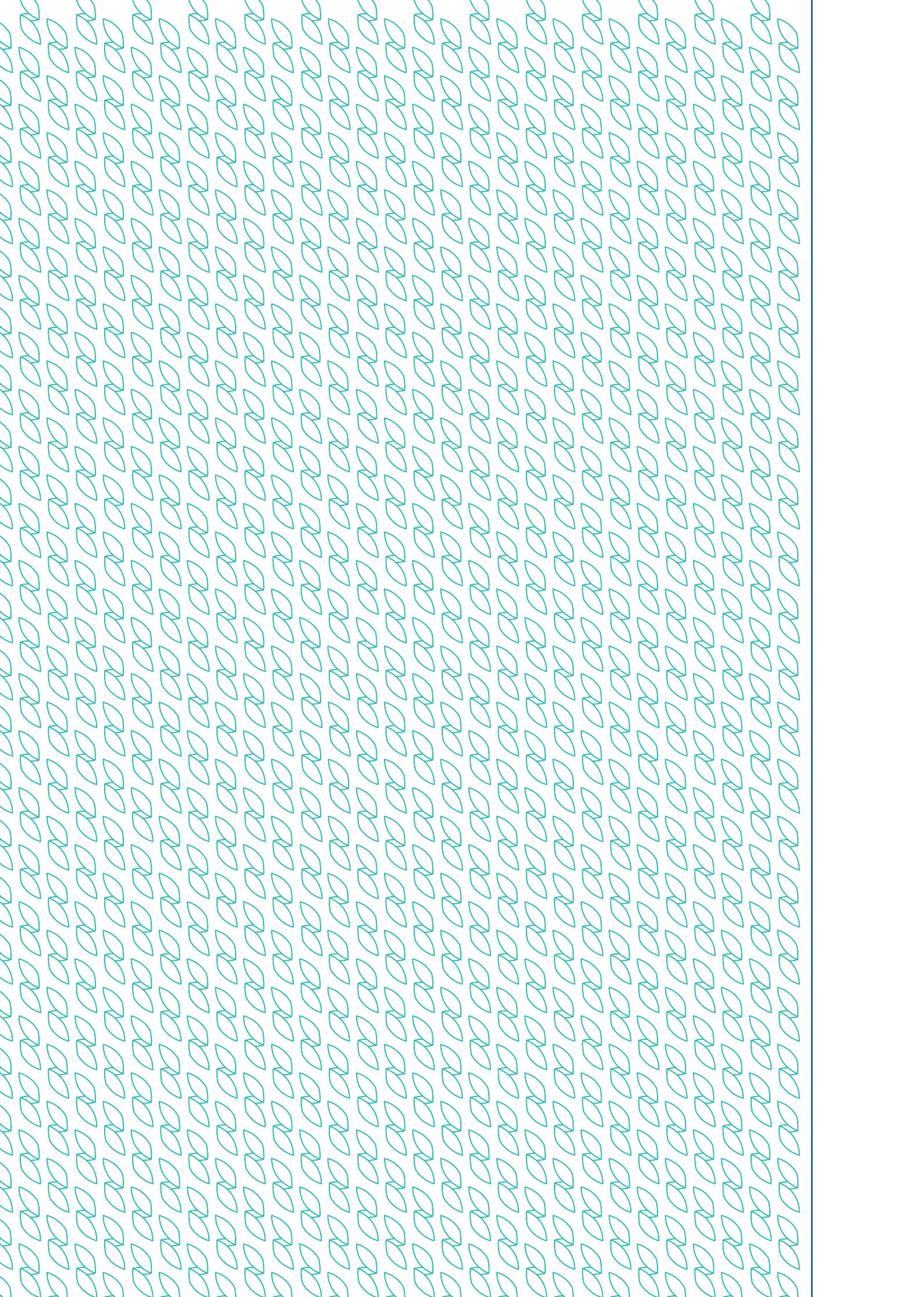


# RELATÓRIO DE GESTÃO

---

**PERÍODO 2013 / 2016**



# RELATÓRIO DE GESTÃO

---

**PERÍODO 2013 / 2016**

Caixa de Assistência dos Empregados da  
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.

Relatório de Gestão 2013 - 2016 / Caixa de Assistência dos  
Empregados da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária.  
Brasília, DF : Casembrapa; 2016. 58 p. ; il.

1.Saúde 2.Transparência 3.Gestão

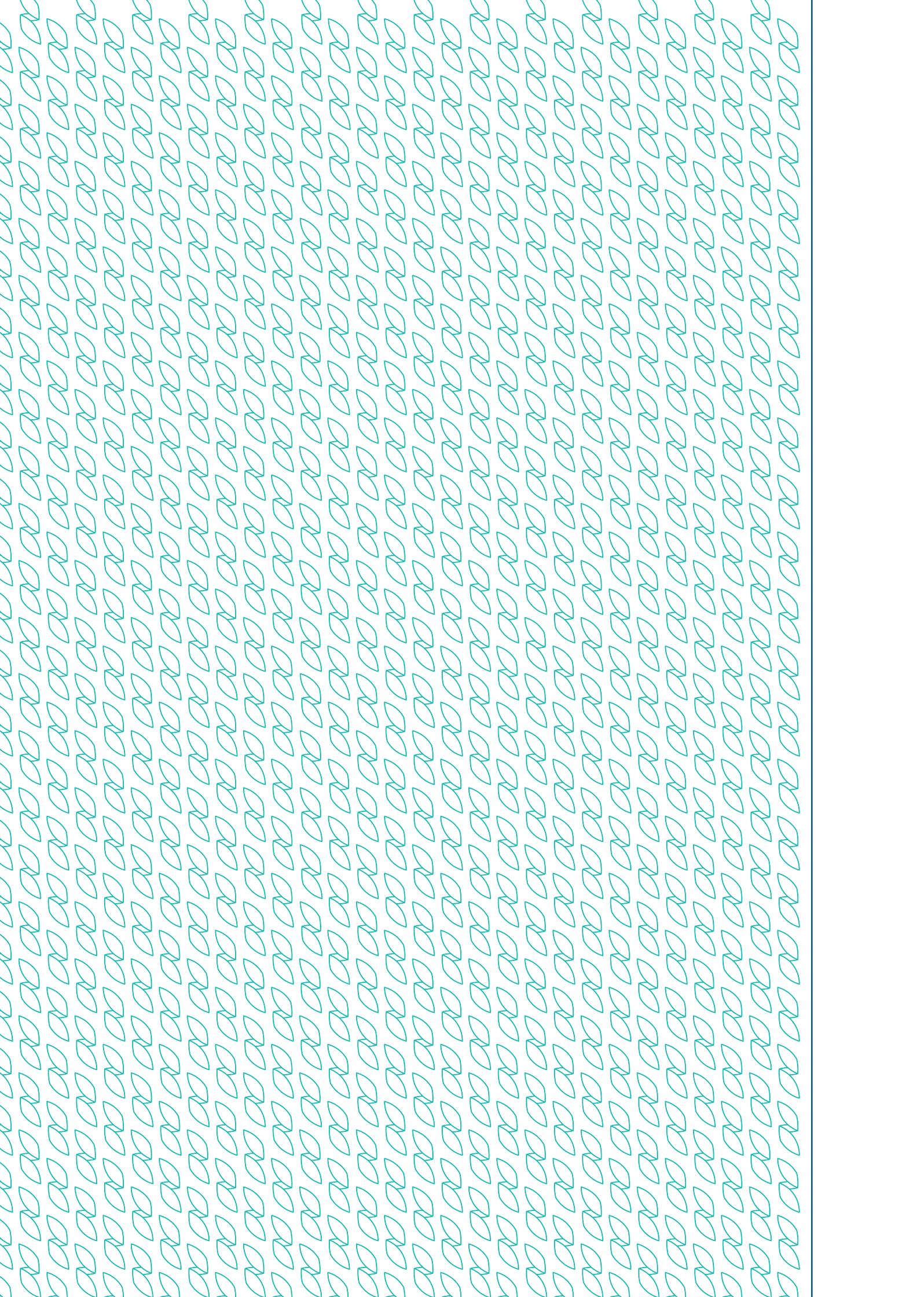
# 1

## APRESENTAÇÃO

---

*A Caixa de Assistência dos Empregados da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária – Casembrapa publica o Relatório de Gestão do exercício de abril de 2013 a abril de 2016.*

A publicação é um instrumento de transparência da atual gestão da Casembrapa, que permite aos associados da operadora e demais membros da comunidade da patrocinadora Embrapa o acompanhamento dos projetos desenvolvidos pela instituição no referido período. O objetivo é possibilitar que os interessados conheçam as evoluções dos processos administrativos da empresa, além de dar subsídio para que possam entender as decisões tomadas pela gestão.





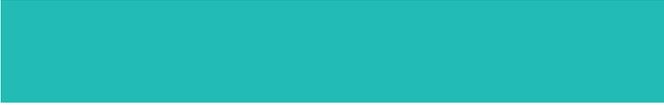
## **2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO**

**PG. 13**



## **3. A EMPRESA CASEMBRAPA**

**PG.17**



## **4. MARCOS DA GESTÃO**

**PG. 27**



## **5. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

**PG. 53**

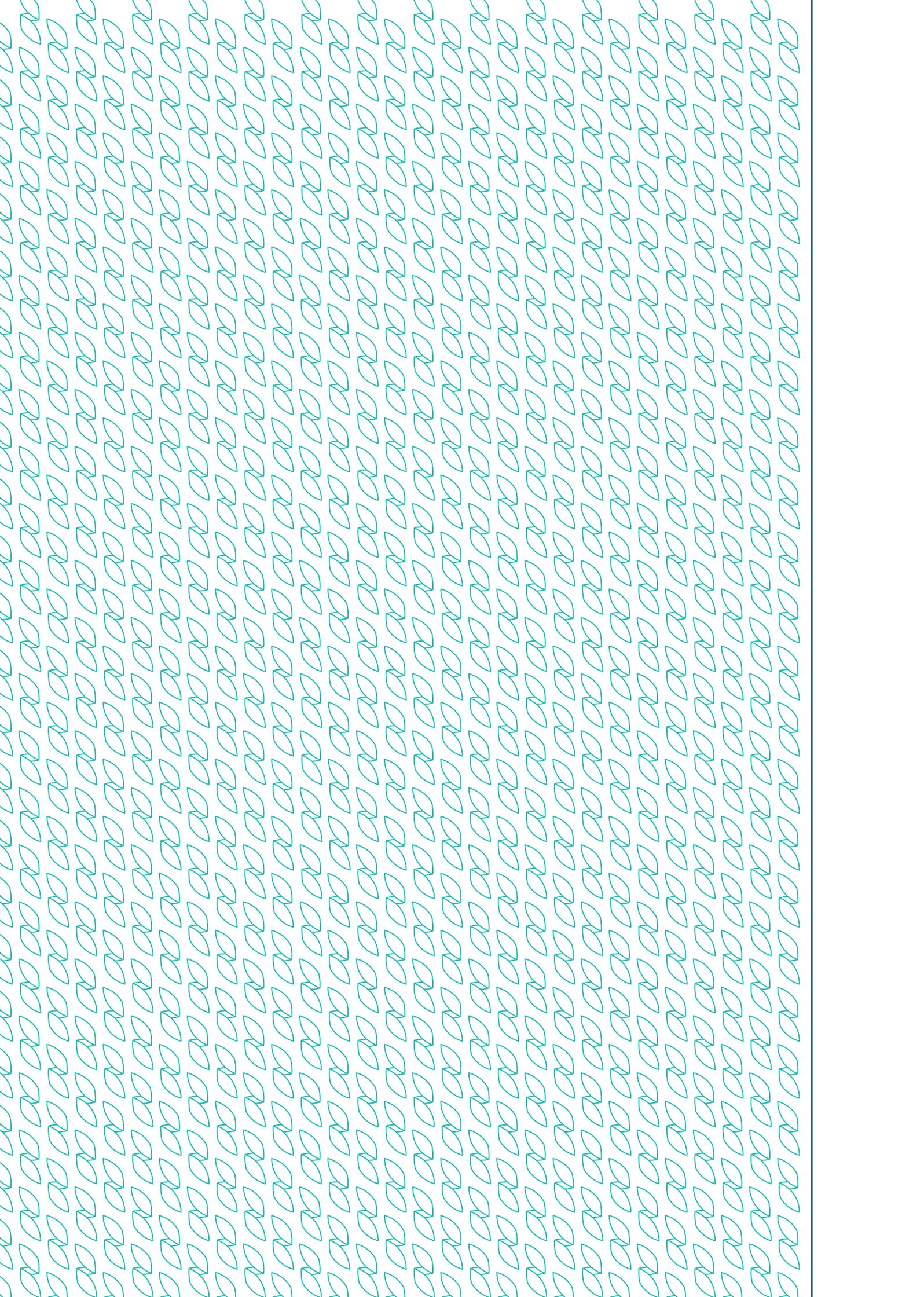
# SUMÁRIO

---

<b>1. APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>05</b>
<b>2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>13</b>
<b>3. A EMPRESA CASEMBRAPA.....</b>	<b>17</b>
3.1 Perfil dos usuários .....	18
3.2 A gestão da Casembrapa e suas atividades .....	20
3.3 As funções administrativas .....	21
3.4 As funções fiscalizadoras .....	23
3.5 Rede de Prestadores .....	24
3.6 PCMSO .....	24
<b>4. MARCOS DA GESTÃO.....</b>	<b>27</b>
4.1 Recuperação financeira da Casembrapa .....	30
4.1.1 Programa de Redução de Débitos .....	32
4.1.2 Aplicação de sanções previstas em regulamento .....	33
4.1.3 Reajuste orçamentário.....	34
4.1.4 Priorização do desconto junto ao SIAPE .....	35
4.1.5 Mudanças na forma de cobrança .....	36
4.2 Iniciativas para a redução de gastos da operadora.....	37
4.2.1 Ampliação da Auditoria Técnica.....	37
4.2.2 Ampliação da validade das carteirinhas.....	38
4.2.3 Centralização dos contratos UNIMED.....	38
4.2.4 Intensificação da Negociação de OPME.....	39

---

<b>4.3</b>	Implantação de política de comunicação eficaz .....	<b>40</b>
<b>4.3.1</b>	A nova marca Casembrapa .....	<b>40</b>
<b>4.3.2</b>	A nova identidade da marca Casembrapa.....	<b>41</b>
<b>4.3.3</b>	Implantação do novo Portal Casembrapa.....	<b>41</b>
<b>4.3.4</b>	Aplicação de pesquisas de opinião.....	<b>42</b>
<b>4.3.5</b>	Implantação de Demonstrativo Individual do Associado.....	<b>43</b>
<b>4.3.6</b>	Publicação dos Extratos Mensais Financeiros e prestação de contas.....	<b>44</b>
<b>4.3.7</b>	Rede credenciada no celular.....	<b>45</b>
<b>4.3.8</b>	Logo da Casembrapa na carteira CASSI.....	<b>45</b>
<b>4.3.9</b>	Reorganização do atendimento na Casembrapa.....	<b>46</b>
<b>4.4</b>	Regularização das exigências da ANS.....	<b>46</b>
<b>4.4.1</b>	Implantação da Ouvidora.....	<b>46</b>
<b>4.4.2</b>	Atualização da rede credenciada Casembrapa.....	<b>47</b>
<b>4.4.3</b>	Suspensão do atendimento da CASSI no DF.....	<b>47</b>
<b>4.4.4</b>	Distribuição do Cartão da Gestante.....	<b>47</b>
<b>4.4.5</b>	Recontratualização dos prestadores da rede.....	<b>48</b>
<b>4.4.6</b>	Disponibilização dos documentos informativos exigidos pela ANS no momento de inscrição no Plano.....	<b>48</b>
<b>4.4.7</b>	Aquisição de ferramenta de conectividade.....	<b>48</b>
<b>4.5</b>	Redução das Não-Conformidades Junto à Auditoria.....	<b>49</b>
<b>4.6</b>	Revisão de documentos estruturais.....	<b>49</b>
<b>4.7</b>	Investimento em pessoal.....	<b>50</b>
<b>4.8</b>	Eventos de Promoção à Saúde .....	<b>51</b>
<b>5.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>53</b>



