



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Ofício 18598/2020-BCB/DEPES

Brasília, 9 de outubro de 2020.

Ao Senhor

PAULO LINO GONÇALVES

Presidente

SINAL - SINDICATO NACIONAL DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO CENTRAL

SCS, Quadra 01, Bloco G, sala 401, Ed. Baracat

70.309-900 - Brasília - DF

(61) 3322-8208 / nacional@sinal.org.br

Assunto: PASBC - Ofício SINAL/NACIONAL 21/2020

Reporto-me ao Ofício SINAL/NACIONAL 21/2020, de 23 de setembro de 2020, o qual tratou de “críticas relativas ao atendimento que o Programa de Atendimento à Saúde dos Servidores do Banco Central (PASBC) vem prestando a seus participantes”.

2. Inicialmente, o Departamento de Gestão de Pessoas, Educação, Saúde e Organização (Depes) agradece o contato e se coloca à disposição para dialogar, como sempre tem feito nesta gestão.
3. Entendemos que o Ofício enviado ao Depes se enquadra como mais uma forma de diálogo e possibilita que as percepções e demandas desse Sindicato e de seus filiados cheguem ao Depes. Também permite a este Departamento esclarecer todas as questões postas e que o Sinal possa oferecer a devolutiva a seus filiados.
4. O PASBC é o maior patrimônio dos servidores do Banco Central, patrimônio que é gerenciado e operacionalizado por servidores do Banco, também beneficiários do Programa, e funcionários de empresas contratadas. Todos se dedicam sobremaneira não somente para que o Programa cumpra seu objetivo, como que possa ser aprimorado e sustentável no longo prazo.
5. O mercado de saúde é bastante complexo, dinâmico e desafiador. De toda feita, tem-se conseguido avançar em melhorias para o Programa. Há uma agenda para os dois próximos anos e a parceria com as regionais tem sido fortalecida, convergindo esforço para que se tenha um Programa único e que atenda às necessidades presentes e futuras de seus beneficiários.



BANCO CENTRAL DO BRASIL

6. Os atuais membros do Comitê Gestor, eleitos com o apoio do Sinal, são testemunhas dos esforços envidados e têm sido parceiros nessa agenda de transformação. Tem-se a expectativa de estabelecimento da mesma relação com os futuros membros. O PASBC é melhor e mais forte quando todos agem juntos.

7. Isto posto, passa-se à apreciação de cada ponto específico apresentado pelo Sindicato, seguindo a ordem do Ofício Sinal.

- a) Este ponto se desdobra em dois: (1) descredenciamentos ou suspensões de atendimento resultantes de dificuldade de envio das guias de atendimento; e (2) descredenciamentos resultantes da alegação de que o PASBC remuneraria os prestadores a preços abaixo do mercado. Com relação ao primeiro ponto, informa-se que, a despeito dos esforços para viabilizar o envio das guias de atendimento por meio digital, haja vista a pandemia de Covid-19 e o consequente fechamento do protocolo físico do Banco, houve prestadores que optaram por não se adaptar à nova sistemática, por diversos motivos que sejam, o que acabou sim gerando pedidos de descredenciamentos e informação de suspensões de atendimento. Todavia, em levantamento feito em todas as gerências administrativas e na Sede, identificou-se que tais prestadores representam por volta de 1% (um por cento) do total de prestadores credenciados. A solução adotada, chamada MAPA, por mais que careça de melhorias, foi a melhor possível frente ao cenário de fechamento quase que imediato dos protocolos físicos. Neste ínterim, duas outras soluções foram desenvolvidas e se encontram em fase final de homologação. Tais soluções possibilitarão que prestadores que tenham tido dificuldade ou resistência ao uso do MAPA possam enviar suas guias, sendo que uma delas tem o foco em grandes prestadores e outra em pequenos, abrangendo todo o leque de credenciados do PASBC. Ademais, outras medidas foram adotadas para minimizar o prejuízo ou os transtornos aos prestadores, como o prazo para apresentação das guias, que deixou de se limitar a 90 (noventa) dias da data do atendimento ou alta hospitalar, como consta nos termos de credenciamento. O PASBC passou a aceitar guias desde 01.01.2019, o que possibilitaria o ganho de fôlego financeiro dos prestadores num momento em que a procura por atendimento eletivo diminuiu. O PASBC também adotou a telemedicina, em convergência com o regramento legal aprovado durante a pandemia, o que possibilitou aos credenciados oferecerem seus serviços por outra plataforma aos beneficiários do PASBC. Ainda em setembro, o responsável de cada praça pela gestão da rede credenciada do PASBC foi solicitado a entrar em contato com todos os prestadores que não tiveram faturamento algum desde março para buscar identificar eventuais problemas para o envio das guias, sendo orientados a repassarem para a sede os problemas relatados e, importante, sinalizar quais prestadores eram considerados críticos para a operação local, de forma que fosse possível dar atenção especial. Por fim, ainda a respeito do risco de



