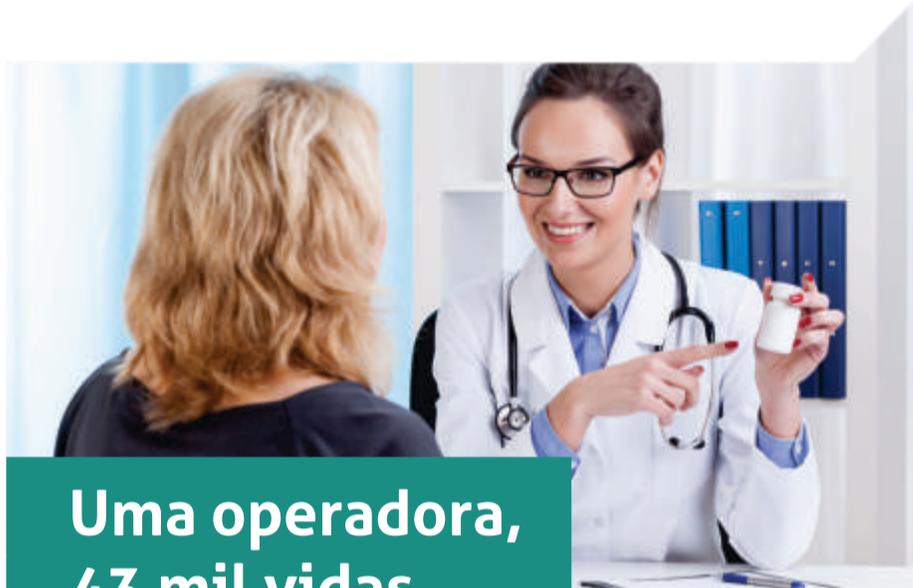




Prestação de Contas

Uma Gestão de Realizações 2011-2015

Abril 2015 | Edição Exclusiva | Ano 1



Uma operadora, 43 mil vidas

Melhorar e qualificar o atendimento aos beneficiários. Este foi o princípio norteador das iniciativas desenvolvidas pela Cabergs Saúde nos últimos quatro anos. Um período de muitas conquistas, que poderão ser vistas nos indicadores: enquanto o número de beneficiários pulou de 40 mil, no fim de 2010, para mais de 43 mil, no fim de 2014, um incremento de 7,5%. No mesmo período, o de consultas cresceu 25%.

A quantidade de exames também superou expectativas,

crescendo em 43,5%, de 524 mil, em 2010, para 752 mil, em 2014. "São números positivos, pois demonstra que os beneficiários estão usando cada vez mais o seu plano e a Cabergs está alcançando seu principal objetivo, que é proporcionar atendimento aos nossos beneficiários", avalia o Diretor de Operações, Gilnei Nunes.

Outro aspecto importante salientado pelo Diretor é a melhoria da rede credenciada no Interior do Estado do Rio Grande do Sul e Santa Catarina.

Vantagens de ter Cabergs Saúde

Segundo pesquisa do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), apenas 25% da população brasileira possui planos de saúde. Mas qual a diferença entre uma operadora de autogestão, como a Cabergs, de uma empresa como a Unimed, cooperativa, ou a Golden Cross, medicina de grupo, por exemplo?

Conforme a teoria, temos que, quanto maior a idade de uma pessoa, maiores serão os gastos com sua saúde e, portanto, mais elevada deverá ser a mensalidade do plano. Baseado em uma evidência de que quanto maior for a idade, maior será o dispêndio com serviços a serem utilizados, conhecido como sinistralidade do plano.

O plano da Unimed Sênior, por exemplo, custa R\$ 4.400,76 e o plano básico, R\$ 1.072,55.

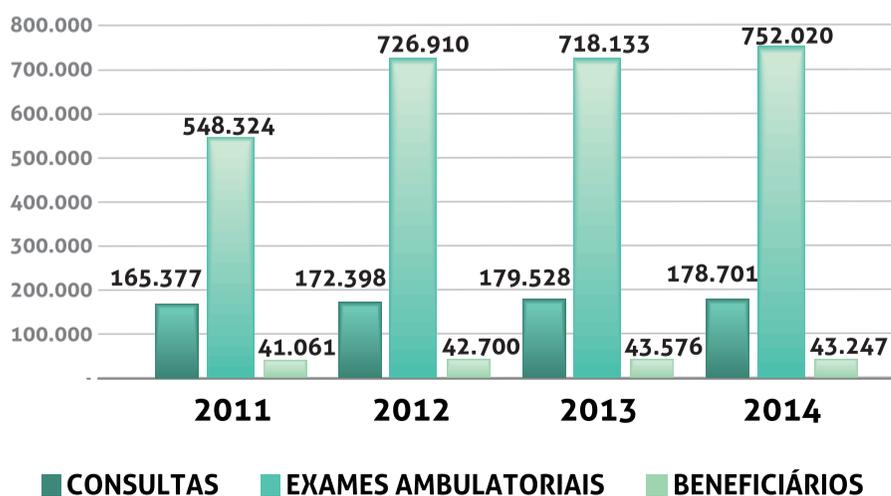
No caso da Cabergs Saúde, para o beneficiário ativo do Plano de Assistência Médico - Hospitalar Especial PAMES, é cobrado 1,654% sobre o salário de participação. Já no Plano de Assistência Médico-Hospitalar II - PAM II e Plano de Assistência à Saúde Santa Casa de Porto Alegre - ASCP é levado em consideração faixa etária e sua renda.

Em média, um beneficiário solteiro contribui para a Cabergs Saúde com R\$ 100,00.

Em um grupo familiar (mulher e dois filhos), a média ficaria próxima de R\$ 300,00.



EVOLUÇÃO DE CONSULTAS - EXAMES - POPULAÇÃO



Números de atendimentos realizados na Gestão

696.003 consultas

477 consultas por dia

Média de **4,3** consultas por beneficiário em 2014

2.745.387 exames realizados

1.880 exames realizados por dia

Média de **18,2** exames realizados por beneficiário em 2014

MENSAGEM DA DIRETORIA

Quatro anos passam muito rápido, para não dizer que voam. Acreditamos que foram feitas diversas ações à frente desta gestão, uma Gestão de Realizações.

Contudo, muito há por fazer, tendo em vista as demandas e necessidades ilimitadas deste segmento específico, saúde, ser crescentes em termos de exigências, quanto à questão da qualidade na prestação desses serviços.

Talvez para aqueles menos envolvidos ou familiarizados com o ritmo do dia-a-dia deste ambiente, não lhes sejam perceptível a dimensão das mudanças pelas quais a Cabergs vem experimentando nesses últimos quatro anos: verdadeira "revolução" é o termo mais apropriado que poderíamos mencionar sobre o que vem ocorrendo em todas as suas áreas, sem exceção.

Esta gestão se orientou por processos inovadores, investindo em pessoas, capacitação, infraestrutura de TI, dotando a empresa com ferramentais tecnológicos de ponta, o que lhe trará em retorno, elevados ganhos em



Cabergs é agraciada com troféu pela ANS

conectividade, mobilidade, velocidade, produtividade e qualificação do atendimento ao beneficiário.

Um ponto que merece destaque foi a criação da Gerência de Prevenção e Promoção a Saúde (GPP) que, através de suas atividades e caravanas, chegou ao local de trabalho dos seus beneficiários orientando-os quanto aos riscos e cuidados básicos de saúde, percorrendo mais de 50 mil km entre os estados do RS e SC.

A criação do núcleo de análises, exclusivamente para pros-

pecção de novos credenciados, segundo critérios da Agência Nacional de Saúde (ANS), foi outro ponto marcante desta gestão.

A Cabergs se apresenta como uma entidade moderna, inovadora, saudável econômica e financeiramente reconhecida pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) divulgado pela ANS anualmente.

O desafio das próximas gestões residirá não só em manter o legado, aprimorando-o, mas em atender as expectativas e exigências cada vez maiores. A gestão do patrimônio de R\$ 251 milhões

exigirá a ampliação da política de governança, visão empresarial acurada e ações inovadoras quanto ao modelo de gestão.

