa, coordenando a sua prática,
- elaborar anualmente o Plano de Ação contemplando seu orçamento, prazos e ações programadas para a área de Gestão de Pessoas,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 
	Assinatura	Assinatura	Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

SETOR QUALIDADE

MAN 10.100.02

Revisão: 02

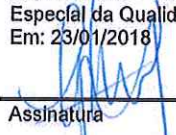
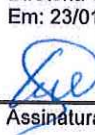
Em: 23/01/2019

Página 24 de 78

- manter-se atualizado em relação a legislação trabalhista e coordenar as ações necessárias para a adequação da empresa,
- analisar as alterações de cargos, promoções, transferências e outros tipos de movimentações de pessoal, observando as normas e procedimentos aplicáveis,
- desenvolver em conjunto com as demais gerências ações e projetos de desenvolvimento de pessoal, mediação de conflitos, clima organizacional e comunicação interna,
- fornecer assessoria para os gerentes ou superiores de cada setor da Organização,
- melhorar o ambiente de trabalho através da comunicação, integração e colaboração dentro da equipe, de forma a manter o respeito mútuo para que os colaboradores tenham um tratamento justo dentro da Organização,
- desenvolver em conjunto com o setor de Comunicação programas motivacionais,
- acompanhar a execução do PCMSO e PPRA conduzidos pelo médico do trabalho e/ou empresa contratada,
- analisar a proposta de negociação do Acordo Coletivo de Trabalho (ACT) junto aos representantes da empresa, apresentando avaliações de dados que forneçam subsídios para uma contraproposta da Diretoria,
- subsidiar a Diretoria nas suas tomadas de decisão com relatórios sobre a evolução do quadro de colaboradores, custos de folha de pagamento, dados estatísticos de *turn-over* e outras ocorrências,
- acompanhar processos trabalhistas, assegurando todas as informações necessárias à defesa, indicando preposto, visando garantir os direitos e interesses da Organização,
- propor ações de desenvolvimento, mudanças comportamentais ou organizacionais,
- colaborar na elaboração de planos de ação para desenvolvimento pessoal e profissional do colaborador,

CÓPIA NÃO CONTROLADA

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	---	---	--

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 25 de 78

- identificar oportunidades de melhoria,
- garantir a utilização dos padrões e procedimentos definidos no SGQ,
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência nos setores.

8.4.2 Setor de Pessoal

Lida com as questões burocráticas no âmbito trabalhista da empresa, tem como objetivo, auxiliar a empresa no que diz respeito às suas atividades administrativas como:

- contratação e demissão de colaboradores;
- realização de pagamentos;
- vale transporte e alimentação e demais benefícios;
- controle do ponto;
- realização de Contratos com profissionais prestadores de serviços;
- registro/Atualização de carteira;
- férias;
- cálculos de indenização;
- licença médica/maternidade;
- 13º salário;
- FGTS; INSS e IR.

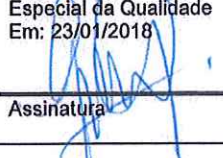
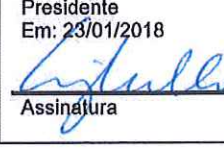
Analista de Recursos Humanos

Função:

Prestar assessoria à administração de pessoal, através das ações relacionadas ao RH, visando qualificar e motivar o bom desempenho de suas funções a assegurar o cumprimento das exigências legais que regulam o vínculo empregatício, normas e procedimentos da Organização.

Atividades:

- auxiliar o RH nas rotinas de seleção e recrutamento de pessoal,
- acompanhar as rotinas de folha de pagamento, verificando cálculos de remuneração, descontos, férias e rescisões de contratos de trabalho,

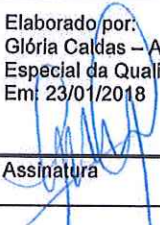
FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

 ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 26 de 78

- controlar e acompanhar o sistema eletrônico de frequência dos colaboradores, registrando todas as ocorrências relacionadas como: atestados, afastamentos, horas extras,
- acompanhar e controlar cálculos de encargos trabalhistas e confeccionar guias de recolhimento e controlar os respectivos pagamentos,
- controlar e preparar a entrega de todas as informações acessórias exigidas pelos diversos órgãos governamentais: Ministério do Trabalho, INSS, CEF, Receita Federal,
- acompanhar e elaborar relatórios da DIRF, RAIS, Informe de Rendimentos, CAGED e outras obrigações acessórias relacionadas com a folha de pagamento,
- acompanhar o Programa Jovem Aprendiz em parceria com o prestador de serviços,
- controlar programa de benefícios da FioSaúde,
- confeccionar e acompanhar o cronograma dos vencimentos do PCMSO e do PPRA,
- encaminhar informações de retenção dos encargos sociais da folha de pagamento para contabilização,
- elaborar e apresentar relatórios com informações e dados estatísticos sobre os recursos humanos da Organização e pagamentos realizados,
- realizar homologações junto ao Sindicato, assegurando todas as informações necessárias ao ex-colaborador.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	---	---	---

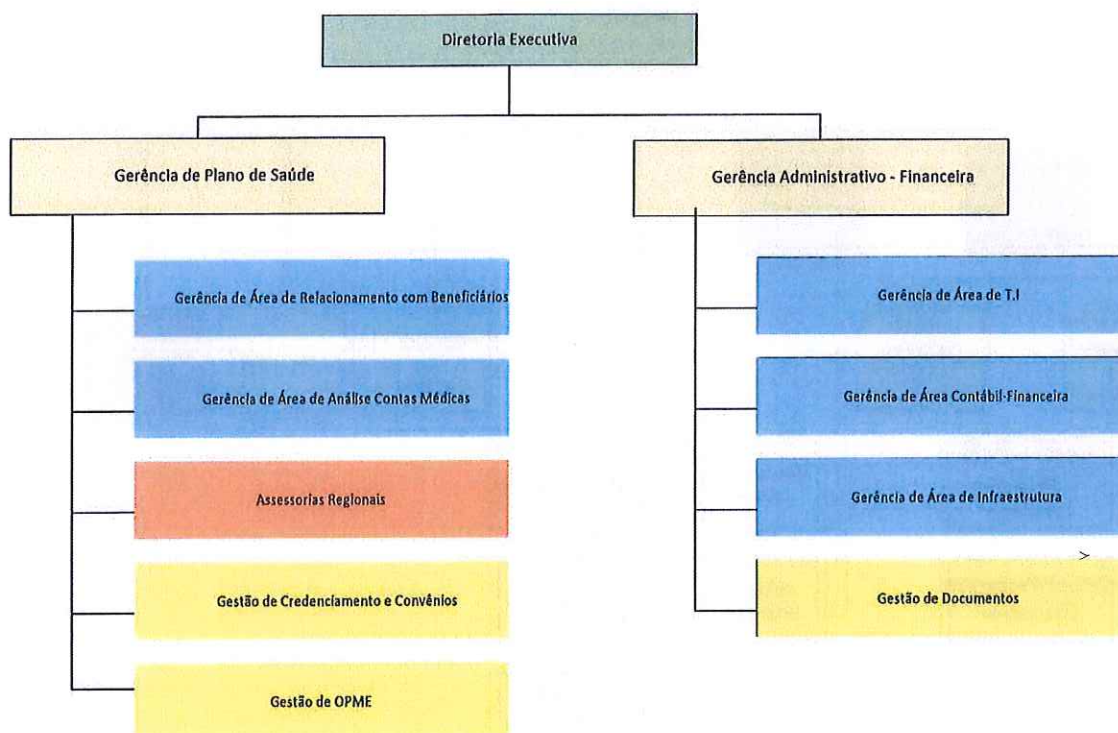
	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 27 de 78

9 Diretoria Executiva

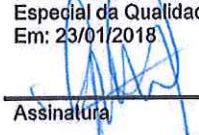
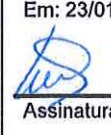
Estrutura Organizacional da Diretoria Executiva - Organograma

As Gerências diretamente subordinadas à Diretoria Executiva são a Gerência de Plano de Saúde e a Gerência Administrativo-Financeira.

Organograma da Diretoria Executiva

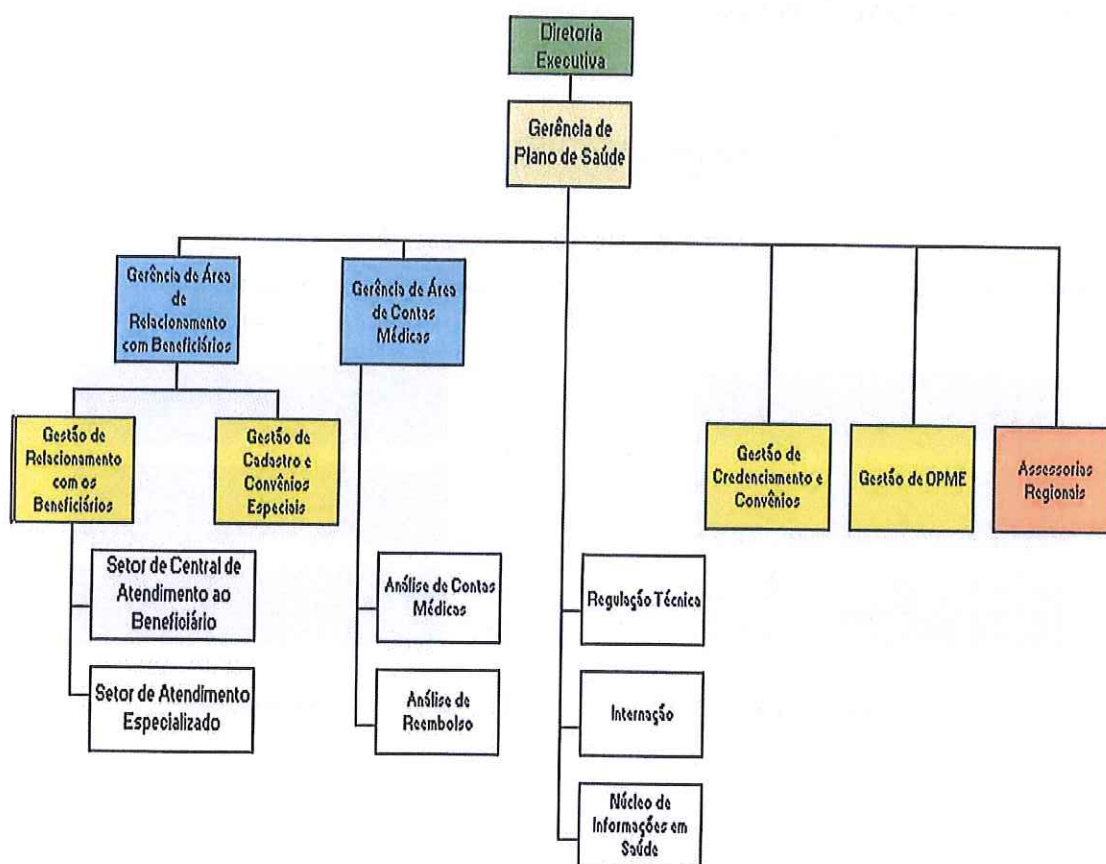


CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	--	--	--

9.1 Gerência de Plano de Saúde

Organograma da Gerência de Plano de Saúde.



CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

Gerente de Plano de Saúde

Função:

- o ocupante deste cargo é responsável por gerenciar as estratégias desempenhadas pelas suas Áreas: Relacionamento com Beneficiário, Regulação e Negociação, Assessorias Regionais, Análise de Informações em Saúde e Análises de Contas Médicas para atingir a consecução dos objetivos da FioSaúde, através do planejamento e acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos, visando o alcance dos resultados definidos pela Diretoria, dentro dos prazos estabelecidos e a otimização através da coordenação dos planos de gestão estabelecidos,
- gerenciar as atividades de Auditoria Médica, através da prestação de suporte técnico e da padronização do trabalho entre a Auditoria Médica e a Enfermagem,
- é responsável pelas negociações e acordos efetuados com a rede credenciada, através de análise, revisão e confecção de contratos com prestadores de serviços médico-hospitalares, visando atender às necessidades de funcionamento da FioSaúde.

Atividades:

- planejar, organizar, controlar e responder pelo desenvolvimento das atividades relacionadas ao segmento assistencial das Gerências subordinadas,
- elaborar o Plano de Ação referente às atividades com as Gerências subordinadas,
- submeter aos órgãos executivos normas regulamentadoras e propor alterações nos planos, visando a atender as normas/exigências legais,
- assessorar os órgãos executivos nos casos omissos e/ou excepcionais na área de Assistência Médica e propor medidas técnico-administrativas para corrigir distorções e aperfeiçoar os serviços prestados,
- autorizar o pessoal das Gerências subordinadas, no que se refere a férias, licenças, afastamentos, treinamentos, contratação de novos profissionais; reembolso educação,

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

SETOR QUALIDADE

MAN 10.100.02

Revisão: 02

Em: 23/01/2019

Página 30 de 78

- alimentar e revisar os canais de comunicação da FioSaúde com informações pertinentes à Assistência Médica,
- gerenciar os programas especiais da Assistência Médica,
- consolidar as ações da área em Relatório de Atividades,
- desenvolver novos planos,
- atuar com planejamento e estratégia de negociação,
- definir estratégias para cumprimento de metas,
- participar do planejamento estratégico da operadora,
- analisar e fechar custo mensal,
- gerenciar suficiência de rede prestadora de serviços médicos, diagnose e hospitalar,
- desenvolver e implementar campanhas de promoção de saúde e prevenção de doenças,
- planejar e implementar pesquisa de opinião rede credenciada, e atuar em seu resultado,
- analisar e acompanhar a performance dos produtos no utilização, custo e rede ofertada,
- subsidiar o setor jurídico com pareceres técnicos,
- promover a discussão técnica e administrativas dos casos, com todos os atores (Solicitante/executante, prestador e beneficiário),
- gerenciar regulação técnica externa,
- representar a operadora na UNIDAS,
- planejamento mensal do pagamento das despesas de acordo com o fluxo de caixa,
- representar a operadora nas negociações com órgãos de classe,
- diminuir tempo médio de internação,

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	---	---	--

- controlar custo médio por internação.

Setores subordinados à Gerência de Planos de Saúde

9.1.1 Gerência de Área de Relacionamento com Beneficiários

Gerente de Área de Relacionamento com Beneficiários

Função:

Gerenciar as atividades da Central de Atendimento, Cadastro e Atendimento Especializado, participar no processo de planejamento e tomada de decisões, orientar a equipe de trabalho com objetivo de garantir a qualidade de atendimento aos beneficiários da FioSaúde.

Atividades:

- acompanhar relatórios referente aos setores subordinados,
- apresentar a Diretoria Colegiada e gerentes indicadores dos setores subordinados,
- atestar prestação de serviços para pagamento,
- autorizar compras ou restituições de cobranças indevidas dentro do limite estipulado pela Diretoria,
- autorizar treinamentos referente aos colaboradores subordinados,
- dar suporte aos demais setores em assuntos referentes ao atendimento ao beneficiário,
- desenvolver novos planos,
- desenvolver procedimentos e normas internas referente aos setores subordinados,
- elaborar e revisar regulamentos dos planos,
- elaborar formulários cadastrais, contratos e aditivos das patrocinadoras por adesão com auxílio da assessoria jurídica,
- elaborar plano de ação referente as atividades da gerência de Relacionamento com Beneficiários,

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

SETOR QUALIDADE

MAN 10.100.02

Revisão: 02

Em: 23/01/2019

Página 32 de 78

- emitir parecer referente a reembolso educação dos colaboradores subordinados,
- encaminhar solicitações de excepcionalidade a Diretoria Colegiada e emitir parecer referente às questões administrativas,
- fazer apresentação da empresa e planos para clientes em potencial,
- gerenciar as atividades dos setores de Atendimento ao Cliente (telefone, e-mail e presencial), Atendimento especializado e Cadastro,
- identificar necessidade de treinamento da equipe,
- levantar informações referentes a NIP's e processos jurídicos solicitadas pelo setor responsável,
- monitorar e fornecer orientação referente aos casos mais complexos,
- organizar e validar folgas e cronograma de férias,
- participar de reuniões com a Diretoria Colegiada e gerentes,
- planejar as atividades com os setores subordinados,
- planejar, desenvolver e acompanhar campanhas para divulgação dos planos,
- prestar assistência à Ouvidoria,
- prestar assistência aos representantes regionais,
- realizar reuniões e treinamento com a equipe e com os representantes regionais,
- relacionar-se com as gerências das áreas de apoio, a fim de garantir o fluxo de informações e o cumprimento dos objetivos e propósitos operacionais,
- assinar negativas administrativas na ausência da Gerente de Plano e/ou Diretoria Colegiada,
- relacionar-se com as patrocinadoras e os parceiros onde possuímos convênios especiais,
- revisar e assinar declarações e cartas referentes a Gerência de Relacionamento com Beneficiários,

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
--	---	--	--

- revisar informativos, folhetos e jornais encaminhados aos beneficiários,
- participar junto com o RH na seleção de novos colaboradores,
- solicitar compras de materiais e equipamentos.

9.1.1.1 Gestão de Relacionamento com os Beneficiários

Setor integrante da Gerência de Área de Relacionamento com Beneficiários, é responsável pelo atendimento ao beneficiário através dos diversos canais oferecidos pela FioSaúde (telefone, presencial, fax e e-mail) e ao prestador para liberar procedimentos eletivos, confirmar senha e verificar a elegibilidade do beneficiário.

Coordenador de Atendimento

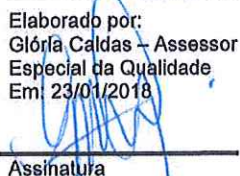
Função:

Coordenar as atividades do Setor de Atendimento ao Beneficiário e o de Atendimento Especializado, capacitar continuamente os colaboradores para realização de suas atividades com foco na melhoria contínua.

Atividades:

- analisar o desempenho da central de atendimento,
- avaliar a ferramenta DAC – Distribuidor Automático de Chamadas,
- buscar no mercado de novas práticas para melhoria do grupo,
- conduzir reuniões e treinamentos com a equipe,
- confeccionar e atualizar script de atendimento,
- confeccionar negativas por escrito quando se tratar de questões administrativas ou solicitar ao setor competente se forem questões técnicas,
- controlar as folgas, férias, atestados, horário de entrada e saída dos subordinados,
- desenvolver relatórios,
- encaminhar demanda de beneficiários (excepcionalidades) para avaliação da Diretoria Colegiada,

FIOAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- participar junto ao RH na seleção de novos colaboradores,
- disseminar as mudanças de processos, procedimentos e sistemas,
- monitorar e avaliar os colaboradores da Central de Atendimento,
- realizar feedback positivo e de correção,
- revisar e assinar declarações referentes aos setores subordinados.

9.1.1.1.1 Setor de Atendimento ao Beneficiário

Atendente

Função:

Atender aos beneficiários com objetivo de solucionar suas demandas, fornecer informações e liberar procedimentos eletivos e ao prestador para liberar procedimentos eletivos ou realizados durante o atendimento na emergência, confirmar senha e verificar a elegibilidade do beneficiário.

Atividades:

- autorizar procedimentos eletivos ou realizados durante atendimento de emergência,
- confeccionar declarações de permanência e cobertura do plano,
- confirmar senhas,
- emitir 2ª via de boletos,
- emitir carta de atendimento,
- informar rede credenciada,
- organizar e protocolar documentos para entrega nos setores devidos (ex. Arquivo, Cadastro, Reembolso),
- orientar sobre solicitação e prévia de reembolso, créditos realizados e processos indeferidos,
- preencher e/ou receber formulário de adesão, exclusão ou alteração de plano,

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

- prestar aos beneficiários informações administrativas relacionadas a operadora; (coberturas, convênio de reciprocidade, valores, parcelamentos, carências, inclusões, exclusões, alterações de plano etc.),
- realizar alterações cadastrais de menor complexidade,
- receber processos de reembolso e documentos para atualização do Cadastro do beneficiário (ex. certidão de casamento, declaração de estudante, solicitação de suspensão do plano e manutenção como auto patrocinado etc.),
- registrar reclamações, sugestões e elogios,
- solicitar 2ª via de carteira de atendimento,
- solicitar ambulância para atendimentos eletivos,
- verificar elegibilidade do beneficiário.

9.1.1.1.2 Setor de Atendimento Especializado

Setor integrante da Gerência de Área de Relacionamento com Beneficiários é responsável pela liberação de atendimento em situações excepcionais em domicílio, PAE – Programa de Atendimento Especial e avaliação neuropsicológica.

Assistente Administrativo I

Função:

Atender aos beneficiários e prestadores para orientações e autorizações de competência do setor.

Atividades:

- conferir, digitar e gerar o pagamento do PAE – Programa de Atendimento Especial,
- liberar e prorrogar senhas para atendimento em domicílio (ex: home care, fisioterapia e fonoaudiologia),
- liberar medicações fora do ROL e materiais excepcionais (CPAP, sonda, oxigênio),
- liberar senha para realização de avaliação neuropsicológica,

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
--	---	--	--

- mediar conflitos: Família X Prestador X Convênio,
- organizar e protocolar documentos para entrega nos setores devidos (Arquivo, Recursos Humanos e Financeiro),
- realizar atividades administrativas referentes ao atendimento aos beneficiários, fornecedores e prestadores.

9.1.1.2 Gestão de Cadastro e Convênios Especiais

Setor integrante da Gerência de Relacionamento com Beneficiários, é responsável pela inscrição, exclusão e qualquer atualização referente aos dados dos beneficiários da FioSaúde. O setor é responsável também pelos convênios de reciprocidade para atendimento nas localidades em que o número de beneficiários for insuficiente para a criação de uma rede credenciada adequada.

