



## **CASSI DF – 4 de dezembro**

Representantes da Federação das Associações de aposentados e Pensionistas do Banco do Brasil se reúnem com a Diretoria da CASSI.

Na foto: Bira Chita, Osmar Camilo, Osmar Fumagalli, Amaral, Arnaldo, Cláudio said, Mário Tavares.

Na Reunião em Vitória, em setembro último, foi criado o GT FAABB CASSI com o objetivo de colher sugestões para melhoria da gestão e serviços da CASSI. O resultado desse GT foi entregue em mãos para as Diretorias do Banco do Brasil e da CASSI.

**Importante registrar o desprendimento dos colegas Bira Chita e Osmar, da AFABB MS que viajaram de veículo próprio 1.045,7, quilômetros de Campo Grande a Brasília para representar sua Associação e a FAABB.**

MEMÓRIA DA REUNIÃO COM A DIRETORIA DA

CASSI Data: 04.12.2023

Horário: 16h30 às 18h30

Presença:

CASSI: Presidente Cláudio Fortes Said, Diretores: Fernando Amaral Baptista Filho, Hugo Pena Brandão e Daylton José Ataíde Gomes, substituindo o Diretor Carlos E. Flesch.

FAABB: Arnaldo Menezes, Mário Tavares, Osmar Camilo, Ubirajara Chita, Osmar Fumagali e Milton Murakami (virtualmente).

Abertura: Cláudio Said e Arnaldo Menezes. Por vídeo o Milton Murakami fez o relato sobre a recepção que a Vice-Presidente Ana Cristina, por suas representantes Executivas Sheila (duas), fizeram no dia 22.11.2023 na sede do Banco do Brasil. Na entrega da carta com o mesmo teor que está sendo feita na CASSI, afirmou que destacaria dois dos 52 itens sugeridos na listagem anexa à carta, não obstante relevância dos demais itens:

1. Demandas trabalhistas. Trata-se de tema que se arrasta desde 2019. A Sheila afirmou que a Diretoria do BB tem demonstrado interesse em solucionar a questão, se possível, refletindo no balanço deste último trimestre.
2. Projeto Expansão da APS. Milton afirmou que como se trata de um projeto estruturante, caberia ao BB acompanhar mais de perto a sua evolução, visto que desde 2021, quando aprovado, constando no Planejamento Estratégico da CASSI 2022-2026, pouco evoluiu até agora.
3. O Milton finalizou pedindo para que se discuta a forma de a FAABB acompanhar a evolução das 52 sugestões/questões registradas no Anexo 1 à Carta dirigida à Diretoria da CASSI e ao BANCO DO BRASIL.

O Presidente Cláudio Said, pegando o gancho das Demandas Trabalhistas fez questão de ler os itens 3 a 5 da listagem e fez os seguintes comentários:

a) DEMANDAS TRABALHISTAS

1. O Relatório Técnico do Grupo de Alto Nível já está pronto, falta o BB e a CASSI validarem;
2. O Relatório contemplou o período de 2013 a 2023. Não se fala mais em período incontroverso ou controverso. Esses dois conceitos estão superados. O Cláudio entende que se o trâmite ocorrer celeremente, ainda há chance de se alcançar o balanço de 31.12.2023. Pela CASSI, o Presidente Cláudio garantiu que se necessária convocação de reuniões extraordinárias as fará, seja no âmbito da Direx e no CD ele garantiu que aquele Órgão não se furtará se necessária uma reunião extraordinária.
3. O Diretor Amaral afirmou que tinha a expectativa de o trâmite desse processo estivesse encerrado em nov. 2023 e em dezembro já comemorar. O dezembro está correndo mas não se concluiu o trâmite.

4. O Amaral viu com bons olhos a sugestão apresentada pela FAABB, todavia, o Cláudio Said afirmou que o BB não pensa em adiantamento do valor provisionado e sim pagar o que se apurou.
5. O Cláudio Said pensa em acionar quem for necessário para que o tramitação não pare. Afirmou que estudo orçamentário da CASSI prevê um déficit de R\$ 710 milhões para 31.12.2023. Se ocorrer de o BB pagar ainda em 2023 - ele acredita que pode -, mas demonstrou certo ceticismo. Se o BB honrar o seu passivo, o resultado da CASSI em 2023 ficará inegavelmente bem melhor que a projeção orçamentária original.
6. Questionado pelo Arnaldo Menezes se esse passivo já estaria negociado com o Conselho de Administração do BB, o Cláudio garantiu que já está devidamente pacificado em toda a governança do BB. Declarou também que está pacificado com o BB a taxa de correção que será a Seliq. O BB irá pagar 4,5% e a CASSI irá notificar os usuários envolvidos sobre a negociação dos 3%. O BB não está isento desse compromisso, pois o acordo de 2010 exigia a retenção e repasse à CASSI. Claudio Said afirmou que o Jurídico da CASSI já está conversando com o Jurídico do Banco para adiantar o Termo de Acordo.