Como alternativa para o incremento dessas receitas junto à operadora, sugerimos a retomada das tratativas de criação da Cabergs Odonto e Cabergs Serviços junto ao patrocinador, além da necessidade de readequar a matriz de valores das alíquotas das apólices de seguros, operadas pela Cabergs Seguros.

Temos ciência de que todas as gestões que nos antecederam se empenharam dentro de suas possibilidades e limitações, em oferecer o seu melhor no sentido de buscar o engrandecimento desta entidade que é de grande importância na vida de todos os seus beneficiários.

O que realmente conta na linha desta trajetória é o somatório desses esforços, no atingimento desses resultados, o qual nos conduzirá inexoravelmente a um futuro promissor na atuação como operadora qualificada de serviços de saúde.

Março de 2015.

Institucional

A nova Cabergs

Quanto uma empresa pode mudar em quatro anos? Que iniciativas e ações podem ser implementadas? Que impactos afetam o comportamento dos seus usuários?

Por quatro anos, a equipe da Cabergs Saúde esteve debruçada sobre as principais reclamações e reivindicações dos beneficiários. "Foram realizadas pesquisas e consultas de mercado com o propósito de transformar a Cabergs em uma das melhores operadoras de saúde para os nossos associados", explica o



Diretor de Operações, Gilnei Nunes.

Ações como atendimento ao associado, tecnologia da informação (TI), administração, prevenção

e promoção à saúde, comunicação são alguns exemplos dessas mudanças. "Todas as áreas sofreram alterações, sendo muitas vezes perceptíveis",

lembra Nunes, citando a ampliação da rede de credenciados no interior, e os investimentos na área de TI, que deram agilidade aos serviços desenvolvidos para os usuários.

Nesses quatro anos, surgiu uma nova Cabergs, mais ágil e eficiente, preocupada com o meio ambiente. A consequência dessa dedicação pode ser mensurada pelos prêmios recebidos. No ano de 2014, teve a melhor nota no IDSS, alcançando 0,8260. Já quanto ao índice de reclamações aferido pela ANS, recebeu nota 0,27 sendo a média nacional das operadoras 0,69. Quanto menor a nota melhor o índice de reclamação.

Sustentabilidade, diálogo e aproximação com patrocinadores e beneficiários



Quando o tema é gestão, o diálogo, a humildade, a transparência, o "saber" ouvir e o respeito, são as ferramentas principais para o sucesso dos processos de trabalho – marca da atual Diretoria.

Entre as diretrizes, esteve a retomada dos Comitês de Gestão, a maior proximidade no relacionamento com sindicatos, patrocinadores e médicos, além das iniciativas nas áreas da sustentabilidade ambiental.



Aproximação com sindicatos, patrocinadores e profissionais da saúde

A Cabergs também mudou em relação à aproximação com os sindicatos, federação de bancários, patrocinadores e rede credenciada. A operadora passou a realizar reuniões e encontros com entidades, em diversas regiões do Estado e de Santa Catarina.

Para o Diretor de Operações, Gilnei Nunes, iniciativas como

essa proporcionam uma relação mais direta. "Podemos conhecer melhor os principais problemas enfrentados pelos beneficiários em suas regiões e junto com os beneficiários buscar soluções", complementa.

Para a ampliação da rede foram visitadas regiões carentes de credenciamento.

Desenvolvendo **sem comprometer o futuro**

Muito se fala em sustentabilidade ambiental, pensando nisso, a Cabergs Saúde, desde 2011, está inserida nesse contexto. Iniciativas como a diminuição do uso de

papel, a instalação de um coletor de pilhas domésticas (parceria Barrisul – Sócio Ambiental) e o cultivo de um pomar no Centro Social são algumas das ações.

Mais debates, **mais soluções**

Desde 2011, os comitês internos de gestão foram retomados e estimulados, passando a operar de forma sistemática.

São três grupos de caráter consultivo (Administrativo, Comunicação e Gestão dos Planos de

Assistência à Saúde), formados por funcionários qualificados e experientes da operadora, que discutem iniciativas e oferecem posicionamentos e pareceres à diretoria executiva, auxiliando nas tomadas de decisões.



“ Ter atitudes otimistas e disposição para enfrentar todo e qualquer desafio que se apresente é, sem dúvida, o caminho para os primeiros passos do nosso grupo que pretende ser o agente de promoção da sustentabilidade na Cabergs, **Simone Pacheco**, funcionária da Cabergs e integrante do grupo de sustentabilidade da operadora.

“ Ninguém melhor para dar sugestões à diretoria da Cabergs do que os próprios usuários, **Carmen Zanchet**, presidente do Sindicato dos Bancários de Guaporé em 2012, durante reunião com a diretoria da Cabergs.

Investimento no presente, resultados no futuro!

A criação da Gerência de Prevenção e Promoção da Saúde (GPP), em 2011, é uma das iniciativas da atual gestão.

“Desde o início da nossa gestão, trabalhamos com resultados a longo prazo porque acreditamos que a mudança e a conscientização com os cuidados com a saúde, o corpo e a mente requer mudanças de hábitos e aprendizagem constantes”, completa o Diretor de Operações, Gilnei Nunes.

A GPP incorporou ações e



Flash Mob conscientiza sobre a prevenção do câncer de mama em Porto Alegre

programas que eram desenvolvidos pela Gerência de Atendi-

mento ao Beneficiário (GAB), e passou a ter como atribuição

principal propor e gerenciar iniciativas de promoção à saúde e prevenção de riscos e doenças.

Com a realização de ações de promoção da saúde e programas de prevenção, a Cabergs contribui para o bem-estar dos seus beneficiários, incentivando-os à adesão de hábitos e atitudes que elevem sua qualidade de vida e possibilitem diagnóstico precoce de algumas doenças como: câncer de pele, mama e próstata.

Na estrada, pela promoção da saúde

Diversas unidades de trabalho e lazer do Banrisul e de municípios do Interior e da Capital, receberam a visita da equipe da Cabergs. São as blitzes da saúde que marcaram presença nas agências, Superintendências, no Hotel Banrimar e no Centro Social Banrisul.

“Nosso propósito foi chamar a

atenção dos beneficiários sobre modos de prevenção de doenças, a partir de esquetes teatrais de caráter lúdico”, explica a Gerente de Prevenção e Promoção da Saúde, Marta Pezzi.

Foram abordados temas como câncer de mama, próstata, pele, colesterol, diabetes, estresse, hipertensão arterial e tabagismo.