BANCO CENTRAL DO BRASIL

suspensão de atendimento a beneficiários, o PASBC emitiu comunicado a todos os prestadores, solicitando que entrem em contato com os gestores locais de rede para que informem especificamente quais problemas estão tendo para envio das guias, de forma que busquemos as soluções. Em suma, o PASBC reconhece o problema, todavia considera que sua magnitude não é da proporção apontada no Ofício Sinal. Entretanto, a gestão do Programa tem atuado em diversas frentes para que o problema seja completamente saneado. Quanto ao segundo ponto, relativo à remuneração do PASBC aos prestadores estar abaixo do mercado, cabe esclarecer que a tabela odontológica foi reajustada em dezembro de 2019, ou seja, há menos de um ano, sendo que nenhum prestador apresentou qualquer objeção a respeito de valores ou solicitou descredenciamento. Em movimento inverso, a odontologia é uma especialidade não-médica que possui a maior frequência de clínicas solicitando credenciamento, o que vem a ser um claro indicativo de que a remuneração está compatível com o mercado. No que diz respeito à tabela médica, o PASBC adota prática de negociações anuais com a rede credenciada, não havendo reclamações quanto aos valores recebidos. Se a remuneração estivesse abaixo do mercado, os recentes credenciamentos do Hospital Sírio-Libanês em Brasília e da Cooperativa de Anestesiologistas em Recife, somente para citar dois exemplos, não teriam sido possíveis.

- b) A segunda reclamação apresentada diz respeito a ocorrência de atrasos nos processamentos dos reembolsos, os quais estariam sendo pagos com mais de 90 (noventa) dias da solicitação. O PASBC reconhece que o tempo de processamento das solicitações de reembolso aumentou durante a pandemia. Tal possibilidade foi antecipadamente informada nos comunicados emitidos em 23.03.2020 e 05.05.2020. Das 10.450 (dez mil, quatrocentas e cinquenta) solicitações de reembolso processadas desde abril, foram identificados apenas 10 (dez) casos em que o pagamento se deu em mais de 90 (noventa) dias após a solicitação, isto é, 0,09% dos reembolsos pagos. Ou seja, mesmo desejando que nenhuma solicitação de reembolso tomasse tanto tempo para ser processada, é cabível afirmar que, considerando a complexidade e o exíguo tempo em que foi necessária a migração para o trabalho remoto, uma taxa de atraso inferior a 0,1% pode ser considerada baixa. Neste contexto, é importante destacar que os comunicados supracitados trouxeram flexibilizações que tanto facilitaram aos beneficiários realizarem seus pedidos de reembolso – a partir do momento em que passou a ser possível fazer a solicitação por e-mail, algo até então inexistente, como também garantiram que nenhum beneficiário venha a perder seu direito por qualquer dificuldade de fazer a solicitação por e-mail ou opção por não fazê-lo. Dessa forma, foi suspenso até o fim da pandemia o prazo regulamentar para que a solicitação seja apresentada, que é de até 180 (cento e oitenta) dias após o evento. O prazo será reinserido de forma paulatina até seis meses após o fim da pandemia. Em levantamento realizado, identificou-se que, em média, as solicitações de reembolso têm demorado 45 (quarenta e cinco) dias para serem pagas. Se considerarmos uma taxa