#### B) PROJETO EXPANSÃO DA APS

7. O Diretor Amaral, ao destacar o tema Expansão da APS garantiu que o projeto está caminhando, visando atingir até 99 CliniCassi. Destacou uma conquista importante: o Convênio de Reciprocidade poderá atender associados/pacientes de conveniados pelo princípio de APS nas CliniCASSI ou Clínicas Parceiras, como se associado da CASSI fosse. Até então, a ANS não tinha dado essa sinalização positiva. Isso exigirá um novo dimensionamento dependendo da população conveniada. Amaral informou que já está negociando dentro desse novo contexto, citando como exemplo o SERPRO.
8. O Projeto Expansão APS tem orçamento de R\$ 360 milhões, tendo gasto até agora apenas R\$ 32 milhões.

#### C) DEMAIS ITENS

9. O Diretor Amaral elogiou a listagem de 52 itens nos seguintes termos: “Que contribuição fantástica vocês estão fazendo à CASSI”. Destacou o item COMUNICAÇÃO. Se a CASSI trabalhar nesses itens dará um salto gigante na sua comunicação com os associados.
10. Amaral afirmou que por entender que o Projeto Expansão APS ser um projeto estruturante está dedicando todo o esforço para ampliar o debate desse tema. Em todas as unidades que ele visita faz questão de fazer reunião com o Superintendente para engajá-los no modelo de APS que a CASSI está adotando como a sua linha de cuidados com os associados e com os funcionários da Ativa. Tem feito também reunião com entidades da região: AFABB, AAFBB, sindicatos, etc.
11. Claudio Said adiantou que no dia 08.12.2023 estará inaugurando a CliniCASSI na AABB Fortaleza.

12. Cláudio Said destacou o convênio de reciprocidade. Ele concorda que a CASSI precisa ampliar o número de convênios, mas afirmou que precisa trabalhar também num novo modelo de autorização, sob risco de criar um gargalo na Central de Atendimento. O atual sistema de 1998 já não atende as necessidades da CASSI e precisa ser modernizado.

13. Sobre novos planos, sim, quer avançar, mas com cuidados, porque há desvios, sobretudo com corretoras contratadas. A CASSI já mapeou desvios. O Diretor Daylton identificou associados com mais de 50 novos vinculados com parentesco falso. Citou diversos desvios, que limitamos não registrar aqui. Cláudio Said afirmou que neste ano o BB registrou 2.174 novos funcionários, desses 1.900 já aderiram a CASSI, com 515 dependentes. Portanto, 90% dos novos funcionários estão se associando à CASSI. O Presidente e os Diretores da CASSI estão participando pessoalmente das cerimônias de posses dos novos funcionários. O Diretor em exercício Daylton reafirmou a importância dos novos planos para minimizar o déficit do Plano Associado. A contribuição desses novos planos em 2023, já supera R\$ 100 milhões.

14. Plano Incorporados: O BB ainda não forneceu dados para analisar o custo do pessoal dos bancos incorporados. O Cláudio disse que tem até modelo a propor ao Banco. O exitoso modelo do GDI é um exemplo.

15. Sobre EPS, o Amaral informou que está discutindo com o BB o modelo incorporando a filosofia de APS. No momento percebe-se uma queda de braço com o BB no campo do PCMSO. Segundo o Cláudio Said a CASSI está pagando o preço de subserviência que caracterizou as gestões anteriores. Está com grande dificuldade de renegociar os custos do PCMSO e o BB impondo o seu preço.

16. Sobre fator de segurança reclamado pelos associados. O Diretor Hugo afirmou que o fator de dupla identificação é um recurso importante no momento que no mercado expande o número de fraudes. Debateu-se diversos tipos de fraudes já identificados. O Arnaldo Menezes afirmou que no evento em Vitória debateu essa questão e se verificou que muitos dos idosos têm dificuldades em operar um smartphone. O desafio é encontrar uma solução mais simples. Talvez o reconhecimento facial pudesse ser uma solução.