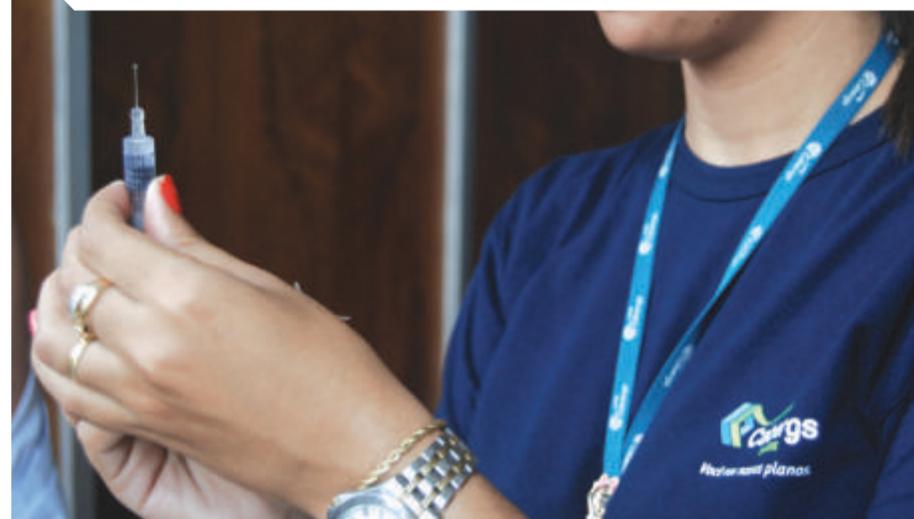
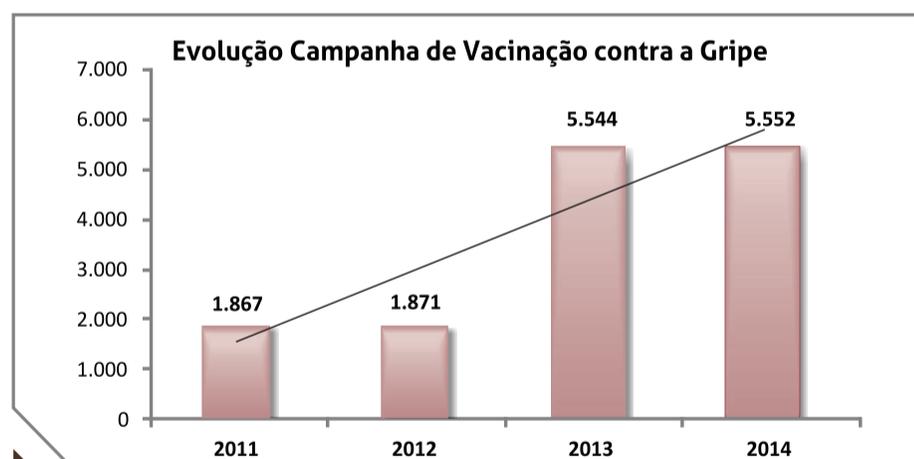
Imunização contra a gripe

Sempre pensando no bem estar dos beneficiários, a Cabergs promove campanhas de vacinação contra a gripe.

Elas permitem a imunização com um investimento inferior ao praticado pelo mercado, inclusive

com os custos cobertos por algumas patrocinadoras.

Nos últimos quatro anos, o interior do Estado também foi contemplado com o envolvimento dos sindicatos nestas ações. Ao total, foram aplicadas 15 mil doses.



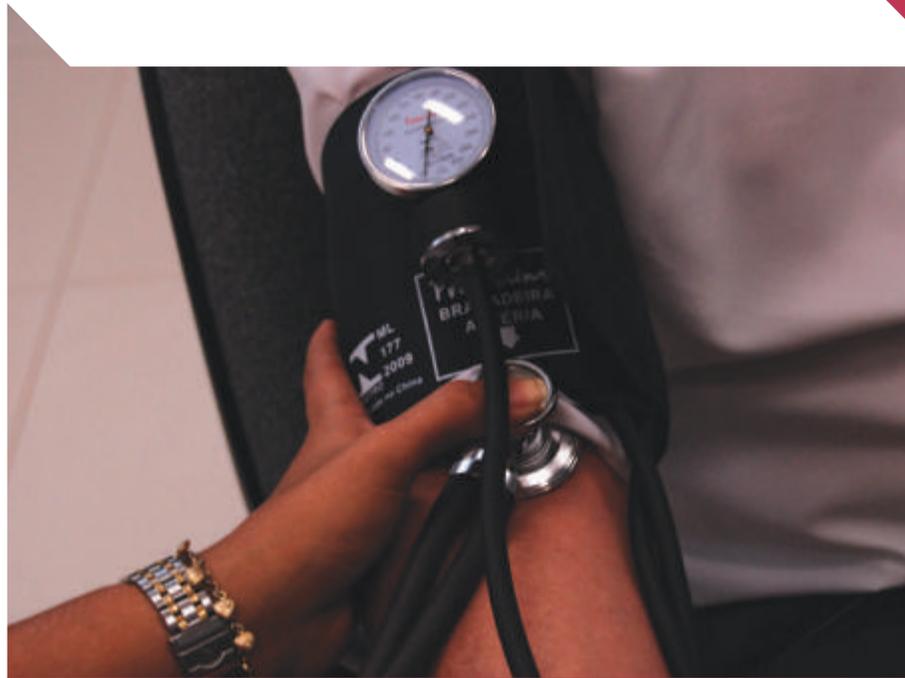
PREVENÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE



Programas de prevenção

Tem por objetivo a promoção da saúde e a prevenção de doenças, buscando proporcionar melhorias no modo de viver e a redução dos riscos à saúde do público atendido. Estão estruturados de acordo com a política da Entidade e os preceitos da ANS, no

que se refere nas linhas de cuidado por fase de vida: criança (Cabergs Criança); recém nascido e mulher (Programa de Orientação à Gestante); homem, mulher, adulto e idoso (Programa de Prevenção ao Tabagismo e Programa de Doação de Sangue).



Saúde em dia

Durante as atividades das patrocinadoras, como as Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT), a equipe da Cabergs realizou diversas avaliações de saúde.

estão a realização de testes rápidos de colesterol, glicose e triglicérides, verificação da pressão arterial e o índice de massa corporal (imc), além de orientações individualizadas.

Desde 2011, foram 8,9 mil beneficiários alcançados. Dentre estas atividades,

Educando para uma vida mais saudável

Palestras educativas foram realizadas durante os eventos das patrocinadoras. Também há um espaço fixo no ComuniCabergs dedicado à prevenção e promoção da saúde, além do desenvolvi-

mento de temas nas redes sociais e na produção de materiais informativos.

A Cabergs já totalizou 9,7 mil beneficiários incluídos nessas iniciativas.

Os Números da Prevenção

16 campanhas realizadas

50 edições de programas desenvolvidos

207 locais de trabalho visitados

1158 beneficiários atingidos pelos programas

10324 pessoas atingidas pelas blitz

Acompanhe alguns depoimentos de quem tem o olhar de fora da Cabergs:

“ De modo geral, toda a atividade foi positiva. Mas o que mais chamou a atenção foi a comparação feita com o dia-a-dia. Conseguimos nos identificar com a esquete teatral, o que foi fundamental para que houvesse interesse dos funcionários, reflete o gerente geral da agência de Pinheiro Machado, **Manuel Lourenço do Nascimento**, sobre a blitz contra o estresse.

“ Foi muito divertido. Houve uma peça teatral em que alertaram sobre a necessidade de fazer os exames de prevenção. São assuntos delicados, principalmente para os homens, e da forma como foram passadas essas informações, o clima ficou descontraído, relata **Joana Havareto**, funcionária da Superintendência Florianópolis sobre a Blitz contra o câncer de mama e próstata

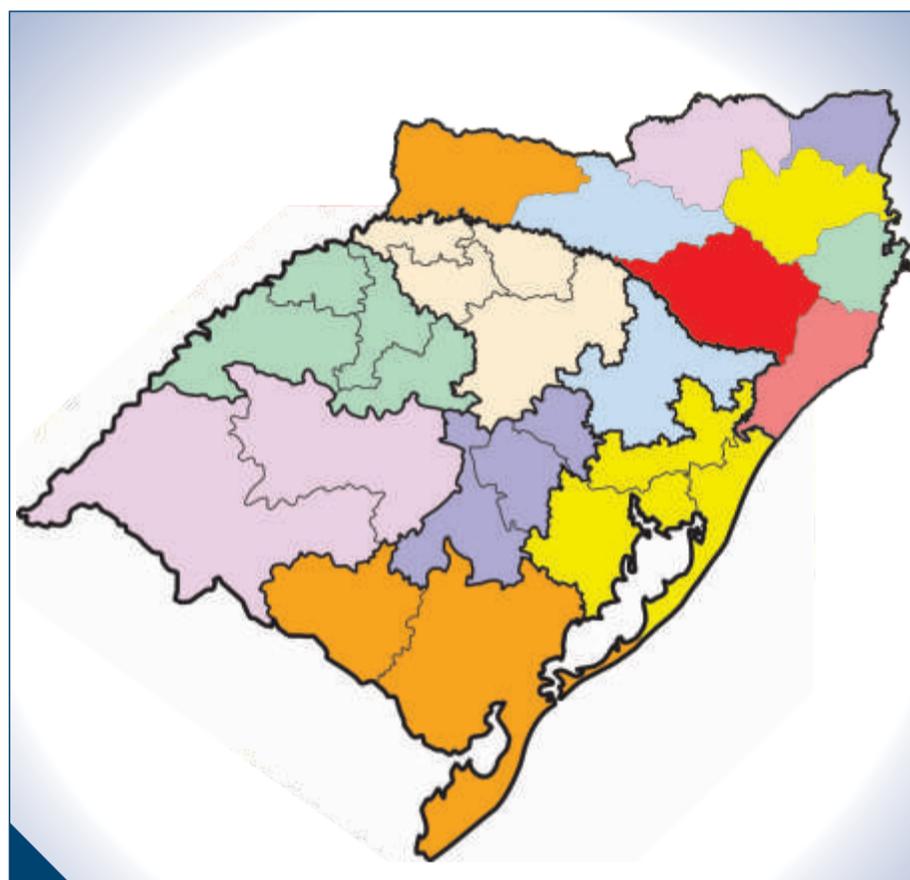
O desafio permanente **de ampliar a rede**