Coordenador de Cadastro e Convênios Especiais

Função:

Coordenar as atividades do setor, participar no processo de planejamento e tomada de decisões, orientar adequadamente as equipes de trabalho da empresa em atividades referentes ao Setor.

Atividades:

- acompanhar designação de pensionista pela patrocinadora,
- analisar as inconsistências do SIB/ANS – Sistema de Informação de Beneficiários da Agência Nacional de Saúde,
- controlar as folgas, férias, atestados, horário de entrada e saída dos subordinados,
- realizar alterações cadastrais de beneficiários,
- devolver ao beneficiário ou Erário eventuais cobranças,
- verificar reclamações dos beneficiários e clientes internos relativas ao atendimento do convênio de reciprocidade,
- emitir relatórios referentes às atividades realizadas,
- gerir contrato com empresas de convênio que auxiliam as atividades do setor,
- providenciar pagamento referente aos serviços administrativos dos convênios,
- renovar a carteira de atendimento (FioSaúde e convênios de reciprocidade),
- solicitar inscrição de servidores e/ ou dependentes para recebimento de per capita e informar os valores não recebidos,

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 37 de 78

- participar junto ao RH na seleção de novos colaboradores.

Auxiliar Administrativo II

Função:

Processar os pedidos de inscrições, exclusões, alterações de plano, manter atualizado o cadastro dos beneficiários da FioSaúde, arquivar documentos e prestar assessoria às atividades da coordenação.

Atividades:

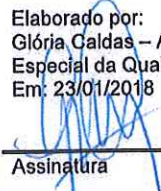
- analisar e processar os pedidos de inclusão, exclusão, alteração de plano e convênio,
- manter dados cadastrais dos beneficiários atualizados,
- solicitar ou emitir carteira de atendimento (primeira e segunda via),
- emitir cobrança aos beneficiários após geração da folha,
- calcular a devolução pró rata de exclusões após a geração da folha dos beneficiários não inadimplentes, no caso de óbito ou mudança de plano,
- providenciar pagamento referente a licença para lançamentos de descontos consignados e para consulta de dados dos beneficiários,
- controlar a maioria de dependentes e pensionistas,
- providenciar inclusão ou exclusão de beneficiários em convênios de reciprocidade,
- atualizar base de dados dos beneficiários nas empresas em que a FioSaúde mantém convênio de reciprocidade,
- organizar e protocolar documentos para entrega nos setores devidos (Arquivo, Cobrança e Protocolo),
- verificar reclamações dos beneficiários e clientes internos relativas ao atendimento do convênio de reciprocidade.

9.1.2 Gerência Área de Contas Médicas

Gerente de Área de Análise de Contas Médicas

Função:

Gerenciar o setor de Análise de Contas Médicas com o objetivo de atender as metas da empresa.

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 38 de 78

Atividades:

- gerenciar e acompanhar a triagem, distribuição, análise, processamento e fechamento das faturas de despesas médico-hospitalares e odontológicas dentro dos prazos estabelecidos em cronogramas previamente divulgados,
- autorizar pagamentos referentes às faturas de despesas médico-hospitalares, analisadas, processadas e fechadas da rede credenciada e da Policlínica da FioSaúde,
- apresentar à Gerência os indicadores do Setor,
- elaborar Plano de Ação das atividades da Gerência de Contas Médicas,
- propor e autorizar treinamentos referentes a colaboradores do setor,
- organizar e validar folgas e férias do Setor,
- gerenciar as atividades do setor de Reembolso,
- levantar informações por telefone aos credenciados, tirar dúvidas do sistema em relação a importação de arquivos, protocolo de pagamento,
- gerenciamento de Contrato com empresas terceirizadas,
- elaboração de Relatórios financeiros,
- analisar e fechar custo mensal,
- planejamento mensal do pagamento das despesas de acordo com o fluxo de caixa,
- diminuir tempo médio de internação,
- controlar custo médio por internação,
- análise de impactos nas tabelas da rede credenciada.

9.1.2.1 Setor de Análise de Contas Médicas

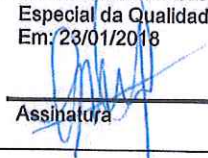
Analista Assistente II

Função:

Responsável por auxiliar as atividades da Gerência de Área, através da organização, distribuição e acompanhamento das tarefas relacionadas à análise das faturas das despesas médico-hospitalares, visando o processamento correto dos pagamentos da rede credenciada da FioSaúde.

Atividades:

- receber e distribuir as faturas de despesas médico-hospitalares aos demais membros do grupo para triagem e posterior envio à análise da Auditoria Médica,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- receber e distribuir as faturas de despesas médico-hospitalares analisadas pela Auditoria Médica e Enfermagem,
- organizar e controlar as tabelas e demais ferramentas utilizadas para balizamento na análise das faturas de despesas médico-hospitalares,
- auxiliar na resolução de problemas diversos ocorridos com determinadas faturas, a fim de retificá-los e assim permitir a geração do pagamento,
- analisar e conferir faturamento médico-hospitalar,
- gerar pagamento,
- controlar fluxos de pagamento,
- elaborar prévia do faturamento,
- lançar descontos concedidos pela rede credenciada,
- controlar devoluções de pagamento,
- identificar situações de coparticipação indevida,
- controlar e tramitar protocolos recebidos e arquivamento dos processos e documentos.

Assistente Administrativo II

Função:

Responsável por receber e analisar as faturas de despesas médico-hospitalares, através de tabelas e relatórios referentes ao plano e aos credenciados, visando o pagamento da rede credenciada pelos serviços prestados aos beneficiários.

Atividades:

- preparar, separar e analisar faturas,
- conferir relatórios,
- realizar fechamento dos processos (término da análise, processamento e acertos para originar pagamento),
- analisar recursos de glosa,
- conferir procedimentos e até mesmo alteração de suas senhas,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
--	---	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- conferir valores cobrados, diante das tabelas acordadas para cada credenciado, liberando ou glosando parte ou até mesmo toda a cobrança,
- agrupar valores referentes a cada item, como diárias, aluguéis e taxas, materiais, medicamentos, gasoterapia etc. para que seja digitado,
- controlar custo das faturas de despesas para envio aos médicos auditores (análise técnica),
- verificar negociações feitas com relação aos materiais de órteses e próteses,
- verificar honorários médicos, de acordo com a senha liberada,
- emitir relatório de fechamento de cada estado para verificar se todas as faturas.

9.1.2.2. Setor de Análise de Reembolso

Auxiliar Administrativo I

Função:

Auxiliar na análise das faturas de despesas médicas e conferência da documentação exigida para efetuar o Reembolso.

Atividades:

- recolher e distribuir as faturas médicas,
- digitar as guias médicas,
- conferir relatórios das guias médicas digitadas,
- responder e-mail e organizar documentos do setor.

9.1.3 Gestão de Convênios e Credenciamento

Coordenador de Convênios e Credenciamento

Função:

Coordenar equipe responsável pelo relacionamento com a Rede Credenciada.

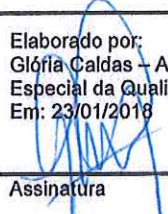
FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
--	---	--	--

 FioSaúde ANS - nº 4175418	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 41 de 78

Atividades:

- coordenar equipe responsável pelo relacionamento com a Rede Credenciada para auxílio e manutenção das informações,
- dar assistência à Gerência, Diretoria e aos setores com quem tem interface,
- manter atualizados os cadastros da Rede Credenciada e documentos comprobatórios,
- distribuir e analisar os serviços da rede credenciada, quanto a suficiência da mesma,
- elaborar os contratos de prestação de serviços, formalizando o credenciamento entre a operadora e os prestadores,
- fornecer insumos necessários à rede credenciada para atendimento ao usuário,
- manter relacionamento com a rede credenciada para ajustes diversos,
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência no setor,
- analisar e fechar custo mensal,
- gerenciar suficiência de rede prestadora de serviços médicos, diagnose e hospitalar,
- analisar e acompanhar a performance dos produtos na utilização, custo e rede ofertada,
- planejamento mensal do pagamento das despesas de acordo com o fluxo de caixa,
- representar a operadora nas negociações com órgãos de classe,
- diminuir tempo médio de internação,
- controlar custo médio por internação,
- análise de impactos nas tabelas da rede credenciada.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 
	Assinatura	Assinatura	Assinatura

 ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 42 de 78

Assistente Administrativo I

Função:

Manter o relacionamento com a Rede prestadora, de forma que a Operadora atenda às necessidades dos Prestadores.

Atividades:

- auxiliar na análise da suficiência da rede prestadora,
- negociar valores com prestadores de serviços médicos/ hospitalares, analisando propostas recebidas, verificando o mercado, acordos pré-existentes, com a finalidade de negociar / acordar serviços de qualidade com os melhores preços praticados no mercado,
- elaborar os contratos de prestação de serviços, com o objetivo de formalizar o credenciamento entre a operadora e os prestadores,
- fornecer insumos necessários à rede credenciada para atendimento ao usuário,
- encaminhar documentação para o Arquivo Geral,
- protocolar as diversas correspondências para envio aos prestadores,
- dar suporte às demais áreas da empresa em assuntos referentes aos processos com a rede credenciada,
- requisitar material para consumo interno da equipe e insumos para rede credenciada,
- manter relacionamento com a rede credenciada para ajustes diversos.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

9.1.4 Gestão de OPME

Coordenador de OPME

Função:

Analisar pedidos realizados pelo médico assistente de fornecimento de OPME's.

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor-Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
--	---	---	--

Atividades:

- análise de pedidos de compras de OPME e medicamentos recebidos, bem como pela emissão de autorizações de compra, negociação de prazos de vencimento de NF's,
- análise de impactos nas tabelas da rede credenciada,
- prospectar novos fornecedores, com avaliação de documentação e histórico comercial,
- negociação de tabelas com valores já definidos para os materiais de OPME,
- analisar registro ANVISA, validade, descrição e rotulagem dos materiais de OPME,
- provisionar o pagamento referente às compras (PP),
- realizar visitas externas aos fornecedores, para avaliar condições de armazenagem de materiais, sistema de logística etc,
- manter cadastro de fornecedores atualizado,
- incluir e alimentar o sistema com as solicitações no sistema da empresa terceirizada de Consultoria e Gestão de OPME,
- gerar relatório com orçamento/pagamentos previstos para os meses subsequentes,
- manter gerência informada quanto às negociações realizadas,
- análise de documentos com pedidos de autorização,
- revisão de glosas técnica e administrativas de materiais,
- suporte a gerência para negociação de pacotes e tabelas de preços com hospitais e clínicas,
- controlar as demandas de materiais conforme as necessidades específicas de cada uma,
- assessorar os demais setores conforme as demandas solicitadas.

Assistente Administrativo

Função:

Organizar e encaminhar os processos relativos ao fornecimento de materiais médicos, insumos hospitalares e medicamentos.

