

ANO I | Edição 3 | Janeiro a Junho de 2011.



Impresso  
ESPECIAL

9912241298 / 2009 - DR - RJ  
CAPESESP

CORREIOS

ANS - Nº 324477

# conexão

## CAPESESP

[www.capesesp.com.br](http://www.capesesp.com.br)



Nesta edição

- 03 Capesesp recebe autorização definitiva de funcionamento da ANS
- 04 Devolução referente ao reajuste de contribuição patronal
- 05 Sob Medida
- 07 Consumismo Infantil: Como evitar?

## O efeito positivo do tempo



Engraçado ver o efeito do tempo... Quase sempre transformador e implacável, tanto pode envelhecer coisas, pessoas e empresas, como melhorá-las. Como vinho!

Com cinquenta e quatro anos, a Capesesp vem procurando melhorar, dia após dia.

Para se ter uma ideia do que estou falando, recentemente a Capesesp recebeu a autorização

definitiva de funcionamento, outorgado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), fato comemorado juntamente com o cumprimento de todas as regras estabelecidas para a constituição de reservas financeiras da entidade, compromissos de gestão assumidos por mim, em julho de 2008.

Na mesma linha, entendi que seria fundamental a Capesesp oferecer novos planos de saúde, regionalizados, por um preço bem menor, porém com a mesma qualidade dos planos nacionais, atendendo aos anseios e expectativas dos nossos beneficiários. São doze produtos, do jeitinho que os nossos associados tanto queriam.

Tudo pronto, só faltava a aprovação da ANS, afinal, nenhum plano de saúde pode ser oferecido ao seu público, sem o seu respectivo registro.

Inicialmente, o normal seria esperar um processo demorado

e complicado, com muitas idas e vindas. Para a nossa surpresa, as idas e vindas não aconteceram. O trabalho foi feito com tanto cuidado e dedicação que, em pouco mais de 20 dias, o nosso esforço foi coroado e a Capesesp já tinha os tão esperados registros. Mais um compromisso cumprido!

Alguns críticos podem chamar tudo isso de milagre, outros de sorte. Eu prefiro chamar de trabalho. Na verdade, bom trabalho, provocado por uma renovação de ideias e uma saudável integração entre todos os colaboradores da Capesesp, gerando resultados para os associados.

Esta é a Capesesp que está sendo consolidada. Com uma nova visão de como construir o futuro, encurtando a distância do hoje para o amanhã, buscando atender cada vez melhor aos seus beneficiários.

Espero que você tenha gostado das novidades e aproveite a leitura do Conexão.



A Capesesp se preocupa com o meio ambiente. Este informativo foi impresso em EcoPress 70 g/m<sup>2</sup>.



Av. Mal. Câmara, 160 - 6º e 7º andares  
Centro - Rio de Janeiro - RJ - Cep 20020-080  
Tel.: 21. 3479-1200 / Fax: 21.2240-6459  
E-mail: acs@capeesp.com.br  
www.capeesp.com.br

### Diretoria Executiva

**Marília Ehl Barbosa**  
Diretora-Presidente

**Márcia Fernandes Rodrigues da Costa**  
Diretora Financeira

**Eduardo Inácio da Silva**  
Diretor de Administração

**João Paulo dos Reis Neto**  
Diretor de Previdência e Assistência

### Edição e Redação

**Editora:** Maria Isabel Marques - RG 16.996

**Colaboração:** Hanna Wajsfeld  
Tamires Sacramento

### Comitê Editorial

Marco Aurélio Mente Fernandes  
Walton Vieira de Nóvoa  
Élina Luciana Vitor Cabral  
Vania de Caires e Silva

### Produção e Projeto Gráfico

**Designer Gráfico:** Patrícia Lopes da Silva

### Tragem

51.000 exemplares

**Fechamento desta edição:** 30/06/2011

## A virada do atendimento telefônico da Capesesp

Contando apenas com recursos próprios para o atendimento de sua população de beneficiários, a Capesesp passou períodos de grande congestionamento telefônico, o que causou inúmeras reclamações, como consequência da insatisfação dos associados que tentavam contato para tirar alguma dúvida ou resolver problemas específicos.

