



FEDERAÇÃO NACIONAL DAS ASSOCIAÇÕES DE APOSENTADOS E PARTICIPANTES EM FUNDO DE PENSÃO DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

Respostas da Sistel a pauta de reivindicações do III Fórum de Natal na reunião com a Fenapas em Belo Horizonte - 19/01/2011

1 - Implementação do cancelamento do Pama-PCE - (informe 150)

Discutir os efeitos desta medida para os assistidos.

R: A adoção das medidas explicitado no informe 150 de 28/04/2010, da Sistel foram tomadas principalmente para preservar a saúde financeira do PAMA e não prejudicar os assistidos que fazem o pagamento em dia, que de outra maneira, teriam as mensalidades e taxas majoradas para cobrir o déficit dos inadimplentes. São medidas para de proteção aos adimplentes.

2 - Cobranças de dividas inadimplidas - (informe 150)

Obter maiores informações sobre a inadimplência.

R: A Sistel enviará para a Fenapas e para as Associações informações sobre a inadimplência do PAMA/PCE.

3 - Inadimplência

Encontrar alternativas que possibilitem aos assistidos suspensos financiarem suas dividas e voltarem a utilizar o plano de saúde.

R: A Sistel mantém a sua posição em não renegociar os saldos devedores, por entender que estimularia o aumento da inadimplência, prejudicando todos os demais usuários do plano de saúde. Entretanto salientou, que entre os diversos acompanhamentos que faz para evitar novos devedores, as mensagens que está enviando por celular (torpedo) a partir de 5 dias antes do vencimento, alertando de que o boleto não foi pago, está dando bons resultados.

Sugerimos as associações que incentivem os assistidos a manterem o numero do seu celular atualizado na Sistel.

4 - Exames Preventivos - Gratuidade

A Fenapas, assim como, todas as Associações reconhecem a necessidade e a importância dos exames preventivos para a saúde dos assistidos e para a saúde financeira do PAMA. Entretanto, reconhecemos também, os diversos problemas

gerados com implantação destes exames. Discutir ajustes urgentes no programa, a fim de evitar ou pelo menos reduzir os problemas existentes.

R: Foi salientado que o material explicativo do pacote de exame de 2010 e, a carta de apresentação aos prestadores de serviços facilitou a realização dos exames, reduzindo significativamente as reclamações. Salientou também, a importância deste programa no diagnóstico precoce de doenças, melhorando a qualidade de vida dos assistidos, com redução dos custos médicos.

Coloca-se ainda, aberto a sugestões de melhorias no programa.

5 - Rede Credenciada

A Rede Credenciada continua sendo um problema crônico e grave apontado por todas as Associações, situação agravada com os diversos descredenciamentos que estão ocorrendo na Rede.

Conhecer com detalhes a realidade da Rede Sistel e discutir as alternativas viáveis de melhorar a REDE é uma necessidade urgente.

R: Com exceções pontuais a exemplo do Sul de Minas, a nossa REDE, é considerada pela Sistel, como muito boa. Afirma inclusive que não existem grande diferenças entre as Redes Bradesco e Sistel e, que na maioria das cidades, as Redes são idênticas.

A Sistel irá avaliar a criação de Cidades-Polos de atendimento para melhorar o atendimento das cidades em torno.

Como experiência para melhoria da nossa Rede, a Fenapas encaminhará para as Associações os procedimentos a serem adotados para as demandas das Associações sobre a Rede Credenciada da Sistel.

6 - Suspensão do Plano de Saúde no óbito do titular

Não suspender o plano de saúde dos dependentes no óbito do titular.

R: Fomos informados que com o óbito do titular o contrato do PBS-A é encerrado e, com esta situação o PAMA/PCE é suspenso. Assim que terminado o processo do pecúlio e pensão, que está agilizado pelo o acompanhamento da Sistel, na documentação enviada pelo pensionista, o PAMA/PCE é reativado.

7 - Prestação de contas para os pensionistas

Apresentar para os pensionistas uma prestação de contas detalhada, mostrando todos os débitos e créditos, resultados do processo de pecúlio e pensão, facilitando o entendimento dos valores recebidos e descontados.