# LISTAS

## LISTA DE QUADROS

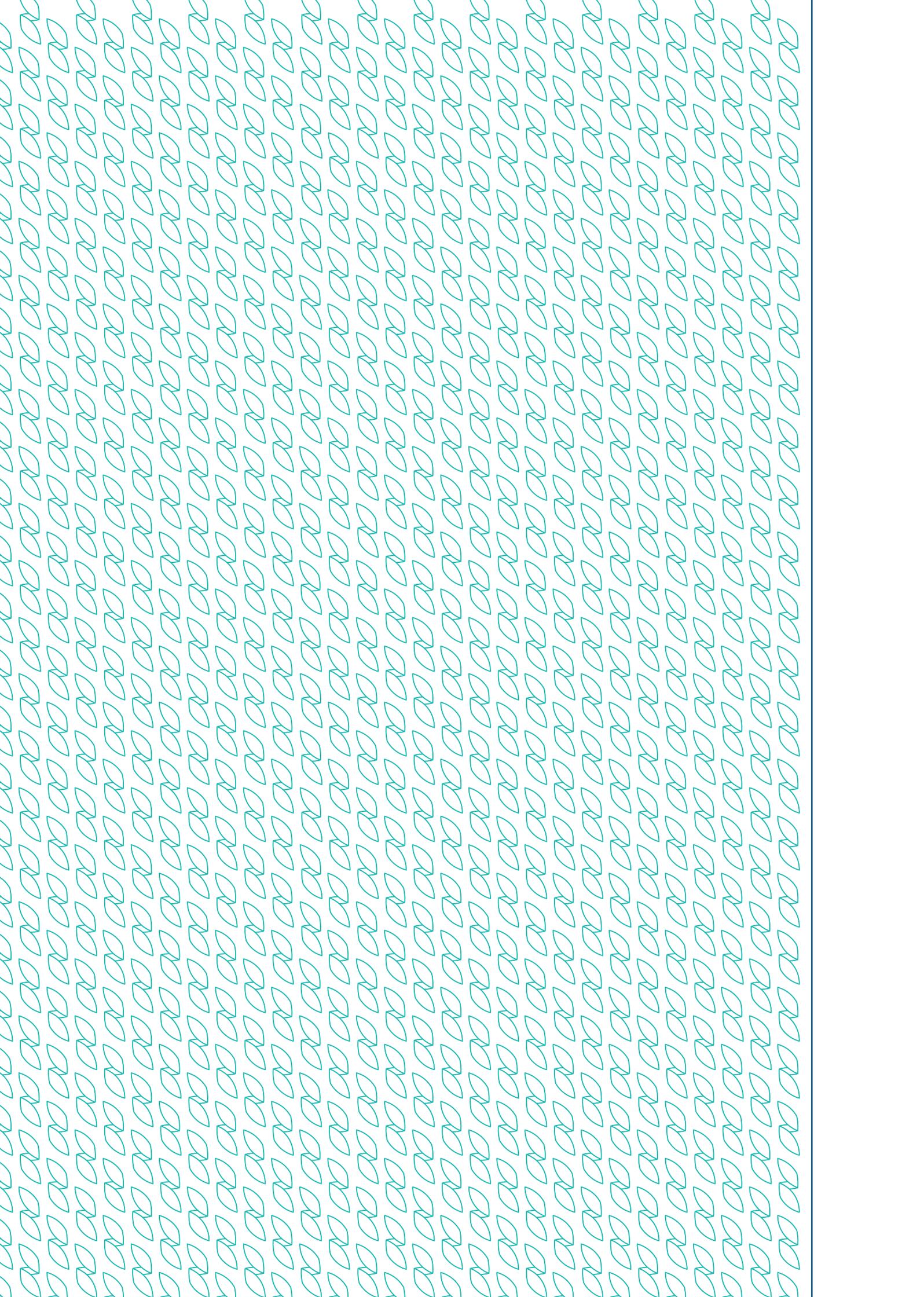
Quadro 1 – Quantitativo de Titulares e Dependentes.....	18
Quadro 2 – Quantitativo de Beneficiários por Faixa Etária.....	19
Quadro 3 – Quantitativo de dependente por beneficiário.....	20
Quadro 4 – Avaliação atuarial Rodarte 2015 .....	31
Quadro 5 – Síntese dos valores devidos e quantitativo de titulares devedores.....	32
Quadro 6 – Relatório Negociação EMCORB.....	36
Quadro 7 – Negociações de OPME.....	39

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa estratégico da Casembrapa .....	14
Figura 2 – A gestão e os órgãos fiscalizadores .....	23
Figura 3 – Aumento Emergencial.....	34
Figura 4 – Carteirinha Casembrapa .....	38
Figura 5 – Nova assinatura da marca .....	41
Figura 6 – Portal Casembrapa .....	41
Figura 7 – Demonstrativo Individual do Associado.....	43
Figura 8 – Boletim Informativo Financeiro e Demonstrativo.....	44
Figura 9 – Carteirinha da Cassi com a logo Casembrapa.....	45
Figura 10 – Cartão da Gestante .....	47
Figura 11 – Cartazes dos eventos de promoção à saúde.....	51
Figura 12 – Linha do tempo Casembrapa .....	55

## LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Beneficiários Distribuídos por Sexo.....	18
Gráfico 2 – Beneficiários Distribuídos por Região.....	19
Gráfico 3 – Utilização das reservas.....	30
Gráfico 4 – Relação Número de Vidas no Plano, Exclusões e Inclusões.....	33
Gráfico 5 – Valores e glosas realizadas no período de contratação da Enfermeira Auditora .....	37



# 2

## PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

---

*A gestão 2013-2016 da Casembrapa atuou embasada no Planejamento Estratégico, realizado em parceria entre os gestores e os colaboradores de todos os setores da empresa, como forma de realinhar condutas. Foram redefinidos a missão, a visão e os valores da Casembrapa, que passaram a ser:*

## MISSÃO

*Proporcionar aos associados atendimento humanizado de saúde, com racionalidade no uso dos recursos.*

## VISÃO

*Ser referência de operadora de autogestão na promoção e manutenção da saúde dos associados.*

## VALORES

**Ética:** agir com justiça, coerência e equidade.

**Transparência:** dar visibilidade às decisões, ações e informações.

**Cordialidade:** cuidar do outro com respeito e tolerância.

**Eficiência:** realizar as atividades com qualidade, precisão e celeridade.

## MAPA ESTRATÉGICO

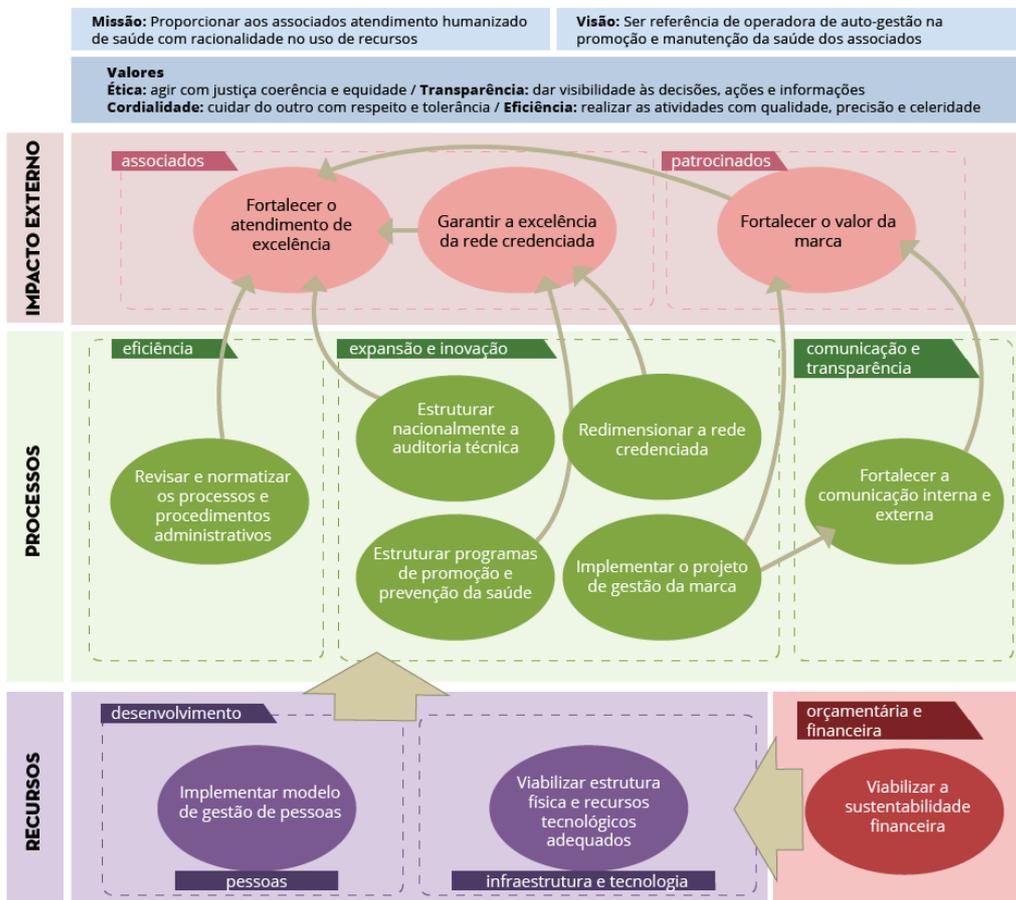
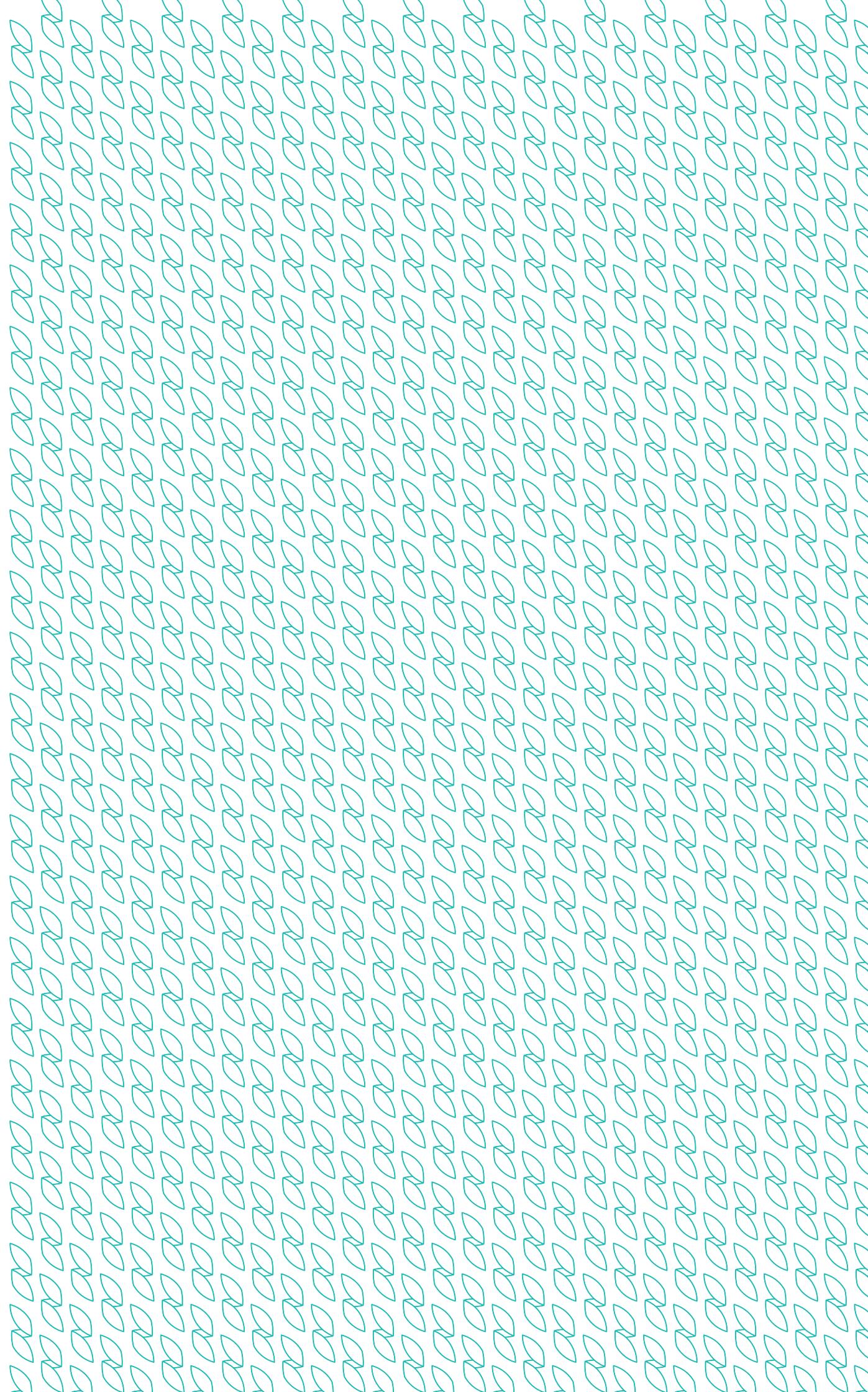
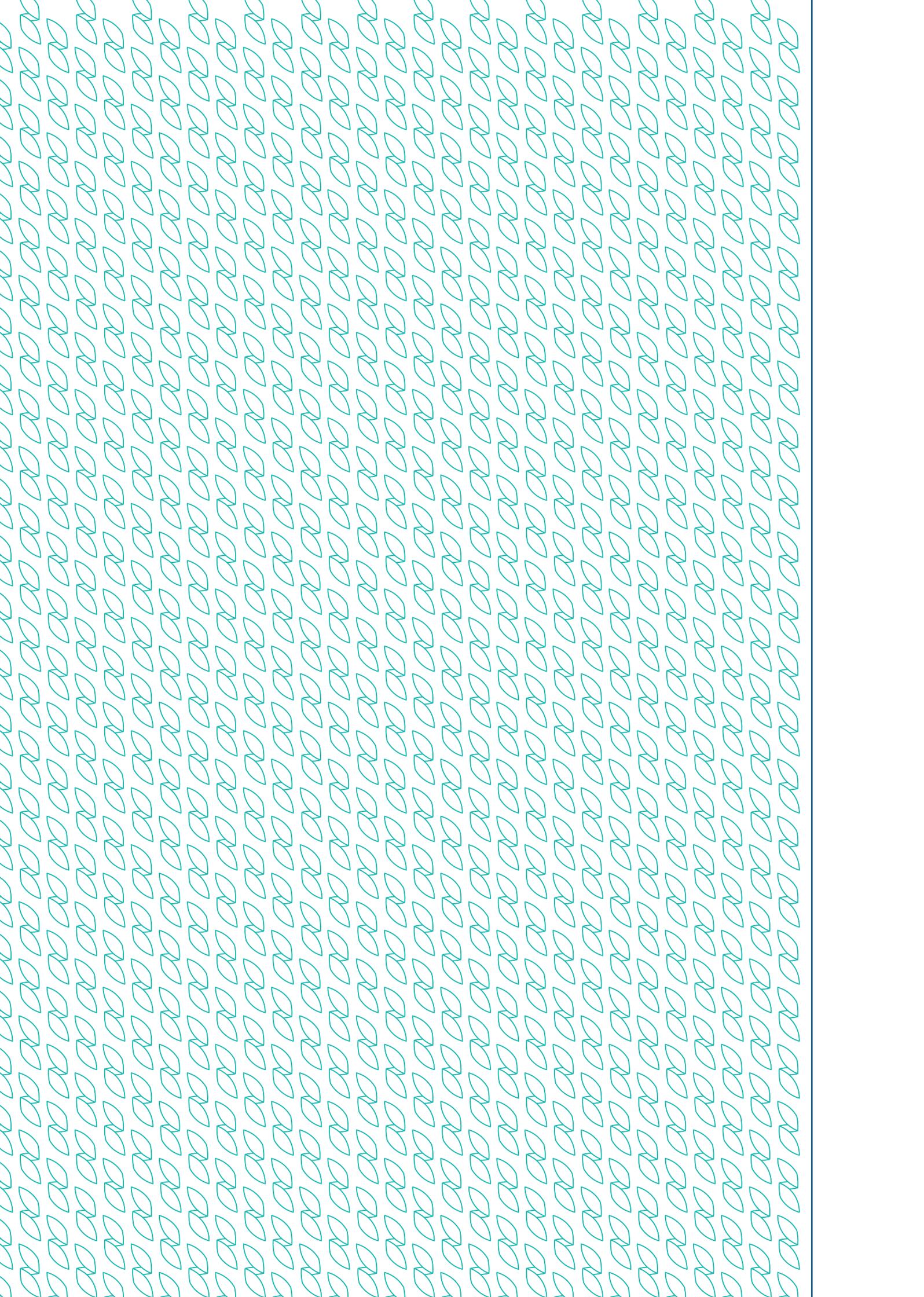


Figura 1 – Mapa estratégico da Casembrapa





# 3

## A EMPRESA CASEMBRAPA

---

*A Casembrapa é a Caixa de Assistência dos Empregados da Embrapa. Uma operadora de saúde de médio porte, instituída em outubro de 2007.*

*Como toda operadora de saúde suplementar, é fiscalizada e obedece as normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, agência que regula o funcionamento das operadoras de planos de saúde, dentro das quais estão inseridas as de autogestão.*

## 3.1 PERFIL DOS USUÁRIOS



Atualmente, segundo levantamento de março/2016, a Casembrapa possui **25.218** beneficiários, dos quais **8.296** são titulares empregados ativos e **1.762** titulares ex-empregados aposentados. Os demais são dependentes dos respectivos titulares, conforme quadro a seguir:

EMPREGADOS ATIVOS	
TIPO DE BENEFICIÁRIO	NÚMERO DE VIDAS
Empregados Ativos	8.296
Dependentes Empregados Ativos	13.633
Total Geral	21.929
APOSENTADOS	
Aposentados	1.762
Dependentes De Aposentados	1.527
Total Geral	3.289
<b>TOTAL DE VIDAS NO PLANO</b>	<b>25.218</b>

Quadro 1 – Quantitativo de Titulares e Dependentes (03/2016)

Do total de beneficiários contabilizados em março de 2016, 51,1% são do sexo feminino enquanto 48,9% do sexo masculino.