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Selic de 2% (dois por cento) ao ano, esse prazo é insuficiente para gerar qualquer prejuízo financeiro aos beneficiários, sendo importante recordar que o PASBC possui o auxílio de antecipação de recursos para aqueles beneficiários que vão realizar procedimentos caros, pelo regime de livre-escolha, para os quais o PASBC não possui credenciado na praça. Neste caso, o valor estimado do reembolso é antecipado ao beneficiário, sem que haja ônus além de suas capacidades financeiras. Importante também ressaltar que o tempo médio de 45 (quarenta e cinco dias) não está expurgado do tempo que alguns beneficiários levaram para complementar a documentação necessária para o processamento do reembolso – algo que pode ter ocorrido em algum dos casos em que o reembolso demorou mais que 90 (noventa) dias. Em casos como esse, o PASBC tem sido acusado de uma demora em que o beneficiário é parcialmente responsável também. De forma a alinhar expectativas, já foi inserido o prazo de 60 (sessenta) dias como previsão para o processamento do reembolso nas mensagens automáticas de recebimento das solicitações. Por fim, por mais que seja o desejo do PASBC de processar rapidamente todas as solicitações, considera-se que, no cenário atual de pandemia, o prazo médio de 45 (quarenta e cinco) dias é bastante razoável, ainda mais diante da necessidade de que as análises sejam feitas de forma adequada e não se pague indiscriminadamente sem a devida apreciação de cada solicitação.

- c) O terceiro item apresentado no Ofício Sinal refere-se à falta de confirmação expressa ao solicitante do recebimento de seu requerimento de reembolso com previsão de pagamento. Em parte, causa estranheza a afirmação colocada no Ofício Sinal, pois todas as praças enviam mensagens confirmando o recebimento das solicitações de reembolso. Pelo fato da operação do PASBC ser descentralizada, havia variação no teor das mensagens, dependendo da praça. Diz-se havia pois já foi realizado o trabalho de uniformização do teor das mensagens, os quais agora trazem a previsão de 60 (sessenta) dias para atendimento da solicitação, prazo esse exclusivo para o período em que durar a pandemia. É importante lembrar, tal qual exposto na letra “b”, que o PASBC informou, em duas ocasiões, a respeito do aumento do prazo para processamento (que usualmente girava em torno dos 30 dias), bem como que há casos em que há necessidade de complementação de informação ou documentação por parte dos beneficiários, o que faz com que o processamento tome mais tempo. Com a implantação do SIG – novo sistema informatizado em substituição ao SIARH, e, no futuro mais distante, de seu módulo de autoatendimento, o beneficiário terá maior facilidade de acompanhar o andamento não somente de suas solicitações de reembolso, como de diversas outras solicitações que venha a fazer ao PASBC.
- d) O quarto pleito apresenta solicitação para que o valor do reembolso de lentes intra-oculares seja atualizado, pois estariam sendo pagos R\$ 600,00 (seiscentos reais) para lentes que custam mais de R\$ 10.000,00 (dez mil reais). A primeira questão a se



BANCO CENTRAL DO BRASIL

colocar aqui é o fato de que a cobertura do PASBC já assegura o pagamento de lentes intraoculares nacionais diretamente aos prestadores. Portanto, a utilização de qualquer outra lente é uma escolha exclusiva do beneficiário. As lentes nacionais cumprem a mesma finalidade e são aprovadas pela Anvisa. Por ser um Programa que deve atender a todos, não se julga apropriado que o PASBC custeie lentes muito mais caras somente por decisão do beneficiário. Trazendo dados concretos, em 2020, foram pagos pelo PASBC reembolsos de 29 lentes, cujo valor médio apresentado foi de R\$ 4.301,88. Portanto, valor bem inferior ao citado no Ofício Sinal. Como os pedidos de reembolso, via de regra, referem-se a lentes importadas, o aumento do preço do dólar em mais de 40% (quarenta por cento) somente em 2020 teve impacto nesse valor e terá nos preços de lentes que venham a ser objeto de solicitação de reembolso. Mais uma vez, julga-se que o PASBC não deva arcar com os custos de uma decisão individual, uma vez que oferece a opção da lente nacional. Como última informação, encontra-se em revisão toda a tabela de reembolso utilizada pelo PASBC, com a finalidade de que se tenha uma política mais equânime para todos os beneficiários, independentemente de praça. O escopo dessa revisão também engloba os valores das lentes intraoculares.