Por conta dessa situação, o antigo 0800 (número utilizado pelos associados para fazer contato telefônico com a Capesesp) chegou a registrar números superiores a 35 mil ligações por mês, somente para a Gerência de Relacionamento com

o Associado - GRA, ex-Serviço de Atendimento ao Associado.

Em 2009, ao verificar esse quadro, imediatamente foram avaliadas possíveis soluções, com o objetivo de garantir rapidez no contato dos associados com a Capesesp. Tudo isso por entender que o beneficiário é peça fundamental para o sucesso de uma instituição, e também porque é para ele que construímos, dia a dia, uma entidade cada vez melhor e atenta as suas expectativas.

Com o intuito de aprimorar o atendimento ao associado, a GRA foi estruturada e contratada

uma empresa especializada em atendimento telefônico, o que ocasionou imediatamente uma significativa diminuição do tempo médio de espera para atendimento, hoje em torno de 25 segundos, além de corrigir o percentual de perda de ligações de mais de 70%, para pouco mais de 3%.

Este salto de qualidade fez com que fosse possível direcionar pessoas para outras atividades como pesquisas de opinião e satisfação, retorno de informações aos associados, além de suporte às Gerências Regionais da Capesesp.

Antes da estruturação	Depois da estruturação
9 atendentes, divididos em 2 turnos, 5 dias por semana, 12 horas por dia.	22 atendentes, divididos em 4 turnos, 7 dias por semana, 24 horas por dia.
TMA (tempo médio de atendimento) acima de 8 minutos.	TMA (tempo médio de atendimento) de 4 minutos e 37 segundos
Perda de ligações superior a 70%, gerando novas ligações e alto nível de insatisfação.	Perda média de 3,6%, rigorosamente dentro dos padrões de qualidade.

Confira os gráficos de desempenho do nosso atendimento telefônico no site [www.capesesp.com.br](http://www.capesesp.com.br).

## Capesesp recebe autorização definitiva de funcionamento da ANS

No dia 31 de maio de 2011, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) concedeu à Capesesp a Autorização Definitiva para Administrar Planos de Assistência à Saúde. Essa vitória alcançada pela Capesesp foi oficializada no Diário Oficial da União (DOU), em 2 de junho de 2011.

O registro definitivo considera, entre

outros critérios, a formação de reservas financeiras, a capacidade da operadora em prover a assistência prometida e seu plano de negócios. O processo é rigoroso e reflete a solidez e a transparência da entidade com os associados e a agência reguladora.

“Esta mudança de categoria fez com que a Capesesp passasse a fazer parte

de um grupo seletivo de operadoras de planos de saúde, alinhadas com todos os padrões de qualidade exigidos pela agência reguladora, devidamente examinada e auditada. Mais um de nossos muitos compromissos de gestão, que se transformou em importante conquista para os nossos beneficiários”, explica Marília Ehl Barbosa, Diretora Presidente da Capesesp.

## Provisão da Capesesp é constituída

A Capesesp constituiu a Provisão de Eventos a Liquidar e, mais uma vez, atesta a sua seriedade e compromisso com os associados.

A constituição desta Provisão foi um dos fatores decisivos para a entidade receber a Autorização Definitiva para Administrar Planos de Assistência à Saúde, que demonstra estar cumprindo todas as exigências da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Mas afinal, o que é provisão? Precisamente neste caso, ela

representa uma parte do patrimônio da empresa que fica separada para cobrir obrigações futuras. Em outras palavras, um valor que é calculado de acordo com a variação das despesas assistenciais da Capesesp, que se destina exclusivamente a garantir o pagamento de todas as despesas médicas dos planos de saúde, de conhecimento ou não da Entidade.