Gráfico 1 – Beneficiários Distribuídos por Sexo

A maior concentração de beneficiários da Casembrapa encontra-se na região Centro-Oeste do país, onde está localizada a Sede da patrocinadora Embrapa e também a Sede do plano de saúde.

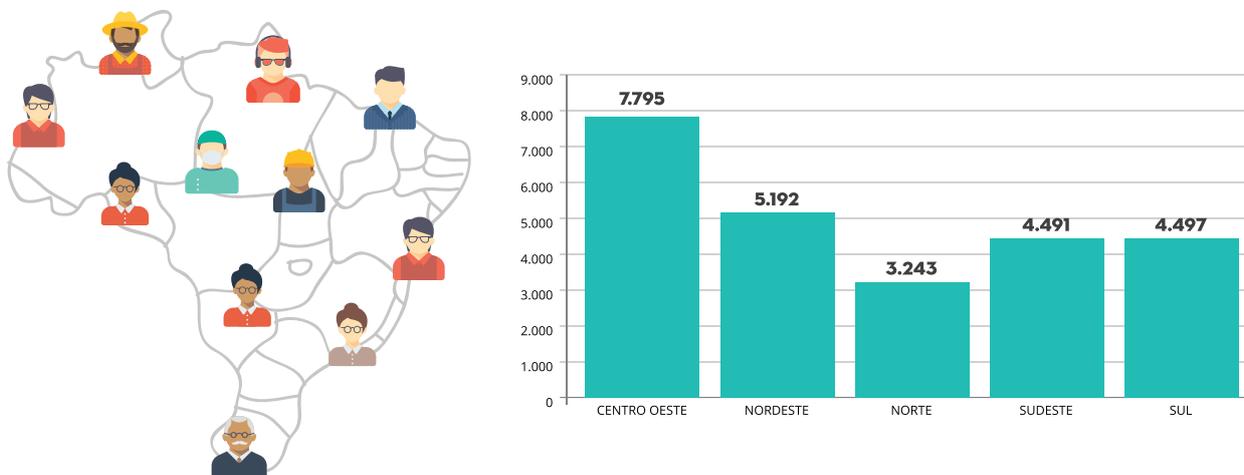


Gráfico 2 - Beneficiários Distribuídos por Região

A Faixa etária com maior percentual de beneficiários vai de 0 a 18 anos. Ela ocupa o total de 23,65% da população Casembrapa. Em seguida está a faixa etária dos que estão acima dos 59 anos, que abarca 19,53% do público.

A Faixa etária com menor percentual de beneficiários vai dos 24 aos 28 anos de idade. Esse grupo é composto por apenas 0,91% dos beneficiários.

FAIXA ETÁRIA	QUANTIDADE	%
De 0 a 18 anos	5.965	23,65
De 19 a 23 anos	1.631	6,47
De 24 a 28 anos	230	0,91
De 29 a 33 anos	1.165	4,62
De 34 a 38 anos	1.979	7,85
De 39 a 43 anos	1.991	7,90
De 44 a 48 anos	2.130	8,45
De 49 a 53 anos	2.635	10,45
De 54 a 58 anos	2.566	10,18
59 anos ou mais	4.926	19,53
<b>Total geral</b>	<b>25.218</b>	<b>100,00</b>



Quadro 2 – Quantitativo de Beneficiários por Faixa Etária

Número de Dependentes	Quantidade de Titular	%
0	1.845	18,33
1	3.908	38,84
2	2.250	22,36
3	1.602	15,92
4	360	3,58
5	85	0,84
6	10	0,10
7	3	0,03
<b>Total</b>	<b>10.063</b>	<b>100,00</b>

Quadro 3 – Quantitativo de dependente por beneficiário



Conforme dados demonstrados no quadro ao lado, mais da metade dos associados da Casembrapa (57,17%) têm até 1 dependente.

## 3.2 A GESTÃO DA CASEMBRAPA E SUAS ATIVIDADES

*A Casembrapa é gerenciada por um colegiado, composto pelo Conselho de Administração, seguido da Diretoria Executiva.*



### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

É órgão de deliberação superior da Casembrapa. Ele é formado por quatro Conselheiros, sendo esses o Chefe do Departamento de Gestão de Pessoas (DGP), o Chefe do Departamento de Administração Financeira (DAF) da Embrapa, e dois representantes dos beneficiários, sendo um indicado pelo Sindicato Nacional dos Trabalhadores de Pesquisa em Desenvolvimento Agropecuário (SINPAF) e outro pela Federação das Associações dos Empregados da Embrapa (FAEE).



### DIRETORIA EXECUTIVA

É responsável pela administração da Casembrapa. Ela é composta pela Presidente, o Diretor Administrativo e o Diretor Financeiro. Os membros da Diretoria Executiva têm mandato de três anos e podem ser reconduzidos ao cargo. A Presidente e o Diretor Financeiro são indicados pela patrocinadora e o Diretor Administrativo, por consenso entre SINPAF e FAEE. Todos os membros da Diretoria Executiva tomam posse após aprovação de suas indicações pelo Conselho de Administração.

## 3.3 AS FUNÇÕES ADMINISTRATIVAS

*Para dar corpo às ações da operadora, 36 empregados desempenham atividades nas seguintes funções:*



### AUDITORIA TÉCNICA

Importante instrumento de aferição e manutenção da qualidade da prestação do serviço de saúde ao usuário, a Auditoria Técnica atua na avaliação de pedidos e de contas médicas para a melhor utilização dos recursos disponíveis, visando otimizar a relação custo/benefício, à excelência no atendimento e, acima de tudo, ao bem-estar do beneficiário.



### AUTORIZAÇÃO

Responsável por receber as solicitações de procedimentos dos prestadores e encaminhá-las aos médicos e enfermeira auditores para análise e as providências cabíveis. A equipe de Autorização verifica também a elegibilidade do associado, as regras de contrato do prestador, e a autorização dos procedimentos.



### CRENCIAMENTO

Área que faz o contato direto com os prestadores vinculados à operadora. Estabelece contratos com os prestadores, gerencia esses contratos e acompanha todo o processo de inclusão, renovação ou desligamento da rede credenciada.



### FATURAMENTO

Setor que atua no recebimento e análise de contas médicas, solicitações de reembolso, além de analisar os recursos de glosa de forma a poder fazer os pagamentos aos prestadores e cobrança aos associados pelos procedimentos utilizados.



### CADASTRO

Realiza a inscrição de todos os beneficiários, atualiza os dados e controla os desligamentos de associados do plano de saúde.



### COBRANÇA

Responsável por administrar as contribuições dos associados à operadora, o setor de Cobrança prepara a folha de recebimentos da Operadora, via SIAPE, CERES, e boletos, analisa o ressarcimento de cobranças indevidas, prepara a declaração de Imposto de Renda dos beneficiários, gerencia os débitos dos associados emitindo as cobranças.



### CONTÁBIL E FINANCEIRO

Setor responsável pela preparação dos documentos contábeis, elaboração de demonstrativos financeiros, elaboração da folha de pagamentos dos empregados da Casembrapa, acompanhamento dos procedimentos do Conselho Fiscal, Auditoria Interna e Externa. Realiza também a preparação e análise de documentos fiscais e contábeis para os respectivos pagamentos, acompanhamento dos pagamentos devolvidos, rejeitados e não processados, além da prestação de contas junto à Embrapa, referente ao pagamento de despesas médicas.



### OUVIDORIA

Canal de atendimento de segunda instância. É responsável por acolher as manifestações dos beneficiários tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações. Tem por objetivo mediar possíveis conflitos que surjam do atendimento ao público, além de contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora.



### RELACIONAMENTO INSTITUCIONAL

Atua na relação entre a operadora e outras instituições, como a patrocinadora Embrapa, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgãos da Justiça e de Defesa dos Consumidores. O setor ainda realiza a gestão de contratos com empresas que prestam serviços à administração da Casembrapa e abarca a Secretaria da operadora. Também é responsável pela Secretaria Executiva do Conselho de Administração.



### COMUNICAÇÃO

Responsável pelas ações de comunicação da operadora com seus associados. O setor produz informações jornalísticas para a comunicação institucional, ações de *marketing* e a realização de eventos promovidos pela Casembrapa.



### TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Área que atende usuários do plano de saúde, profissionais da empresa, representantes das Unidades da patrocinadora e intermedia a relação entre as empresas de tecnologia contratadas e a Casembrapa. Faz a gestão da informação e de todos os sistemas contratados pela operadora.

## 3.4 AS FUNÇÕES FISCALIZADORAS

Os recursos gerenciados pela Casembrapa são fiscalizados em três âmbitos:



### CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é responsável por zelar pela gestão econômico-financeira do plano de saúde. Ele é composto por quatro membros titulares e quatro membros suplentes, sendo que, dentre os titulares, dois representam os trabalhadores e dois a patrocinadora. A auditoria do Conselho Fiscal é realizada mensalmente.



### AUDITORIA INDEPENDENTE

A auditoria independente é uma exigência da Agência Nacional de Saúde Suplementar e deve ser realizada trimestralmente por uma empresa contratada pela operadora. A atuação da auditoria independente gera relatórios que devem ser encaminhados à ANS.



### AUDITORIA EMBRAPA

A auditoria da Embrapa é uma exigência apontada no estatuto da Casembrapa, que estabelece como obrigatoriedade anual a auditoria pela Patrocinadora.

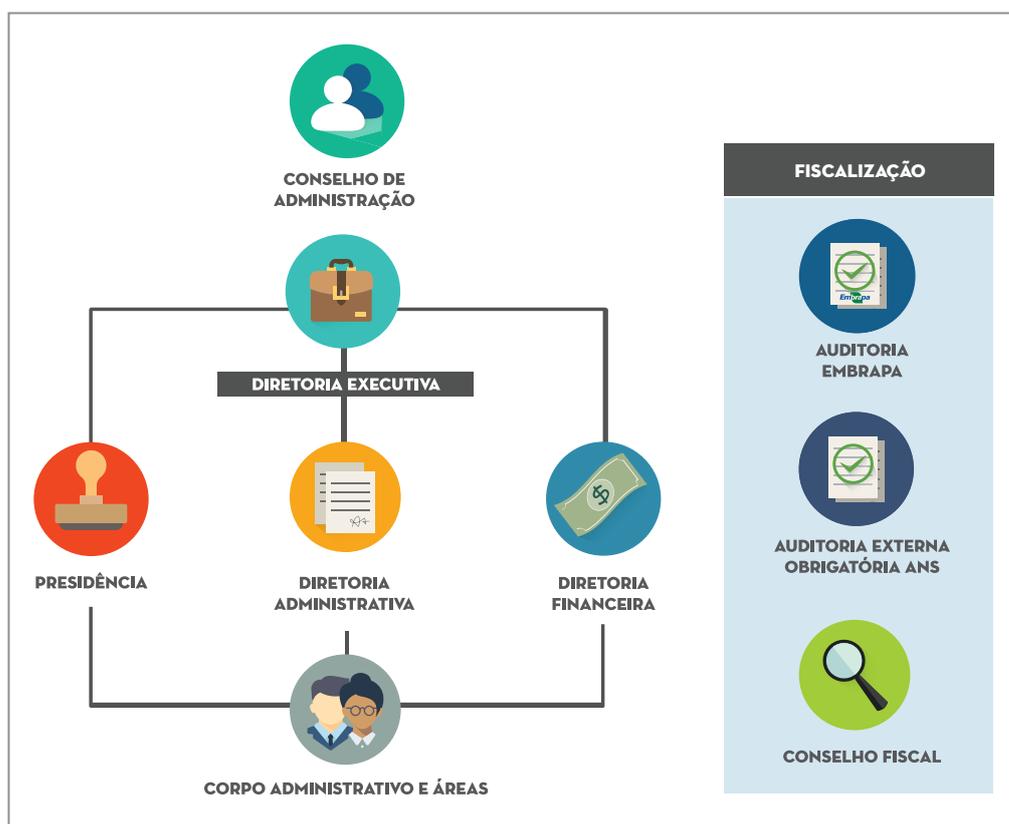
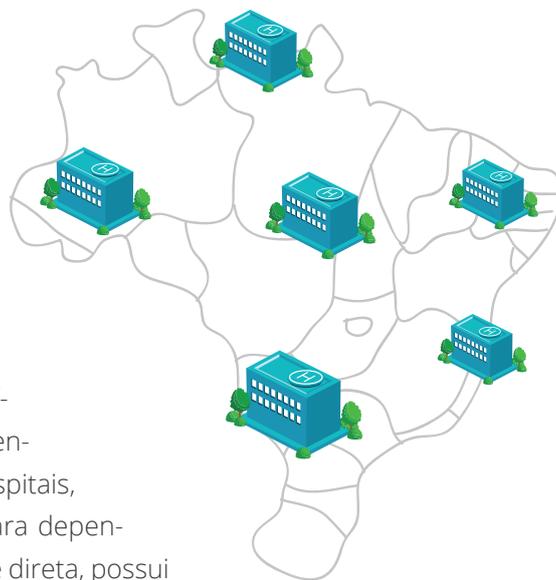


Figura 2 – A gestão e os órgãos fiscalizadores

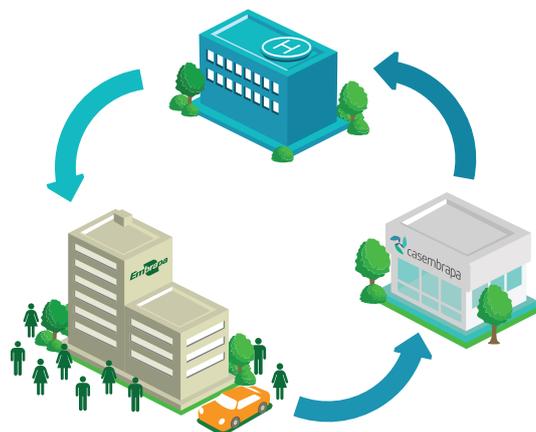
## 3.5 REDE DE PRESTADORES

Para atender todos os beneficiários, distribuídos por municípios de Norte a Sul do Brasil, a Casembrapa tem credenciamento direto com 1982 prestadores, sendo 1242 clínicas, 134 hospitais, 152 laboratórios, 405 médicos, 12 centros de tratamento para dependência química, 32 cooperativas e 5 associações. Além da rede direta, possui contratos de cessão de rede com as operadoras CASSI e UNIMED fora do DF.