17. Sobre rede de credenciamento no interior: O Diretor em Exercício Daylton fez a seguinte afirmação com relação à Garantia de Atendimento: Onde tem maior demanda de GA? Onde não há rede credenciada. A questão é seguinte: o BB contratou funcionário de região onde a CASSI não pode atender. Portanto, o custo desse atendimento deveria ser rateado com o BB. Esse tema está sendo discutido com o BB. O Cláudio Said afirmou que em 2018 = 32.000 credenciados, hoje 28.500 credenciados. Rede grande gera custo, afirmação correta, no entanto, a política de descredenciamento é incorreta. Já ocorreu esse movimento na CASSI. Para convênio de reciprocidade o número de credenciado é um argumento forte para se evoluir na negociação do convênio de reciprocidade.

18. Apuração de Custo por Unidade. Segundo Cláudio Said, o William Mendes era contra a apuração de custo por Unidade. Acessar o custo por unidade poderia causar problema por incentivar concorrência predatória. Hoje a proposta é disponibilizar cada vez mais informações de custo por unidade. Cada Unidade tem um analista de dados e a Diretoria do Amaral tem 10 analistas de dados, com apoio de Sistemas de Analytics, todos conseguem obter todas as informações.

19. O Diretor Hugo falou sobre reembolso, que no ano passado demorava 30 dias. Hoje a média de ressarcimento é de até 7 dias. Há vários casos liberados em 48 horas.

O Cláudio Said também elogiou muito o trabalho e se comprometeu a discutir com a FAABB uma dinâmica para acompanhar a evolução das propostas e sugestões apresentadas nesses 52 itens.

Milton Murakami

Brasília (DF), 22 de novembro de 2023

AO  
BANCO DO BRASIL S. A.  
VICE PRESIDÊNCIA CORPORATIVA  
C/c CASSI  
PRESIDÊNCIA

Prezada Sra. Vice Presidente  
Ana Cristina Garcia,

Prezado Sr. Presidente da CASSI  
Claudio Said,

Decebi eu  
04/12/23  
Claudio Fortes Said  
Presidente

**FAABB - GRUPO TEMÁTICO CASSI:** Esta Federação instituiu em congresso realizado no dia 23/09/2023, que contou honrosamente com a presença do Sr. Presidente da CASSI, Claudio Said, o Grupo Temático em epígrafe, com a missão de consolidar as sugestões das Filiadas e respectivos associados, no afã de contribuir para o aprimoramento da gestão da CASSI e, fundamentalmente, buscar a sustentabilidade financeira para a reversão dos resultados negativos apresentados nos últimos meses do corrente ano.

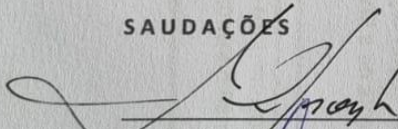
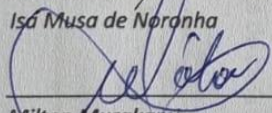
O anexo 1 à presente relaciona as 52 (cinquenta e duas) propostas consideradas mais relevantes após os estudos realizados e estão transcritas exatamente como recebidas dos participantes, para que a essência da contribuição seja preservada.

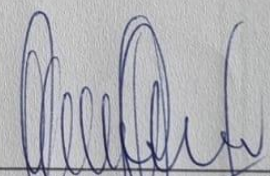
Com o objetivo de facilitar o encaminhamento por parte das áreas, as propostas foram segmentadas em quatro níveis de responsabilidade: **a) ESTRATÉGICO:** CASSI Sede; **b) TÁTICO:** Unidade Estadual, Telemedicina, Central de Atendimento e CliniCassi; **c) CONSULTIVO:** Conselho de Usuários; **d) PATROCINADOR:** Banco do Brasil.

O anexo 2 é um espelho do anexo 1, em formato de planilha, para facilitar a distribuição das propostas aos respectivos níveis de responsabilidade.

Ao tempo em que aguardamos o desfecho de nossa proposição, a Federação informa que está permanentemente de prontidão para cooperar com essa Vice Presidência Corporativa e com a Presidência e Diretoria da CASSI na solução dos problemas de nossas preciosas casas CASSI e PREVI.