- e) Apresenta-se aqui demanda por pagamento equivalente a 2 (duas) vezes a tabela para situações de inexistência de credenciados na praça em caso de serviços médicos obrigatórios, citando anesthesiologia como exemplo. A este respeito, o MCOP, detalhando benefício previsto no Regulamento, já prevê o pagamento de até 4 (quatro) vezes o valor de tabela para honorários médicos nos casos de doenças e lesões graves, quando há impossibilidade de atendimento pela rede credenciada. Ou seja, um benefício do dobro do valor do demandado. Sim, todavia restrito aos casos classificados como graves. Aqui, é importante salientar que, ao contrário de diretriz de gestões anteriores, o atendimento do PASBC, ao identificar situação dessa natureza, tem ativamente orientado os beneficiários no que é necessário para que possam pleitear e receber o benefício previsto, pois tem-se clareza de propósito de que é objetivo do atendimento o acolhimento do beneficiário da melhor forma possível, em especial em momentos de enfermidade grave. Ainda assim, restam os casos em que não há gravidade, porém não há disponibilidade de atendimento pela rede credenciada. Para estes, no escopo da revisão da tabela de reembolso, citada na letra d, encontra-se a discussão da possibilidade de pagamento de valores superiores à tabela. Em paralelo, encontram-se em andamento iniciativas para buscar o credenciamento de especialidades para as quais não há prestador credenciado em alguma praça. Recentemente, em Brasília, foi possível credenciar uma equipe de cirurgia torácica, além da anesthesiologia em Recife, já mencionado anteriormente. Com a experiência obtida nesses casos, deverão ser emitidas diretrizes a serem adotadas por todas as praças com o objetivo de buscar credenciar prestadores de especialidades que o PASBC não possua algum prestador credenciado. A despeito das iniciativas, reconhece-se a triste



BANCO CENTRAL DO BRASIL

realidade de que, em quase todas as praças, há cooperativas médicas que optam por não se credenciarem, a respeito dos quais há muito pouco que se possa fazer.

- f) Reconhece-se que o serviço de prévia de reembolso, objeto da sexta questão apresentada, é de importância para que os beneficiários possam tomar suas decisões e mesmo se programarem financeiramente. Razão pela qual, em setembro, foi elaborada pela Central de Processamento de Contas, em conjunto com o atendimento de Brasília, uma proposta para o restabelecimento do serviço. Tal proposta, após validações internas, foi divulgada para todas as regionais, as quais apresentaram suas sugestões, sendo que algumas prévias serão elaboradas de forma centralizada e outras, localmente, após treinamento das equipes locais – o que deverá ocorrer em breve. Nos casos cirúrgicos, o cálculo da prévia é algo bem trabalhoso, requerendo análise quase idêntica ao do próprio processamento de uma guia de cirurgia. Portanto, o serviço precisa de um escopo que siga parâmetros que possibilitem que ele seja prestado sem prejudicar a atividade de processamento das guias. Destaca-se que o trabalho de revisão da tabela de reembolso, ao ser concluído, colaborará para que o serviço da prévia possa ser melhor prestado, podendo citá-lo como um exemplo das várias sinergias positivas geradas pelas diversas mudanças no PASBC.
- g) A queixa a respeito do atendimento telefônico também é parte do Ofício Sinal, sendo dada ênfase na temporalidade do trabalho remoto. A questão do atendimento via telefonia é bem mais multifacetada do que a noção que possa ser sugerida pela imagem de uma atendente falando ao telefone com um beneficiário. A equipe PASBC utiliza ramais virtuais, por meio do Cisco Jabber, para o atendimento das ligações. Infelizmente, a ferramenta tem apresentado indisponibilidades temporárias. Sempre que é identificado algum problema, aciona-se o suporte do Deinf para correção e é pedida prioridade para resolução, a qual tem sido atendida. Para minimizar o transtorno de eventuais falhas de contato telefônico com o Programa, a equipe do atendimento está orientada retornar ligações que tenham ficado registradas como perdidas. Caso algum beneficiário ligue e o ramal esteja ocupado, ele não sabe disso. O sistema de telefonia continua chamando, pois assim, caso uma ligação se encerre neste ínterim, é possível já atender a outra que se encontra em espera. Essa peculiaridade pode dar a falsa noção à pessoa de que ninguém atende ao telefone, quando na verdade todas as atendentes têm ficado quase que permanentemente ocupadas, o que se reflete no fato de que, somente em Brasília, a equipe tem feito mais de 1300 atendimentos telefônicos e por e-mail por semana. Ademais, a “fila” para o atendimento telefônico é na ordem em que as ligações são feitas, o que pode fazer com que casos mais simples ocupem o tempo de casos mais complexos ou graves. Para minimizar esses problemas, em diversas ocasiões, o PASBC tem reiterado a solicitação de que os beneficiários deem prioridade ao contato por e-mail. Isto porque todos os e-mails são lidos e priorizados, fazendo com que os casos mais graves sejam