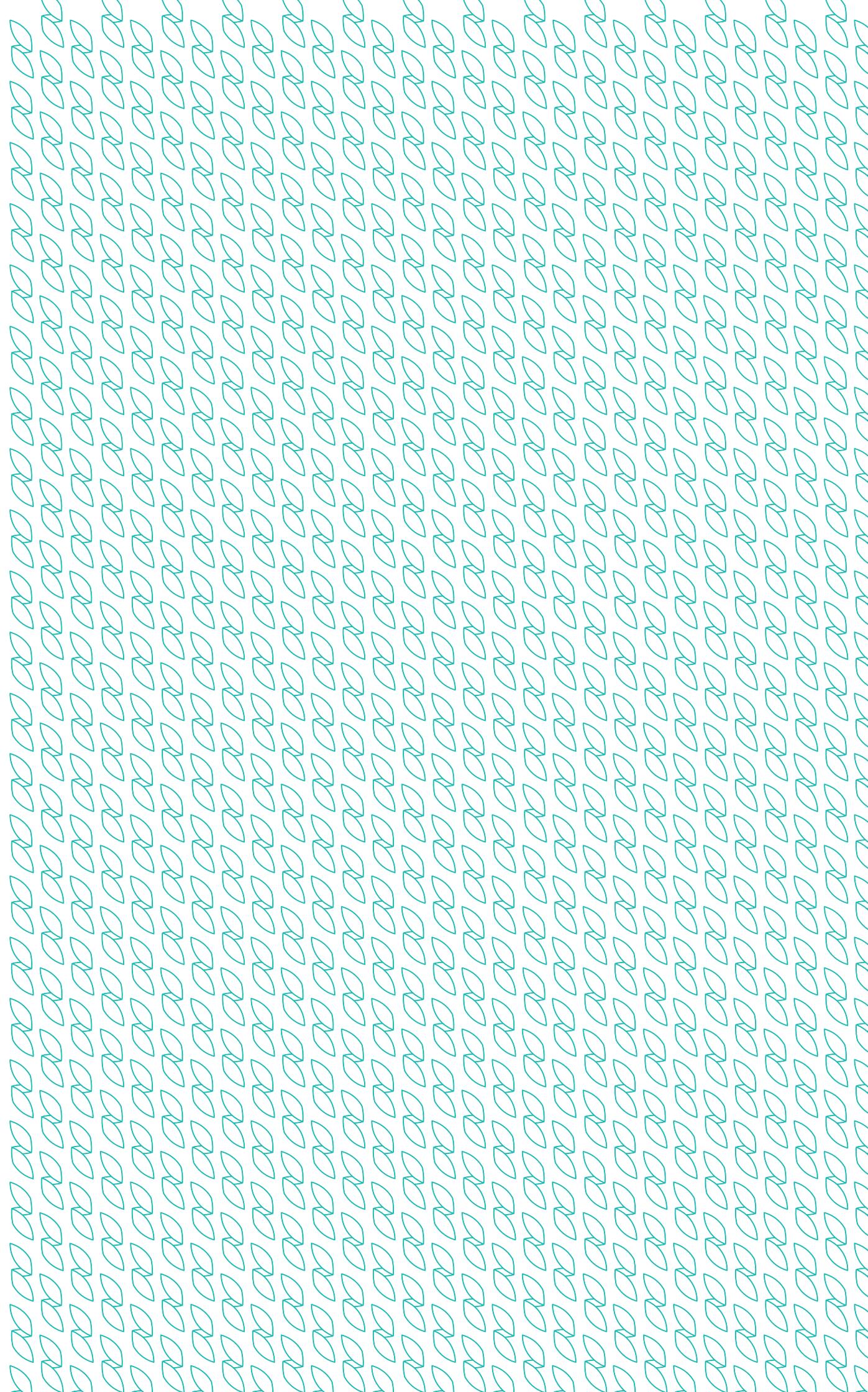
## 3.6 PCMSO

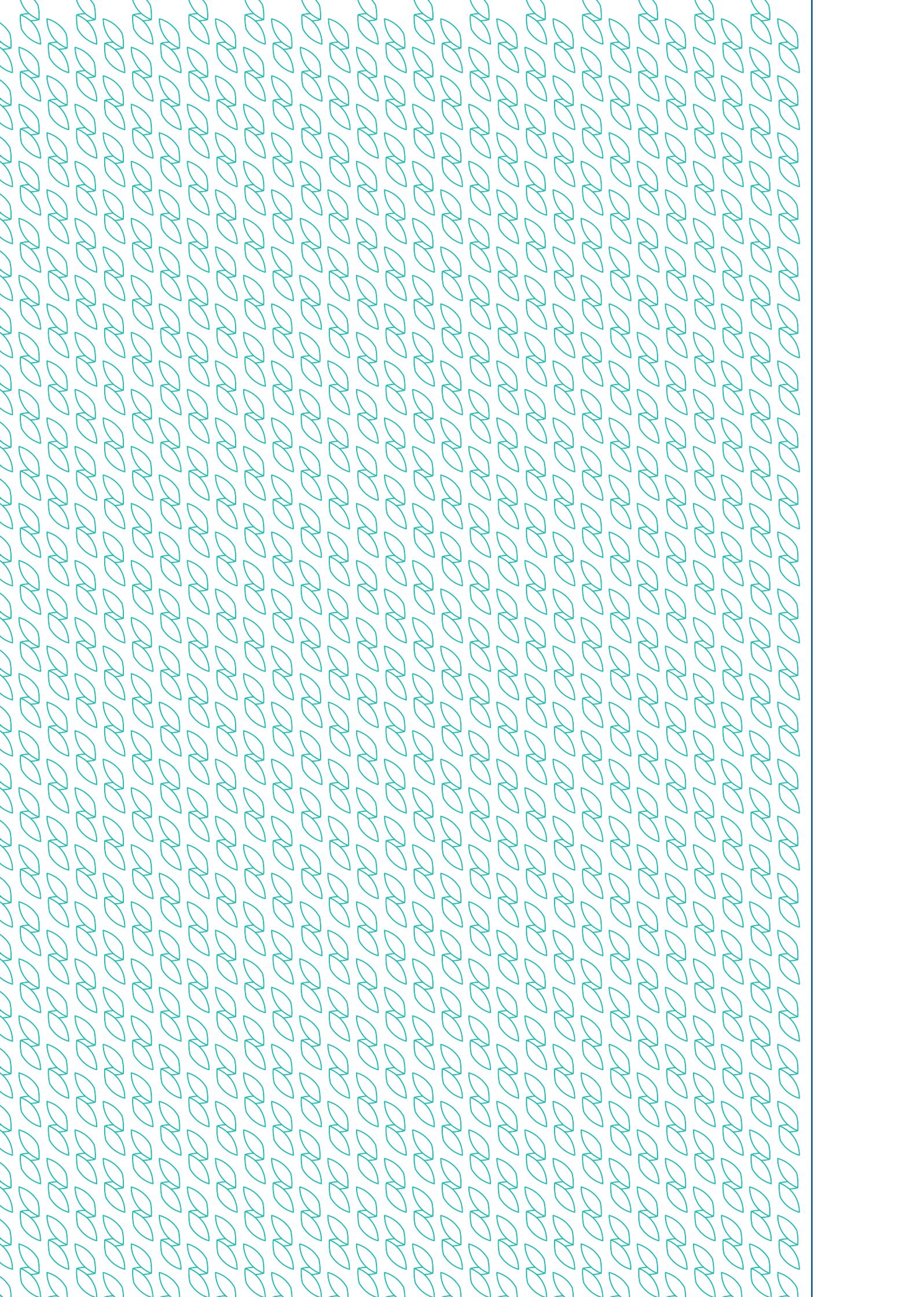
*A Casembrapa mantém contrato com a patrocinadora Embrapa para atender ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).*



No que se refere ao PCMSO, a responsabilidade da Casembrapa se enquadra na operacionalização do Programa, fazendo a contratação dos médicos do trabalho, enfermeiros e técnicos em enfermagem do trabalho, bem como de convênios com pessoas jurídicas e físicas, de forma a permitir que os empregados em todas as Unidades da Embrapa possam realizar seus exames periódicos.

O grupo de profissionais que atuam para a operacionalização do PCMSO é composto por 66 médicos do trabalho, 10 enfermeiros (as) do trabalho e 23 técnicos (as) em enfermagem do trabalho. Somente enfermeiros (as) e técnicos (as) de enfermagem do trabalho fazem parte do quadro de pessoal da Casembrapa.



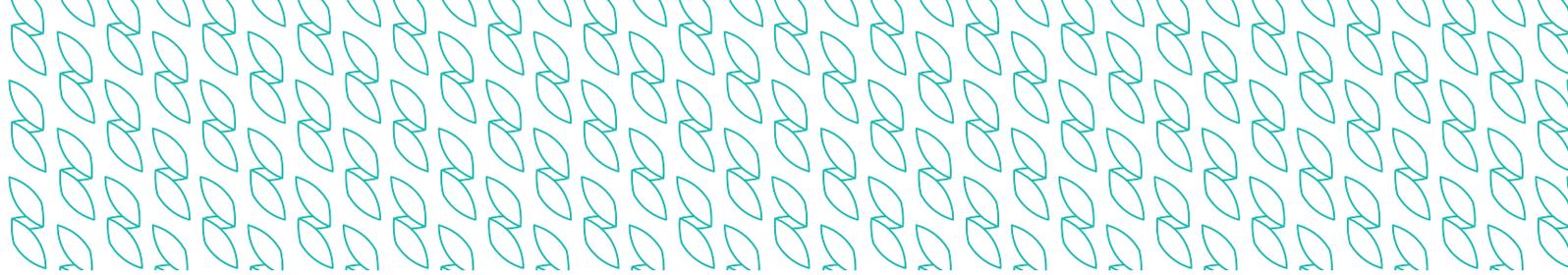


# 4

## MARCOS DA GESTÃO

---

*Diversos momentos marcaram a trajetória da empresa nos últimos 3 anos. Segue uma breve contextualização desses marcos da gestão.*



## **4.1**

### **RECUPERAÇÃO FINANCEIRA DA CASEMBRAPA**

**PG.30**



## **4.2**

### **INICIATIVAS PARA A REDUÇÃO DE GASTOS DA OPERADORA**

**PG.37**



## **4.3**

### **IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO EFICAZ**

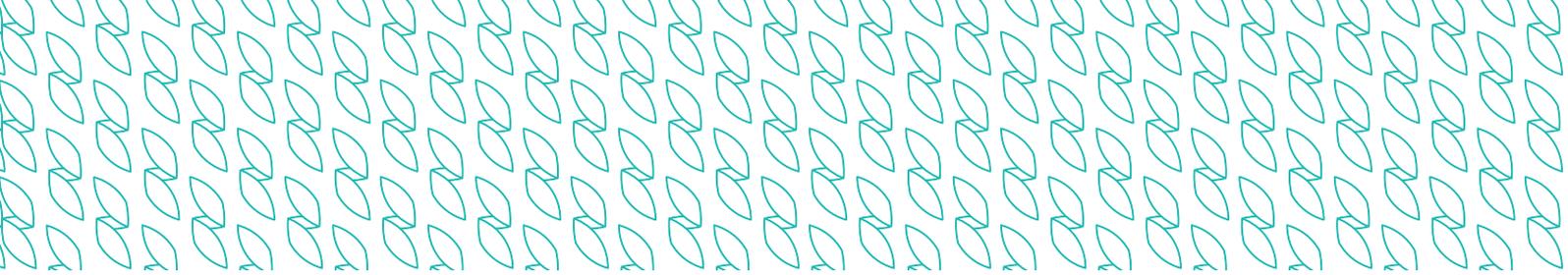
**PG.40**



## **4.4**

### **REGULARIZAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS DA ANS**

**PG.46**



## 4.5

### REDUÇÃO DAS NÃO-CONFORMIDADES JUNTO À AUDITORIA

PG.49



## 4.6

### REVISÃO DE DOCUMENTOS ESTRUTURAIS

PG.49



## 4.7

### INVESTIMENTO EM PESSOAL

PG.50



## 4.8

### EVENTOS DE PROMOÇÃO À SAÚDE

PG.51

## 4.1 RECUPERAÇÃO FINANCEIRA DA CASEMBRAPA

*No início do mandato da atual gestão, a condição econômica da operadora era instável e preocupante. Os dados apontavam uma crise financeira, principalmente devido ao aumento expressivo dos custos assistenciais, à falta de reajuste no valor da arrecadação mensal frente à inflação da saúde médica e à alta taxa de inadimplência dos associados..*

Em abril de 2013, a Caixa de Assistência operava com déficit mensal de pelo menos 24%. Esse cenário vinha se perpetuando desde abril de 2012, quando as reservas da Casembrapa começaram a ser utilizadas para cobrir o total das despesas. Essa situação instaurou um quadro alarmante.

Em dezembro de 2013, as reservas financeiras foram consumidas quase que na sua totalidade, margeando os valores da reserva vinculada à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). O uso dessa última não pode ser feito, salvo no caso de extinção da operadora.

O gráfico a seguir revela o movimento de utilização dos recursos ao longo do tempo (em verde) face às reservas bloqueadas pela ANS (em vermelho):

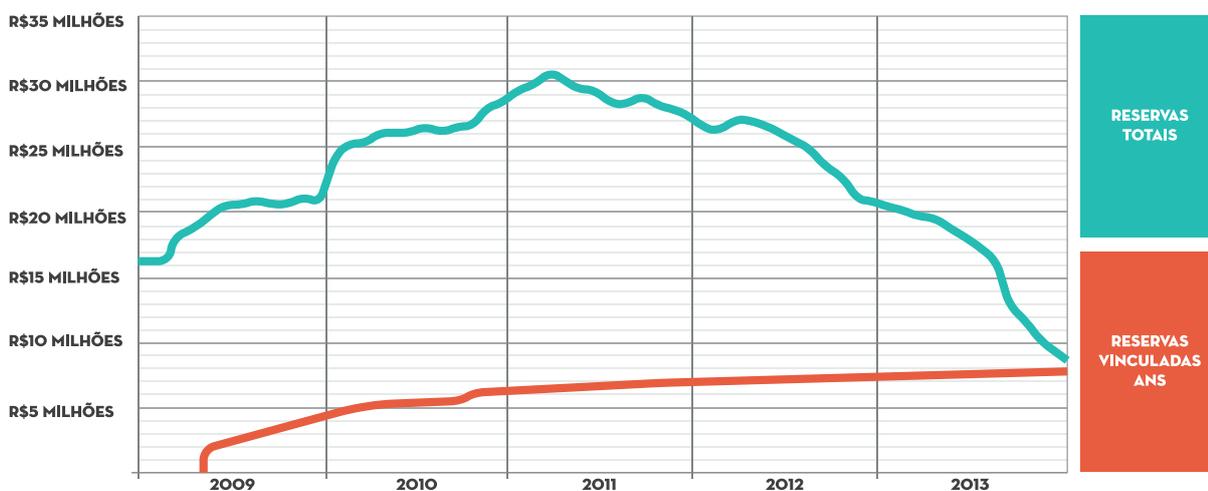


Gráfico 3 – Utilização das reservas

É importante ressaltar que, além das questões apontadas, do ponto de vista administrativo, a operadora enfrentava dificuldades em se adequar a algumas das normativas estipuladas pela ANS e corria o risco de sofrer processos administrativos e sanções da parte da Agência.

Ciente das dificuldades por que passava a Casembrapa, a ANS chegou a notificar a Operadora com a instalação de Direção Fiscal, uma medida interventora.

A Operadora emvidou esforços e conseguiu que a ANS substituísse a Direção Fiscal pela assinatura do Termo de Assunção das Obrigações Econômico-Financeiras (TAOEF), se comprometendo a reconstituir as reservas garantidoras em dois anos, contados a partir de junho de 2014.

No prazo de 9 meses, ou seja, do 3º trimestre de 2014 ao 2º trimestre de 2015, a empresa conseguiu regularizar integralmente as pendências econômico-financeiras apontadas pela ANS. Desse modo, o TAOEF foi cumprido antes da metade do prazo máximo estabelecido, que era de 24 meses.

