

# Avanços na Cabesp



Nas assembleias dos últimos anos não faltaram críticas e reclamações à qualidade do atendimento

Nos últimos dois anos, o foco principal dos eleitos e das entidades de representação – entre as quais Afubesp, Sindicato dos Bancários de São Paulo, Fetec/CUT-SP e outros sindicatos e federações cutistas – na questão da Cabesp deixou de ser a sua continuidade e se voltou para a melhora da qualidade dos serviços prestados.

Embora ainda persistam problemas localizados, já é possível perceber alguns avanços em benefício dos associados. A última dessas conquistas é a aprovação da mudança no Disque Cabesp, que a partir do dia 1º de agosto passou a ser

**Novo serviço de call center, participação dos associados na revisão da rede credenciada e a inclusão de médicos e serviços são algumas das conquistas**

operado por empresa de call center contratada para implementar um outro conceito de atendimento.

Os novos números disponibilizados para o serviço – 4004-2636, para capitais e regiões metropolitanas, e 0800 722 2636, nas demais localidades – representam apenas a parte mais visível das inovações que visam melhorar o atendimento aos beneficiários. Até o final do ano os sistemas de informática serão substituídos, permitindo

que o Disque Cabesp conte com suporte técnico de médicos e outros profissionais da saúde para agilizar as autorizações de procedimentos médicos e, conseqüentemente, reduzir o número de retornos que são dados posteriormente. Para o diretor financeiro eleito, Wagner de Castro, a entrada em operação desse novo serviço responderá positivamente a uma das principais reclamações dos associados e de seus representantes na gestão da caixa de assistência médica. “Em todas as assembleias dos últimos anos, os beneficiários, os eleitos e as entidades de representação não pouparam críticas à demora na autorização para a realização de exames, procedimentos médicos e tratamentos seriados”, lembra.



Wagner de Castro

#### Rede credenciada

Outra fonte de dor de cabeça para os detentores dos planos de saúde da Cabesp, principalmente os que vivem no interior paulista e outros estados, tem sido a falta de renovação da rede credenciada. Problema que foi agravado nos últimos anos, com o movimento reivindicatório dos médicos pela

majoração da tabela de remuneração das consultas e serviços. Fato que chegou a causar a suspensão temporária do atendimento em várias cidades.

Também nessa questão, começam a aparecer os primeiros resultados concretos das cobranças e propostas encaminhadas pelos eleitos, com o respaldo dos associados e entidades de representação, na diretoria da caixa de assistência médica. A participação das associações de aposentados do Banespa na revisão da rede credenciada é uma delas. “Já enviamos os dados relativos ao assunto a 32 entidades, para que elas possam contribuir com a readequação dos nossos serviços no interior”, relata Wagner Cabanal, diretor administrativo eleito.



Wagner Cabanal

Segundo ele, até o dia 19 de junho (último levantamento disponível) a Cabesp já tinha aprovado a inclusão de 104 novos médicos e serviços e outros 368 estavam em processo, aguardando os documentos necessários ao convênio. “Além disso, após mapeamento dos municípios que contam com beneficiários, foram acrescidos 78 serviços de pronto-socorro, sendo 12 novos e 66 em hospitais gerais que já eram conveniados.”

Na avaliação dos eleitos, com a chegada do novo diretor de Operações indicado pelo banco, Caio Graco Orlando de Mello, mudou a postura no gerenciamento da rede credenciada, contribuindo para que alguns avanços aconteçam.

## Disque Cabesp

Novos telefones:

- 4004-2636 capitais e regiões metropolitanas
- 0800 722 2636 demais localidades

# Números positivos



Diversos dados foram apresentados em março

Sintonizados com a vontade dos associados, os eleitos e as entidades de representação continuam empenhados na

## Além da expectativa em relação à melhora na qualidade do atendimento, eleitos destacam alguns dados importantes sobre a Cabesp

defesa da melhora na qualidade dos serviços prestados, sem, no entanto, descuidar da saúde financeira e de outros fatores importantes que fortalecem a Cabesp e a sua relação com os beneficiários.

Alguns desses dados foram apresentados na assembléia de prestação de contas realizada no mês março, entre os quais o superávit de R\$ 169 milhões apurados em 2005. Este ano, de acordo com a previsão orçamentária – também aprovada por ampla maioria no evento –, o resultado deverá ser positivo em R\$ 194 milhões.

## Mudança

### Cabesp família é alternativa ao PAP

A última assembléia também aprovou, por 412 votos a 2, alterações no regulamento do PAP (Plano de Assistência aos Pais). As mudanças simplificaram a forma de cobrança das contribuições e referendaram o fechamento do plano, conforme havia sido determinado quando da aprovação do Cabesp Família, que passou a ser a alternativa oferecida.