A carência da rede assistencial, principalmente no Interior do Rio Grande do Sul e em Santa Catarina, era um dos principais problemas apontados pelos beneficiários. Por essa razão, a ampliação e qualificação da rede nessas localidades foi uma das prioridades. “Uma dificuldade compartilhada por diversos planos de saúde é a falta de médicos, principalmente especialistas, em municípios mais afastados dos grandes centros urbanos”, confessa o Coordenador do Setor de Relacionamento com o Mercado, Paulo Nunes.

A iniciativa na busca para atrair mais profissionais, como a

reorganização do setor de Relacionamento com o Mercado e a prática de remuneração diferenciada desses profissionais em regiões menos acessíveis, foi uma solução implementada. A indicação de médicos e clínicas em determinadas regiões, também contribuiu para a prospecção.

Municípios como Alegrete, que não possuíam nenhum credenciado, passaram a ter profissionais atendendo pelos planos da Cabergs Saúde. Também houve uma ampliação considerável da rede nas zonas leste, central e litoral de Santa Catarina, e em cidades gaúchas da divisa do Estado.



Remuneração **mais atrativa para os médicos**

Foram reajustados os valores das consultas e dos portes anestésicos. Com a revisão periódica das tabelas de remuneração dos honorários médicos, a Cabergs não só pretende ampliar a sua rede credenciada, como também atrair

médicos e estabelecimentos mais qualificados.

Para algumas especialidades, como pediatria, passou-se a praticar a remuneração de consulta com valor diferenciado da tabela Cabergs.

Adoção das **Regiões de Saúde**

A partir da Resolução Normativa da ANS nº 259, o mapa do Rio Grande do Sul foi dividido em 19 Regiões de Saúde, enquanto que Santa Catarina ficou com 20. Foram definidos prazos máximos para

os atendimentos, observando particularidades de cada localidade. Dessa forma, caso o beneficiário não encontre um profissional na sua cidade, poderá ter o atendimento na mais próxima.

Maior proximidade **junto às entidades médicas**

A partir de 2014, a Cabergs passou a fazer parte da Caravana da Associação dos Médicos do Rio Grande do Sul (Amrigs), na qual permite

apresentar e divulgar os planos da Cabergs Saúde aos profissionais dos municípios em que a atividade será realizada.



Contratos renovados



Diversos contratos com clínicas, hospitais e outros estabelecimentos de saúde foram repactuados. As alterações permitiram a inclusão de novos serviços e procedimentos aos associados em instituições que já atendiam pelos planos.

Credenciamento em números

19 foi o número de regiões que o mapa do Rio Grande do Sul foi dividido

1261 foi o número de novos credenciamentos dos planos médicos

“ Antes, era bem caótico ter Cabergs. Acabávamos tendo que recorrer à saúde pública. É bom perceber que as coisas estão mudando, com mais credenciamentos, como o do Hospital da Unimed. O atendimento deles é muito bom e temos para onde ir em caso de emergências, relatou o Escriturário da Agência Chapecó do Barrisul, **Emerson Trindade**.

“ Temos uma carência muito grande de especialistas, mas existe uma melhora na rede. Recentemente tivemos uma clínica credenciada que é bem conhecida aqui na região, o que irá qualificar muito o atendimento pelo plano, comenta o Operador de Negócios da Agência Capão da Canoa do Barrisul, **Lisandro Brum Teixeira**.

O marco da gestão da Cabergs foi o desenvolvimento de um novo Portal para a realização de atendimentos.

A relação entre a Instituição e a rede credenciada passa a ter um avanço extremamente relevante, já que a troca de informações saiu do meio papel e entra no mundo online.

Os documentos e requisições eram enviados à operadora por meio dos Correios ou de malotes. O procedimento gerava insegurança, pois poderia haver falhas, atrasos e extravio de documentos.



Com o novo serviço, as informações passarão a ser encaminhadas de forma automatizada, explica o Gerente de Tecnologia da Informação, Vitor Hugo Hoffmann.

Um salto para o futuro

A Cabergs adquiriu novos equipamentos, software de gestão (BI), regularizou licenças de programas e atualizou o parque das estações de trabalho, assim diversas tarefas foram automatizadas e passaram a ser concluídas em poucos cliques.

“**A qualificação da estrutura de T.I, evoluiu e se modernizou, o que permitiu que houvesse mais dedicação e maiores ganhos em eficiência e produtividade em todos os processos e atividades da instituição, observa o Diretor Financeiro Administrativo, José Carlos Rodrigues Ledur.**

Servidor virtualizado

O CPD era composto por vários servidores com configurações desatualizadas, foram trocadas por três novas máquinas e realocadas para o Centro de Processamento de Dados (CPD), do Banrisul. Tal mudança permitiu a virtualização dos servidores e ampliou o volume de processamentos, além de mais rapidez e segurança.



“**A partir de um único computador, podemos acessar diversas máquinas, impactando diretamente na redução de gastos em consumo de energia e refrigeração. Ganhos significativos de eficiência e de produtividade, observa o Diretor Financeiro e Administrativo José Carlos Rodrigues Ledur.**

Novas estações de trabalho

Os computadores mais antigos utilizados pelos funcionários da Cabergs e CPUs foram substituídos por novos. “Muitas máquinas eram tão antigas que não se localizavam peças para manutenção”, comenta a analista de Tecnologia da Informação, **Márcia Babinski**.

Carteira com tarja magnética



Até o final deste ano, a implantação da carteira com tarja magnética será mais um passo rumo à modernidade. A iniciativa oferece maior nível de segurança em sua utilização, conforto e agilidade ao beneficiário. Entre as facilidades, está o fim da renovação anual do documento, com as tradicionais etiquetas.

URA

A aquisição de uma central telefônica, em 2014, viabilizou a implementação de uma Unidade de Resposta Audível (URA), que permite o autoatendimento através da digitação do número da carteira do beneficiário, qualificando o acesso aos serviços.

“Através destes investimentos em equipamentos e treinamento de pessoal, o nível da qualidade do produto prestado pela Cabergs cresce em termos de segurança, velocidade, precisão e satisfação”, comenta o Diretor Financeiro e Administrativo, **José Carlos Rodrigues Ledur**.

Cabergs adota eleições pela Internet

Em outubro de 2013, pela primeira vez em sua história, a Cabergs Saúde realizou eleições para os Conselhos, de forma online.

Os associados votaram através do site da operadora. O método adotado significou redução de custos, tornando o processo ágil e seguro.