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
---	---	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

 FioSaúde ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 44 de 78

Atividades:

- envio de solicitação de cotação aos fornecedores através de e-mails,
- discussão do pedido médico com a auditoria médica,
- negociação dos preços e tabelas com fornecedores, inclusive com visitas técnicas, a fim de verificar se a empresa possui condições de atendimento à FioSaúde,
- negociação com Hospitais na compra de material cirúrgico com cobrança em conta,
- abertura de processo no sistema de assessoria e gestão de OPME pela empresa terceirizada e autorização dos materiais via sistemas,
- encaminhar senha liberada para a central de atendimento,
- análise de pós-cirúrgico, verificação de utilização dos materiais previamente autorizados, com base em laudos e imagens,
- recebimento de nota fiscal com análise da documentação anexada (Auditoria de NF),
- lançamento das notas fiscais em sistema e entrega ao financeiro para a programação de pagamento,
- suporte à gerência na negociação de pacotes e tabelas de preço em geral, bem como no envio de relatórios de resultados de negociação do setor.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

9.1.5 Setor de Regulação Técnica

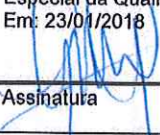
Médico Auditor

Função:

Responsável pelo suporte técnico à Central de Atendimento e ao Setor de Relacionamento a Rede Credenciada, análise e negociação de processos cirúrgicos com indicação de pagamento OPME's através da análise técnica para autorização dos procedimentos requisitados pela rede credenciada, visando atender às necessidades dos associados.

Atividades:

- auditoria de Honorários Médicos e de faturas hospitalares,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Mangunhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	--	--	--

- auditoria de Reembolso de Exames, Terapias e Honorários Médicos,
- realização de Perícias Médicas presenciais,
- revisão de contas médicas com rede credenciada,
- regulação de internações de urgência,
- análise técnica das OPME's e códigos de procedimentos solicitados,
- negociação de tabelas junto aos fornecedores de OPME's,
- contato com médicos solicitantes para discussão técnica dos casos, readequação das listas de itens, prestadores hospitalares, de acordo com custos e complexidade,
- suporte técnico às áreas de Atendimento (Call Center e Central), diretoria colegiada, ouvidoria, jurídico, credenciamento e faturamento,
- visita e prorrogação de pacientes em regime de internação hospitalar em hospitais (*in loco*) selecionados pela Gerência,
- negociação de tabelas junto aos fornecedores,
- auditoria externa em rede hospitalar credenciada com análise técnica de procedimentos e contas médicas e prorrogação de diárias de internação *in loco*,
- auditoria de faturas referentes às quimioterapias ambulatoriais e radioterapias,
- perícias de casos solicitados pela Regulação Externa.

Enfermeiro Auditor I

Função:

Responsável por analisar tecnicamente as Contas Hospitalares, através da auditoria e conferência das faturas apresentadas ou *in loco*, visando coibir cobranças indevidas ou em duplicidade, com consequente redução de custos nas despesas da FioSaúde.

Atividades:

- esclarecimento de dúvidas em auditoria das faturas analisadas pelo grupo do faturamento,
- acompanhamento em Home Care,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
--	---	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- auditoria *in loco* nos hospitais credenciados,
- apoio técnico ao recurso de glosas,
- análise das contas hospitalares,
- coletar e Mapear dados para o Sistema DRG,
- auditoria reembolsos médicos,
- prestar apoio técnico aos diversos setores,
- analisar e mapear contas oncológicas,
- auditoria externa de contas médicas (se necessário).

9.1.6 Setor de Internação

Atendente

Função:

Atender ao prestador nas atividades de liberação, remoção e controle de internação hospitalar de beneficiários.

Atividades:

- atender o prestador por meio de telefone, e-mail e fax,
- emitir e enviar de relatório de senhas liberadas diariamente à gerência,
- atualizar semanalmente relatório de beneficiários internados,
- liberar administrativamente senhas de internação clínica e cirúrgica, exames e procedimentos cirúrgicos,
- enviar a solicitações para regulação externa para procedimentos complexos,
- enviar a autorizações de internação para o prestador,
- realizar a solicitação de documentação adicional para autorização,
- prestar esclarecimento de dúvidas ou discordâncias de autorizações,
- realizar a inclusão no sistema de todas as autorizações,
- realizar a solicitação de ambulância para remoção de beneficiários inter-hospitalar,

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 47 de 78

- realizar a procura de vagas para transferência.

9.1.7 Setor de Análise de Informações em Saúde

Setor subordinado diretamente à Gerência de Plano de Saúde, que é responsável por dar tratamento estatístico aos dados primários gerados no sistema da FioSaúde.

Analista de Informações em Saúde

Função:

Desenhar amostras; analisar e processar dados; construir instrumentos de coleta de dados através de tabulações, gerando indicadores.

Atividades:

- manipular e tabular bases de dados primárias,
- gerar indicadores para análise de custos,
- gerar informações estatísticas da Policlínica da FioSaúde,
- montar indicadores para as áreas de regulação.

9.1.8 Assessorias Regionais

Localizadas em estados diversos, as Assessorias Regionais são o elo entre os beneficiários que tem domicílio fora do estado do Rio de Janeiro com a FioSaúde.

Assessor Especial Regional

Função:

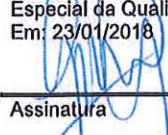
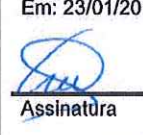
Representar a FioSaúde nos estados junto a todos os seus beneficiários, prestadores de serviços e Unidas.

Atividades:

Os Assessores Regionais executam atividades que fazem parte das rotinas de diversos setores da empresa e que estão divididas em:

Rotinas Administrativas:

- atender beneficiários do plano, prestadores de serviços, Nust, SRH Fiocruz local, por todos os meios disponibilizados,
- dar suporte aos beneficiários em suas demandas, no que diz respeito ao atendimento para 2ª via de carteiras FioSaúde e Cassi, emissão de carta de

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

atendimento, cadastramento, alterações diversas no cadastro do beneficiário, auxílio aos beneficiários na simulação de valores para migração de plano ou adesões, re-geração de boletos para recuperação de crédito, acompanhamento de elegibilidade de beneficiários maiores de 21 anos para manutenção de percapita, contato junto à Cassi em situação de conflitos com beneficiários,

- dar suporte aos beneficiários em suas demandas, no que diz respeito ao atendimento especializado, ou seja, Home Care, atendimento domiciliar e PAE (Programa de Atendimento Especializado – Fiocruz),
- credenciamento e cadastramento de prestadores de serviços de odontologia, serviços de Home Care e atendimentos especializados e rede credenciada FioSaúde local quando necessário.

Rotinas Financeiras:

- abordagem aos beneficiários inadimplentes para Recuperação de Crédito e Negociação de Dívida,
- recebimento/Cadastro de Notas de Pagamento de Fornecedores com validação e envio para Gerência de Plano,
- impressão e validação de Fatura de empresa telefônica referente linha própria,
- aquisição de material de escritório/expediente para funcionamento da unidade regional.

Rotinas Gerenciais de Processos:

- realizar o recebimento de liminares e representação como preposto em audiências,
- representar a FioSaúde junto a Unidas Local, podendo vir a ocupar cargos na Diretoria Unidas Estadual e compor Comissões de Negociações,
- realizar a intervenção junto à Cassi local para resolução de demandas não efetivadas dentro do prazo legal tais como cirurgias, exames e OPME quando solicitado pelo beneficiário,

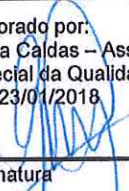
FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
--	---	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 49 de 78

- negociar com mercado local os atendimentos não autorizados/cobertos pela Cassi,
- realizar negociação para Tratamento Fora de Domicílio (TFD) junto ao beneficiário/familiares para realização de tratamentos fora da rede local, quando o custo-benefício apresentar praças mais favoráveis,
- apresentar a FioSaúde nas palestras de Integração para Novos Servidores,
- realizar o contato com outras instituições de C&T, Saúde e Educação, com objetivo de formalizar novos convênios de adesão para a FioSaúde,
- apurar irregularidades de prestadores quanto a falta de atendimento, cobranças diretas, má conduta, denúncias de abusos e outras situações demandadas pelos beneficiários e reportar a FioSaúde para deliberação de conduta,
- prestar apoio em campanhas educativas de prevenção e promoção da saúde do SHR Fiocruz local.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Mangueiras, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	--	--	--

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

SETOR QUALIDADE

MAN 10.100.02

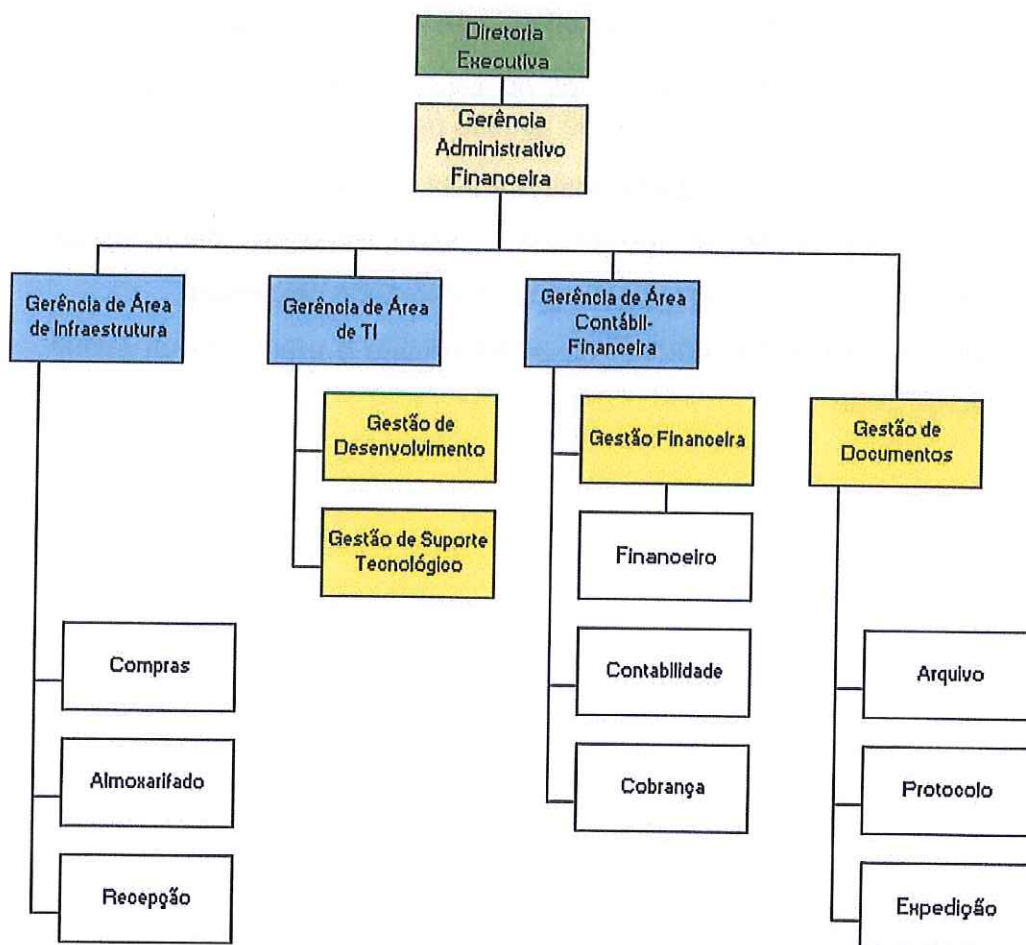
Revisão: 02

Em: 23/01/2019

Página 50 de 78

9.2 Gerência Administrativo-Financeiro

Organograma Gerência Administrativo-Financeira.



CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 51 de 78

Gerente Administrativo-Financeiro

Função:

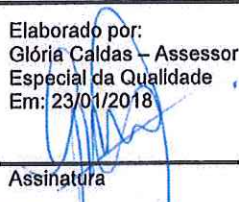
Supervisionar, acompanhar e atuar na gestão da execução das atividades relativas às equipes:

- Contábil e Financeira;
- TI e Suporte;
- Infraestrutura;
- Gestão de Documentos.

Atividades:

- administrar os recursos disponíveis e assim atingir os objetivos da FioSaúde,
- monitorar a execução das atividades relativas às áreas contábeis, de recebimentos e cobrança, impostos, tesouraria e aplicação de recursos financeiros,
- participar e acompanhar o planejamento orçamentário anual, em conjunto com o Diretor Executivo, Gerente de Planos, Contador e Gerentes de área,
- participar na elaboração dos planos de organização e funcionamento, (plano de ação anual),
- assessorar a Diretoria nos assuntos inerentes à sua área de trabalho,
- autorizar compras e contratação de serviços,
- autorizar pagamentos de acordo com alçada,
- participar do Comitê da Qualidade,
- realizar junto com a Diretoria, prestação de Contas do Convênio Saúde Trabalhador,
- participar de reuniões de DC (ampliada e assuntos referente a nossa área de atuação),

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIO SAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	--	--	--

 ANS - nº 41754-8	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 52 de 78

- analisar propostas de fornecedores,
- acompanhar, junto com a Gerência de Infraestrutura, o controle dos contratos de aluguel, prestadores de serviços, fornecedores de mão-de-obra e aquisição de equipamentos e materiais,
- mediar contatos com Administração do prédio, no que tange a prestação de serviços do condomínio,
- acompanhar e analisar utilização de uso telefone e internet,
- acompanhar e supervisionar o mapa de férias, rotina de banco de horas dos colaboradores e rescisões de contratos de trabalho,
- identificar oportunidades de melhoria,
- garantir a utilização dos padrões e procedimentos definidos no SGQ,
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência no setor.

Setores subordinados a Gerência Administrativo-Financeiro:

9.2.1 Gerência de Área Contábil-Financeira

Gerente de Área Contábil-Financeira

Função:

Responsável pela dinâmica e logística dos Setores Contábeis e Financeiro, definindo a metodologia de trabalho e treinamento dos funcionários, definindo indicadores de desempenho e monitorando-os constantemente.

Atividades:

- analisar o Fluxo de Caixa Financeiro projetado,
- dar suporte técnico para as áreas responsáveis pelas contas médicas da empresa, informando sobre a disponibilidade de caixa e a liquidez da empresa, negocia contratos e tarifas junto a instituições bancárias,
- definir estratégias de crédito e planejamento tributário, visando aumentar a liquidez e reduzir custos com tributos, sempre alinhado a legislação vigente,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018	Revisado por Lella Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018
	Assinatura	Assinatura	Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 53 de 78

- revisar as informações contábeis e dá suporte direto à gerência de área,
- identificar oportunidades de melhoria,
- garantir a utilização dos padrões e procedimentos definidos no SGQ,
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência no setor.

Contador

Função:

Responsável por todos os registros legais da empresa.

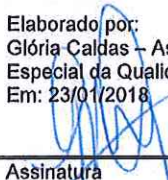
Atividades:

- supervisionar e verificar o trabalho dos analistas contábeis,
- calcular e registrar as provisões legais definidas pelos órgãos reguladores do setor,
- atender a todas as obrigações acessórias definidas pela Receita Federal,
- preparar, em conjunto com as demais áreas envolvidas, o orçamento de cada exercício, acompanhando a evolução desses números,
- realizar análises econômicas-financeiras que auxiliem a sua gerência direta e a Diretoria da empresa na tomada de decisão,
- atender a Auditoria Externa e aos conselhos da Empresa (Deliberativo e Fiscal),
- elaborar prestações de contas periódicas,
- elaborar o relatório da Administração, no que tange aos números contábeis do Plano, e a preparação das Demonstrações Financeiras e suas Notas Explicativas.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

9.2.1.1 Gestão Financeira

Este setor é responsável por coordenar a dinâmica e logística do setor financeiro da empresa.

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas - Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por: Leila Mello - Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	---	--

 ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 54 de 78

Coordenador Financeiro

Função:

Responsável pela dinâmica e logística do Setor Financeiro e responsável também por processar todos os pagamentos da empresa, seja importando dados do sistema de plano de saúde, seja realizando pagamentos emitidos diretamente pelo sistema financeiro.

Atividades:

- controlar os fluxos, tanto de recebimento e quanto de pagamentos,
- analisar os fluxos de caixa elaborados pela Tesouraria e projetar a disponibilidade de caixa, facilitando a tomada de decisão por parte do Gestor de Área,
- monitorar a cobrança da Inadimplência, avaliando sua evolução e regular a exclusão de beneficiários do plano,
- monitorar o fluxo de arquivo de toda a documentação produzida pelo Setor Financeiro buscando facilitar o acesso à informação,
- conciliar os extratos bancários com os registros no sistema Financeiro, identificando e registrando pagamento de tarifas, créditos diversos,
- importar o movimento Financeiro para a Contabilidade, gerando os devidos registros contábeis correspondentes,
- processar os pagamentos dentro dos prazos devidos.

9.2.1.1.1 Setor Financeiro

Assistente Financeiro

Função:

Processar todas as informações de recebimentos e pagamentos da empresa.

Atividades:

- gerar folha de cobrança aos beneficiários ou patrocinadoras,
- controlar inadimplência,
- realizar cobrança passiva e ativa aos Beneficiários do Plano,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
--	---	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- realizar as baixas de mensalidades,
- regular o *aging list* dos saldos a receber,
- analisar e registrar todos os documentos de pagamento processados pelo sistema de plano de saúde,
- controlar os saldos a pagar,
- realizar cobrança de forma passiva e ativa à emissão de notas fiscais, RPAs e documentos de cobrança de qualquer natureza, dos prestadores de serviço da empresa,
- finalizar o processo de pagamentos, disponibilizando as informações para a Tesouraria.

9.2.1.2 Setor Contábil

Analista Contábil-Fiscal

Função:

Orientar e exercer tarefas relacionadas a análises, classificações e conciliações contábeis e fiscais da empresa.

Atividades:

- analisar os relatórios extraídos dos sistemas contábeis e financeiros e correlacioná-los com os saldos apresentados pelas respectivas rubricas contábeis, corrigindo possíveis distorções,
- analisar a composição dos relatórios de tributos, confirmando sua adequacidade e com base nesses relatórios, executar todos os procedimentos necessários para que seus recolhimentos sejam realizados dentro dos prazos legais,
- analisar e conciliar as rubricas contábeis do balanço,
- garantir a confiabilidade dos números apresentados,
- identificar e corrigir distorções nos movimentos mensais da empresa.

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas - Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello - Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

9.2.1.3 Setor de Cobrança

Auxiliar Administrativo I

Função:

Auxiliar nos processos de recebimentos e pagamentos da empresa.

Atividades:

- gerar folha de cobrança aos beneficiários ou patrocinadoras,
- auxiliar no controle da inadimplência,
- auxiliar na cobrança passiva e ativa aos Beneficiários do Plano,
- realizar as baixas de mensalidades,
- auxiliar, no registro da documentação, suporte no processo de pagamentos realizados pela empresa,
- auxiliar na cobrança de forma passiva e ativa à emissão de notas fiscais, RPAs e documentos de cobrança de qualquer natureza, dos prestadores de serviço da empresa,
- devolver ao beneficiário ou Erário eventuais cobranças indevidas quando aplicável,
- emitir cobrança aos beneficiários após geração da folha,
- providenciar pagamento referente à licença para lançamentos de descontos consignados e para consulta de dados dos beneficiários.

9.2.2 Gerência de Área de Tecnologia da Informação

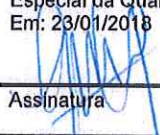
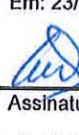
Gerente de Área de Tecnologia da Informação

Função:

Coordenar a equipe da TI da empresa, acompanhando e controlando os projetos em andamento, avaliando riscos decorrentes de novas solicitações e/ou manutenções, visando o pleno desempenho operacional da FioSaúde.

Atividades:

- gerenciar e orientar a execução dos projetos em andamento da área de desenvolvimento e suporte,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 57 de 78

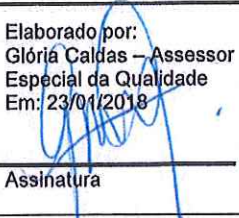
- avaliar e/ou implantar novas metodologias, tecnologias e projetos, aderentes aos negócios da FioSaúde e alinhadas às boas práticas do mercado, visando a excelência do serviço prestado,
- geração de dados para diretoria,
- geração de dashboards gerenciais através de ferramenta de BI,
- participar na elaboração do estudo de precificação dos produtos FioSaúde,
- elaborar estratégias e procedimentos de contingência visando a segurança dos níveis de dados, acessos e a continuidade dos serviços dos sistemas de informação,
- acompanhar e avaliar a qualidade do parque tecnológico, visando a sua melhor performance,
- desenvolvimento e manutenção dos sistemas da FioSaúde,
- realizar diagnóstico das necessidades dos *stakeholders* para o desenvolvimento ou processo de melhoria dos sistemas,
- suporte aos sistemas próprios e terceirizados da FioSaúde,
- dar suporte aos sistemas web utilizados,
- identificar oportunidades de melhoria,
- garantir a utilização dos padrões e procedimentos definidos no SGQ,
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência no setor.

9.2.2.1 Gestão de Desenvolvimento de Sistemas

Analista de Sistemas II

Função:

Responsável por coordenar a equipe de TI através do apoio no atendimento às solicitações e demandas das áreas, do acompanhamento dos projetos em andamento, da avaliação e mensuração da produtividade da equipe e avaliação dos riscos decorrentes das novas solicitações e/ou manutenções, visando o pleno desempenho operacional da FioSaúde.