R: A Sistel solicitará ao TI (Tecnologia da Informação) para fazer o detalhamento dos débitos e créditos no primeiro contracheque dos pensionistas. Sem previsão para implementação.

8 - Capacitação de Monitores das Associações

Solicitar uma proposta de capacitação de monitores das Associações nos serviços prestados pela Sistel.

R: A Sistel apresentará a Fenapas uma proposta para a realização deste evento em 2011.

9 - Liberação de numero de telefone para os casos urgentes e graves

A solicitação de um telefone para atender os casos urgentes e graves, continua sendo uma grande necessidade para as Associações. A experiência nos mostra que mesmo com a eficiência dos novos Canais liberados, a frieza dos e-mails nunca substituirá a eficácia do contato por telefone para resolver os casos graves e urgentes.

R: O entendimento da Sistel é de que os novos programas implantados têm resolvido muitos casos graves e urgentes e, os demais, vêm sendo resolvidos através do e-mail "urgente associação".

10 - Canal Fale Conosco - Associação

Visando melhorar a interação com este Canal, facilitar o controle e acompanhamento dos chamados, se faz necessário implementar as alterações sugeridas pelas Associações.

R: Todas as alterações solicitadas para melhoria deste Canal estão na fila para serem atendidas pelo TI (Tecnologia da Informação), mas, sem previsão para a implementação.

11 - Permitir as Associações falarem com o Call Center

Rediscutir e encontrar alternativas que possibilitem as Associações falarem em nome dos assistidos portadores de doenças e deficiências, tais como: - surdez, depressivos, mentais, emocionais, ou doentes muito graves, que não estão em condições de manterem um dialogo com o Call Center e necessitam de alguém (geralmente um familiar ou a Associação) que façam isto em seu lugar.

R: Será reforçado pela Sistel junto às atendentes a estarem mais sensíveis a estas situações colaborando no contato com as Associações.

12 - Cadastros atualizados dos Assistidos

Rediscutir e encontrar alternativa para as Associações receberem anualmente os cadastros atualizados dos Assistidos.

R: A Sistel está impedida juridicamente de fornecer estes cadastros. Entretanto, por ocasião das eleições da Sistel, estes cadastros serão enviados a Fenapas.

13 - Terceirizados não credenciados

A Sistel deve sensibilizar a operadora para credenciar os serviços terceirizados

dentro dos hospitais, evitando que os assistidos tenham que pagar por estes serviços para serem atendidos, contrariando as regras do PCE, que garante custo zero na internação.

R: O entendimento da Sistel é que estas situações sempre existirão. E, a melhor maneira de resolvê-los é tratar caso a caso sempre que ocorrerem.

14 - Cirurgias de Catarata (Facetomia) - Gratuidade

Informar sobre o nosso pleito, para tornar gratuitos os materiais e procedimentos para realização da cirurgia de Facetomia.

R: A Sistel ainda não concluiu o estudo do impacto desta proposta para o plano. Mas, ficou de nos dar uma resposta durante este ano.

15 - Contracheques no Portal da Sistel

Pela sua importância na solução de problemas dos assistidos, reforçamos a nossa solicitação no sentido da Sistel disponibilizar para as Associações os dados dos contracheques dos assistidos no Portal da Sistel.

R: A Sistel está impedida juridicamente de atender a esta solicitação.

16 - Acesso ao Portal da Sistel

O acesso liberado ao Portal da Sistel na Internet, tem se mostrado uma ferramenta de grande utilidade no atendimento e esclarecimentos aos assistidos, pelas Associações estaduais. Neste sentido, solicitamos rediscutir a situação das Associações que ainda não estão com o acesso liberado a este portal.

R: A Sistel mantém a sua posição quanto a liberar parte do acesso ao Portal Sistel, enquanto não encontra outra solução.

