1. Gerência de Auditoria Interna - AUDIT

A Gerência de Auditoria Interna é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Realização de auditorias nos processos e projetos, periódicas e independentes, com foco nos riscos a que o Economus esteja exposto, avaliando as ações de gerenciamento de riscos e a adequação dos controles;

b) Assessoramento ao Conselho Deliberativo, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva, por meio de avaliações sistemáticas e estruturadas, que contribuam para a melhoria dos processos de gerenciamento de riscos, de controle e da governança corporativa;

c) Formulação de proposição de políticas e estratégias de atuação da Auditoria Interna, observadas as políticas e diretrizes da instituição;

d) Acompanhamento das atividades de fiscalização e controle dos órgãos externos e da empresa de auditoria independente, e pelo acompanhamento do fornecimento de informações pelas áreas demandadas;

e) Elaboração do Plano Anual de Atividades da Auditoria Interna (PAINT), do Relatório Anual de Atividades da Auditoria Interna (RAINT) e dos Sumários Trimestrais;

f) Acompanhamento da implementação, pelas áreas responsáveis, das recomendações emitidas pela Auditoria Interna, pelos órgãos de fiscalização e controle externos e pelas auditorias independentes, e certificar a superação das fragilidades identificadas;

g) Fiscalização do processo de eleição de Conselheiros (Deliberativos e Fiscais).

2. Gerência Jurídica - GEJUR

A Gerência Jurídica é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Defesa judicial e extrajudicial dos interesses do Economus perante órgãos judiciais, ministério público, delegacias de polícia, do trabalho e órgãos administrativos de fiscalização, normatização, regulação e controle;
b) Assessoramento e prestação de serviços jurídicos: emissão de pareceres e minutas de instrumentos contratuais;
c) Acompanhamento, prevenção, mitigação e gestão de demandas judiciais e extrajudiciais;
d) Gestão do risco legal;
e) Qualidade e eficácia dos serviços jurídicos terceirizados prestados ao Economus;
f) Controle e pagamento das despesas processuais;
g) Provisão contábil referente às ações judiciais;
h) Qualidade e uniformidade das teses jurídicas para defesa dos interesses do Economus.

3. Gerência de Governança - GEGOV

A Gerência de Governança é responsável por assegurar a implementação do pensamento estratégico em conformidade com a missão visão e valores, sendo agente facilitador da elaboração do mapa estratégico no qual estará contido os objetivos e direcionadores que nortearão as ações da Entidade. Também é responsável por garantir a gestão de riscos e controles internos, da continuidade de negócios, da arquitetura organizacional, zelando pela governança de projetos e processos, bem como por assessorar os órgãos de governança e garantir a comunicação transparente entre o Instituto e seu público de relacionamento.

3.1. Divisão de Planejamento, Organização e Comunicação - DIPLA

A Divisão de Planejamento, Organização e Comunicação é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Planejamento Estratégico, tais como:

   i. conduzir o processo de elaboração ou revisão do Planejamento Estratégico da Entidade;
   ii. conduzir o processo de elaboração ou revisão de indicadores de desempenho e acompanhar sua execução.

b) Escritório de Gerenciamento de Projetos, tais como:

   i. definir, padronizar e disseminar o método de gerenciamento de projetos;
   ii. dar apoio e suporte aos responsáveis pelo projeto;
   iii. controlar o portifólio de projetos reportando os resultados à governança.

c) Organização, tais como:

   i. subsidiar estudos de revisão ou reorganização da estrutura organizacional e organograma;
   ii. controlar o mapa dos processos;
   iii. definir, padronizar e disseminar o modelo dos documentos inerentes a Hierarquia dos Documentos.

d) Comunicação, tais como:

   i. meios de comunicação e produção de conteúdo;
   ii. assessoria de imprensa;
   iii. identidade visual;
   iv. apoio no desenvolvimento de campanhas;
   v. elaborar e publicar os relatórios anuais de informações (PREVIC) e de administração (ANS);
   vi. aplicação da pesquisa de satisfação geral do Economus.