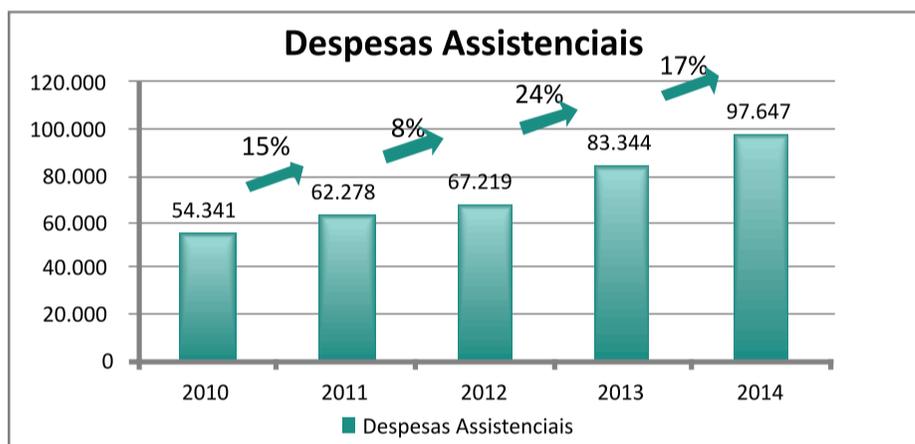
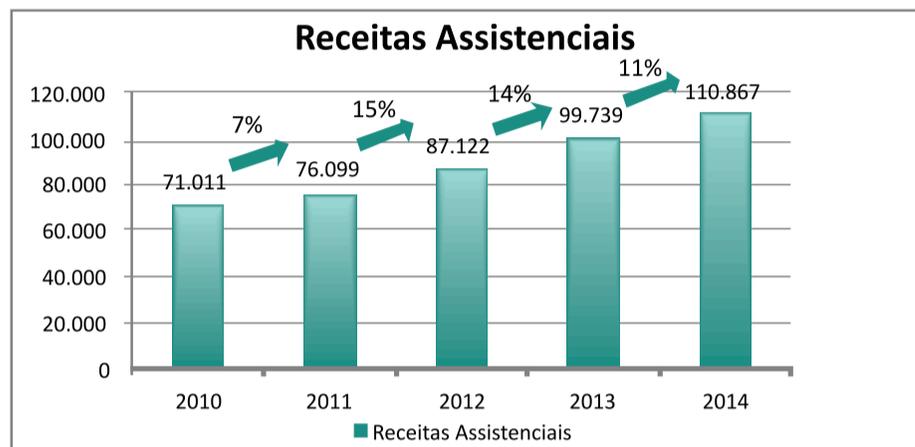
GESTÃO FINANCEIRA

Tem o objetivo de viabilizar a sustentabilidade da Entidade no longo prazo, sendo monitorada periodicamente pela ANS.

Nesse sentido, a geração de resultados operacionais foi imprescindível para o crescimento sustentável da Entidade, frente

ao aumento das despesas assistenciais. Neste quesito, a Cabergs Saúde tem se diferenciado perante às demais operadoras aos olhos da agência reguladora.

Acompanhe no gráfico a evolução das receitas assistenciais, suas despesas, bem como os resultados operacional e líquido.



Gestão de Pessoas

O número de colaboradores cresceu 17% nos últimos anos, passando de 142, em dezembro de 2010, para 166, em dezembro de 2014. Em 2013 foi implantado o sistema de avaliação de desempenho por competências, bem como foi revisado o plano de cargos e salários, resultando na remuneração alinhada ao mercado.

Na busca de melhor qualificação do atendimento aos beneficiários e credenciados, intensificou os investimentos em treinamentos. No período entre 2010 a 2014, o investimento foi de R\$ 315 mil. Em 2014, o número médio de horas de treinamento foi de 20h, com investimento de R\$ 440 por empregado.

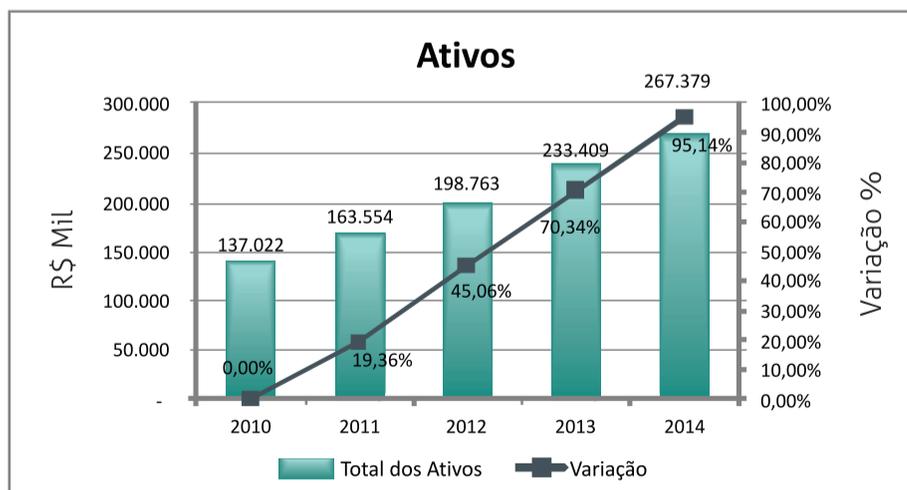


A política de reajuste e o ingresso de novos beneficiários resultaram no crescimento acumulado das receitas assistenciais de 56,13% no período 2010/2014. No mesmo período, as despesas cresceram 79,69%. A elevação das despesas em 15,09%, acima das receitas, reduziu os resultados operacionais.

despesas, impactando diretamente o resultado líquido. Os fatores que contribuíram para essa elevação, referem-se às exigências da ANS como a inclusão de novas coberturas, o realinhamento de preços dos serviços prestados pela rede credenciada, a utilização de novas tecnologias, o envelhecimento da população e a concessão de coberturas não asseguradas por ordem judicial.

Nos anos de 2013 e 2014, houve crescimento expressivo nas

Gestão dos Recursos Garantidores



A Cabergs apresentou crescimento acumulado de 95,14% nos ativos nos últimos quatro anos, passando de R\$ 137 mi-

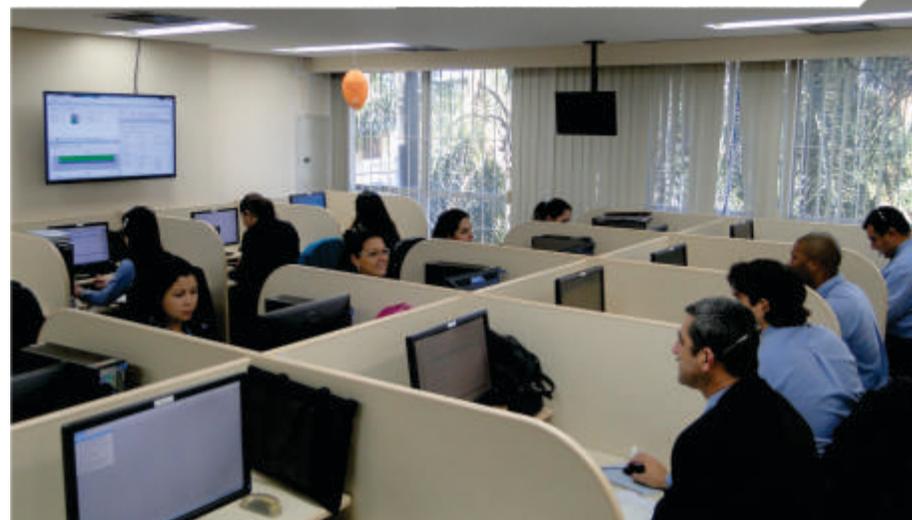
lhões, em dezembro de 2010, para R\$ 267 milhões, dezembro de 2014, representando um crescimento médio de 18,2% ao ano.