SAUDAÇÕES

  
\_\_\_\_\_  
Presidente  
Isá Musa de Noronha  
  
\_\_\_\_\_  
Milton Murakami  
Grupo Temático CASSI

  
\_\_\_\_\_  
Vice Presidente  
Arnaldo Fernandes Menezes

## FAABB - GRUPO TEMÁTICO CASSI

NÍVEL DE COMPETÊNCIA	PROPOSTA, SUGESTÃO DE MELHORIA, CRÍTICA
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<p><b>01. CONVÊNIOS DE RECIPROCIDADE:</b> O quadro de funcionários da ativa do Banco do Brasil vem se reduzindo sistematicamente, o que vem impactando o Plano de Associados que, num futuro próximo, terá em sua base idosos em população muito superior aos jovens da ativa. É preciso que a CASSI intensifique a celebração dos Convênios de Reciprocidade, como forma de aumentar a sua base de participantes e, com isso, ganhar em escala no uso da extensa rede de credenciados, com simultânea redução de custos pela cobrança de RDO-Recuperação de Despesas Operacionais;</p>
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<p><b>02. NOVOS PLANOS:</b> De acordo com as demonstrações financeiras apresentadas no VISÃO CASSI, posição até agosto/2023, o Plano de Associados apresenta índice de sinistralidade de 116,7% até a data, e o déficit acumulado até o período atingiu R\$ 350.milhões; com o registro alarmante que o CASSI Família apresentou um déficit de R\$ 17.milhões. Considerando que o Plano de Associados não terá mais como receber o ingresso de novos funcionários devido à redução do quadro sistematicamente em curso, urge a necessidade de se lançar novos Planos para os familiares, com campanhas publicitárias bem estruturadas e produtos ajustados ao perfil e ao alcance de cada segmento da população de nossos parentes.</p>
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<p><b>03. AÇÕES TRABALHISTAS:</b> Agilizar os trabalhos de identificação, cálculo e repasse das contrinuições incidentes sobre os valores das causas trabalhistas ganhas por funcionários exonerados, ou não, contra o Banco, caracterizados como verba remuneratória;</p>
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<p><b>04. AÇÕES TRABALHISTAS:</b> Caso o tempo estimado para conclusão dos trabalhos de levantamento, análise, cálculo, etc., seja muito longo, sugere-se baixar do valor já provisionado no balanço pelo Banco, repassando à CASSI sob a forma de adiantamento. No balanço encerrado no terceiro trimestre/2023 o valor provisionado para causas trabalhistas foi contabilizado por R\$ 6.537.milhões. Considerando que a contribuição patronal está fixada em 4,5% e que a sua participação na contribuição aos dependentes do pessoal da ativa está em torno de 25% de sua cota patronal, temos <math>4,5\% + 1,12 (25\% \text{ de } 4,5\%) = 5,62\%</math> que é o percentual total da contribuição patronal (funcionário + dependentes), a ser aplicado no valor provisionado. No caso: <math>R\\$ 6.537.milhões \times 5,62\% = R\\$ 367,4.milhões</math>. Não haverá qualquer prejuízo ao Banco, dado que esse valor de R\$ 367,4.milhões será baixado do valor já provisionado e repassado à CASSI sob a forma de adiantamento, que deverá ser acertado à medida que os trabalhos forem evoluindo e as baixas realizadas. Dado que essa medida não afeta o balanço do Banco, logo não interferirá na relação com os investidores. Os ganhos serão múltiplos, além de cobrir o déficit acumulado, haverá o impacto positivo no índice de sinistralidade, dado que o valor ingressará como contribuição, e, no âmbito da urgência, será aliviada a pressão sobre a equipe dedicada aos trabalhos de levantamento, análise, cálculo e demais atividades necessárias para o encerramento dessas demandas decorrentes das ações trabalhistas.</p>
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<p><b>05. AÇÕES TRABALHISTAS:</b> Ainda sobre os aspectos contábeis, dado que o valor provisionado nos primeiros nove meses, até set/2023, foi de R\$ 6.537.milhões, é possível projetar que tal valor irá aumentar até o final do ano, podendo chegar, no acumulado de doze meses, ao montante de R\$ 8.716.milhões ao final de dez/2023, logo, o adiantamento, desde que autorizado pelo Banco, poderá chegar ao valor de R\$ 489,9.milhões.</p>
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<p><b>06. GASTOS COM A PANDEMIA:</b> A CASSI vem arcando sozinha com todos os gastos para o combate à pandemia desde a deflagração no início de 2020. Estima-se que o valor acumulado nesse combate ultrapasse os R\$ 1.bilhão, até a presente data. Há um Convênio, o PCMSO-Programa de Controle Médico da Saúde Ocupacional celebrado entre o Banco e a CASSI, anualmente, no qual a CASSI executa esse programa para o pessoal da ativa. Porém, os eventos celebrados nesse convênio não contemplam os agravos causados pela pandemia. Assim, recomenda-se aditivar o Convênio PCMSO, após estudos conjuntos entre o Banco e a CASSI, de maneira a relacionar os eventos não contemplados no referido Convênio, calcular os valores adicionais a serem aportados à CASSI, sob a égide desse PCMSO. ALERTA: O Banco e a CASSI estão expostos aos riscos financeiro e de imagem por não celebrar esse aditivo ao PCMSO, dado que os integrantes dos demais Planos Família, Essencial e Vida podem exigir esse reparo, alegando que não é de sua responsabilidade, tampouco existe cláusula contratual que lhes obrigue a financiar os gastos com a pandemia para o pessoal da ativa do Banco e seus respectivos dependentes.</p>

BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<b>07. BANCOS INCORPORADOS:</b> Concluir os estudos e apresentar soluções efetivas para a incorporação à CASSI dos funcionários e aposentados oriundos dos Bancos incorporados. Para aqueles egressos dos Bancos incorporados que não quiserem aderir à CASSI de imediato, deve-se estabelecer uma porta de entrada futura, caso o egresso decida <i>a posteriori</i> migrar para algum plano da CASSI.
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<b>08. EXAME PERIÓDICO DE SAÚDE PARA APOSENTADOS:</b> Estabelecer EPS, não obrigatório, mas sistemático, para os/as Aposentados(as) e dependentes, Família I e II, dependentes da Ativa BB, Essencial, Vida e Reciprocidade. Sugestão de SIGLAS de fácil visualização e entendimento corporativo interno: EPA - Exame Periódico dos Aposentados EPD - Exame Periódico dos Dependentes EPF - Exame Periódico do Família EPE - Exame Periódico do Essencial EPV - Exame Periódico do Vida EPR - Exame Periódico do Reciprocidade
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<b>09. RESSARCIMENTO À CASSI</b> pela prestação de serviços de saúde ao pessoal da ativa, para reparar doenças causadas pela atividade bancária, definidas pelos protocolos clínicos e reconhecidas pelo Banco, cabendo, nesses casos, designar a título de ressarcimento um aporte financeiro adicional para a CASSI,
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE	<b>10. COMUNICAÇÃO:</b> utilizar canais de comunicação do BB para atingir o público da ativa, bem como fazer parcerias com a FAABB e demais entidades para atingir o público dos aposentados.
BANCO DO BRASIL CASSI SEDE UNIDADE	<b>11. REDE CREDENCIADA DO INTERIOR:</b> firmar parceria com o BB, para que os gestores das Agências do interior indiquem à Unidade CASSI os profissionais de saúde em consonância com as necessidades dos associados e dependentes do local;
CASSI SEDE	<b>12. APURAÇÃO DE RESULTADO POR UNIDADE:</b> para análise de gestão local de ações que podem contribuir para a reversão de eventual prejuízo, servindo de análise também para o Conselho de Usuários para propor melhorias. Contribui ainda para uma visão da Diretoria de ações específicas para determinadas regiões, cujo desequilíbrio financeiro seja maior ou mais concentrado;
CASSI SEDE	<b>13. INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA CONTRA FRAUDES:</b> o estreitamento da parceria com área tecnológica do BB deve permear a identificar as perdas financeiras e como evita-las e até buscar o ressarcimento;
CASSI SEDE	<b>14. APS - ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE:</b> investir no monitoramento de associados com doenças graves, para realizar exames preventivos, evitando o agravamento e internações, que podem gerar altos custos. Elaborar um check-up anual ( <b>tele saúde</b> ) para determinados grupos de riscos, como forma de prevenção (ação proativa e corretiva), buscando inibir maiores agravamentos do quadro de enfermo.
CASSI SEDE	<b>15. CURSOS PARA GESTORES ELABORADOS PELA CASSI:</b> para prevenção de doenças da atividade bancária e por atos de gestão;
CASSI SEDE	<b>16. NOVOS PLANOS - CASSI VIDA:</b> atingir 100% das capitais, visando rejuvenescer a base de associados, com aumento de receitas e redução de despesas; <b>Planos para o público filhos(as) associados</b> que hoje estão na concorrência, principalmente, Unimed.
CASSI SEDE	<b>17. COMPARTILHAR PONTOS DE ATENDIMENTO COM PARCEIROS:</b> agregando valor à CliniCassi e redução de custos frente às redes de hospitais e clínicas;
CASSI SEDE	<b>18. LIMACA</b> – seja revisado semestralmente, para inclusão de novos medicamentos que são necessários e oneram os associados. Atualmente demora até 02 anos para incluir uma nova medicação, a exemplo de anti-hipertensivo.
CASSI SEDE	<b>19. LIMACA desatualizada:</b> Manter a LIMACA atualizada para facilitar a consulta de inclusão de novos medicamentos abonáveis.
CASSI SEDE	<b>20. EXTRATOS DE GASTOS COM O PLANO</b> – Cassi enviar os extratos por e-mails, solicitando a conferência pelos usuários. Pois o acesso ao app por muitos que tem dificuldades, não é prático, e acabam não monitorando suas co-participações ou eventuais cobranças indevidas;