O sucesso da constituição da provisão foi resultado da implantação de um conjunto de ações visando a ajustar receitas e despesas, com o acompanhamento rigoroso dos

Conselhos da Entidade. Para o associado, a constituição de reservas é a garantia de continuidade dos serviços prestados, mesmo em caso de situações adversas.

“A constituição desta provisão é um marco importante na história da empresa. Ela demonstra a seriedade e o comprometimento com o associado e com o ente regulador, além de cumprir uma exigência feita pela ANS há algum tempo, possibilitando que a Capesesp avance e encare novos desafios”, atesta Leonardo Fernandes, Diretor Adjunto Financeiro.

## Capesesp dá início à devolução relativa ao reajuste da contribuição patronal

Após a assinatura do Termo Aditivo ao Convênio da Funasa e do repasse dos valores patronais baseados na Portaria Conjunta SRH/SOF nº1, começou o processo de devolução da diferença relativa às contribuições pagas pelos associados, no período de janeiro a setembro/2010, conforme compromisso assumido pela atual gestão.

A aplicação de uma nova tabela de contribuição, menor do que a anterior, permitiu diminuir o percentual de participação do associado no custo do plano de saúde e, conseqüentemente, aliviou o peso no orçamento das famílias asseguradas pelo Capesaudé.

Para iniciar o processo de devolução, foi feita uma aprofundada análise da nossa base de dados relativa aos associados,

onde foram identificados quatro grupos distintos de beneficiários: aqueles que não possuíam qualquer tipo de débito com a Capesesp e outros três grupos com situações diferenciadas de débitos.

A partir daí, foram enviados comunicados distintos aos associados, com a situação específica do seu grupo familiar, informando simplesmente o crédito da quantia devida na sua conta corrente ou a possibilidade de utilizar esse valor para abater o seu débito com a Entidade. Neste caso, o associado deve devolver a Autorização para Compensação de Débitos devidamente assinada para a Capesesp.

Até o dia 06 de julho, de aproximadamente 34 mil titulares

com direito à devolução, 90% deles já estavam com a sua situação resolvida ou planejada, resultado que muito nos tranquilizou.

Você que ainda não devolveu a Autorização para Compensação de Débitos, que seguiu anexa à carta enviada sobre o assunto, **não perca esta oportunidade.**

Você poderá parcelar os seus débitos, de forma confortável, com condições especiais de financiamento, devolvendo-a, o mais rapidamente possível, com todos os campos preenchidos, para que você possa regularizar a sua situação com a Capesesp e preservar todos os seus benefícios.

Para mais informações ou esclarecimentos complementares, entre em contato pelo Fale com a Capesesp, no site [www.capesesp.com.br](http://www.capesesp.com.br) ou pelo número 0800-770-0387, afinal, estamos aqui para ajudá-lo em tudo o que você precisar.



# CAPE SAUDE SOB MEDIDA

## Sob Medida: O novo membro da família Capesesp

Há muito tempo precisávamos de um novo plano, mais jovem, mais barato, atendendo aos anseios de uma grande parte do nosso público.

Um plano do jeitinho que você queria. Feito para atender aos servidores que buscavam algo mais “enxuto”, verdadeiramente sob medida para o seu bolso. Afinal, você tem o direito de optar pelo plano mais adequado as suas necessidades e de sua família.

Para atender as pessoas que têm este perfil e esta necessidade específica, chegaram os planos Sob Medida, de âmbito regional, com as mesmas características dos demais planos da Capesesp.

Com uma boa rede credenciada, perto de você, por um preço que todo mundo pode pagar, os planos Sob Medida são regionalizados, com acomodação em quarto privativo e coletivo. Você tem a opção de

escolher um plano específico na sua região, dentre as seguintes opções: Sul, Sudeste I (MG/ES), Sudeste II (RJ/SP), Nordeste, Norte/Centro-Oeste (sem DF) e DF.