17 - Transferência do PBS - Sistel para PBS - Patrocinadoras

Os participantes quando fizeram a opção em ficar no PBS, entenderam que se tratava do PBS-A - Sistel. Para surpresa de todos, acabaram sendo transferidos para o PBS da patrocinadora que estão vinculados. Além disso, a comunicação diferenciada das patrocinadoras sobre o PBS tem gerado muita confusão, quanto a datas e índices de reajustes, informações sobre o pecúlio e plano de saúde. Qual a posição da Sistel quanto a este assunto?

R: O entendimento da Sistel é que todo o processo de transferência do PBS para PBS Patrocinadoras está correto. Até mesmo, a dúvida existente sobre alguns assistidos que solicitaram a aposentadoria até 31/01/2000, e, não foram alocados no PBS-A, nos foi esclarecida da seguinte forma: - Apesar de ter solicitado a aposentadoria até 31/01/2000, somente após esta data é que o solicitante adquiriu a condição e o direito a aposentadoria. Por isto, foi alocado no PBS Patrocinadoras e não no PBS-A.

Quanto à comunicação diferenciada entre PBS-A e PBS Patrocinadoras, está respondido no item 33, deste relatório.

18 - Uso indevido

Em algumas situações as cobranças por uso indevido não são reconhecidas pelos assistidos. Em outras, diversos procedimentos tais como: - co-participação em período de internação, material e remédios usados em quimioterapia, procedimentos cobrados que não foram realizados, etc., são cobrados indevidamente dos assistidos. Muitas vezes, os valores destas cobranças são de alto valor e inviabilizam o pagamento do boleto, com a conseqüente suspensão do Plano de Saúde, por uma falha que não foi do assistido. Se o assistido nesta situação precisar de atendimento médico, será punido com o uso indevido, por uma falha inicial que não foi sua. Discutir estas situações e fazer com que o uso indevido seja cobrado somente daqueles que infringiram as regras do plano é uma necessidade urgente.

R: Esta situação que ainda existe, foi muito reduzida pelas atualizações do sistema. E, a melhor forma de correção é tratar caso a caso os problemas que surgirem. Ao tomar conhecimento desta situação, a Sistel tem como pratica responder a Associação dos procedimentos que serão tomados.

19 - Novas Adesão ao PCE

Avaliar com a Sistel a possibilidade de uma nova campanha de adesão ao PCE.

R: Após os esclarecimentos da Sistel sobre os impactos que uma nova campanha de adesão ao PCE, acarretará ao fundo do PAMA. A Fenapas irá avaliar junto com as Associações se devemos solicitar uma nova campanha.

20 - Contribuição de Assistido - Verba 97840

Obter maiores informações sobre esta contribuição.

R: Foi informado pela Sistel que desde o inicio da década de 90, ela optou em demonstrar no contracheque do assistido o valor liquido do beneficio de aposentadoria. Ou seja, neste valor, já estava incluído o abono de aposentadoria e o desconto da contribuição do assistido referente a este abono, para todos aqueles que tiveram 30 anos ou mais de vinculação a previdência social.

A partir de novembro de 2009, em cumprimento a determinação da SPC, passou a ser demonstrado nos contracheques o valor bruto da aposentadoria e o desconto da contribuição do assistido.

21- Pecúlio por Moléstia Grave

Obter maiores informações sobre o calculo deste pecúlio que reduz o valor em mais ou menos 25 %.

R: Foi informado que ao antecipar o valor do pecúlio (que somente seria recebido no óbito do titular) ele sofre uma redução financeira em torno de 20 a 30 %, conforme a idade do assistido.

22- Superávit

Obter maiores informações sobre a possibilidade da distribuição do Superávit.

R: Em função das negociações que estão ocorrendo, este item não foi discutido.

23- Ações Revisionais

Obter maiores informações sobre as Ações revisionais da Sistel.

R: Fomos informados que durante este ano (2011) grande parte destes processos serão encerrados. E, a expectativa é de que a maioria das decisões será favorável a Sistel.

24- Programa Viver Melhor - AXI MED

Obter maiores informações sobre este programa.

R: A Fenapas irá formalizar para a Sistel a solicitação de informações sobre este programa.

25- Programa de Acompanhamento de Internados

Obter maiores informações sobre este programa.

R: A Fenapas irá formalizar para a Sistel a solicitação de informações sobre este programa.