CASSI SEDE	<b>21. ACESSO AO APP</b> – ainda há reclamações de excesso de entraves que dificulta o acesso;
CASSI SEDE	<b>22. PEDIDO DE RESSARCIMENTO</b> – simplificar processo, pois eventuais diligências, fazem o processo voltar a etapa inicial, atrasando o ressarcimento;
CASSI SEDE	<b>23. FACILITAR O ACESSO NO SITE:</b> Eliminar a verificação em duas etapas no site para os usuários, tendo em vista que a maioria dos aposentados têm dificuldade com informática e não há créditos a terceiros na utilização dos serviços disponibilizados para esse grupo;
CASSI SEDE	<b>24. ATENDIMENTO TELEFÔNICO CASSI:</b> Atendimento telefônico Cassi local muito ruim (foram colhidos onze depoimentos). <b>SUGESTÃO:</b> Substituir todo o sistema de comunicação da CASSI: Sede em Brasília, Unidades, Central de Atendimento e CliniCassi.
CASSI SEDE	<b>25. AUTOMAÇÃO DOS PROCESSOS:</b> Concluir o desenvolvimento de um sistema navegador “on line”, integrado, como ferramenta para o trabalho diário, que permita aos Diretores, Gerentes, Assessores, Médicos, Enfermeiros, e a todos os demais Colaboradores, de acordo com a LGPD, realizarem consultas em dados corporativos, no prontuário eletrônico, em dados financeiros e estatísticos, enfim, viabilizar o acesso de acordo com o nível de responsabilidade, para garantir o atendimento imediato, presteza na coordenação do cuidado, sem retrabalho e sem a necessidade constrangedora de pedir ao paciente para voltar outro dia;
CASSI SEDE	<b>26. REFORMA DAS CLINICASSI:</b> Reformar as CliniCassi do país adotando como padrão a CliniCassi de Brasília (DF). No caso de prédios alugados situados em andar superior de prédio vertical, realocar a CliniCassi para o pavimento térreo, preservando os conceitos de acessibilidade. É injustificável a instalação de CliniCassi em andar superior de prédio vertical;
CASSI SEDE	<b>27. PRONTUÁRIO ELETRÔNICO ON LINE:</b> O Plano de Associados, o CASSI Família e o CASSI Essencial são planos nacionais, cujos participantes deslocam-se com frequência em território nacional e demandam serviços de saúde em qualquer local do país. Logo, é preciso desenvolver o sistema recomendado no item 1, acima, de maneira que, havendo necessidade de assistência à saúde, qualquer CliniCassi, ou Unidade, poderá acessar os dados do prontuário eletrônico, na forma da LGPD, garantindo o atendimento imediato, evitando a necessidade de exames e procedimentos redundantes, garantindo resolutividade e maior segurança ao participante, cuja coordenação do cuidado será única em qualquer ponto do país;
CASSI SEDE	<b>28. NOMENCLATURA INADEQUADA DOS CARGOS DAS UNIDADES TÁTICAS DA CASSI:</b> Alterar as nomenclaturas das Gerências Regionais (que são Estaduais) e das Gerências de CliniCASSI, como segue: 1.1. Alterar para Gerências Estaduais e Gerentes Estaduais as atuais Regionais e Gerentes Regionais. 1.2. Alterar para Gerências Regionais de CliniCASSI e Gerentes Regionais de CliniCASSI as atuais Gerências de CliniCASSI e Gerentes de CliniCASSI. <b>MOTIVO:</b> adequar à nomenclatura do BB, permitindo maior representação, legitimidade e identificação pelas altas esferas do BB. Hoje fica claro que os Estaduais e Regionais do BB não dão a devida atenção às demandas dos atuais Regionais e Gerentes de CliniCASSI, por não perceberem equivalência.
CASSI SEDE CENTRAL DE ATENDIMENTO	<b>29. AUTORIZAÇÃO:</b> Aos participantes já cadastrados e sob acompanhamento da APS não se justifica a necessidade de solicitar à Central de Atendimento a autorização para consultas, exames e terapias continuadas. É preciso desenvolver “um gatilho” direto, de maneira que o participante já saia da CliniCassi com a autorização, data e prestador definidos;
CASSI SEDE CENTRAL DE ATENDIMENTO UNIDADE CLINICASSI	<b>30. TREINAMENTO AOS ATENDENTES:</b> A natureza do atendimento em serviços de saúde exige, além dos requisitos básicos de um bom atendimento, a noção correta em captar as necessidades do participante que chega à CliniCassi, ou à Unidade, ou via atendimento telefônico na Central, invariavelmente fragilizado em decorrência do estado de saúde. Portanto, é preciso desenvolver um programa de treinamento permanente, para reciclar os Colaboradores mais antigos e instruir adequadamente os novos;
CASSI SEDE CENTRAL DE ATENDIMENTO UNIDADE	<b>31. CENTRAL DE ATENDIMENTO:</b> Atendimento "muito difícil". <b>SUGESTÃO:</b> Realizar um programa de treinamento com os atendentes das Unidades e Central de Atendimento;