3.2. Divisão de Assessoria de Governança - DIGOV

A Divisão de Assessoria de Governança é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Preparar pauta, material e secretariar as reuniões dos órgãos estatutários e comitês internos, bem como registrar e encadernar atas;
b) Organizar as demandas do patrocinador, órgãos reguladores e fiscalizadores;
c) Atualizar informações cadastrais e de certificações dos dirigentes e conselheiros;
d) Acompanhar o processo eleitoral e conduzir o processo de posse dos Conselheiros e da Diretoria Executiva;
e) Revisar e atualizar os regimentos internos dos órgãos estatutários e comitê executivo;
f) Atualizar o Estatuto Social;
g) Acompanhar verba de representação;
h) Solicitar passagens, hospedagens e conduzir o processo de prestação de contas dos órgãos estatutários;
i) Revisão e atualização do instrumento de governança.

3.3. Divisão de Riscos e Controles Internos - RISCO

A Divisão de Riscos e Controles Internos é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Gestão das políticas de riscos e de segurança;
b) Desenvolvimento e aplicação da metodologia de acompanhamento dos indicadores de riscos e controles internos;
c) Gestão da identificação e avaliação de riscos e controles internos e da agenda de obrigações;
d) Assessoramento dos gestores no gerenciamento de riscos e controles internos;
e) Monitoramento dos Riscos Financeiros;
f) Gestão dos planos de Continuidade de Negócios.

4. Gerência de Investimentos - GERIN

A Gerência de Investimentos é responsável por gerenciar os investimentos dos Planos administrados pelo Economus, incluindo-se as operações de títulos e valores mobiliários em carteira proprietária e fundos de investimentos (seleção, monitoramento e controle), liderando o time no desenvolvimento de estratégias e realizando proposições às alçadas competentes (Comitê de Investimentos e Diretoria Executiva), com o objetivo de atender aos critérios e metas estabelecidas. Liderar a execução do planejamento e estratégias para gestão dos investimentos, incluindo-se Estudos de ALM e Políticas.

4.1. Divisão de Investimentos - DINVE

A Divisão de Investimentos é responsável por gerenciar as movimentações realizadas nas carteiras de investimento dos Planos administrados pelo Economus por meio da liderança e gerenciamento da equipe (análise e controle dos investimentos). Dar suporte ao planejamento e à execução das estratégias de gestão (carteiras e fundos investidos), elaborando estudos de viabilidade, de análise e seleção, e dar suporte à gestão de riscos dos investimentos, liderando a execução de atividades de suporte e controle (incluindo-se acompanhamento da evolução patrimonial e cálculo de cotas, relatórios e informações dos investimentos).

5. Gerência de Benefícios - GEBEN

A Gerência de Benefícios é responsável pela gestão dos planos previdenciários administrados pelo Economus, bem como pela gestão atuarial dos planos de benefícios, assegurando o cumprimento das obrigações, garantindo que a mensuração das provisões matemáticas sejam baseadas em premissas aderentes à massa, que a arrecadação definida no plano de custeio seja executada de forma correta, que os processos de concessão de benefícios, institutos e folha de pagamento sejam realizados em conformidade com os regulamentos e normativos vigentes de forma correta e tempestiva, e que a carteira de empréstimo a participantes seja uma linha de crédito vantajosa aos participantes, mantendo a conformidade com a legislação vigente.

5.1. Divisão de Atuária - DICAT

A Divisão de Atuária é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) avaliação e risco atuarial dos planos de benefícios previdenciários administrados pelo Economus;
b) gerir cadastro de dados básicos e comuns a saúde e previdência, consumido por ambos os negócios.

5.2. Divisão de FOPAG e Operações com Participantes - DISOP

A Divisão de FOPAG e Operações com Participantes é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Gerir cadastro das regras de negócio (inclusão, alteração e exclusão), específicos ao negócio;
b) Adesão e manutenção dos participantes de planos de benefícios;
c) Gestão dos pagamentos de benefícios e repasse de recursos do custeador;
d) Concessão e manutenção de benefícios e institutos;
e) Gestão de empréstimos a participantes e assistidos;
f) Arrecadação dos planos de benefícios;
g) Atendimento previdência, investimento, empréstimo e afins.