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3865-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 
	Assinatura	Assinatura	Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 58 de 78

Atividades:

- levantamento de requisitos de sistemas junto aos usuários,
- modelagem da base de dados,
- elaboração de cronograma para desenvolvimento de projeto,
- planejamento e acompanhamento para o desenvolvimento de projeto,
- criação de telas do sistema,
- elaboração do manual do usuário,
- análise de impacto para as mudanças de requisitos dos sistemas,
- homologação e implantação dos sistemas e treinamento dos usuários,
- coordenação da equipe de desenvolvimento da TI,
- dar suporte aos sistemas web utilizados na empresa,
- dar suporte aos sistemas terceirizados da FioSaúde,
- elaborar cronograma para desenvolvimento dos projetos da área,
- suporte do sistema web Tiss,
- suporte do sistema web odontologia,
- geração de dados internos.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

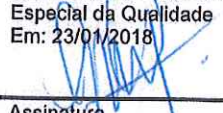
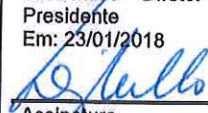
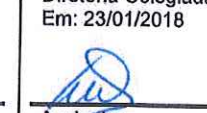
Analista de Sistemas I

Função:

Responsável por atuar nas análises e projetos de sistemas, levantamento de requisitos e regras de negócio, de acordo com as necessidades da FioSaúde.

Atividades:

- levantamento de requisitos de sistemas junto aos usuários,
- modelagem da base de dados,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mejlo – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

- criação de telas do sistema,
- elaboração do manual do usuário,
- homologação e implantação dos sistemas e treinamento dos usuários,
- dar suporte aos sistemas web utilizados na empresa,
- dar suporte aos sistemas terceirizados da FioSaúde,
- suporte do sistema web Tiss,
- suporte do sistema web odontologia,
- geração de dados internos.

Analista de Programação I

Função:

Desenvolver programas definidos pelos Analistas de Sistemas.

Atividades:

- desenvolver programas definidos pelos Analistas de Sistemas,
- dar suporte aos usuários nos sistemas da FioSaúde,
- gerar dados solicitados internamente,
- apoiar nos atendimentos das demandas das áreas da FioSaúde.

9.2.2.2 Gestão de Suporte Tecnológico

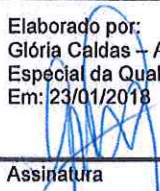
Administrador de Redes

Função:

Dimensionar, estruturar, implementar e manter em funcionamento a área de TI da empresa.

Atividades:

- realizar a serviço de e-mail,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

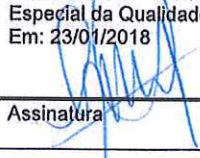
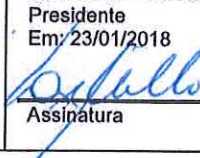
 ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 60 de 78

- realizar a gestão do serviço de internet e relacionados a este (DNS, DHCP, QoS, PROXY e FIREWALL),
- realizar a gestão do serviço de backup,
- realizar a gestão do acesso,
- realizar a gestão dos ativos de TI (documentação e relatórios),
- realizar a gestão do serviço de telefonia (PABX e móvel),
- realizar a gestão do licenciamento dos recursos de TI,
- fornecer relatório mensal,
- realizar a manutenção do serviço de script utilizado pelo Call Center,
- realizar o planejamento lógico e físico da rede (cabeada ou não cabeada/wi-fi) interna,
- realizar a gestão de contratos relacionados ao departamento,
- realizar a manutenção do domínio (endereço do site) – fiosaude.org.br,
- garantir o funcionamento do Data Center,
- planejar e manter o parque tecnológico atualizado,
- instalação e configuração de ativos de TI,
- realizar a distribuição de projetos no departamento de Suporte Técnico,
- coordenar tarefas entre os colaboradores do departamento,
- identificar oportunidades de melhoria,
- garantir a utilização dos padrões e procedimentos definidos no SGQ,
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência no setor.

Analista de Suporte

Função:

Realizar a manutenção dos ativos de TI.

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor-Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	---	---

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 61 de 78

Atividades:

- realizar a Manutenção de itens de informática
- realizar a construção da parte física da rede de internet e telefonia (cabearamento estruturado)
- gerenciamento do rodízio das fitas de backup,
- configurar e-mail institucional junto ao usuário,
- atender demandas dos usuários,
- configurar contas de usuário com privilégios (permissões) específicas para cada setor,
- realizar a manutenção do serviço de e-mail @fiosaude: criar, remover e alterar contas de e-mails FioSaúde,
- realizar a manutenção dos servidores utilizados pelo *thinclients*,
- realizar a manutenção do serviço de internet,
- configurar os parâmetros dos serviços de monitoria dos recursos de TI,
- tratar as notificações enviadas pelo sistema de monitoria de recursos de TI.

9.2.3 Gerência de Área de Infraestrutura

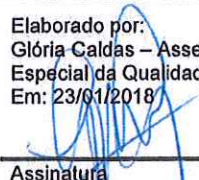
Gerente de Área de Infraestrutura

Função:

Responsável pelo planejamento e dimensionamento junto a Gerência e Diretoria pela execução das atividades relativas a Serviços gerais (manutenção, limpeza, obras), Administração Predial e ou/patrimonial e coordenar os setores de Gestão de documentos, Almoxarifado, Recepção, Compras e Contínuo da FioSaúde.

Atividades:

- gerenciar as equipes envolvidas na sua área de atuação,
- realizar cotação de Prestadores de Serviço diversos (limpeza, manutenção, obras, alteração do layout do espaço físico, mudanças, locação etc.),

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 
	Assinatura	Assinatura	Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- gerir o contrato de prestadores de serviços e projetos da empresa que permeiam por sua área de atuação, implementando políticas que visam zelar pela missão, visão e valores da FioSaúde,
- solicitar e acompanhar as demandas enviadas a empresa de serviços gráficos,
- interagir com a Administração do prédio no que tange aos serviços e normas do condomínio, procurando sempre manter a parceria,
- acompanhar prazos, custo e qualidade dos serviços prestados,
- implementar e garantir que todos os processos administrativos da área ocorram de maneira coerente, eficiente e estejam de acordo com as diretrizes pautada pela Empresa,
- identificar oportunidades de melhoria,
- garantir a utilização dos padrões e procedimentos definidos no SGQ
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência no setor.

Estão subordinados à Gerência de área de Infraestrutura:

9.2.3.1 Setor de Compras

Assistente Administrativo I

Função:

Realizar o processo de aquisição de bens, equipamentos e insumos da empresa, considerando sempre o melhor custo-benefício dentro dos padrões estabelecidos de prazo e qualidade.

Atividades:

- receber e filtrar todas as solicitações de compras da empresa,
- pesquisar o mercado fornecedor de produtos e serviços através de coleta de preço, visando identificar as melhores oportunidades,
- preparar o quadro de autorização de compra,
- encaminhar ao fornecedor o pedido de compra,

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018 Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018 Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018 Assinatura
---	---	--	--

- acompanhar o pedido de compra com o objetivo de assegurar sua entrega no prazo estabelecido,
- acompanhar o processo de devolução quando a mercadoria não estiver de acordo com as especificações do pedido,
- negociar os pedidos com os fornecedores, visando o fechamento nas melhores condições de preço e prazo,
- atualizar o sistema de patrimônio da empresa (entrada e baixa),
- verificar a qualidade e idoneidade do fabricante/fornecedor.

9.2.3.2 Setor de Almojarifado

Auxiliar Administrativo I

Função:

Atuar na recepção, conferência, organização e controle de estoque no almoxarifado.

Atividades:

- acompanhar a entrada e saída de mercadorias/material,
- acompanhar e efetuar as atualizações no mapeamento do estoque (entrada e baixa no sistema),
- controlar distribuir materiais de expediente da empresa,
- realizar a reposição de insumos da copa e da equipe de limpeza,
- solicitar compra de materiais conforme necessidade,
- realizar a abertura de Requisição de serviço (RS) junto à Administração do prédio,
- confeccionar previsões de recebimento,
- distribuir e controlar os *vouchers* da empresa,
- apoiar outros setores quando solicitado pela gerência,
- gerar relatórios de estoque,
- apoiar a recepção,

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Galdas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 64 de 78

- dar apoio logístico à gerência e equipe de limpeza,
- auxiliar na contingência do Contínuo.

Contínuo

Função:

Responsável pelos serviços de transporte de valores, documentos e objetos dentro ou fora da FioSaúde.

Atividades:

- realizar serviços externos, entrega e retirada (documentos, encomendas, materiais etc)
- confeccionar previsões de pagamento (PP),
- supervisionar os serviços executados pela prestadora de serviços,
- auxiliar e apoiar em tarefas dos setores de almoxarifado e compras quando necessário,
- abrir chamados de Manutenção junto à administração,
- auxiliar no inventário do patrimônio,
- realizar a retirada de pequenas quantias para compras.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

9.2.3.3 Setor de Recepção

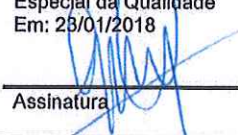
Recepcionista

Função:

Recepcionar o público interno e externo interagindo de forma a representar bem a FioSaúde.

Atividades:

- atender o público que procura a empresa, direcionando os beneficiários aos locais de interesse do mesmo,
- atender e triar as ligações telefônicas, encaminhando para central de atendimento,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

- anotar recados quando algum colaborador estiver ausente ou em reunião,
- atender ligações da ouvidoria no intervalo do almoço,
- dar apoio a algumas tarefas básicas relacionadas ao setor de infraestrutura,
- dar apoio ao setor de comunicação em tarefas básicas em períodos de campanha (impressão, colagens e distribuição de folhetos),
- auxiliar o Call Center em tarefas básicas (impressão de documentos, IR e boletos).

9.2.4 Gestão de Documentos

Coordenador de Gestão de Documentos

Função:

Coordenar a Gestão Documental e Preservação da Memória da FioSaúde.

Atividades:

- planejar junto a Gerência ações que visem a Preservação da Memória da FioSaúde,
- coordenar, acompanhar e avaliar a execução das atividades dos setores que fazem parte da Gestão de Documentos,
- promover Políticas de Informação Arquivística na FioSaúde de acordo com a legislação vigente,
- preservar a Memória Administrativa e Histórica da FioSaúde,
- assegurar a qualidade do tratamento arquivístico da documentação,
- elaborar normas e procedimentos para o setor de Gestão de Documentos para garantir o controle da informação,
- criar mecanismo de Controle Interno, visando a recuperação da Informação arquivística,
- assessorar tecnicamente o Arquivo, Protocolo e a Expedição,

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

 FioSaúde ANS - nº 41754-8	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 66 de 78

- realizar a gestão dos contratos dos prestadores de serviços do setor de Gestão de Documentos.

9.2.4.1 Setor de Arquivo

Auxiliar Administrativo

Função:

Receber, avaliar, classificar e realizar a Guarda de toda Documentação do FioSaúde.

Atividades:

- classificar e Avaliar os documentos do Arquivo,
- viabilizar o acesso à informação, conforme os critérios de níveis de acesso,
- promover a transferência e o recolhimento dos documentos da FioSaúde,
- arquivar toda documentação pelo setor de Arquivo,
- realizar a Guarda de toda documentação da FioSaúde,
- cadastrar todos os processos no sistema de Controle documentos,
- atender os usuários do Arquivo.