**CASEMBRAPA - EVOLUÇÃO DA SITUAÇÃO ECONÔMICO FINANCEIRA  
PERÍODO AVALIADO: 1º TRIMESTRE DE 2014 AO 3º TRIMESTRE DE 2015**

<b>SUFICIÊNCIA EM MARGEM DE SOLVÊNCIA</b>							
Itens	1º Trim 2014	2º Trim 2014	3º Trim 2014	4º Trim 2014	1º Trim 2015	2º Trim 2015	3º Trim 2015
Valor da Margem de Solvência	17.411.398,11	17.863.407,52	18.157.777,02	18.970.434,47	19.403.502,98	19.576.125,22	19.892.385,58
Valor do Patrimônio Social Ajustado	10.758.895,14	12.175.932,22	12.638.253,78	15.907.072,61	18.790.093,87	23.183.203,86	27.047.659,13
<b>Suficiência (Insuficiência)</b>	<b>(6.652.502,97)</b>	<b>(5.687.475,40)</b>	<b>(5.519.523,24)</b>	<b>(3.063.361,86)</b>	<b>(613.429,11)</b>	<b>3.507.078,64</b>	<b>7.155.272,55</b>

<b>SUFICIÊNCIA EM VINCULAÇÃO DE ATIVOS GARANTIDORES</b>							
Itens	1º Trim 2014	2º Trim 2014	3º Trim 2014	4º Trim 2014	1º Trim 2015	2º Trim 2015	3º Trim 2015
Necessidade Total de Vinculação de Ativos Garantidores	6.095.765,94	6.065.581,60	6.047.801,34	6.576.540,39	6.576.540,39	6.564.143,14	6.564.862,96
Total de aplicações vinculadas ANS	8.051.655,21	8.190.511,64	8.406.907,49	8.566.797,01	8.799.755,65	8.986.328,13	9.285.140,30
<b>Suficiência (Insuficiência)</b>	<b>1.955.889,27</b>	<b>2.214.930,04</b>	<b>2.359.106,15</b>	<b>1.990.256,62</b>	<b>2.329.242,29</b>	<b>2.422.185,04</b>	<b>2.720.211,34</b>

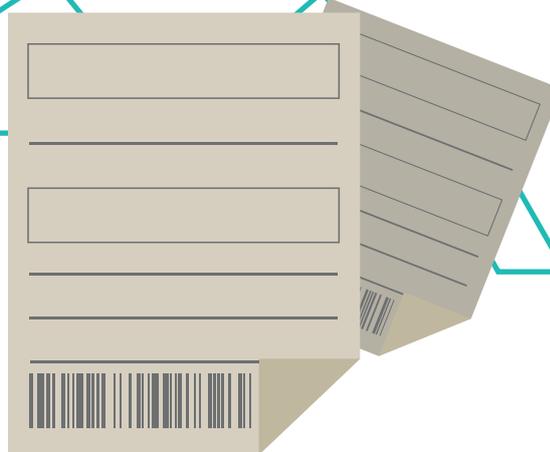
<b>SUFICIÊNCIA EM LASTRO DE ATIVOS GARANTIDORES</b>							
Itens	1º Trim 2014	2º Trim 2014	3º Trim 2014	4º Trim 2014	1º Trim 2015	2º Trim 2015	3º Trim 2015
Necessidade Total de Lastro de Ativos Garantidores	10.822.443,84	14.740.583,47	11.830.297,02	16.549.272,36	11.077.272,73	11.798.089,56	11.968.658,73
Valor total de Ativos Garantidores	8.642.670,84	8.678.912,87	8.968.592,54	15.443.228,70	13.188.691,45	16.362.435,85	20.272.997,18
<b>Suficiência (Insuficiência)</b>	<b>(2.179.733,00)</b>	<b>(6.061.670,60)</b>	<b>(2.861.704,48)</b>	<b>(1.105.983,66)</b>	<b>2.111.418,72</b>	<b>4.564.346,29</b>	<b>8.304.338,45</b>

Quadro 4 – Avaliação atuarial Rodarte 2015

No quadro acima é possível acompanhar onde havia déficit e quando a situação começou a ser revertida. Vale destacar que os campos preenchidos em vermelho se referem a valores negativos.

Diante da situação apresentada, a gestão da operadora implantou uma série de ações que colaboraram para a recuperação do equilíbrio econômico-financeiro da Casembrapa.

## 4.1.1 PROGRAMA DE REDUÇÃO DE DÉBITOS



*Os altos índices de inadimplência dos associados junto à Casembrapa, bem como o alto índice de divergências sobre os valores cobrados impulsionaram a gestão a realizar uma auditoria ampla nos débitos de cada beneficiário com o plano de saúde.*

Em outubro de 2013, com os débitos devidamente auditados, a operadora lançou o Programa de Redução de Débitos, a partir do qual se instaurou um processo de ampla negociação das dívidas referentes aos anos anteriores, já que neste momento se tinha a informação precisa acerca dos débitos dos associados para com a Casembrapa.

O melhor resultado do Programa foi alcançado em outubro de 2014, quando a inadimplência caiu em 72,93%, e o saldo devedor dos associados passou do montante de R\$ 11.027.422,20 para R\$ 3.463.566,22.

DADOS ANTERIORES (ATÉ FEV. 2014)	DADOS REFERENTES À OUT. 2014
<b>Débito de R\$ 11.027.422,20</b>	<b>Débito de R\$ 3.463.566,22</b>
Percentual de devedores 56,23%	Percentual de devedores 15,22%
Nº Titulares devedores 6.042	Nº Titulares que não negociaram 1.644

Quadro 5 – Síntese dos valores devidos e quantitativo de titulares devedores

Nesse contexto, uma nova cultura gerencial passava a ser inserida no modelo de gestão da operadora, que começou a monitorar constantemente a inadimplência de seus beneficiários.

## 4.1.2 APLICAÇÃO DE SANÇÕES PREVISTAS EM REGULAMENTO

*Desde sua fundação, a Casembrapa nunca havia aplicado aos associados em débito as penalidades de suspensão e exclusão, embora previstas em regulamento.*

A partir de agosto de 2014, quando se fechou a primeira etapa do Programa de Redução de Débitos, aqueles que não quitaram ou negociaram as dívidas passaram a ser submetidos a essas duas penalidades. Mês a mês, passou-se a ter uma flutuação no número de associados, por conta da aplicação da penalidade de exclusão. O gráfico a seguir aponta os períodos nos quais o número de exclusões e inclusões foram mais expressivos:

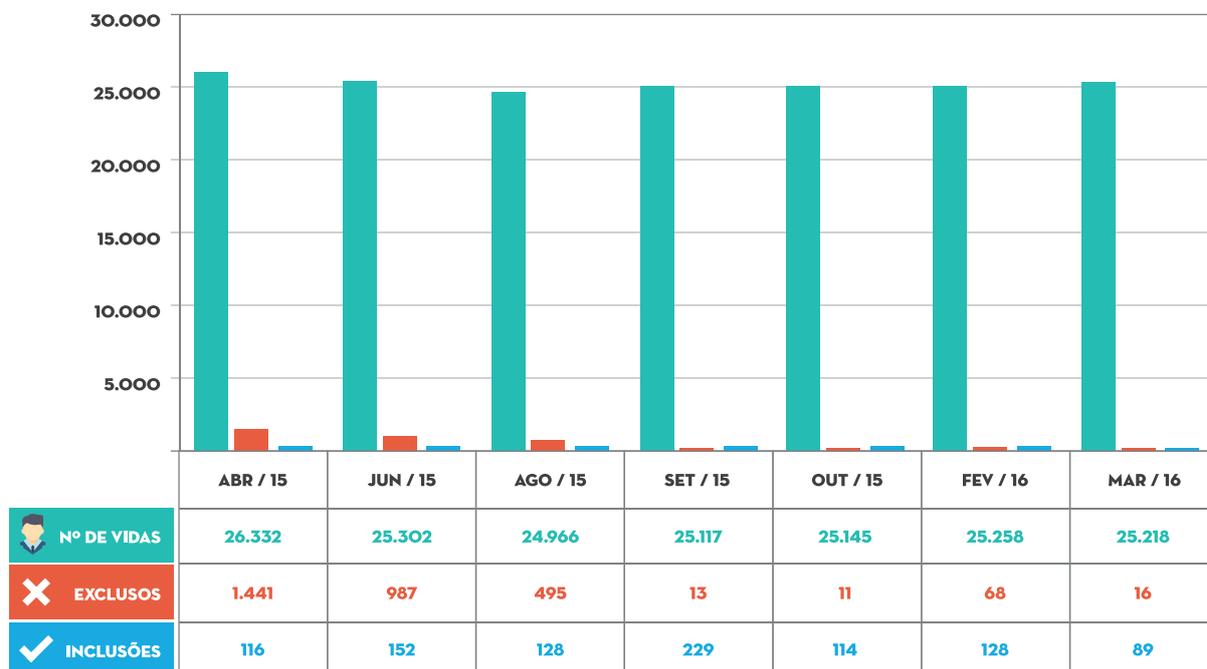


Gráfico 4 – Relação Número de Vidas no Plano, Exclusões e Inclusões

Identifica-se também que as inclusões vem superando o número de exclusões a partir de setembro de 2015.

## 4.1.3 REAJUSTE ORÇAMENTÁRIO

*Desde dezembro de 2013, quando foi apresentada a real situação econômica da Casembrapa, o Conselho de Administração (CAD) aprovou o aumento no valor das contribuições ao plano.*

O tema acabou fazendo parte da pauta do Acordo Coletivo (ACT) negociado entre Embrapa e Sindicato. Devido à demora para a decisão e sem poder esperar mais, a Diretoria Executiva, no uso de suas responsabilidades regimentais, decidiu aplicar o aumento em junho de 2014, o que foi referendado posteriormente pelo ACT.

O aumento aplicado foi crucial para o reequilíbrio econômico-financeiro do plano. Tornou-se o primeiro reajuste no percentual de contribuição desde a fundação do PAM/Embrapa em 1994, plano antecessor ao PAM/Casembrapa. Até aquele momento, os reajustes aplicados se restringiam à recomposição salarial da folha da Embrapa, valores estes que não acompanhavam os impactos de custo gerados pela inflação na saúde. Também se ajustou a contribuição dos aposentados, conforme previsto nas normativas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

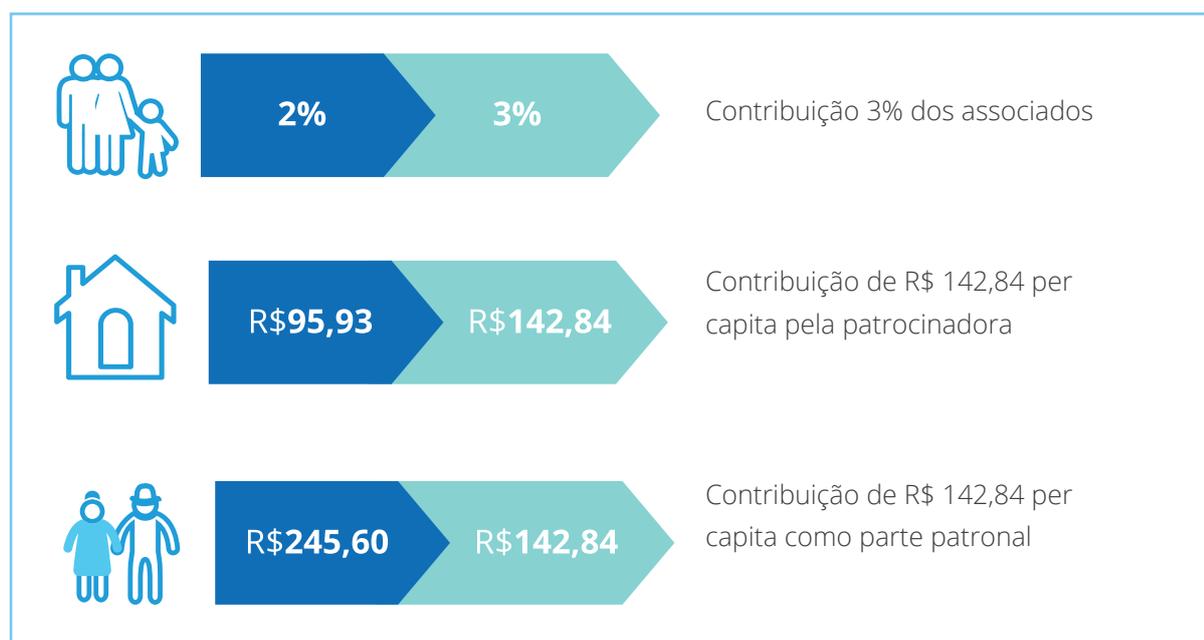
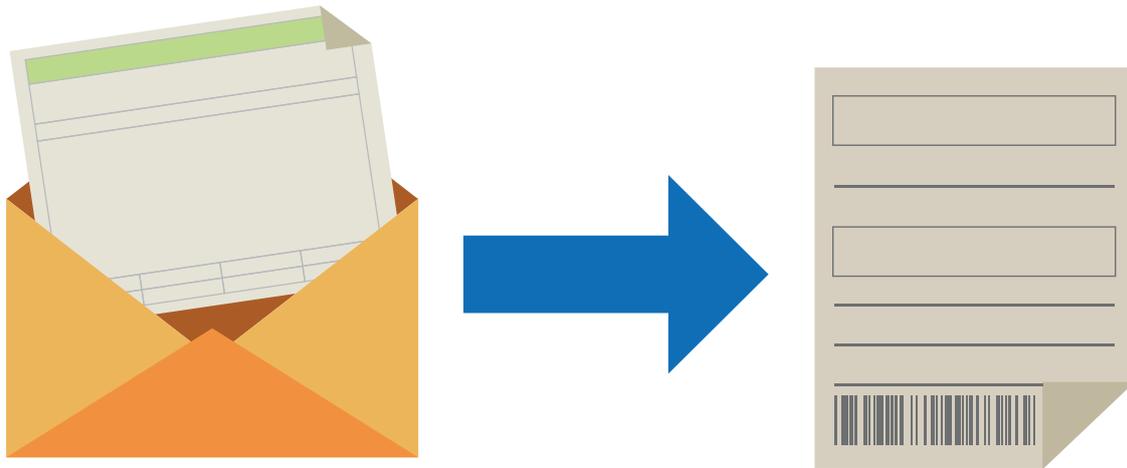


Figura 3 – Aumento Emergencial



## 4.1.4 PRIORIZAÇÃO DO DESCONTO JUNTO AO SIAPE

*Ao longo dos esforços empreendidos no sentido da revitalização da entidade, a Diretoria Executiva detectou que o Plano de Saúde Casembrapa não estava na lista de prioridades de cobranças para o Sistema Integrado de Administração de Recursos Humanos (Siape), responsável pelo processamento da folha de pagamento do funcionalismo público federal.*

O fato acarretava, usualmente, o não desconto das contribuições dos associados, por ficar vulnerável ao limite da margem consignável de cada empregado. Dessa forma, era emitido um volume grande de boletos que, por diversas dificuldades, acabavam não sendo pagos pelos associados, o que contribuía cada vez mais para a inadimplência.

Em setembro de 2015, quando houve a mudança para a folha processada pelo SERPRO, a Casembrapa realizou um novo cadastro com o Siape, inserindo as despesas com o plano de saúde na lista de prioridades de cobrança aos beneficiários ativos na Embrapa.

Essa ação possibilitou ampliar a margem consignável para cobrança e uma diminuição expressiva no número de boletos. Anteriormente a essa medida, eram emitidos quase 3 mil boletos mensais. O montante foi reduzido para 400 boletos mensais em média, facilitando ainda mais a adimplência dos associados para com o plano.

## 4.1.5 MUDANÇAS NA FORMA DE COBRANÇA

*Com o objetivo de tornar viável e ainda mais operante o serviço de Cobrança, a Casembrapa realizou, em outubro de 2014, a contratação de uma empresa de prestação de serviços em cobrança. A iniciativa tem contribuído para a diminuição dos débitos dos associados com a Casembrapa.*

Ressalta-se que houve três grandes momentos de abertura de negociação dos débitos dos associados com o plano: 1) o primeiro período foi de fevereiro de 2014 a agosto de 2014 e contou com a ajuda dos representantes da Casembrapa; 2) o segundo período ocorreu em janeiro de 2015, quando da contratação da EMCOB, e 3) o terceiro período foi de abril de 2015 a junho de 2015, dessa vez com novas regras de negociação. Toda a atuação da empresa é controlada e definida pela Casembrapa.

REFERÊNCIA	N ° ASSOCIADOS INADIMPLENTES (inclui dependentes)	VALOR DOS DÉBITOS NA REFERÊNCIA	Nº DE ASSOCIADOS QUE NEGOCIARAM	VALOR NEGOCIADO	VALOR RECEBIDO NA REFERÊNCIA
jan/15	2.111	R\$ 4.420.313,29	109	R\$ 382.151,96	R\$ 51.533,37
fev/15	2.296	R\$ 3.910.530,41	863	R\$ 1.156.498,42	R\$ 265.275,20
mar/15	1.710	R\$ 3.545.456,35	104	R\$ 269.626,75	R\$ 222.680,01
abr/15	1.797	R\$ 3.275.829,60	103	R\$ 221.717,91	R\$ 169.021,02
mai/15	1.805	R\$ 3.054.111,69	503	R\$ 1.216.592,75	R\$ 275.590,68
jun/15	1.400	R\$ 2.485.624,60	190	R\$ 480.930,17	R\$ 235.395,97
jul/15	1.324	R\$ 3.189.081,14	117	R\$ 145.625,87	R\$ 263.277,21
ago/15	1.080	R\$ 3.289.945,18	109	R\$ 87.535,28	R\$ 249.573,53
set/15	1.115	R\$ 3.424.785,23	135	R\$ 48.744,67	R\$ 136.381,82
out/15	1.039	R\$ 3.421.197,56	320	R\$ 204.219,90	R\$ 226.436,18
nov/15	2.178	R\$ 3.574.336,77	325	R\$ 170.973,80	R\$ 343.996,22
dez/15	1.821	R\$ 3.467.732,04	202	R\$ 128.243,57	R\$ 361.488,36
jan/16	2.076	R\$ 3.766.681,17	235	R\$ 197.486,38	R\$ 214.332,67
fev/16	2.023	R\$ 3.780.966,57	130	R\$ 183.102,37	R\$ 212.999,91

Quadro 6 - Relatório Negociação EMCOB

A contrapartida, da atuação da empresa de cobrança, é o repasse de 2% sobre o montante dos créditos recuperados em até 30 dias, 3% com 90 dias ou 5% acima de 90 dias.