O usuário, a maior prioridade

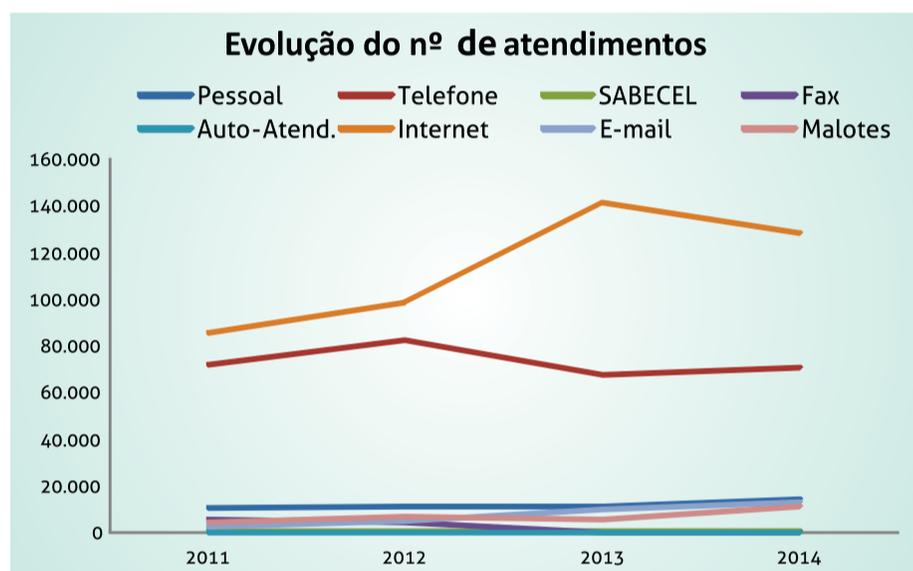
Tudo o que a atual gestão da Cabergs Saúde realizou, e está sendo implantado, foi pensando exclusivamente na melhoria do atendimento e na qualificação dos serviços prestados ao beneficiário. Para tanto, apostou na qualificação e contratação de novos funcionários. “Todos os anos, empresas são contratadas para treinar os profissionais, garantindo a

excelência no atendimento”, garante o gerente de Atendimento ao Beneficiário, José Eduardo Cruz.

O atendimento, seja na modalidade presencial, por telefone ou virtual, assistência social, ambulatorial, dentre outros, receberam investimentos e foram reformulados, sempre focados nos princípios da eficiência e eficácia.



Qualificação do atendimento aos beneficiários



Aproximação com os funcionários das patrocinadoras

A partir do programa “Seja Cabergs”, a operadora atingiu um índice de adesão acima de 90% com os novos funcionários das Patrocinadoras.

“Quando são admitidos, os empregados são apresentados à Cabergs e podem esclarecer suas dúvidas sobre os planos e programas, podendo contratá-los naquele momento, **Diretor de Operações, Gilnei Nunes**”



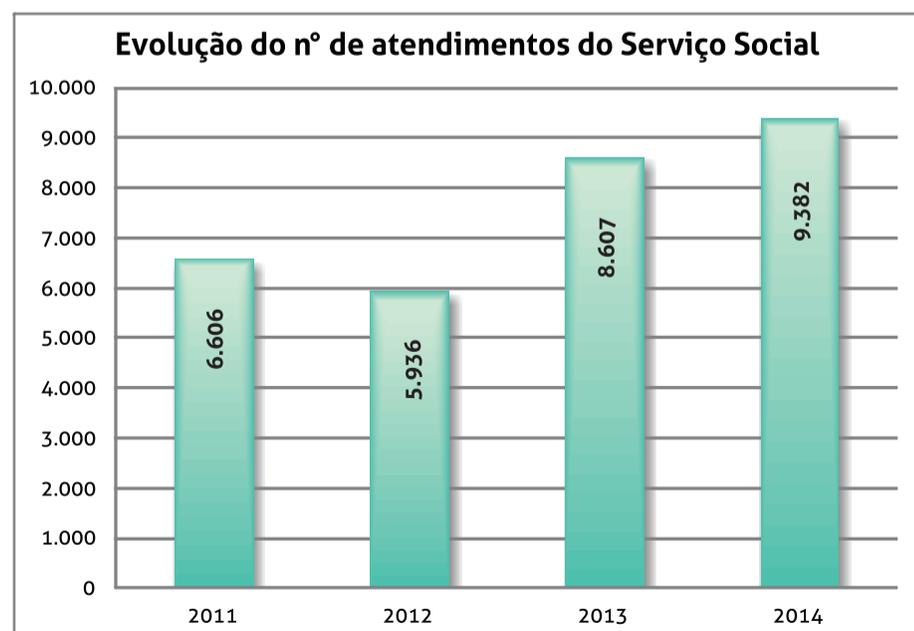
Organização do Serviço Social

Primando pelo bem-estar e satisfação de seus beneficiários, a Cabergs Saúde oferece o serviço de apoio social e orientação nas mais variadas áreas da saúde. Esta foi a tônica da Gerência de Atendimento ao Beneficiário (GAB), por meio do Núcleo de Serviço Social.

Cabe destacar a importância do setor, que é a de analisar e interpretar a realidade sócio-econômica do beneficiário. Além de construir propostas alternativas de trabalho capazes de preservar e efetivar os seus direitos, a partir de demandas emergentes do cotidiano.

Essa atuação também contempla os associados da Cabergs que residem no interior do Estado do Rio Grande Sul e demais regiões do Brasil.

“Buscamos estratégias de enfrentamento às dificuldades presentes nos processos de saúde-doença e econômico-financeiras, **Gerente da área, José Eduardo Cruz**”



Organização e segurança nos valores da contribuição



Desde 2012, as contribuições dos beneficiários deixaram de ser geradas nas folhas das Patronadoras e passaram a ser calculadas pela própria Cabergs. Tamanha independência reflete

diretamente nos associados. Dessa forma, a operadora tem amplo controle e acompanhamento sobre os benefícios, além da segurança na utilização dessas informações.

Reforma dos ambulatórios e na área de atendimento ao beneficiário

Tanto o atendimento pessoal da Gerência de Atendimento ao Beneficiário (GAB), quanto o Ambulatório Médico, passaram por amplas reformas, visando a melhoria, melhor funcionalidade e conforto dos ambientes. As mudanças englobaram a troca das instalações, piso, mobiliários e equipamentos necessários ao atendimento.

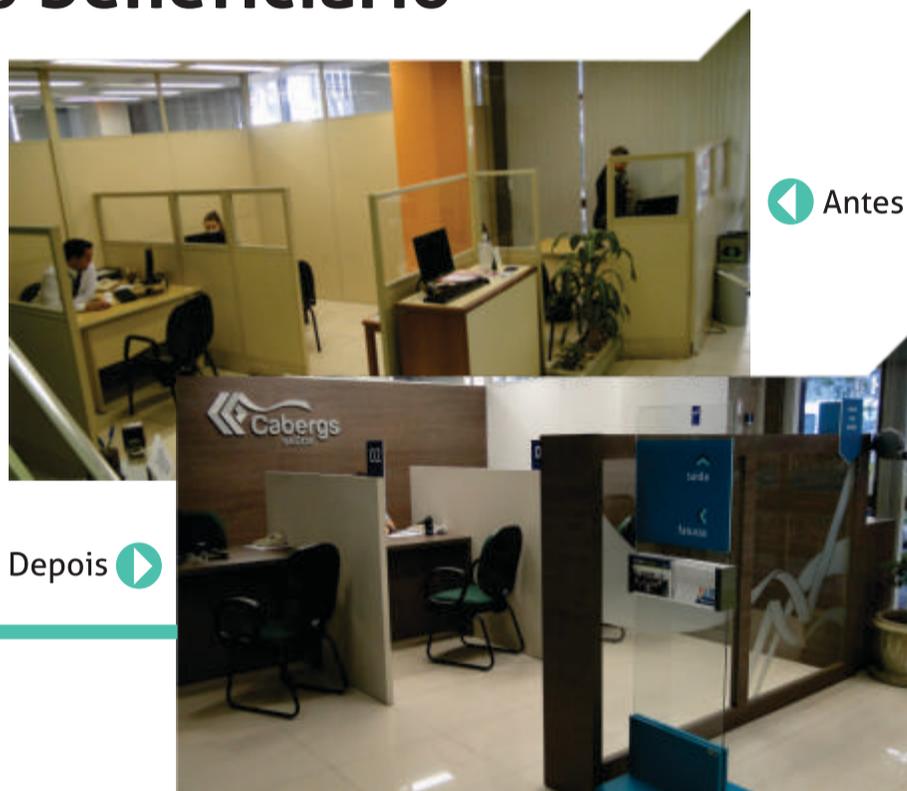
“ **Com isso tivemos como resultado um ambiente mais humano e acolhedor, além de atender às exigências e normas legais, justifica o Diretor de Operações, Gilnei Nunes**

O ambulatório da Santa Casa, exclusivo dos beneficiários que possuem o plano ASCP, mudou de local e também recebeu uma reforma, nos mesmos moldes do edifício sede.