CASSI SEDE UNIDADE CLINICASSI	<b>32. ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - AMBULÂNCIAS:</b> as ambulâncias do SUS e dos Bombeiros, quando fazem atendimento de emergência, só podem encaminhar o paciente via regulação do SUS, não atendem plano de saúde. Em muitos casos a própria família faz o encaminhamento. Sugerimos à CASSI firmar convênio com empresas que façam esse atendimento de urgência.
CASSI SEDE UNIDADE CLINICASSI	<b>33. REEMBOLSO:</b> Elaborar cartilha com orientações para o reembolso de medicamentos de uso contínuo, indicando os canais para sanar dúvidas;
CASSI SEDE CENTRAL DE ATENDIMENTO UNIDADE CLINICASSI	<b>34. ATENDIMENTO TELEFÔNICO:</b> 100 % dos manifestantes pontuaram o atendimento telefônico como sofrível, ineficiente e há anos com promessas de melhoria. PIOROU com a retirada das telefonistas. <b>SUGESTÕES:</b> Rever o sistema hoje adotado e substituir por outro que seja eficiente. Implantar um WhatsApp Corporativo, semelhante aos existentes no mercado, para contato com a CASSI, com fluxo mais rápido e mais eficiente que o <i>e-mail</i> .
CASSI SEDE CENTRAL DE ATENDIMENTO UNIDADE CLINICASSI	<b>35. SISTEMA TELEFÔNICO DAS CLINICASSI:</b> Melhoria do atendimento telefônico das CliniCASSI, pois a reclamação geral é de que as linhas estão sempre ocupadas ou não são atendidas. Nossa sugestão é que se instale um sistema que registre as chamadas não atendidas para posterior retorno, eliminando assim a insatisfação dos usuários
CASSI SEDE CENTRAL DE ATENDIMENTO CONSELHO DE USUÁRIOS	<b>36. O GERENTE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO</b> deveria, por determinação superior, participar sistematicamente das Reuniões do Conselho de Usuários de São Paulo, posto que é nessa cidade que a Central está localizada. Aliás, os problemas que são trazidos ao Conselho de Usuários, de competência da Central, seriam mais rapidamente solucionados se o Gerente lá participasse. Problemas trazidos ao Conselho de SP podem ser exemplos que podem acontecer nos demais Estados da Federação. Essa sugestão também vale para órgãos da CASSI em Brasília, que deveriam igualmente participar das reuniões do Conselho de Usuários do DF. Com certeza, haveria mais agilidade nas decisões da CASSI ao absorver as demandas diretamente dos representantes dos associados.
CASSI SEDE UNIDADE CLINICASSI	<b>37. EXPANSÃO DA APS – Atenção Primária à Saúde:</b> Concluir a disponibilização da APS, presencial e/ou por Telemedicina, a todos os participantes do país, de todos os Planos, como forma de melhorar a prevenção, coordenação do cuidado e, conseqüentemente, redução de custos, com sensível melhoria nas condições de saúde;
CASSI SEDE UNIDADE CLINICASSI	<b>38. REDE DE CREDENCIADOS:</b> totalmente desatualizada no <i>site</i> . <b>SUGESTÃO:</b> DESCENTRALIZAR e delegar as atualizações para as Unidades e CliniCassi. Muitos prestadores constam da relação, mas não são mais credenciados.
CASSI SEDE UNIDADE CLINICASSI	<b>39. OFERTA DE NOVOS SERVIÇOS, INCLUSÃO DE NOVOS PROCEDIMENTOS:</b> Oferecer serviços de vacinação, principalmente as não fornecidas pelo sistema público, por vezes com valores elevados.
CASSI SEDE UNIDADE	<b>40. REDE CREDENCIADA:</b> O interior dos estados continua com precariedade de REDE CREDENCIADA e o projeto para credenciamento no interior nunca foi cumprido. O projeto de credenciamento de profissionais no interior não foi efetivado, visto que regiões com mais de 100.mil habitantes continuam sem profissionais especializados em diversas áreas importantes.
CASSI SEDE CLINICASSI	<b>41. CUIDAR DA PREVENÇÃO:</b> Tornar as CliniCASSI proativas em relação ao Exame Periódico de Saúde das populações cadastradas na ESF-Estratégia de Saúde Família. Hoje o que se percebe é a reatividade. Se o cadastrado não entrar em contato com a CliniCASSI, para consulta e marcação de exames periódicos, nada ocorre.
CASSI SEDE CLINICASSI TELEMEDICINA	<b>42. ATENDIMENTO ESPECIALIZADO (Saúde Mental e Doenças Graves):</b> com profissionais treinados para atender demandas de saúde mental e doenças mais graves. Além desses profissionais, será recomendável elaborar folders que orientem como evitar e identificar os sinais que possam indicar a ocorrência dessas doenças.