9.2.4.2 Setor de Protocolo

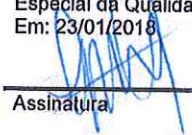
Auxiliar Administrativo

Função:

Receber, classificar, registrar, distribuir toda Documentação da FioSaúde.

Atividades:

- atender ao público (interno e externo),
- receber e controlar documentos e processos em geral (fatura, ofícios, requerimentos, N.F., envelopes de autoatendimento),

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 67 de 78

- classificar documentos recebidos,
- registrar no sistema de gestão (ASM) informações dos processos e documentos recebidos,
- distribuir internamente os documentos recebidos.

9.2.4.3 Setor de Expedição Auxiliar Administrativo

Função:

Realizar a expedição e a remessa de correspondências, documentos e processos aos setores e autoridades a que se destinam, localizados externamente ao FioSaúde.

Atividades:

- receber os documentos dos setores para serem expedidos,
- realizar a conferência das correspondências listadas com as recebidas fisicamente,
- rastrear as informações de documentos e remessa dos Correios,
- realizar o Controle de Custos das Correspondências Expedidas,
- gerar previsão de pagamento dos Correios,
- realizar o Rastreamento das informações de documentos e remessas enviadas aos Correios.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

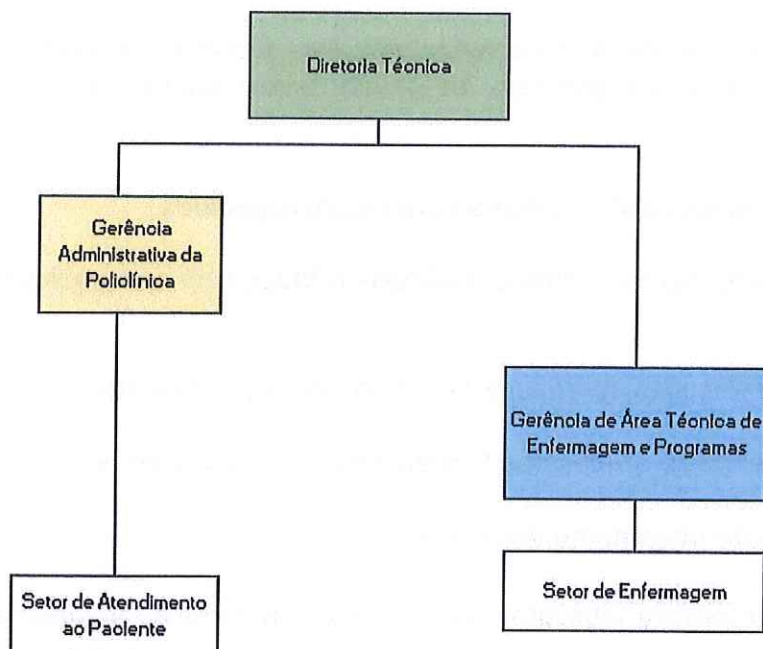
FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por: Lella Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por: Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	---	---

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 68 de 78

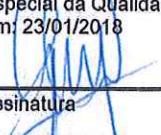
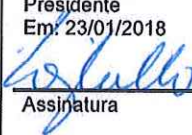
10 Diretoria Técnica

Estrutura Organizacional da Diretoria Técnica – Organograma

Os setores diretamente subordinados ao Diretor Técnico são a Gerência Administrativa da Policlínica e Programas e a Gerência de Área Técnica de Enfermagem e Programas.



CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

 ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 69 de 78

10.1 Gerência Administrativa da Policlínica

Gerente Administrativo da Policlínica

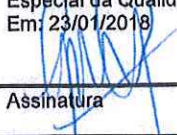
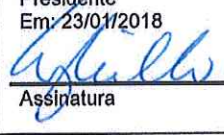
Função:

Gerenciar, administrativamente, a Policlínica FioSaúde e os Programas de Prevenção e Promoção da Saúde.

Atividades:

- gerenciar a execução das atividades relativas à Policlínica (horário dos profissionais; disponibilização de consultórios; verificação do ambiente de trabalho; cronograma de afastamentos; atualização do site),
- planejar, organizar e coordenar os recursos humanos e logísticos da Policlínica de forma adequada, para o atendimento aos beneficiários,
- monitorar os Programas e Projetos desenvolvidos pela FioSaúde e implantados e executados pela equipe técnica da Policlínica (enfermeiras e médicos cadastrados),
- mobilizar a equipe, sobre a importância das relações interpessoais, institucionais, tecnológicas e do ambiente de trabalho, objetivando a interação e o compromisso com a qualidade do atendimento prestado aos beneficiários,
- acompanhar as alterações da legislação, normas e procedimentos inerentes a FioSaúde, viabilizando a sua aplicabilidade e mantendo a equipe atualizada,
- participar na elaboração do plano de ação anual da FioSaúde,
- acompanhar e avaliar o desempenho dos profissionais lotados na policlínica (recepção, enfermagem e técnico de enfermagem), com objetivo de garantir os resultados a serem obtidos, orientando no incremento das ações desenvolvidas,
- criar rotinas e/ou melhorias no sistema da Policlínica, que possibilitem o aprimoramento e otimização dos dados informatizados (agendamento; reagendamento; remarcações; lista de espera e prontuário),
- acompanhar os dados estatísticos no sistema de atendimento (orientações diversas, alteração de senha e outras atividades inerentes a enfermagem e técnico de enfermagem e gerência),

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	---	---	---

	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 70 de 78

- atender, orientar e esclarecer via telefone, presencial ou remoto, os casos de maior complexidade aos beneficiários, na solução do pleito, no que tange aos serviços da Policlínica,
- organizar o cronograma de férias dos funcionários da Policlínica,
- elaborar e analisar relatórios e planilhas do desempenho da equipe de profissionais contratados para o atendimento aos pacientes da Policlínica,
- realizar reuniões periódicas com as equipes e individualmente, com objetivo de traçar metas e avaliar os resultados,
- participar de reuniões, congressos, seminários, cursos e palestras, que estejam voltados direta ou indiretamente para área da FioSaúde/Policlínica,
- revisar os pagamentos dos profissionais contratados pela Policlínica,
- autorizar compra de materiais de consumo, específicos da Policlínica (materiais de pequenos procedimentos dermatológicos e demais materiais inerentes ao atendimento dos profissionais) e pagamentos até o valor máximo estipulado pela Diretoria,
- dar suporte aos sistemas web utilizados,
- identificar oportunidades de melhoria,
- garantir a utilização dos padrões e procedimentos definidos no SGQ,
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência no setor.

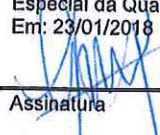
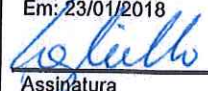
Assistente Administrativo

Função:

Realizar atividades administrativas referentes ao atendimento aos beneficiários e prestadores da Policlínica

Atividades:

- realizar a previsão de pagamento pela locação de veículo e despesas relacionadas visitas externas do Programa Viver Melhor,
- realizar a previsão de pagamento da Empresa terceirizada que presta serviço para envio de SMS para confirmação consulta,
- realizar a previsão pagamento da empresa parceira no Programa Viver Melhor,

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Lella Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

- realizar a previsão pagamento do Programa de Prevenção de Refraturas (PrevRefrat),
- realizar a previsão pagamento da empresa que fornece o software de Registro Eletrônico para Policlínica,
- controlar o absenteísmo nas consultas dos pacientes da Policlínica,
- confirmar e atualizar os horários dos prestadores da Policlínica,
- realizar a organização diária das faturas médicas da policlínica,
- conferir as consultas médicas no sistema,
- dar suporte nas mudanças de horário de consultas médicas,
- dar suporte no setor de Atendimento ao Paciente,
- faturamento das consultas dos prestadores da Policlínica,
- verificar a necessidade de materiais de consumo para consultórios de uso dos prestadores da Policlínica,
- realiza o atendimento aos beneficiários, por todos os meios disponibilizados, na ausência da Ouvidora.

10.1.1 Setor de Atendimento ao Paciente

Auxiliar Administrativo II

Função:

Atendimento telefônico e presencial aos pacientes da Policlínica.

Atividades:

- realizar o atendimento Telefônico ou Presencial das demandas dos pacientes, tais como Agendamento, confirmação e/ou cancelamento de Consultas,
- verificar a adimplência do beneficiário,
- confeccionar a agenda dos prestadores da Policlínica e dos pacientes, com as devidas parametrizações,
- solicitar ao setor de suporte de TI para reparos nos periféricos.

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3665-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

 ANS - nº 41754-8	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 72 de 78

10.2 Gerência de Área Técnica de Enfermagem e Programas

Gerente de Área Técnica de Enfermagem e Programas

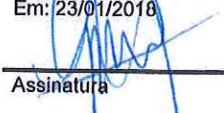
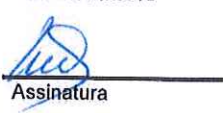
Função:

Realizar a gestão da equipe de enfermagem para realização das atividades dos Programas Assistenciais.

Atividades:

- realizar a gestão da enfermagem e suportar a construção de POP's para as atividades técnicas referentes a desinfecção, esterilização e utilização de instrumentais disponíveis e medicação,
- elaborar e supervisionar escala de visitas domiciliares,
- avaliar e encaminhar o mapa de internação e indicar inclusão/exclusão de beneficiários nos produtos do Programa Viver Melhor,
- elaborar manuais e protocolos de procedimentos de enfermagem,
- garantir a utilização dos padrões e procedimentos definidos em visitas domiciliares e procedimentos na Policlínica gerando relatórios periódicos à Direção,
- disseminar cultura da qualidade e trabalhar em sua área de atenção, no levantamento de processos e criação de manuais e procedimentos operacionais padrão,
- acompanhar metas e indicadores para os processos de sua esfera de atuação,
- desenvolver espírito de equipe, buscando manter a excelência no setor,
- supervisionar relatórios, pareceres e prescrições de enfermagem,
- supervisionar liberação de senhas para fisioterapia e fonoaudiologia domiciliar,
- supervisionar o controle de estoque e pedido de compra de materiais e medicamentos da Policlínica,
- participar das discussões de casos clínicos,
- participar ativamente na implantação dos aprimoramentos de atendimento eletrônico (prontuários),

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	--	--	--

 FioSaúde ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 73 de 78

Enfermeiro

Função:

Realização de atividades técnicas referentes ao atendimento aos clientes e visitas domiciliares.