6. Gerência de Contabilidade - GECON

A Gerência de Contabilidade é responsável por garantir a existência e integridade do registro da movimentação contábil dos planos previdenciários, assistenciais, administrativo e investimentos, com qualidade, conformidade e acuracidade, visando assegurar que os resultados apurados reflitam corretamente a situação econômico-financeira do Instituto bem como realizar a gestão dos processos de fluxo de caixa financeiro e a confecção das contas a pagar relacionado às atividades administrativas, visando a efetivação das operações financeiras diárias e da adequada confecção e conclusão dos processos administrativos.

6.1. Divisão de Contabilidade - CONTA

A Divisão de Contabilidade é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Contabilidade, tais como:

   i. planificação contábil.
   ii. gestão contábil (automatizada ou não automatizada) e integridade da escrituração e demonstrações contábeis;
   iii. balancetes e relatórios gerenciais;
   iv. gestão da Economus Administradora e Corretora de Seguros (em liquidação).

b) Fiscal/tributos, tais como:

   i. gestão tributária (como contribuinte ou responsável tributário) e regularidade e cumprimento das obrigações fisco-tributárias (principais e acessórias);

6.2. Divisão de Tesouraria - TESOU

A Divisão de Tesouraria é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Tesouraria, tais como:

   i. contas a pagar administrativo;
   ii. pagamentos e recebimentos;
   iii. controle do fluxo de caixa;
   iv. captação de recursos financeiros;
   v. aplicação de recursos financeiros;
   vi. conciliação bancária;
   vii. cartões corporativo e de crédito;
   viii. boletagens;
   ix. cadastro e parametrização de acesso dos módulos financeiros, ERPs e bancos;
   x. cadastro das naturezas financeiras;
   xi. processo de câmbio;
   xii. atendimento as obrigações e reportes ao COAF.

b) Controladoria, tais como:

   i. gestão do processo orçamentário;
   ii. gestão do plano de gestão administrativa;
   iii. gestão do processo de mensuração de resultado econômico;
   iv. gestão das informações gerenciais.

7. Gerência de Pessoas, Administração e Tecnologia - GEPAT

A Gerência de Pessoas A Gerência de Pessoas, Administração e Tecnologia é responsável por assegurar a atuação do Instituto na condução de gestão de pessoas, mantendo as equipes capacitadas e motivas, zelando pela gestão predial e cumprimento da segurança e medicina do trabalho. Por garantir a transparência e o melhor custo-benefício na gestão de compras e contratações, bem como assegurar a gestão da estrutura de tecnologia (sistemas, infraestrutura e telecom) garantido seu funcionamento.

7.1. Divisão de Gestão de Pessoas - DIPES

A Divisão de Gestão de Pessoas é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Condução dos processos inerentes à segurança e medicina do trabalho;
b) Recrutamento, seleção e contratação de empregados;
c) Fechamento da folha de pagamento (ponto eletrônico, obrigações legais e acessórias);
d) Concessão de benefícios;
e) Administração de pessoal (cadastro, licenças, movimentações, desligamentos);
f) Treinamento e desenvolvimento de pessoal.

7.2. Divisão de Compras, Contratação e Administração - DICOC

A Divisão de Compras, Contratação e Administração é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Compras e Contratação, tais como:
   i. contratar serviços;
   ii. avaliar fornecedores;
   iii. controlar vigência de contratos;
   iv. notificar fornecedores;
   v. realizar reajustes de contratos;
   vi. emitir Termo de Homologação/Recebimento.

b) Gestão Administrativa, tais como:
   i. estabelecer regras de guarda dos documentos no arquivo interno e externo;
   ii. gestão de terceiros (expedição de documentos, limpeza, portaria e manutenção predial);
   iii. organizar o inventário dos bens patrimoniais;
   iv. cuidar dos bens móveis e sua depreciação (máquinas, equipamentos, móveis e veículos);
   v. prover os materiais de expediente (almoxarifado) às unidades.

7.3. Divisão de Sistemas e Infraestrutura - SISTE

A Divisão de Sistemas e Infraestrutura é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Gestão dos sistemas tecnológicos, tais como:
   i. organização do recebimento das demandas de sistemas e aplicativos;
   ii. suporte técnico aos usuários;

iii. gestão do ambiente de processamento das rotinas e a homologação das soluções tecnológicas;
iv. controle, manutenção corretiva/evolutiva e depreciação dos sistemas (softwares).