Adoção de médicos **generalistas e nutricionista**

Você já foi atendido em um dos ambulatórios da Cabergs? Se sim, sabe do que estamos falando. Afinal, aqueles que procuram o atendimento, encontram profissionais que atuam na atenção primária à saúde e que, quando necessário, encaminham a um profissional especializado. O Ambulatório da Cabergs conta com médicos, nu-

tricionistas, técnico de enfermagem, além das assistentes sociais que integram a equipe multidisciplinar. Para complementar esta gama de atendimentos, os beneficiários passam por uma pré-consulta com a técnica de enfermagem, que faz os exames preliminares, como a medição da pressão arterial, e a busca do histórico do paciente.



“ **Fiquei surpresa! Os ambientes estão mais modernos, me senti mais confortável. Quando subi para consultar, não encontrei aquele 'ar' pesado que costumamos achar em um ambulatório.**

Maria Theresinha Beschorner, funcionária da Unidade Rural do Banrisul

“ **Além do ambiente, que ficou mais colorido e acolhedor, recebemos novos móveis e equipamentos, indispensáveis para realizarmos de forma adequada o nosso trabalho. E agora, pela primeira vez, temos um local personalizado, com a cara da Cabergs.**

Adriana Santos Mendonça, Assistente de Enfermagem do ambulatório da Cabergs Saúde

Remodelando a comunicação

Nesta gestão, a operadora ingressou de forma efetiva nas redes sociais e repaginou modelos de layout de suas marcas, dos materiais e do site.

A internet passou a ser o principal meio de comunicação. Uma, dentre as diversas medidas, foi a redução da tiragem física e a utilização de correio eletrônico para enviar o ComuniCabergs – somente recebem a versão

impressa aqueles que não possuem e-mail cadastrado.

“Tivemos uma redução de 70% sobre os valores gastos com o informativo”, revela **Daniela Beschoren**, responsável pela organização do periódico. “Mais do que informar, orientar e alertar para os fatores de riscos com a saúde, demonstra nossa preocupação com o meio ambiente”, conclui ela.



Cabergs na rede

A interação junto aos beneficiários foi facilitada a partir da criação de uma página da operadora nas mídias sociais. Integrada e com o site próprio, o associado encontra informações e notícias sobre iniciativas desenvolvidas pela

Cabergs. Atualmente, mais de 1,6 mil pessoas curtem a “Fanpage”.

“A ferramenta proporciona um diálogo mais próximo e direto”, afirma o Diretor de Operações, **Gilnei Nunes**, ao justificar a adesão às redes.

ComuniCabergs online

O informativo teve uma redução na tiragem de 14 mil para 4 mil exemplares, o que representou uma considerável redução de custos, além de trazer benefícios para o meio-ambiente. O veículo também foi reformulado, dedicando mais espaço a matérias que falem sobre saúde e histórias de vida dos associados, não se limitando apenas a notícias

institucionais. “Queremos estar perto do nosso público, conhecê-lo e ajudá-lo”, comenta **Eduardo Callegaro**, Secretário Geral da Entidade.



A economia em números

R\$ 559,2 mil foi o valor economizado em 4 anos com a redução da tiragem de 14 mil para 4 mil exemplares;

R\$ 247,2 mil foi à economia alcançada pela não utilização dos correios

114 árvores deixaram de ser cortadas para produzir papel

Novas marcas



Em 2012, a Cabergs Saúde apresentou sua nova identidade visual e remodelou totalmente o seu site.

A arquitetura de marcas unificou os serviços oferecidos por meios de cores.

Os princípios que nortearam a escolha foram proximidade, acolhimento, confiança, transparência e

solidez. Além de manter elementos da marca anterior, como os cubos do Banrisul, a figura transmite a ideia de proteção e cuidado.

O novo site, por sua vez, buscou uma identidade visual atrativa, proporcionando uma melhor navegação, com mais serviços para os beneficiários e de novas áreas aos credenciados.



Ampliação de serviços e coberturas

Um plano de saúde necessita estar sempre se reinventado perante às inovações e avanços tecnológicos, respondendo de forma ágil às necessidades de seus usuários. Por isso, novos exames e procedimentos foram incluídos ao rol de serviços oferecidos.

Também houve um forte crescimento nos serviços prestados, reduzindo desta forma o número de conflitos.

Seguindo esse posicionamento, foram incorporadas uma série de coberturas, com destaque

para os modernos exames de genéticas, medicamentos quimioterápicos e imunobiológicos.

A obrigatoriedade da cobertura vale apenas para os inscritos no Plano de Assistência Médica Hospitalar II (PAM II), criado desde 2002, a partir da vigência da Lei dos Planos de Saúde (Lei 9.656/98). Pensando em todos os seus beneficiários, a Cabergs estendeu também aos inscritos do PAM, incluindo o procedimento PET CT (para casos específicos determinados pela legislação).



Programa QUALISS



Qualificação de credenciados disponíveis aos beneficiários

A Cabergs Saúde começou a participar, em 2014, do programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (Qualiss). Dessa forma, os associados tem ciência se um médico possui especialização ou se tais estabelecimentos estão certificados.

“ Buscamos essa alternativa para proporcionar aos beneficiados a facilidade de escolha, tanto por profissionais como hospitais e clínicas, compara o Gerente de Assistência à Saúde, **Paulo Malabarba**.

Beneficiário passa a dispor do serviço de Ouvidoria

Desde abril de 2014, a Cabergs Saúde oferece este serviço, um canal de comunicação para que haja maior interação com usuários e credenciados no acolhimento de sugestões, consultas, elogios, críticas e reclamações.

“ O objetivo principal da Ouvidoria é a mediação de conflitos, não substituindo as áreas de relacionamento com beneficiários e mercado, as quais são responsáveis pela primeira instância de atendimento, menciona a Ouvidora **Marta Pezzi**.

O meio de acesso para o encaminhamento dessas demandas é através dos canais normais de atendimento:

ouvidoria@cabergs.org.br ou ligar para o número 0800 051 2142.

A economia em números

69 novos tipos de cirurgia

63 novos exames

3 novas especialidades incluídas

Fortalecendo o modelo odontológico

A Cabergs Saúde fortaleceu e qualificou o plano odontológico nesses quatro anos. Uma das medidas foi o fim da exigência de prazo para repetir o procedimento, o que torna o plano mais flexível e atrativo aos associados.

No intuito de manter a política de prospecção da rede credenciada, houve um aumento significativo no número de profissionais inscritos na Odontologia. Tanto clínicas, como profissionais de diferentes especialidades, integraram o rol de profissionais que poderão atender aos beneficiários da Cabergs.

“**Essa política atinge todas as localidades dos beneficiários do Plano Odontológico, destaca o Diretor de Operações, Gilnei Nunes.**

A recuperação e atualização nos valores dos procedimentos, passaram a ocorrer anualmente. Tal iniciativa é de extrema importância para a Cabergs, visto que, desta forma, está à frente dos valores de remuneração praticados pelo mercado.

Essa iniciativa proporcionou a inclusão de 159 novos credenciados nos planos odontológicos.



Governança Corporativa e Compliance

A partir de 2011, a Cabergs reforçou a prática da Governança Corporativa na Instituição, seja pelo incentivo dos mecanismos já existentes, a exemplo do fomento aos comitês de gestão e a comunicação com os associados e Patrocinadoras, seja pela adoção de novos instrumentos, tais como a realização de reunião colegiada da Diretoria com os gestores executivos e a criação da Ouvidoria.