## 4.2 INICIATIVAS PARA A REDUÇÃO DE GASTOS DA OPERADORA

### 4.2.1 AMPLIAÇÃO DA AUDITORIA TÉCNICA

Com o intuito de proporcionar, aos associados do plano, assistência médica de qualidade ao menor custo possível, a Casembrapa vem implementando ações para a redução de gastos.

Dentre as iniciativas, a operadora tem trabalhado para ampliar a atuação da Auditoria Técnica, setor de grande potencial no que se trata da redução de custos, pois atua na avaliação de pedidos e de contas médicas para a melhor utilização dos recursos disponíveis.

Imbuída desse compromisso, a Casembrapa contratou, em abril de 2014, a primeira Enfermeira Auditora de seu quadro administrativo, para realizar a auditoria das contas médicas nos hospitais do Distrito Federal, região responsável por mais de 50% dos gastos do plano de saúde.

Ainda no sentido de fortalecer a Auditoria da Casembrapa, no primeiro semestre de 2015, nos meses de maio e junho, a operadora aumentou o efetivo de profissionais atuantes no setor com a contratação de mais uma médica, o que possibilitou a presença de um médico auditor em cada turno de funcionamento do plano.

Essas contratações têm possibilitado uma avaliação ainda mais profissionalizada, com a possibilidade de atenção individualizada aos pedidos médicos, e tem gerado reduções de custos. Somente a Auditoria Externa, realizadas nos hospitais do DF no período de junho de 2014 a abril de 2016, gerou a economia de **R\$ 2.279.590,25** reais, que seriam cobrados indevidamente da Casembrapa pelos estabelecimentos hospitalares.

ano	valor apresentado pelo prestador (R\$)	valor glosado (Recuperado)(R\$)	%
2014	2.710.394,62	302.158,61	11,15
2015	7.422.086,77	1.354.434,57	18,25
2016 (até abril)	4.441.902,92	622.997,07	14,03
<b>TOTAL (22 meses)</b>	<b>14.574.384,31</b>	<b>2.279.590,25</b>	<b>15,64</b>

Gráfico 5 – Valores e glosas realizadas no período de contratação da Enfermeira Auditora

## 4.2.2 AMPLIAÇÃO DA VALIDADE DAS CARTEIRINHAS

*Outra iniciativa que merece destaque foi a ampliação do prazo de validade das carteirinhas Casembrapa.*

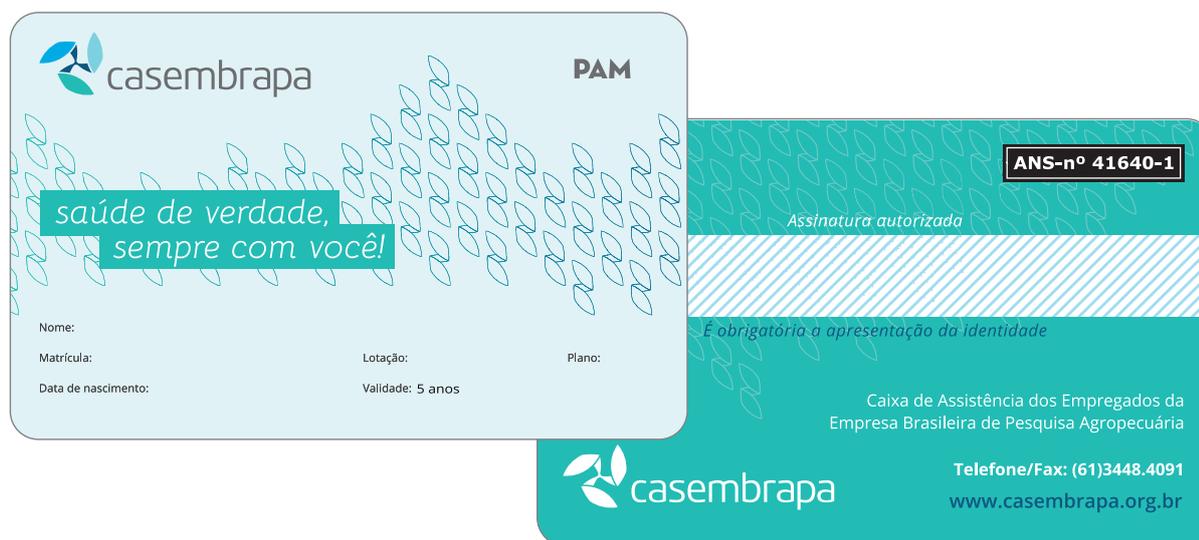


Figura 4 – Carteira Casembrapa

Até então, elas eram válidas por um ano. Passaram a ter validade por um período de cinco anos, diminuindo os custos operacionais com as confecções e entregas, além do desgaste para o associado no tocante a isso. Tal iniciativa, implantada desde janeiro de 2016, só foi possível graças ao controle realizado pelos sistemas, agora atuantes, que verificam, em primeira instância, a situação de adimplência do(a) beneficiário(a) antes da utilização da carteira.

## 4.2.3 CENTRALIZAÇÃO DOS CONTRATOS UNIMED

A reciprocidade tem sido uma forma utilizada pela Casembrapa para obter um amplo atendimento nacional para seus associados. Entretanto, os custos operacionais têm sido elevados. No tocante à UNIMED, para cada uma das 25 unidades anteriormente contratadas, pagava-se taxas administrativas variando de 10 a 30% sobre cada procedimento utilizado pelos associados.

Visando minimizar os custos e melhorar a gestão, a Casembrapa iniciou a centralização dos contratos UNIMED. Após análises e discussões, a operadora identificou que a UNIMED Campinas era adequada para atender os associados num contrato de âmbito nacional com autoridade para negociar com as demais UNIMED e fazer a gestão centralizada das demandas dos vários Estados do país por uma taxa única de 10%.

Iniciado em outubro de 2015, em seis meses o número de contratos com UNIMED decresceu para 11 e esse valor tende a diminuir ainda mais.

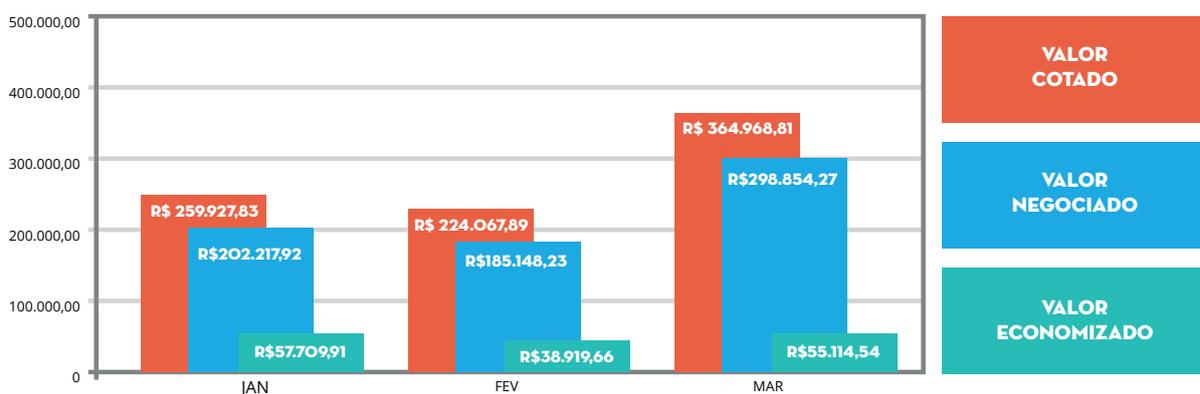
#### 4.2.4 INTENSIFICAÇÃO DA NEGOCIAÇÃO DE OPME

*Reduzir os gastos com Órteses, Próteses e Medicamentos Especiais (OPME) é um dos grandes desafios para toda operadora, uma vez que os custos são elevados e podem sofrer grandes alterações entre diferentes empresas que atuam nesse setor. Por esse motivo, medidas para redução desses custos são imprescindíveis.*

Tendo isso em vista, a Casembrapa estruturou a atuação da compra de OPMEs, destacando um médico e um assistente especificamente para atender a essas demandas, além de utilizar o portal Unidas para cotação de OPMEs, com o objetivo de aumentar a capacidade de negociação dos profissionais da Casembrapa e gerar descontos satisfatórios ao plano de saúde.

Esse trabalho foi valorizado pelo desenvolvimento e implementação de um sistema para o acompanhamento e a mensuração dos gastos, iniciado em janeiro de 2016. Assim, os dados dos três meses abrangidos (janeiro a março do ano corrente), expressa o que ainda não era possível se visualizar.

O gráfico abaixo aponta, em amarelo, os valores economizados no referido intervalo de tempo. O total das negociações gerou uma economia de **R\$ 162.744,11**.



Quadro 7 – Negociações de OPME

## 4.3 IMPLANTAÇÃO DE POLÍTICA DE COMUNICAÇÃO EFICAZ

*A nova gestão da Casembrapa, que teve início em abril de 2013, adotou como ferramenta de gestão uma política de ampla comunicação com os associados, no intuito primordial de atender às frequentes queixas de que os beneficiários nada sabiam a respeito da Caixa de Assistência, bem como dar transparência às decisões, orientações e ações implantadas pela operadora.*

### 4.3.1 A NOVA MARCA CASEMBRAPA

Em Abril de 2013, iniciou-se a construção de uma nova estratégia de marca para a Casembrapa. Essa medida contou com a ajuda de consultoria já existente para utilizar uma metodologia colaborativa, envolvendo diretores, empregados e colaboradores externos.

Era necessário demonstrar para os associados, empregados e parceiros que a Casembrapa iniciava uma fase de mudança, consolidação, equilíbrio e transparência. A plataforma da marca Casembrapa foi estruturada de maneira a comunicar de modo mais assertivo as intenções da operadora, definindo-se como essência da marca o *slogan*:

## SAÚDE DE VERDADE

O *slogan* foi subdividido em três frases que representam os atributos mais expressivos para a marca:



### 4.3.2 A NOVA IDENTIDADE DA MARCA CASEMBRAPA

*Diante da implantação da nova marca, mostrou-se necessária a criação de uma identidade visual condizente.*

Foi nesse sentido que a nova marca gráfica foi desenvolvida. Para manifestar o equilíbrio, a leveza, a simplicidade e o bem-estar, que a nova marca buscava transmitir.



Figura 5 – Nova assinatura da marca

### 4.3.3 IMPLANTAÇÃO DO NOVO PORTAL CASEMBRAPA

*Entre as ações de destaque da atuação da Comunicação encontra-se a implantação, em 2014, do novo portal Casembrapa, criado em um modelo moderno e funcional.*

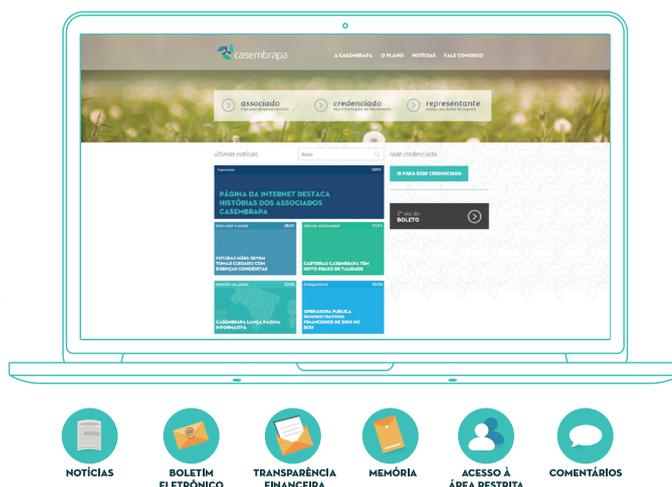


Figura 6 – Portal Casembrapa

Com o novo portal, foi intensificada a publicação de informativos da Casembrapa. Só no ano de 2015 foram publicadas 55 notícias, com informações sobre o plano de saúde. Esse material teve o acesso de cerca de 50% dos beneficiários cadastrados para receber os boletins eletrônicos.

#### 4.3.4 APLICAÇÃO DE PESQUISAS DE OPINIÃO

*Nos anos de 2014 e 2015 foi implantada a realização de Pesquisas de Opinião entre os associados Casembrapa, com o objetivo de avaliar a visibilidade das ações da operadora, além de construir mais um espaço para o posicionamento dos beneficiários.*

A pesquisa de 2014, realizada entre os dias 21 de março e 4 de abril, buscou avaliar a percepção dos usuários quanto às informações prestadas pela Casembrapa a respeito da situação financeira da operadora e sobre o primeiro reajuste aplicado desde a fundação do plano de saúde.

O questionário foi respondido por 1.201 associados, dos 8.729 que o receberam. Nas respostas os associados se dividiram quanto ao reajuste: 41% contrários e 40% favoráveis. Sobre as informações prestadas, elas seriam suficientemente claras para 24% e 33% desejavam ter mais informações.

Na pesquisa de 2015, realizada entre os dias 11 e 30 de novembro, foram ouvidos 1.474 beneficiários, do total de 10.034 que receberam o questionário. A pesquisa pretendia avaliar a percepção dos usuários sobre o plano de saúde.

Os dados mais expressivos foram: 61% dos beneficiários percebiam que a empresa está se profissionalizando; 42% a consideraram profissional; 53% dos beneficiários consideraram a Casembrapa uma empresa transparente; 42% declararam ser a Casembrapa uma empresa eficiente.

Sobre a Comunicação realizada pela Casembrapa, 681 pessoas perceberam a nova marca Casembrapa como uma evolução, enquanto 587 perceberam isso como uma mudança positiva. 480 pessoas concordaram que o portal possui informações claras e úteis e 468 afirmaram como de fácil navegação.

Sobre as publicações realizadas pela empresa, 635 concordaram que possuem informações claras, mas gostariam de saber mais.

Quanto ao boletim informativo enviado aos e-mails dos associados titulares, 974 afirmaram que recebem o material, leem e acham útil e 65% afirmaram que a frequência de publicações é satisfatória.

As pesquisas de opinião realizadas em 2014 e 2015 contribuíram para que a Casembrapa pudesse ouvir o associado e ter uma visão de como a comunicação tem chegado para seu público alvo.

### 4.3.5 IMPLANTAÇÃO DE DEMONSTRATIVO INDIVIDUAL DO ASSOCIADO

Em 2014, a Casembrapa, em resposta a solicitação dos beneficiários, implantou o Demonstrativo Individual do Associado, uma publicação mensal que veio para facilitar o acompanhamento das despesas do titular com o plano e trazer a possibilidade de um maior controle dos gastos individuais com a saúde. O mecanismo foi implantado e enviado por e-mail em maio de 2014, vindo a ser reformulado em setembro de 2015.