Este novo membro da família segue rigorosamente o rol de procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com a garantia da qualidade apresentada pela Capesesp, há muito conhecida por todos.



### Veja algumas vantagens:

- Consultas, exames e internações sem limites;
- Sem coparticipação em quimioterapia, radioterapia, diálise e hemodiálise;
- Central de atendimento 24 horas, com profissionais treinados e qualificados;
- Atendimentos de urgência e emergência em todo o país, utilizando a rede Sob Medida existentes;

- Possibilidade de migração do Plano Sob Medida de uma região para outra, sem carência, em caso de mudança de domicílio;
- Preços que cabem no seu bolso.

Entre em contato com a gerência regional da sua região ou acesse o nosso site – [www.capesesp.com.br](http://www.capesesp.com.br) - para simular preços e conhecer um pouco mais os planos Sob Medida.

## Recadastramento para o bem do seu bolso

É de suma importância que o associado compareça ao setor de Recursos Humanos do órgão empregador e providencie o recadastramento no sistema SIAPE-Saúde, conforme exigência do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – MPOG. Tal procedimento deve ser cumprido por todos os servidores

públicos federais em relação aos seus dependentes diretos.

O associado que não atualizar seus dados, terá problemas no repasse do valor patronal para a Capesesp, fazendo com que o seu plano não seja pago de forma integral, podendo gerar cobrança direta ao associado,

da quantia de responsabilidade da patrocinadora. Por isso, se ainda restar alguma dúvida, entre em contato com a Central de Atendimento pelo telefone 0800 700 387 ou compareça imediatamente ao RH do órgão ao qual está vinculado.

## Obesidade e Sobrepeso – Fique atento!

Você sabia que a obesidade é um dos problemas de saúde mais preocupantes em nosso país e que nem sempre os obesos são aquelas pessoas que comem muito? Ansiedade, disfunção hormonal, estresse e depressão são fatores que influenciam o ganho de peso excessivo. Ser “gordinho” não significa que o corpo está saudável, o excesso de gordura corporal pode acarretar distúrbios como o diabetes e a hipertensão arterial, além aumentar o risco de doença cardiovascular.

Em 2010 o Ministério da Saúde divulgou que o índice de sobrepeso e obesidade do Brasil aumentou significativamente. Cerca de 50 mil pessoas foram entrevistadas, dentre

as quais 51% dos homens e 42,6% das mulheres estavam acima do peso. Ainda segundo o Ministério da Saúde, as principais causas da obesidade nos brasileiros é a alimentação desregulada e falta de exercícios físicos. Em função disso, fazer um acompanhamento médico é essencial para que a perda de peso seja saudável. Ficar sem comer, emplacar dietas absurdas, tomar remédios sem prescrição médica e fazer exercícios sem acompanhamento, prejudicam a saúde e geram distúrbio alimentar. Somente um médico especializado ou nutricionista poderá indicar a dieta que mais se adapta ao seu caso e também autorizar a prática de exercícios.



## Obesidade Infantil

A obesidade nas crianças é um fator de alerta para pais e responsáveis. Aproximadamente 15% das crianças e 8% dos adolescentes sofrem desse mal. Dentre elas, 8% permanecem obesos na fase adulta. Outro fator importante é a genética, filhos de pais muito acima do peso têm mais

chances de se tornarem obesos. De acordo com uma pesquisa realizada no Hospital das Clínicas (SP), dentre 420 crianças atendidas, apenas 25% possuem mães magras.

Com a maratona de aulas e cursos pelos quais a criança passa durante

o dia, ela acaba ingerindo alimentos gordurosos e com alto teor de açúcar. Frutas, verduras, sucos são alimentos saudáveis que precisam estar inseridos na alimentação dos pequenos. Fiscalizar o que é comprado na escola é essencial para que eles não se tornem obesos precoces.