Além disso, no final de 2014, atendendo à demanda da Diretoria Executiva, a CABERGS criou um grupo de trabalho com o objetivo de elaborar um código de ética, aprimorando, assim, os instrumentos de gestão e compliance da Instituição, de forma a garantir uma melhor segurança e transparência na condução do seu objetivo principal, a saúde de seus beneficiários.”

Eficiência e resultados

Nos últimos quatro anos, uma nova Cabergs Seguros nasceu. A administradora foi reestruturada e investiu na contratação e qualificação de seus funcionários. Com isso, passou a ter condições, inclusive, de dar suporte às agências do Banrisul na comercialização dos produtos de seguros.

Uma ação muito significativa foi a segmentação, deixando cada equipe responsável por um tipo de seguro, como vida, auto, frota, entre outros. Desta forma, foi necessário criar o mapeamento dos processos da Corretora, trabalho que está em constante aperfeiçoamento. "Conseguimos,

assim, uma melhor organização e eficácia", avalia o Diretor Técnico da Cabergs Seguros, **Clóvis Renan Zago**.

Para manter a excelência, a Cabergs Seguros investiu em cursos de aperfeiçoamento à equipe, inclusive na formação de novos corretores. Também participou de seminários e encontros, como os promovidos pelo Clube de Seguros de Vida e Benefícios do Rio Grande do Sul (CVG/RS). "Podemos afirmar que a Cabergs Seguros é reconhecida no mercado e possui funcionários com condições de abrir novos negócios", avalia Zago.



LUCRO LÍQUIDO



■	2011 R\$ 3.2 mi
■	2012 R\$ 5 mi
■	2013 R\$ 5.6 mi
■	2014 R\$ 6.3 mi

Investimento em tecnologia

Com a aquisição de software de Gestão, a Cabergs Seguros passou a ter um controle maior dos produtos vendidos e operá-los com mais segurança. "Até recentemente os funcionários utilizavam planilhas de excel e access para os controles internos", explica o Diretor da Cabergs Seguros, Gilnei Nunes.

Seguindo o viés de melhorias

constante, o novo site e a identidade visual valorizaram a marca e a deixaram mais atrativa aos clientes. Mais agradável, rápido e com uma plataforma ainda mais segura, o novo site reúne informações sobre os produtos oferecidos, além de permitir a clientes e interessados, a realização de simulações para contratação dos serviços, agilizando o atendimento.

Aproximação com o Banrisul

A administradora passou a dar suporte para toda a rede de agências do Banco. Alguns produtos comercializados como os seguros frota para automóveis, residencial e empresarial, são realizados com auxílio da equipe da Cabergs. "A integração entre as empresas, além de fortalecer a marca, proporciona uma ampliação dos serviços. Com isso, aumentou o nosso leque de atuação", conclui Diretor Técnico da Cabergs Seguros, Clóvis Renan Zago.

Valorização do seguro de vida

Uma das prioridades da gestão, ao longo desses quatro anos, foi o seguro de vida. Somente para esse segmento foram contratados quatro funcionários para a realização das tarefas de atendimento, na busca pelo fortalecimento e suporte para esse produto, que já possuía uma grande demanda por parte dos segurados.

Lucro da corretora é revertido para os planos da Cabergs Saúde

A Diretoria da Corretora destaca que ela nasceu com esse viés para que fosse um reforço na receita dos planos de saúde. Todo o lucro auferido na corretagem da venda de seguros pela rede de agências do Banrisul é repassado para a Cabergs Saúde.

Diversas unidades de trabalho e Desde 2011, a Cabergs Seguros passou a comercializar quatro novos produtos.

- > Carta Verde;
- > Seguro Viagem;
- > Seguro de Vida com cobertura de Funeral para pai, mãe, sogro e sogra;
- > Diário de Incapacidade Temporária (DIT).



Transparência **acima de tudo**

Tendo em vista a pouca clareza e conhecimento sobre a importância do ato de prestar contas, traz à lume referida mensagem para melhor clarificar as ideias sobre este instrumento vigoroso eminentemente democrático e republicano.

A ideia de se prestar contas é remota, muito antiga, tendo sido mencionada inclusive em passagens bíblica na “parábola dos talentos”.

A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão, de 1789, já mencionava que “(...) todos os cidadãos têm direito de verificar, por si ou pelos seus representantes, da necessidade da contribuição pública, de consenti-la livremente, de observar o seu emprego e de lhe fixar a repartição, a coleta, a cobrança e a duração”. “(...) a sociedade tem o direito de pedir contas a todo agente público pela sua administração.”

A prestação de contas exige expertise, seja de quem demonstra o que foi feito, seja da parte de quem analisa, para chegar à conclusão se a obrigação está atendida. É por si só, um processo de comunicação, onde o receptor de recursos informa o que foi feito a quem o concedeu.



Seja na gestão pública, seja na gestão privada, prestamos contas diariamente, pois sempre existem as relações de poder e de delegação.

Ainda que no setor público esses delegantes sejam menos individualizados, dado que se encontram na sociedade e seus diversos segmentos.

A finalidade de prestar contas é demonstrar a autoridade que os objetivos propostos foram cumpridos (resultados) e que esses processos guardam adequação (conformidade) com as regras e princípios estabelecidos em um contexto mais amplo.

O gestor, ao construir o seu processo de contas, efetua uma recapitulação de atos e fatos,

conduzindo-o a uma reflexão que permite a sua auto avaliação da gestão. Com isso ajusta erros e acertos, na construção da melhoria contínua.

A prestação de contas tem um caráter mais relevante do que a transparência, a partir do momento que ela transcende a disponibilização de informações, constando a explicação do que foi feito na gestão, o como e o porquê, focado no receptor dessa mensagem. Isso é bem diferente de apenas um amontoado de dados organizados em papéis.

A utilização de ferramentas de gestão e tecnologia da informação na transferência de recursos para diversos atores em diversos locais, possibilita a simplificação

das prestações de contas. Além de contribuir para a identificação de fragilidades, que podem ser mapeadas e revertidas em ações que promovam a melhoria global da gestão. Para tanto, faz-se necessário o desenvolvimento de metodologias e processos, seja do lado de quem presta contas, seja do lado de quem as analisa. Assim, se permite identificar o que realmente é relevante, como deve ser tratada sua análise, como obter informação útil e que propicie a melhoria do processo.

A democracia não prescinde da prestação de contas, como mecanismo de informação aos interessados, do cumprimento dos objetivos pactuados nos programas, do orçamento e da responsabilização dos acertos e erros, dentro do contexto da accountability.

Delegação, sem prestar contas, não presta a um gasto de qualidade. Não basta, apenas aos delegadores, distribuir recursos e estabelecer normas, mas, sim, atuar no acompanhamento que deságua na sua prestação, contribuindo para o alcance das finalidades, no mundo real.

Delegar é uma arte e a prestação de contas é uma ferramenta essencial nesse sentido.

Prestação de Contas | Uma Gestão de Realizações | 2011/2015



Expediente

Jornal de Prestação de Contas | Uma Gestão de Realizações | 2011/2015 | Caixa dos Empregados do Banco do Estado do Rio Grande do Sul

Diretoria Executiva: Clóvis Renan Zago – Diretor-Presidente, José Carlos Rodrigues Ledur – Diretor Financeiro e Administrativo, Gilnei Silva Nunes – Diretor de Operações – www.cabergs.org.br – CNPJ 02.315.431/0001-72 – Rua Siqueira Campos, 736 – Porto Alegre/RS – CEP: 90010-000 - Atendimento ao Beneficiário: 0800-051-2142 – Publicitário: Gerson Schneider – Tiragem: 15000 – Valor total: R\$ \$ 9.346,00 – Valor unitário: R\$ 0,62 – Fotos divulgação.