8. Gerência de Administração de Planos de Saúde - GEAPS

A Gerência de Administração de Planos de Saúde é responsável pela administração da Operadora de Saúde, prestando serviços de assistência médica de qualidade, com a gestão dos custos assistenciais, satisfação dos beneficiários e Patrocinador e reconhecimento no mercado de saúde suplementar.

8.1. Coordenação de Gestão de Saúde - COGES

A Coordenação de Gestão de Saúde é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Cadastro de Beneficiários dos Planos Assistenciais, tais como:
   i. gerir cadastro das regras de negócio (inclusão, alteração e exclusão), específicos ao negócio;
   ii. processar adesão e exclusão de beneficiários;
   iii. emitir declarações de carência e portabilidade;
   iv. gerar bases/relatórios para atendimento de órgãos reguladores e utilização institucional;
   v. monitorar, emitir e encaminhar cartões saúde, comunicados de desligamento (21 anos) e outros;
   vi. preservar a segurança dos dados pessoais observada a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD.

b) Gestão de Saúde, tais como:
   i. acompanhar o cumprimento de metas, prazos e estratégias estabelecidas;
   ii. elaborar e acompanhar o cumprimento do orçamento;
   iii. conduzir e acompanhar a execução de iniciativas/projetos;
   iv. prover base de dados para estudos de auditorias/consultorias;
   v. propor temas e subsidiar elaboração de conteúdo para comunicação em saúde;
   vi. apoiar a gestão dos produtos de saúde e o desenvolvimento da estratégia do negócio.

8.2. Divisão de Credenciamento – DICRE

A Divisão de Credenciamento é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Rede Credenciada, tais como:
   i. cadastrar prestadores;
   ii. gerir cadastro de Prestadores;
   iii. arquivar contrato, aditivos e documentos;
   iv. contratar convênio de reciprocidade;
   v. contratar prestadores de serviços assistenciais;
   vi. negociar e reajustar contratos.

b) Contratos de Serviços Médicos, tais como:
   i. pesquisar locais para realização de procedimentos;
   ii. avaliar a necessidade e efetuar a extensão de credenciamento de prestadores de serviços de saúde;
   iii. realizar o descredenciamento de prestadores de serviços de saúde.

8.3. Divisão de Regulação Médica e Auditoria Médica – REGAM

A Divisão de Regulação Médica e Auditoria Médica é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Relacionamento com Órgãos Reguladores e Fiscalizadores, tais como:
   i. acompanhar as publicações e divulgação de leis e normativas;
   ii. atender e enviar informações obrigatórias aos órgãos reguladores e fiscalizadores;
   iii. acompanhar e defender o Economus em processos administrativos e autuações;
   iv. analisar e gerar documentos para pagamento e recolhimento;
   v. recolher taxa de saúde suplementar por plano de assistência a saúde.

b) Procedimentos Médico-Hospitalares e Auditoria Médica, tais como:
   i. autorizar Home Care;
   ii. autorizar aditivo/prorrogação de Home Care;
   iii. autorizar exames laboratoriais em Home Care;
   iv. autorizar Procedimentos;
   v. autorizar Remoção/Transferência;
   vi. avaliar Tecnicamente os Prestadores de Serviços Médico-Hospitalares.

c) Assistencial, tais como:
   i. orientar e prestar acolhimento social aos beneficiários e familiares;
   ii. monitorar mapa de internados para ações de desospitalização;
   iii. monitorar e analisar despesas assistenciais elevadas.

d) Compras de OPME, tais como:
   i. orçar e comprar Medicamento Oncológico Oral e OPME.