### Como calcular o seu IMC (índice de massa corporal)

O cálculo do IMC é uma das formas de descobrir se você está com o peso ideal. Para calcular basta dividir seu peso em quilogramas pela altura ao quadrado (em metros).

$$IMC = 60 (\text{peso}) \div 1,67^2 (\text{altura})$$

$$IMC = 60 \div 2,78$$

$$IMC = 21,5$$

O número que será gerado deve ser comparado aos valores da tabela IMC para saber se você está abaixo do peso, com peso ideal ou acima do peso. Veja a tabela a seguir:

Resultado IMC	Situação
Abaixo de 18,5	Você está abaixo do peso ideal
Entre 18,5 e 24,9	Você está em seu peso ideal
Entre 25,0 e 29,9	Você está acima de seu peso (sobrepeso)
Entre 30,0 e 34,9	Obesidade grau I
Entre 35,0 e 39,9	Obesidade grau II
40,0 e acima	Obesidade grau III

Lembre-se que o IMC é apenas uma referência, e que o acompanhamento profissional é indispensável, pois ele considera as especificidades físicas de cada pessoa.

## Consumismo Infantil: Como evitar?

Você sabia que as crianças são responsáveis por 80% do consumo adulto? Algumas delas até preferem comprar a brincar. Isso acontece porque grande parte das campanhas publicitárias é voltada para o público infantil, desde as propagandas até as embalagens, muitos produtos são feitos para cativá-lo. Respondendo a esse estímulo, as crianças são inseridas na sociedade de consumo, cada vez mais cedo, sendo levadas a exigir o que querem, mas também a pré-julgar os amigos que não possuem determinadas coisas ou, até mesmo, enaltecer outros apenas por valores materiais.

O consumismo infantil geralmente se inicia dentro de casa. Além da grande influência que a televisão exerce sobre as crianças, muitas vezes, pais que trabalham o dia inteiro, tentam suprir a falta de tempo presenteando os filhos.

Para reverter essa situação é preciso criar a compreensão sobre dinheiro. Quando forem às compras juntos, ensiná-los a pesquisar preços de

forma divertida. A mesada também é uma forma de ensinar aos pequenos o verdadeiro valor do dinheiro, fazê-los tirar do seu próprio bolso para comprar um brinquedo desejado, por exemplo, é incentivá-los a juntar uma quantia todo mês para alcançar seu objetivo. Tudo isso deve ser feito de forma criativa.

Uma boa ideia é ter um cofrinho que chame a atenção infantil, onde a criança possa depositar as moedas periodicamente. Depois de um tempo, os pais podem sentar com os filhos e contar o quanto foi economizado e, então, utilizar o dinheiro para comprar algo que a criança deseje. É fundamental explicar que eles precisam esperar, planejar e abrir mão de alguns desejos, até que consigam atingir o valor necessário para obterem o que almejam.

Sempre que necessário, os pais devem dizer não e manterem sua palavra, mesmo com contestações e choro. Se a mesada acabar antes do fim do mês, é essencial haja uma negociação para um

adiantamento da mesada. Ela deve aprender a administrar o quanto recebe de forma que dure até a próxima mesada. Essas medidas são importantes para que quando alcancem a maior idade e tenham seu próprio meio de sustento, saibam economizar, organizar as prioridades e planejar para conseguir pagar suas contas.

Atitudes como essas, aliadas a uma conversa franca, que expõe a razão de não comprarem determinada coisa, afirma o valor do dinheiro e dá início à educação financeira. Quanto mais cedo se começar, melhor. É importante ter em mente que, mesmo não estando com os filhos por muito tempo, os pais precisam ter controle sobre o que podem ou não dar para as crianças.



## Novos regulamentos dos Planos da Capesesp

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aprovou todos os regulamentos dos planos administrados pela Capesesp, inclusive os dos produtos novos, chamados de SOB MEDIDA. Os associados já podem acessar o regulamento relativo ao seu plano e verificar com mais precisão os seus direitos e deveres.