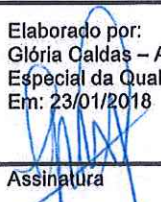
Atividades:

- realizar visitas e procedimentos domiciliares de enfermagem (curativos, troca de gastrostomia, coleta de urina para exame laboratorial, entre outros),
- elaborar relatórios, pareceres e prescrição de enfermagem,
- realizar atendimento presencial, telefônico e por e-mail aos beneficiários,
- agendar consultas e procedimentos dermatológicos e ginecológicos na Policlínica,
- avaliar e encaminhar mapa de internação ao Programa Viver Melhor,
- avaliar e indicar beneficiários elegíveis aos produtos do Programa Viver Melhor,
- revalidar exames e receitas médicas,
- corrigir códigos TUSS aos prestadores,
- liberar senha para fisioterapia motora e respiratória e fonoaudiologia domiciliar e ambulatorial,
- elaborar e encaminhar planilhas à empresa prestadora de serviços fisioterápicos,
- elaborar e encaminhar lista de materiais ao setor de compras,
- orientar, agendar e confirmar pacientes dos Programas de Prevenção e Promoção à Saúde da empresa (Prevrefrat, Gerenciamento de Doenças Crônicas e Circuito Saudável),
- participar de congressos, palestras, seminários, conferências e reuniões.

Técnico de Enfermagem

Função:

Realizar atividades técnicas da área de enfermagem referentes ao atendimento aos clientes da FioSaúde, assistir ao cliente junto aos profissionais da Policlínica quando em procedimentos e auxiliar administrativamente a chefia imediata.

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--

CÓPIA NÃO CONTROLADA

 ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 74 de 78

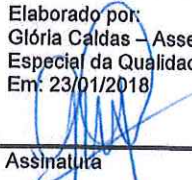
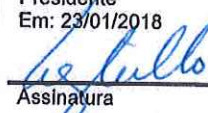
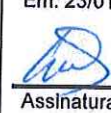
Atividades:

- realizar atendimento presencial, telefônico e por-email aos beneficiários da FioSaúde;
- realizar triagem de enfermagem;
- realizar curativos simples;
- realizar ECG;
- revalidar exames e receitas médicas;
- elaborar relação de materiais e medicamentos de uso dos profissionais da Policlínica, enviar a chefia imediata para aprovação e encaminhar ao setor de compras;
- receber, armazenar e controlar o estoque de materiais e medicamentos de uso dos profissionais da Policlínica;
- receber do laboratório os resultados dos exames solicitados, encaminhar ao médico solicitante para avaliação, realizar contato com o paciente para agendamento em caso de necessidade de avaliação prévia, arquivar o resultado de exame na pasta do médico assistente;
- protocolar e encaminhar ao laboratório os materiais coletados de exames ginecológicos e dermatológicos;
- acompanhar consultas médicas para procedimento;
- realizar limpeza, desinfecção, preparo e esterilização dos materiais utilizados nos procedimentos médicos;
- realizar a organização dos consultórios da Policlínica antes e após os atendimentos;
- verificar diariamente e repor os materiais nos armários dos profissionais da Policlínica;
- verificar e manter o estado de conservação dos equipamentos de uso na Policlínica;
- dar suporte as solicitações administrativas da chefia imediata.

CÓPIA NÃO CONTROLADA

11 ALTERAÇÃO EM RELAÇÃO À VERSÃO ANTERIOR

Versão	Número da página	Síntese da mudança
00	03	Exclusão de "Organograma da Empresa da versão 00."
01	03	Inclusão de "Organograma da Empresa da versão 01."
01	04 e 05	Inclusão de: "Tabela com siglas e numeração dos setores da FioSaúde"
00	14	Exclusão de "Organograma da Presidência da versão 00".

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	---	---	---

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

SETOR QUALIDADE

MAN 10.100.02

Revisão: 02

Em: 23/01/2019

Página 75 de 78

01	16	Inclusão de Organograma da Presidência da versão 01".
01	23	Inclusão de " 8.4.1 Setor de Recursos Humanos – Adota... metas da empresa".
01	25	Inclusão de "8.4.2 Setor de Pessoal – Lida com ...FGTS; INSS e IR".
00	22	Exclusão de " Elaborar e apresentar ... Cargos e salários".
00	22	Exclusão de " Gestão do clima organizacional".
00	23	Exclusão de " Desenvolver e coordenar ... desempenho".
01	27	Inclusão de "Organograma da Diretoria Executiva..".
00	25	Exclusão de "Organograma da Gerência de Plano de Saúde da versão 00".
01	28	Inclusão de "Organograma da Gerência de Plano de Saúde da versão 01".
00	30	Exclusão de "Setor de Relacionamento com os Beneficiários".
01	33	Inclusão de "9.1.1.1 Gestão de Relacionamento com os Beneficiários".
00	33	Exclusão de "Setor de Cadastro e Convênios Especiais".
01	36	Inclusão de " 9.1.1.2 Gestão de Cadastro e Convênios Especiais".
00	33	Exclusão em Setor de Cadastro e Convênios Especiais de " ... , geração da folha de cobrança de mensalidades, coparticipação...".
00	34	Exclusão em Setor de Cadastro e Convênios Especiais de " – gerar folha de cobrança ... ou patrocinadoras".
00	34	Exclusão em Auxiliar Administrativo II – Atividades de " - emitir cobrança ... folha".
00	34	Exclusão em Auxiliar Administrativo II – Atividades de " - devolução pró rata ... folha".
01	37	Inclusão em Auxiliar Administrativo II – Atividades: de " calcular devolução pró rata de exclusões ... no caso de óbito ou mudança de plano".
00	34	Exclusão em Auxiliar Administrativo II – Atividades: "Providenciar pagamento ... dos beneficiários".
00	35	Exclusão de " verificar reclamações dos beneficiários ... do convênio de reciprocidade".

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Leila Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

SETOR QUALIDADE

MAN 10.100.02

Revisão: 02

Em: 23/01/2019

Página 76 de 78

01	36	Inclusão em "Coordenador de Cadastro e Convênios Especiais - verificar reclamações dos beneficiários e clientes internos relativas ao atendimento do convênio de reciprocidade".
01	38	Inclusão de "9.1.2.1 Setor de Análise de Contas Médicas".
01	40	Inclusão de "9.1.2.2 Setor de Análise de Reembolso".
01	40	Inclusão em Auxiliar Administrativo I – Função; de "auxiliar análise das faturas de despesas médicas e conferência documentação exigida para efetuar o reembolso".
00	38	Exclusão de "2.5.2.1.3 Setor de Convênios e Credenciamento".
01	40	Inclusão de "9.1.3 Gestão de Convênios e Credenciamento".
00	42	Exclusão de "Setor de OPME".
01	42	Inclusão de "9.1.4 Gestão de OPME".
00	48	Exclusão de "Organograma da Gerência Administrativo Financeira versão 00".
01	50	Inclusão de "Organograma da Gerência Administrativo Financeira versão 01".
00	50,51,52	Exclusão de "2.5.2.2.1 Setor de gestão de documentos ... – suporte ao setor de atendimento quando necessário".
01	65,66,67	Inclusão de "9.2.4 Gestão de Documentos... – realizar rastreamento das informações de documentos e remessas enviadas aos Correios".
01	54	Inclusão em "9.2.1.1.1 – Setor Financeiro de " – Gerar folha ... patrocinadoras".
00	56	Exclusão de "Setor de Cobrança – Auxiliar Administrativo I – Função ... prestadores de serviço da empresa".
01	56	Inclusão de "Setor de Cobrança – Auxiliar Administrativo I – Função ... dados dos beneficiários".
01	57	Inclusão em Gerente de Área de Tecnologia de Informação – Atividades; de "- geração de dashboards gerenciais através de ferramenta de BI,".

FIOSAÚDE
Caixa de Assistência Oswaldo Cruz
Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar
Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL
CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800
Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br

Elaborado por:
Glória Caldas – Assessor
Especial da Qualidade
Em: 23/01/2018

Assinatura

Revisado por
Lella Mello – Diretor-
Presidente
Em: 23/01/2018

Assinatura

Aprovado por
Diretoria Colegiada
Em: 23/01/2018

Assinatura

CÓPIA NÃO CONTROLADA

MANUAL DA ORGANIZAÇÃO

SETOR QUALIDADE

MAN 10.100.02

Revisão: 02

Em: 23/01/2019

Página 77 de 78

00	57	Exclusão de "Setor de Desenvolvimento e Manutenção".
01	57	Inclusão de "9.2.2.1 Gestão de Desenvolvimento de Sistemas".
00	59	Exclusão de "Setor de Suporte Tecnológico".
01	59	Inclusão de "9.2.2.2. Gestão de Suporte Tecnológico".
01	61,62	Inclusão em Gerência de Área de Infraestrutura de "9.2.3.1 Setor de Compras".
01	61 , 63	Inclusão em Gerência de Área de Infraestrutura de "9.2.3.2 Setor de Almoxarifado".
01	61 , 64	Inclusão em Gerência de Área de Infraestrutura de "9.2.3.3 Setor de Recepção".
00	66	Exclusão de "Organograma da Diretoria Técnica da versão 01".
01	68	Inclusão de "Organograma da Diretoria Técnica da versão 02".
00	67 à 68	Exclusão de "2.5.3.1 Gerência Técnica da Policlínica e Programas ... O setor subordinado à Gerência Técnica é o de Enfermagem".
00	72 , 73	Exclusão em Assistente Administrativo de " - suporte na recepção".
01	70,71	Inclusão em Assistente Administrativo de "- suporte no Setor de Atendimento ao Paciente, ".
01	71	Inclusão de "10.1.1 Setor de Atendimento ao Paciente".
00	68,69	Exclusão de "Coordenador do Setor de Enfermagem... quando liberado".

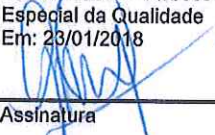
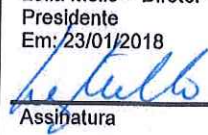
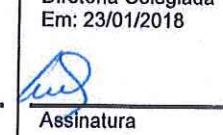
CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Mangueiras, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Lella Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
--	--	--	--

 ANS - nº 41754-B	MANUAL DA ORGANIZAÇÃO SETOR QUALIDADE	MAN 10.100.02
		Revisão: 02
		Em: 23/01/2019
		Página 78 de 78

01	72	Inclusão de "10.2 Gerência de Área Técnica de Enfermagem e Programas...aprimoramentos de atendimento eletrônico (prontuários)".
01	73-74	Exclusão de " Técnico em Enfermagem Função: ... até ...- protocolar os resultados de exames e arquivos nas pastas dos respectivos médicos."
02	73-74	Inclusão de "Técnico de Enfermagem Função: ... até ...- Dar suporte as solicitações administrativas da chefia imediata."

CÓPIA NÃO CONTROLADA

FIOSAÚDE Caixa de Assistência Oswaldo Cruz Avenida Brasil, nº 4036, 3º andar Manguinhos, Rio de Janeiro - RJ - BRASIL CEP: 21040-361 Tel. (21) 3865-1800 Fax (21) 3685-1802 www.fiosaude.org.br	Elaborado por: Glória Caldas – Assessor Especial da Qualidade Em: 23/01/2018  Assinatura	Revisado por Leila Mello – Diretor- Presidente Em: 23/01/2018  Assinatura	Aprovado por Diretoria Colegiada Em: 23/01/2018  Assinatura
---	--	--	--