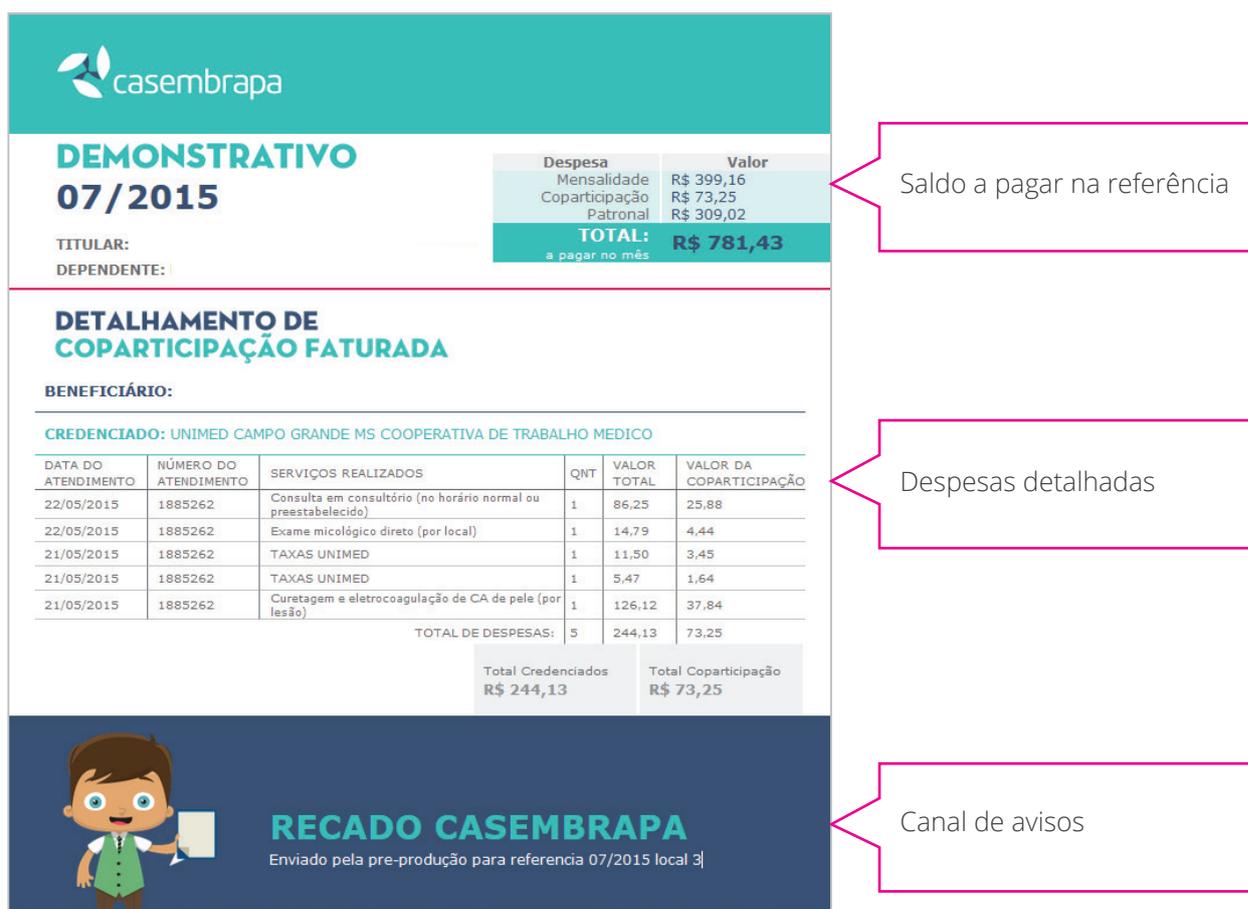


Figura 7 – Demonstrativo Individual do Associado (2015)

### 4.3.6 PUBLICAÇÃO DOS EXTRATOS MENSAIS FINANCEIROS E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Com o intuito de intensificar ainda mais as ações de transparência e permitir que o associado acompanhe mais detalhadamente a situação econômica da Casembrapa, foi implantada em 2015 a Divulgação Mensal dos Extratos Financeiros do plano de saúde. Também foi instalada a rotina de publicação do relatório de prestação de contas analisadas pelo Conselho Fiscal.



**DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS**  
2 de maio de 2016

**Demonstrativo Financeiro - novembro 2015**

**Caixa de Assistência dos Empregados da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - CASEMBRAPA CNPJ: 08.097.092/0001-81**

O Demonstrativo Financeiro é um modelo simplificado, criado para proporcionar uma leitura rápida das contas da operadora. Em poucos minutos é possível acompanhar a receita, as despesas e o saldo dos recursos da Casembrapa.

Caso o usuário tenha o interesse de avaliar mais detalhadamente a informação, é possível acessar o Balancete Financeiro, um modelo mais completo que estará disponível em um clique:

**VER ESTE DEMONSTRATIVO**

**VER TODOS OS DEMONSTRATIVOS**

**A SAÚDE NO BRASIL E NA CASEMBRAPA**  
**CLIQUE E CONHEÇA**

**FALE CONOSCO**

**Central de relacionamento:**  
(61) 3448-4091 atendimento@casembrapa.org.br

**Ouvidoria:**  
(61) 3448-2070 ouvidoria@casembrapa.org.br

**Caixa de Assistência dos Empregados da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária**  
PqEB - Av. W3 Norte (final)  
Ed. Embrapa Sede - Bloco A  
CEP: 70.770-901 - Brasília - DF  
(61) 3448-4091 | Fax: (61) 3448-4830  
www.casembrapa.org.br



**casembrapa** A CASEMBRAPA O PLANO NOTÍCIAS FALE CONOSCO

**balancete**

24/02/16 - 11:45

**BALANCETE - DEZEMBRO 2015**

Caixa de Assistência dos Empregados da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária - CASEMBRAPA  
CNPJ: 08.097.092/0001-81

CONTAS	SALDO (R\$) ANTERIOR	MOVIMENTO MÊS 12/15		SALDO (R\$) ACUMULADO
		DEBITO	CREDITO	
<b>ATIVO</b>				<b>31.12.2015</b>
1 - Ativo	41.499.901,00	44.309.489,40	43.033.854,98	<b>42.775.535,42</b>
1.2 - Ativo Circulante	37.179.885,32	44.309.489,40	43.033.854,98	<b>38.455.519,74</b>
1.3 - Ativo Não Circulante	4.320.015,68	-	-	<b>4.320.015,68</b>
<b>PASSIVO</b>				<b>31.12.104,08</b>
2 - Passivo	30.699.310,85	12.238.688,15	12.660.481,38	<b>31.121.104,08</b>
2.1 - Passivo Circulante	13.850.594,92	12.238.688,15	12.660.481,38	<b>14.272.388,15</b>
2.3 - Passivo Não Circulante	-	-	-	-
2.5 Patrimônio Líquido / Patrimônio Social	16.848.715,93	-	-	<b>16.848.715,93</b>
<b>RECEITA</b>				
3 - Receita	78.254.924,86	618,04	7.576.142,45	<b>85.830.449,27</b>
3.1 - Receitas com Operações de Assistência à Saúde	69.563.626,51	618,04	6.515.832,55	<b>76.078.841,02</b>
3.2 - (-) Tributos Diretos de Operações de Assistência à Saúde	-	-	-	-
3.3 - Outras Receitas Operacionais PCMSO	6.803.802,67	-	785.930,93	<b>7.589.733,60</b>
3.5 - Receitas Financeiras	1.887.295,68	-	274.378,97	<b>2.161.674,65</b>
3.6 - Receitas Patrimoniais	200,00	-	-	<b>200,00</b>
<b>DESPESAS</b>				
4 - Despesas	67.454.334,71	8.835.739,51	2.114.056,29	<b>74.176.017,93</b>
4.1.1 - Eventos Indenizáveis / Sinistros Retidos	72.196.969,19	7.346.231,66	644.423,65	<b>78.898.777,20</b>
4.1.2 Gíossas	(1.070.976,03)	-	64.103,82	<b>(1.135.079,85)</b>
4.1.3 Recuperação por Co-participação	(14.851.529,02)	-	1.386.373,18	<b>(16.237.902,20)</b>
4.1.7 SUS	166.623,63	-	-	<b>166.623,63</b>
4.1.4 Variação PEONA	287.052,72	-	-	<b>287.052,72</b>
4.3 - Despesas de Comercialização	-	-	-	-
4.4 - Outras Despesas Operacionais	(710.772,90)	113.972,92	-	<b>(596.799,98)</b>
4.5 - Despesas Financeiras	392.745,62	18.328,04	-	<b>411.073,66</b>
4.6 Despesas Administrativas	4.240.418,83	571.275,96	19.155,64	<b>4.792.539,15</b>
4.6.1 Despesas com Pessoal Próprio	2.673.495,94	353.518,10	13.712,44	<b>3.013.301,60</b>
4.6.2 Despesas com Serviços de Terceiros	502.456,21	88.869,74	-	<b>591.325,95</b>
4.6.3 Despesas com Localização e Manutenção	872.200,44	87.345,62	5.443,20	<b>954.102,86</b>
4.6.4 Despesas com Publicidade e Propaganda	80.483,25	7.084,64	-	<b>87.567,89</b>
4.6.5 Despesas com Tributos	107.846,89	34.457,86	-	<b>142.304,75</b>
4.6.8 Despesas Diversas	3.936,10	-	-	<b>3.936,10</b>
4.7 Despesas com PCMSO	6.803.802,67	785.930,93	-	<b>7.589.733,60</b>
4.8 Despesas Patrimoniais	-	-	-	-
6.1 Impostos e Participações Sobre o Lucro	-	-	-	-
<b>6.9 Ajustamento do Resultado</b>	<b>10.800.590,15</b>	<b>8.836.357,55</b>	<b>9.690.198,74</b>	<b>11.054.431,34</b>

Edital

**Importante** 27/04

**MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA APONTAM RESULTADO DE CONQUISTAS DA OPERADORA**

**novidades e notícias**

**entenda seu plano** 12/05

**CASEMBRAPA LANÇA PÁGINA INFORMATIVA**

19/11 - Casembrapa lança guia médico para S...

04/11 - Novo portal, mais interação e trans...

10/10 - Casembrapa prepara novo modelo para...

01/09 - A história do nosso plano de saúde...

**Informe institucional** 22/03

22/03 - Conselho de Administração tem novo ...

11/11 - Carteiras Casembrapa têm novo prazo...

19/10 - Parceria Casembrapa e Sicob CredE...

05/10 - Aniversário da Casembrapa será come...

Figura 8 – Boletim Informativo Financeiro e Demonstrativo



### 4.3.9 REORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO NA CASEMBRAPA

*Com o objetivo de eliminar as queixas dos associados sobre a dificuldade de contatar a Casembrapa através do telefone, a gestão do plano de saúde deu início à instalação de um novo processo de atendimento ao associado. Um espaço físico foi criado na entrada da operadora, composto por uma equipe de atendentes.*

A ideia é montar uma Central de Atendimento, para acolher presencialmente, por e-mail e por telefone, todos os beneficiários, sem que seja necessário transferir o atendimento a outro setor da empresa. Essa reestruturação tem como objetivo também a implantação da Central de Soluções, que deve garantir mais conforto e qualidade de atendimento estruturado e informatizado.

---

## 4.4 REGULARIZAÇÃO DAS EXIGÊNCIAS DA ANS

*Durante os últimos três anos, a Casembrapa tem sanado pendências no que diz respeito aos compromissos com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).*

### 4.4.1 IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORA

Dentre as ações de regularização foi feita a Implantação da Ouvidoria Casembrapa, em janeiro de 2014, em resposta à RN 323/2013. A Ouvidoria é o canal de atendimento de segunda instância, responsável por acolher as manifestações dos beneficiários que não tenham sido satisfeitos quando do primeiro registro junto à entidade, com o objetivo de mediar possíveis conflitos que surjam no atendimento ao público, além de contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora.

Apesar do pouco tempo de implantação da Ouvidoria, já é possível perceber um amadurecimento do canal. As queixas mais expressivas em 2014, sobre a cobertura assistencial do plano (63 manifestações) e a rede credenciada (72 manifestações), por exemplo, tiveram redução acentuada em 2015,

chegando a 24 manifestações, no caso de cobertura assistencial e 12 manifestações, quando o assunto é a Rede Credenciada do plano de saúde.

O número de manifestações, como um todo, também foi bem menor nesse intervalo de tempo. Em 2014 a Ouvidoria da Casembrapa registrou 659 manifestações, já em 2015 esse número se reduziu para 210, uma margem de diminuição de 68,13%.

#### 4.4.2 ATUALIZAÇÃO DA REDE CREDENCIADA CASEMBRAPA

*A Casembrapa não vinha fazendo com regularidade a atualização de sua rede credenciada.*

A defasagem do número de prestadores vinha acarretando num baixíssimo Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar (IDSS), um dos índices de avaliação da ANS, no tocante ao atendimento da rede. Desde junho de 2015 estão sendo comunicados à ANS as exclusões, inclusões e substituições de prestadores.

#### 4.4.3 SUSPENSÃO DO ATENDIMENTO DA CASSI NO DF

Em janeiro de 2015, após detectar o não cumprimento da normativa da ANS (RN 355/2014), que proíbe, no local sede do plano de saúde, o atendimento por outra operadora, a Casembrapa interrompeu o atendimento pela CASSI no Distrito Federal.

#### 4.4.4 DISTRIBUIÇÃO DO CARTÃO DA GESTANTE

Atendendo a novidade implantada pela ANS, em julho de 2015 a Casembrapa passou a adotar o Cartão da Gestante. O material segue o padrão do Ministério da Saúde, e está previsto na RN 368 da ANS.



Figura 10 – Cartão da Gestante

#### **4.4.5 RECONTRATUALIZAÇÃO DOS PRESTADORES DA REDE**

Desde o primeiro semestre de 2015, a Casembrapa tem realizado uma grande força-tarefa no sentido de atualizar o modelo de contrato com os prestadores de serviços em saúde. A alteração foi exigida pela ANS conforme a Lei 13.003/14 e define as cláusulas contratuais obrigatórias e padronizadas para todos os planos de saúde.

#### **4.4.6 DISPONIBILIZAÇÃO DOS DOCUMENTOS INFORMATIVOS EXIGIDOS PELA ANS NO MOMENTO DE INSCRIÇÃO NO PLANO**

O Manual de Orientação para Contratação de Planos de Saúde e o Guia de Leitura Contratual, previstos na RN 195/09, foi reformulado e também disponibilizado no portal da Casembrapa em janeiro de 2016.

#### **4.4.7 AQUISIÇÃO DE FERRAMENTA DE CONECTIVIDADE:**

Com o objetivo de viabilizar a centralização do processo de faturamento eletrônico, inicialmente feito em Brasília, e implementar um sistema de autorização eletrônica a nível nacional, de forma a atender as exigências da ANS, a Casembrapa contratou a empresa detentora do sistema Star Tiss, um sistema de conectividade para operadoras de saúde.

Até dezembro de 2015, já haviam sido incorporados no sistema para faturamento eletrônico 485 prestadores. Em 2016, será iniciado o processo de implantação da autorização eletrônica.

Todo esse processo irá garantir a emissão do relatório TISS pela Casembrapa e assim será possível aprimorar a atemporalidade entre a operadora e a ANS, bem como proporcionar o monitoramento do padrão TISS pela autarquia.

## 4.5 REDUÇÃO DAS NÃO-CONFORMIDADES JUNTO À AUDITORIA

*A Casembrapa, com a criação do setor de relacionamento institucional, pôs em prática o processo de acompanhamento permanente da auditoria.*

Nesse período o número total de não conformidades reduziu de 53 NC de 2009 a 2014 para 11 NC relativas a este período, o que oportuniza um maior cumprimento das exigências estatutárias e resguarda ainda mais a gestão do Plano.

---

## 4.6 REVISÃO DE DOCUMENTOS ESTRUTURAIS

*O plano de saúde Casembrapa está crescendo e precisa que as bases estruturais sejam atualizadas para que possa acompanhá-lo.*

Foi pensando nesse movimento que, desde o momento da identificação das dificuldades financeiras do Plano, a atual gestão percebeu a necessidade da implantação de um novo Modelo de Custeio, compatível com o atual cenário da Casembrapa e da saúde no Brasil.

Desse modo, desde o segundo semestre de 2015 está em discussão no Conselho de Administração (CAD) propostas de novos modelos de custeio. As propostas já foram apresentadas também para a Diretoria Executiva da Patrocinadora e Diretoria do SINPAF Nacional. Primeiras versões do novo Regulamento e Estatuto do plano de saúde também foram elaboradas e estão sendo discutidas no CAD.

## 4.7 INVESTIMENTO EM PESSOAL

*As enfermeiras e técnicas de enfermagem do trabalho que atuam nas Unidades da Embrapa eram contratadas pela Casembrapa em regime temporário, o que deixava a operadora frágil no tocante às obrigações trabalhistas.*

Em 2013 a Casembrapa normalizou esse cenário: 27 foram contratadas como “pessoa física” e 10 através de contratos como “pessoa jurídica”, dando mais segurança à execução do Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional (PCMSO) da Embrapa, que é gerenciado pela Casembrapa em um contrato específico.

Além disso, a Casembrapa tem caminhado em direção à qualificação do quadro profissional, investindo sistematicamente na atualização profissional. Vem incluindo também membros do Conselho de Administração, que participaram de atividades de capacitação durante o ano de 2015.

Outro ponto que merece destaque é a implantação de um Novo Plano de Cargos da Casembrapa, aprovado pelo Conselho de Administração no segundo semestre de 2015. A novidade veio para garantir mais isonomia e justiça entre os salários dos empregados, além de posicioná-los melhor perante o mercado de planos de saúde, evitando, assim, perda de seus empregados para outras operadoras.