Os novos regulamentos estão

disponíveis para acesso no site [www.capesesp.com.br](http://www.capesesp.com.br).

### Capesaude para toda família!

Com o novo regulamento do plano de agregados, o Capesaude amplia a possibilidade de ingresso de mais membros da família do associado. Agora, também integram a lista de dependentes-agregados os bisnetos diretos, bisnetos do cônjuge ou companheiro, genro, nora

e cunhado. Cada vez mais, a sua família pode compartilhar da segurança de ter um plano de saúde e dos serviços oferecidos pela Capesesp.

Para inscrição de novos dependentes-agregados, preencha e envie o formulário disponível no site, para a gerência regional do seu estado.

Mais informações também pelo telefone 0800 979 6191.

# Dicas de Saúde

# Gripe

A gripe é uma doença infecciosa causada pelo vírus influenza e atinge milhões de pessoas todos os anos. Muito comum no outono, inverno e no início da primavera. Existem três tipos do vírus: A, B e C.

O vírus da influenza A pode infectar tanto humanos quanto animais, já o B e C atacam somente humanos. Qualquer pessoa está exposta ao vírus da gripe e ficar atento aos sintomas iniciais é importante para prevenir e não deixar que a doença se agrave.

Os principais sintomas são: febre, calafrios, suor excessivo, tosse seca, dores no corpo, cansaço, mal-estar, dor de cabeça, nariz obstruído e irritação na garganta. Quando há suspeita de gripe, deve-se procurar o médico imediatamente.

### Dicas:

- Lavar sempre as mãos com **água** morna e sabão;
- Use apenas **lenço de papel**, os de tecido ficam úmidos com o acúmulo do muco e o **vírus** continua vivo;
- Caso já esteja gripado, cubra a boca e o nariz com um lenço toda vez que tossir ou **espirrar**;
- Deve-se ingerir muito líquido, como água, sucos e chás. Tomar líquidos gelados não contribui para a **gripe**;
- Procure sempre um **médico**. Misturas caseiras como chás, mel e alho não curam a gripe. Somente um médico pode indicar o **tratamento** adequado;
- **Tossir** quando estamos gripados faz bem, para expectorar as secreções.



Fontes: [www.abcdasaude.com.br](http://www.abcdasaude.com.br) // [www.gripe.org.br](http://www.gripe.org.br) // [www.expressacom.com.br](http://www.expressacom.com.br)

## Hora da Brincadeira

Localize no quadro abaixo as palavras destacadas no texto acima.

F	C	R	M	U	R	I	K	P	R	T	E	R	O	B	R	O	N	M	L	F
D	F	X	O	G	K	V	A	R	T	R	H	P	L	N	B	J	X	Ç	L	K
F	D	X	P	A	M	P	A	G	U	A	G	Y	K	T	B	S	D	J	E	T
J	F	A	T	K	L	G	T	R	A	T	E	G	H	O	R	A	D	E	N	I
G	A	H	X	F	G	U	M	X	Ç	A	M	E	R	S	F	M	I	U	Ç	E
M	G	L	B	P	R	Z	A	G	T	M	K	N	R	S	S	E	L	I	O	F
E	E	M	E	D	I	C	O	X	I	E	Z	Ç	A	I	T	R	A	M	D	O
F	B	A	S	L	P	G	S	I	C	N	A	F	E	R	R	O	M	S	E	K
Y	A	M	V	O	E	M	U	N	O	T	O	M	L	Ç	O	M	I	T	P	R
D	P	I	Q	K	J	V	I	R	F	O	L	V	E	S	P	I	R	R	A	R
C	D	H	N	D	G	I	P	E	F	S	L	A	N	M	E	N	T	A	P	M
S	N	V	I	R	U	S	U	N	I	D	S	G	Ç	L	R	G	R	I	E	K
A	H	A	R	X	P	L	F	Z	U	C	I	A	Y	U	D	A	X	I	L	U