## Em virtude da situação vivida pelo Plano de Assistência aos Pais, caixa toma duas medidas para auxiliar associados

Atualmente, o PAP tem cerca de 4.300 beneficiários, com idade média de 73 anos. De acordo com os dados apresentados aos associados e às entidades de representação, a reserva financeira do plano estava esgotada. Em abril passado, ela cobria apenas 15 dias de despesas com a assis-

No primeiro semestre o superávit já atingiu R\$ 96 milhões.

Esses números reforçam a conclusão do estudo (finalizado em março de 2006) de que o patrimônio da caixa, atualmente de R\$ 1,9 bilhão (balancete de junho de 2006), é suficiente para cobrir a assistência à saúde de todos os associados por mais de 20 anos.

A mesma assembléia acatou a ampliação dos valores e dos prazos de financiamento aos associados do plano de saúde. O limite do empréstimo é de R\$ 9.000,00 e o pagamento pode ser feito em até 36 vezes.

Outra informação importante está relacionada ao desempenho do Cabesp Família, destinado aos familiares dos banespianos até terceiro grau, que teve um crescimento expressivo no número de adesões. Desde o seu lançamento, o plano conquistou 24.300 segurados. “Graças a



Chocolate, na assembléia

essa performance, pela primeira vez nos últimos anos houve um pequeno crescimento no número global de beneficiários da Cabesp, de 109.150, em 31/12/2004, para 110.307, em 31/12/2005”, comemora José Aparecido da Silva, o Chocolate, conselheiro fiscal eleito.

tência médica.

Em razão desse problema, as mensalidades sofreram reajuste de 35,85% no mês seguinte (maio), com objetivo de equilibrar o plano e garantir reservas suficientes para dois meses de gastos. A correção anterior tinha ocorrido há quatro anos, ou seja, em 2002.

Diante da situação vivida pelo PAP e a conseqüente majoração das mensalidades, a caixa de assistência médica tomou duas medidas para auxiliar os associados. Criou uma linha de financiamento para ajudar quem queira migrar para o Cabesp Família, permitindo o parcelamento da adesão em até seis vezes (taxa de 1,18% ao mês) para cada dependente do segurado.

E abriu a possibilidade da migração para o Cabesp Família ser feita com a opção por acomodações coletivas nos hospitais, o que significa uma redução de 17% na mensalidade se comparada à acomodação individual.

# mural

## Unidade dos associados

Para o presidente licenciado da Afubesp, Cido Sérgio, que teve participação ativa nos debates e encaminhamentos da assembléia, os resultados das votações demonstraram



Cido Sérgio

uma forte ligação entre os eleitos, os associados e as suas entidades de representação. “Juntos, deliberamos os pontos da pauta de acordo com os interesses dos beneficiários do plano de saúde da Cabesp por ampla maioria”, relata o dirigente, que exemplifica: “em três temas submetidos ao plenário, foram mais de 400 votos favoráveis e apenas 1 ou 2 contrários”.

Cido Sérgio avalia que esses números, que revelam a unidade dos associados em torno da Cabesp, são tão importantes quanto os dados financeiros e estatísticos. “Enquanto mantivermos essa sintonia em relação aos nossos objetivos comuns, de melhorar a qualidade dos serviços e fortalecer cada vez mais a caixa de assistência médica, continuaremos avançando.”

## Não à co-participação

Como tem ocorrido nos últimos anos, a presidência da Cabesp voltou a colocar em pauta na assembléia a cobrança da co-participação nas consultas. Novamente, a medida foi rejeitada por ampla maioria. “A co-participação tem como objetivo reduzir eventuais abusos no uso dos serviços médicos, entretanto estudos mostraram que a economia não é relevante”, explica Vera Marchioni, conselheira fiscal eleita. Ela argumenta ainda que o plano de assistência direta tem uma grande reserva financeira, que responde pela maior parte do patrimônio líquido da caixa. “Apenas essas duas coisas já seriam suficientes para dizer não à proposta colocada em votação”, conclui.

Desrespeitando a decisão da assembléia, os indicados pelo banco voltaram a reeditar o regulamento da co-participação.

## Ampliação do diálogo

Além das assembléias, os eleitos têm se empenhado para ampliar o debate com os associados, participando de reuniões em afabans, encontro de aposentados e conversas com as entidades de representação (Afubesp, sindicatos, Fetc/CUT-SP, Feeb SP/MS, Contraf-CUT e Abesprev), com o objetivo de apresentar a realidade e os desafios da Cabesp.