26- Programa de Gerenciamento de Casos de Alta Complexidade (casos especiais e graves de saúde)

Obter maiores informações sobre este programa.

R: A Fenapas irá formalizar para a Sistel a solicitação de informações sobre este programa.

27- Programa de Aconselhamento

Obter maiores informações sobre este programa.

R: A Fenapas irá formalizar para a Sistel a solicitação de informações sobre este programa.

28- Elaboração de Programas Assistenciais para os Assistidos

Discutir a participação da Fenapas na elaboração destes programas.

R: Estamos estudando uma proposta a ser discutida com a Sistel sobre a participação de representantes da Fenapas na elaboração de programas e de outras medidas que tenham impacto nos assistidos.

29 - Elaboração das pesquisas com os Assistidos da Sistel

Discutir a participação da Fenapas na elaboração destas pesquisas.

R: A participação da Fenapas na elaboração destas pesquisas se dará, através dos Conselheiros eleitos.

30 - Calendário de Reuniões com a Sistel

Priorizar a definição de um calendário de reuniões periódicas com a Sistel, com o objetivo de discutir os assuntos mais urgentes levantados pelas Associações.

R: Estamos avaliando a sugestão da Sistel, da Fenapas aproveitar o Sistel Presente nos estados, para discutir os assuntos mais urgentes.

31 - Grupo para as Discussões Técnicas

Evoluir a criação do Grupo para as Discussões Técnicas.

R: Estamos estudando uma proposta a ser discutida com a Sistel sobre a participação de representantes da Fenapas nas discussões com os técnicos da Sistel.

32 - Demonstrativos do PAMA e PCE

O Demonstrativo de Utilização atual está bastante bom, mas o Demonstrativo Financeiro é de difícil entendimento pelo Assistido.

R: A Sistel solicitará ao TI (Tecnologia da Informação) para estudar a melhoria do Demonstrativo Financeiro.

33 - Comunicados do PAMA e PCE

Muitos comunicados referentes ao Plano de saúde são realizados por meio do Contracheque de Pagamento de Benefícios e conseqüentemente só chegam aos assistidos do PBS-A e não chegam aos assistidos dos PBS-Telemar, PBS-TIM, PBS-TCS, PBS-Visão. Foi sugerido que estes comunicados sejam feitos usando os próprios demonstrativos do PAMA e DO PCE, e por e-mail.

R: A Sistel verificará.

34 - Conta Salário nos bancos conveniados (Brasil, Bradesco, Itaú e Real)

Alguns assistidos que não recebem o Benefício nos bancos conveniados, não receberam a correspondência sobre a Conta Salário, com as instruções e a Carta de Apresentação do Assistido aos bancos conveniados. Para que possa ser realizado o pagamento de março de 2011, a data limite para atualização dos dados junto à Sistel é de 10/02/2011, o que resulta num prazo muito exíguo.

R: A Sistel informou que o prazo foi definido pela situação do banco Itaú. São 900 assistidos no País que tem que abrir Conta Salário, a Sistel acompanhará a atualização dos dados bancários para evitar dificuldades.

35 - Ajuda a Assistidos da Serra do Rio de Janeiro e do Sul de Minas atingidos pelas chuvas.

Foi sugerida a possibilidade de ajuda aos Assistidos que residem nestas áreas e foram atingidos pelas chuvas, talvez com antecipação do 13º ou empréstimos.

R: A Sistel informou que como não se sabe que assistidos foram atingidos, nas próximas semanas procurará identificar se existem Assistidos atingidos e verificará o que é possível fazer sem violar os Regulamentos.

36 - Reativação da Associação de Sergipe

Foi solicitado a Sistel a relação dos assistidos de Sergipe para facilitar o nosso contato para a reativação desta Associação.

R: A Sistel ficou de enviar um convite aos assistidos de Sergipe para fazerem o contato com o Lucínio França, em Aracaju-SE, para reativação da Associação.

=====

Participaram da Reunião

Fenapas: Aldenora, Augusto, Aramburo, Flor, Otto e Sebastião Mamão.

Sistel : Claudio Munhoz