CASSI SEDE CLINICASSI TELEMEDICINA	<b>43. APS-ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE:</b> Falta de continuidade na coordenação do cuidado da APS. "Começa legal", mas o paciente é abandonado com o passar do tempo.  <b>SUGESTÃO:</b> Utilizar ferramentas inteligentes para garantir a eficiência e tempestividade na coordenação do cuidado ao paciente, e promover o acompanhamento efetivo dos assistidos, sem abandono.
CASSI SEDE TELEMEDICINA CLINICASSI	<b>44. TELEMEDICINA:</b> desenvolver procedimento de coordenação do cuidado remoto com base no prontuário do participante identificado com doenças crônicas, ou pré-existentes, seja para solicitar exames direto ao laboratório, consulta com especialistas, ou terapêutas, e demais acompanhamentos posteriores;
CENTRAL DE ATENDIMENTO UNIDADE CLINICASSI	<b>45. FALTA DE CONHECIMENTO POR PARTE DOS ATENDENTES:</b> Nota: o que fica muito claro, sobre insatisfação com atendimento da/na Cassi, é com o sistema de atendimento de forma geral. As pessoas quando procuram algum serviço de saúde, estão abaladas, sensíveis, com medo... isso faz com que percebam quaisquer dificuldades no atendimento, como descaso e falta de vontade em resolver o "seu" problema.
CENTRAL DE ATENDIMENTO UNIDADE	<b>46. TEMPO MUITO LONGO PARA LIBERAÇÃO DE PROCEDIMENTOS:</b> inclusive em pacientes internados, gerando custo adicional para a CASSI. <b>SUGESTÃO:</b> Em caso de pacientes internados, realizar auditoria "in loco" e os demais procedimentos, para melhoria dos processos de avaliação e resolutividade.
CASSI SEDE CENTRAL DE ATENDIMENTO	<b>47. ATENDIMENTO TELEFÔNICO NAS UNIDADES E CLINICASSI:</b> contato prejudicado. Anteriormente uma funcionária ou telefonista nos atendia, mas agora a ligação vai para uma central que não atende!!!

CENTRAL DE ATENDIMENTO UNIDADE CLINICASSI	<b>48. FALTA DE ACOMPANHAMENTO DA REDE CASSI:</b>  A sensação que se tem é que falta HUMANIZAR o atendimento da Cassi.
UNIDADE	<b>49. GRUPO DE RELACIONAMENTO COM A REDE CREDENCIADA:</b> Criação de grupo nas Gerências Regionais exclusivamente para relacionamento com a rede credenciada, seja por contato pessoal ou até mesmo virtual. Muitos credenciados têm reclamado diretamente aos usuários essa falta de relacionamento e a impessoalidade quando necessitam de informações através de telefone.
CASSI SEDE CONSELHO DE USUÁRIOS	<b>50. CONSELHO DE USUÁRIOS:</b> Padronizar as atas dos Conselhos de Usuários do país, abrir um folder, por UF, de maneira que os Coordenadores dos Conselhos de Usuários hospedem mensalmente as atas das reuniões;
CASSI SEDE CONSELHO DE USUÁRIOS	<b>51. CONSELHO DE USUÁRIOS:</b> Uniformizar os critérios para indicação dos candidatos e a metodologia de eleição dos Conselheiros, inclusive para reeleição do coordenador.

CASSI SEDE CONSELHO DE USUÁRIOS	<b>52. CONSELHO DE USUÁRIOS:</b> Padronizar as reuniões permitindo as duas modalidades, presencial e virtual, principalmente para possibilitar a presença de Colegas da ativa e aposentados que moram em outros municípios;
------------------------------------	---