8.4. Divisão de Pagamento e Análise de Contas Médicas – DIPAC

A Divisão de Pagamento e Análise de Contas Médicas é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Arrecadação Assistencial, tais como:
   i. realizar Faturamento de Cobrança;
   ii. gerenciar o Repasse do Custeio;
   iii. realizar a Negociação e controle da Inadimplência;
   iv. efetuar o parcelamento de débitos de beneficiários;
   v. processar e analisar as rotinas dos arquivos de remessa e retorno dos planos assistenciais.

b) Contas Médico-Hospitalares, tais como:
   i. analisar as contas médicas da rede credenciada, fornecedor e reciprocidade;
   ii. analisar as solicitações de reembolso dos beneficiários;
   iii. faturamento e pagamentos das contas médicas, o recurso de glosa e o reembolso;
   iv. integração das provisões, faturamento do sistema de gestão Saúde para o sistema ERP;
   v. geração do arquivo de despesa para o custeio dos Patrocinadores;
   vi. geração dos arquivos SEFIP e lançamento do repasse do INSS da rede credenciada;

vii. realizar a análise e pagamento do ressarcimento ao SUS;
viii. monitorar retorno de impugnação e recurso no Portal da ANS;
ix. atualizar as tabelas de materiais e medicamentos.

c) Relacionamento com Órgãos Reguladores e Fiscalizadores, tais como:
   i. validar o arquivo DIRF e disponibilizar o informe de rendimentos da rede credenciada;
   ii. gerar e validar arquivo DMED, e disponibilizar a Declaração de contribuição assistencial;
   iii. gerar e disponibilizar Demonstrativos de Pagamentos de Assistência Médica;
   iv. enviar e regularizar os dados do Monitoramento TISS;
d) Gestão atuarial, avaliação e risco atuarial dos planos de saúde administrados pelo Economus.

9. Superintendência de Relacionamento - SUPRE

A Superintendência de Relacionamento é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Prestação de informações sobre os planos de saúde e outros produtos e serviços oferecidos pelo Economus ao público, sendo:
   i. a rede credenciada;
   ii. os beneficiários e dependentes;
   iii. formadores de opinião e parceiros;

b) Atendimento telefônico, eletrônico e presencial dos assistidos dos planos de saúde do Economus;
c) Gestão das operações dos canais de atendimento visando o compromisso permanente à qualidade dos serviços com eficiência, eficácia e cumprimento de prazos estipulados para respostas;
d) Desempenho da Central de Relacionamento por meio de relatórios de controle gerencial, TMA, TME, reclamações, nível de serviço, índice de não conformidade no preenchimento ou processamento de solicitações diversas, índice de satisfação e percentual de solicitações pendentes.

10. Ouvidoria Geral - OUVID

A Ouvidoria Geral é responsável pela gestão das atividades referentes a:

a) Recebimento, registro, instrução, análise e tratamento formal e adequado às manifestações dos beneficiários, em especial àquelas que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas unidades de atendimento, presenciais ou remotas da operadora;

b) Prestação de esclarecimentos necessários e dar ciência aos beneficiários sobre o andamento de suas demandas e das providências adotadas;

c) Prestação de informações aos beneficiários sobre o prazo previsto para resposta à demanda apresentada;

d) Fornecimento de resposta às demandas dos beneficiários, no prazo estabelecido;

e) Recebimento de demandas dos órgãos e associações de defesa do consumidor, respondendo-as formalmente;

f) Apresentação ao representante legal da operadora, ao fim de cada exercício anual ou quando oportuno, de relatório estatístico e analítico do atendimento, contendo no mínimo:

   i. dados e informações sobre o que a Ouvidoria recebeu no período, contudo, apresentado em bases mensais e anuais comparadas com o mesmo período do ano anterior;
   ii. ações desenvolvidas pela Ouvidoria;
   iii. recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora.

g) Encaminhamento à Ouvidoria da ANS, o relatório das atividades da ouvidoria, ao final de cada ano civil, bem como mantê-lo à disposição da ANS, pelo prazo de cinco anos.

11. Histórico de Atualização

Versão	Data	Nota Técnica	Ata	Descrição macro das alterações
1	19/08/2021	2021/122	531	Adequação das responsabilidades aos ajustes efetuados na estrutura organizacional
2	15/02/2022	2022/011	1850	Ajustes nas responsabilidades da GEAPS em decorrência de remanejamento de macroprocesso
3	09/09/2022	2022/090	1887	Ajustes nas responsabilidades da GECON em decorrência de remanejamento de macroprocesso
4	06/03/2023	2023/028	1919	Ajustes nas responsabilidades de GEBEN, GEAPS e SUPRE em decorrência de remanejamento de processos