## 4.8 EVENTOS DE PROMOÇÃO À SAÚDE

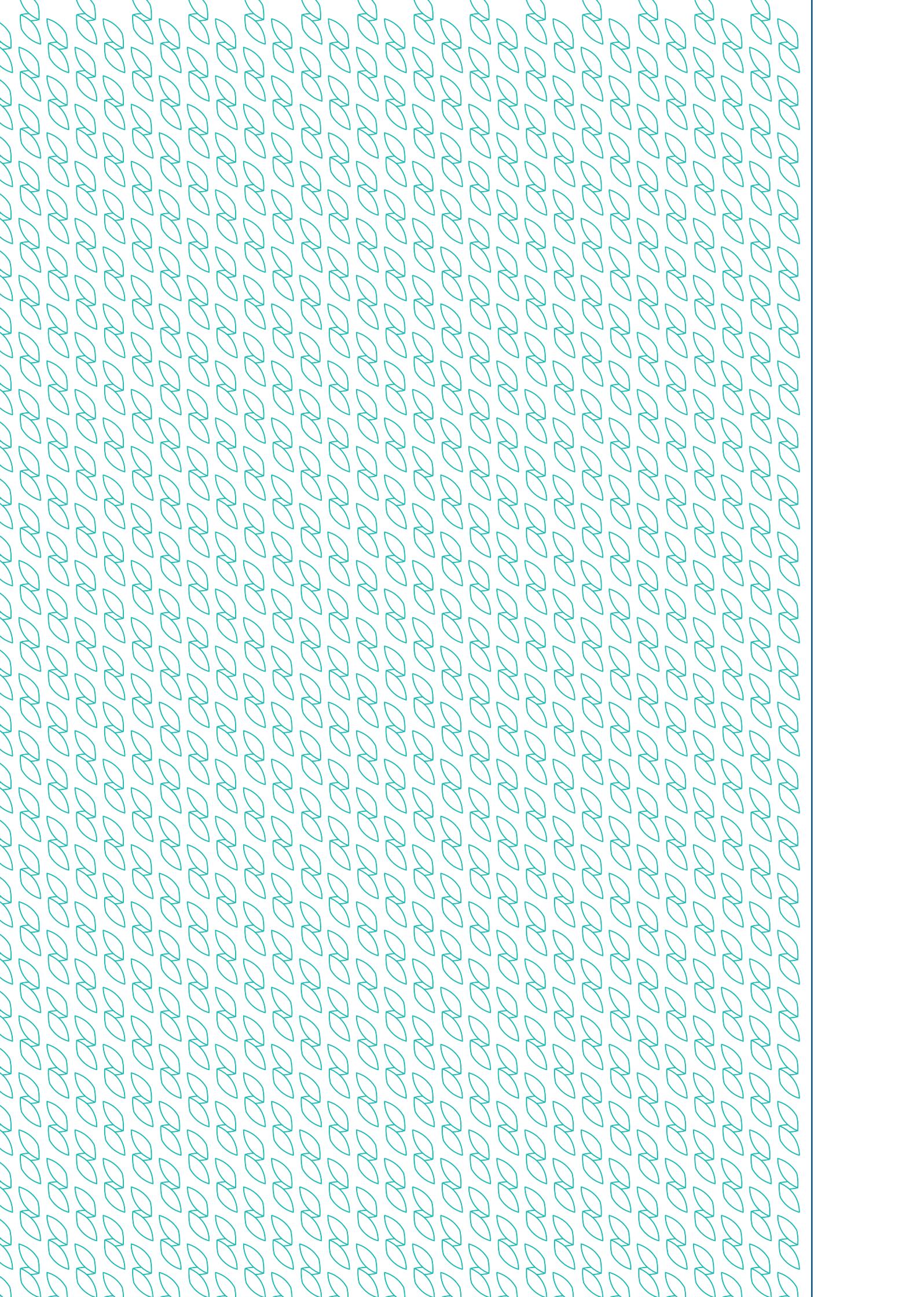
*Uma nova expectativa se lançou para o cumprimento de um dos grandes objetivos da presidência da empresa: trabalhar a promoção da saúde.*

Durante esses três anos foi possível estabelecer e fortalecer uma rede de relações com empresas e profissionais da saúde para a realização de eventos. Outubro Rosa (10/2014), Novembro Azul (11/2014), Dia da Visão (09/2015) e Dia da Saúde (10/2015) foram eventos realizados nesse período.

Cabe destacar o Dia da Saúde, realizado em 30 de outubro de 2015, que foi marcado pela parceria entre a Casembrapa e o Sistema de Cooperativas de Crédito do Brasil (SICOOB-Crediembrapa). O evento contou com a participação de cerca de 250 pessoas, que frequentaram os estandes de 18 parceiros, e o evento teve como foco os temas: Câncer de mama, Câncer de próstata e Riscos Cardiovasculares (apontado como uma ameaça a 58% dos empregados da Embrapa, conforme relatório do PCMSO).



Figura 11 – Cartazes dos eventos de promoção à saúde



# 5

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

---

*A gestão 2013 - 2016 enfrentou vários desafios, restabeleceu a saúde financeira do plano e atuou na profissionalização constante de todos os seus serviços. Consolidou-se, portanto, como um verdadeiro divisor de águas na história da Casembrapa.*

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

*Durante esses três anos, a gestão buscou corrigir os percalços administrativo-financeiros e implantou uma série de ações para a consolidação da estabilidade do plano de saúde. Os gestores da Diretoria Executiva da Casembrapa não têm dúvida de que os últimos três anos foram marcantes para uma mudança de rumo da operadora de plano de saúde.*

Da dúvida sobre o futuro à certeza de um novo começo: foi essa a linha-mestra que orientou a presente gestão e sobre a qual se conduziram seus esforços. Todos esses foram celebrados e rememorados recentemente, quando da comemoração dos oito anos de existência da Casembrapa, no “Dia da Saúde”, em 30 de outubro de 2015.

### COM A PALAVRA, A DIRETORIA

*Cássio Costa da Silva Curi – Diretor Administrativo*

*“O maior ganho que a Casembrapa teve nessa gestão foi o reequilíbrio financeiro, o qual viabilizou o retorno da possibilidade de investimento na estrutura administrativa, que permitirá que em 2016 sejam realizadas grandes melhorias na prestação de serviços ao beneficiário, que não foram possíveis anteriormente”.*

*Julio Cezar Pereira - Diretor Financeiro*

*“No âmbito financeiro, tivemos uma grande queda em nossas reservas sendo possível serem reconstituídas após a aplicação de novas diretrizes, que possibilitaram mantermos o equilíbrio financeiro, projetando um certo conforto junto à ANS”.*

*Sonisley Santos Machado - Presidente*

*“Os primeiros meses da gestão foram importantes para nos inteirarmos dos processos da empresa. Entendemos as necessidades e definimos o Planejamento Estratégico, que seria realizado durante três anos. Baseados nos valores da ética, transparência, cordialidade e eficiência, atuamos com a missão de proporcionar aos associados atendimento humanizado de saúde, com racionalidade no uso dos recursos. Paulatinamente, estruturamos e profissionalizamos os nossos processos e valorizamos a capacitação de nossos profissionais. Acredito que foram anos importantes e vitais para mudar a trajetória do plano de saúde Casembrapa. Para 2016 acredita-se na continuidade dessa trajetória de progresso para a Casembrapa.”*

## LINHA DO TEMPO CASEMBRAPA

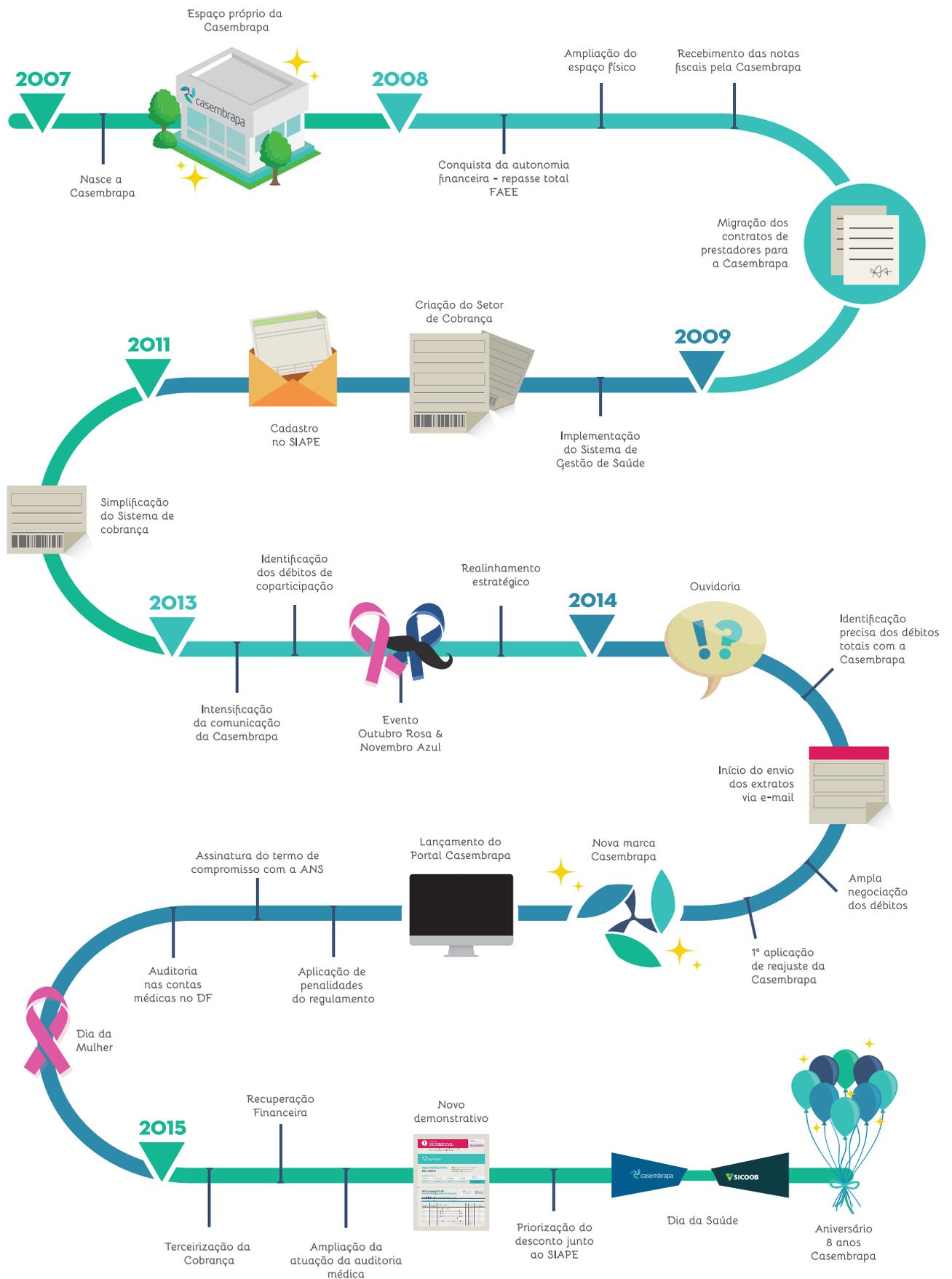


Figura 12 - Linha do tempo Casembrapa

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente: Paule Jeanne Vieira Mendes – Representante Embrapa  
Eduardo Caputi – Representante Embrapa  
Carlos Alberto Honorato – Representante FAEE  
Roberto Scaramello – Representante Sinpaf

## CONSELHO FISCAL

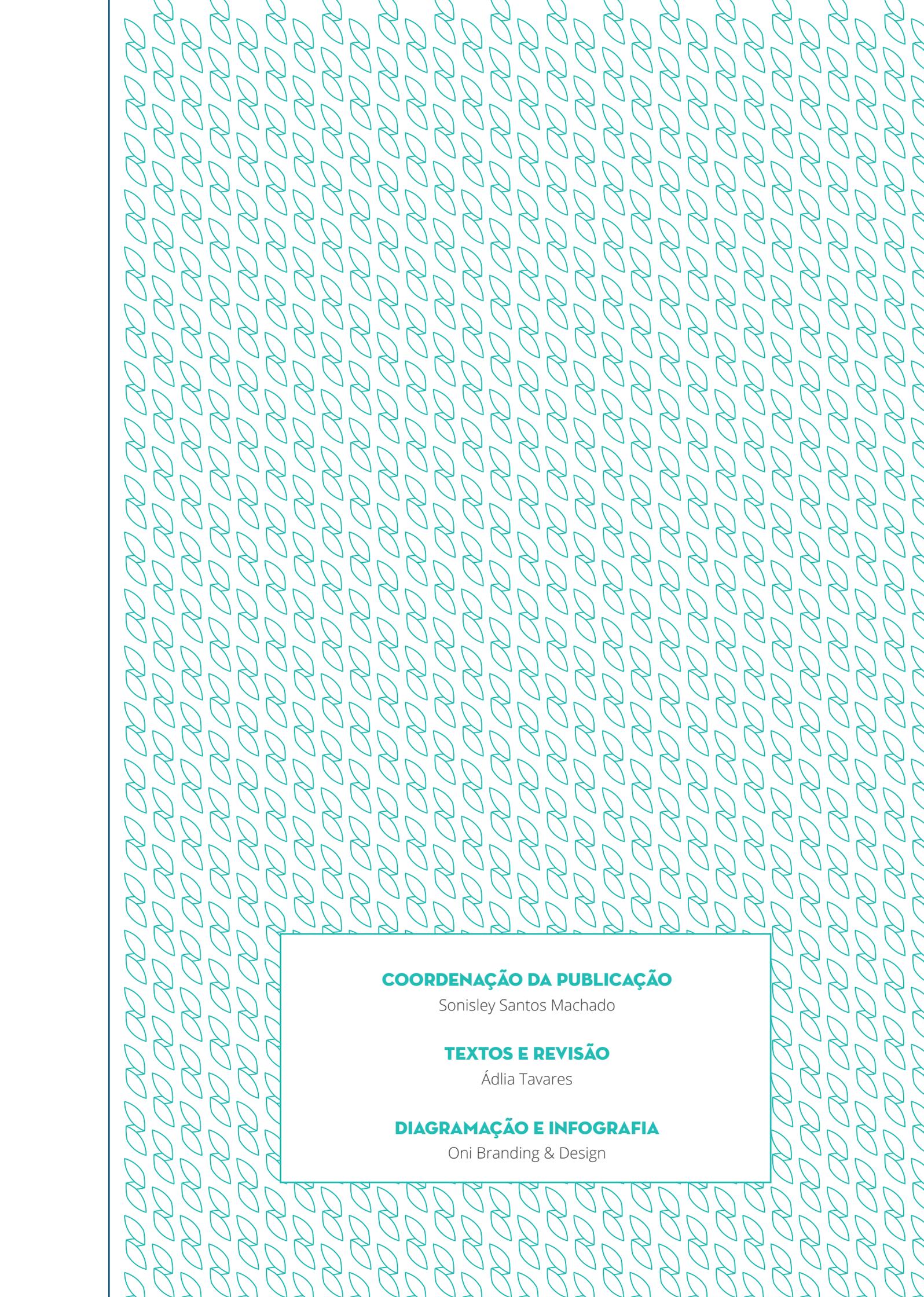
Adélio Gonçalves Martins – Representante Embrapa  
Eliane da Silva Felipe – Representante Embrapa  
Helio Pacheco da Costa – Representante FAEE

## DIRETORIA EXECUTIVA

Sonisley Santos Machado – Presidente  
Cássio Costa da Silva Curi – Diretor Administrativo  
Julio Cezar Pereira – Diretor Financeiro

## COLABORADORES (EQUIPE SEDE)

Ádria Chaves Duarte Tavares  
Adriana Verdiani  
Arthur Silva de Souza  
Danielen Rocha Pedreira  
Edson Pereira da Silva  
Eliane Alves Ramos  
Fabiano Siqueira de Brito  
Flávia Saigg Alencar  
Fernanda Gomes Rocha  
Gabriela Barros de Jesus  
João Besso Teixeira Paulo  
Jonilson Lima da Silva  
José Ricardo Lapa da Fonseca  
Kátia Valeria Milani de Sousa  
Keyla Campanha da Silva  
Leonardo Gaspar Ribeiro  
Liliane Moura dos Santos  
Maria de Fátima Aparecida Sitta  
Mikael Morales  
Marluce da Silva Santana  
Maria da Conceição de Oliveira  
Maria Celia de Castro  
Pabiane Oliveira Rocha  
Poliana Caitano do Nascimento  
Rayssa de Castro Vilasbôas  
Rita de Cassia Vilanova dos Reis  
Roseli Barros de Sousa  
Rita Alves de Assis  
Sara de Souza Ando  
Thiago Pereira de Melo  
Victor Hugo Feitosa dos Santos  
Weslei José Pereira



**COORDENAÇÃO DA PUBLICAÇÃO**

Sonisley Santos Machado

**TEXTOS E REVISÃO**

Ádlia Tavares

**DIAGRAMAÇÃO E INFOGRAFIA**

Oni Branding & Design

---

Caixa de Assistência dos Empregados da  
Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária

Parque Estação Biológica-PqEB Av.W3 Norte.  
CEP: 70.770-901 Brasília - DF

[www.casembrapa.org.br](http://www.casembrapa.org.br)

---

**ANS-nº 41640-1**