BANCO CENTRAL DO BRASIL

tratados com as devidas urgências. Outra iniciativa, ainda a ser implantada, foi a solicitação feita para que os telefones ocupados passem a emitir mensagem informando sobre o status de ocupado e orientando o beneficiário a dar preferência pelo atendimento por e-mail. O resultado da prática de retornar as ligações e classificação de prioridade dos atendimentos por e-mail pode ser percebido pelo fato de que não chegou ao conhecimento do PASBC nenhuma reclamação ou prejuízo a qualquer beneficiário que tenha passado por situação grave, pois foi dada a atenção devida a todos os casos dessa natureza.

- h) O assunto das negativas a pedidos de autorização é abordado neste item, no qual se solicita que haja formalização da negativa e explicitação dos motivos. Ocorre, porém, que todas as negativas a pedidos de autorização já são formalizadas, contendo as razões, em mensagem enviada ao solicitante. Como as razões se dirigem ao profissional de saúde que redigiu a solicitação, a linguagem técnica que é utilizada pode realmente gerar alguma dificuldade de entendimento ao beneficiário. Também há ocasiões em que o profissional de saúde quer imputar a responsabilidade da negativa ao Banco, ao invés de admitir que deseja realizar procedimento ou utilizar material menos adequado, pois, num certo sentido, o trabalho da autorização é uma espécie de segunda opinião médica – calcada em evidências científicas e nos normativos do PASBC – que o Programa oferece a seus beneficiários. Além de zelar pela saúde do beneficiário, por exemplo, evitando que ele se submeta a terapias experimentais, é também uma forma de proteção do Programa contra despesas assistenciais desnecessárias ou despropositadas. Diante desse quadro, já há a intenção de que, junto com a negativa técnica, sejam enviadas informações em linguagem mais acessível ao beneficiário. Contudo, a necessidade de colocar a operação do PASBC em trabalho remoto e o volume de atendimento atual obrigaram a gestão do Programa a adiar a implantação dessa iniciativa.
- i) Outra demanda apresentada pelo Sinal é para que o Portal do PASBC seja revitalizado, tornando-o mais amigável, acessível, dentre outras características. Por se encontrar em fase final de homologação, o novo portal do PASBC deverá atender plenamente à demanda. Com interface mais moderna e intuitiva, os usuários poderão mais facilmente acessar os conteúdos que estiverem buscando. Ao novo portal alinham-se outras ferramentas de comunicação que se encontram em desenvolvimento, ampliando e facilitando o acesso dos beneficiários às informações necessárias no seu dia a dia e agregando novas funcionalidades.
- j) O Sinal também apresentou pedido acerca da atualização periódica dos dados dos prestadores de serviços credenciados. Infelizmente, este é um problema comum a várias operadoras de saúde: os prestadores, que pelo nosso termo de credenciamento possuem a obrigação de manterem seus dados atualizados, por vezes não o fazem. Sem que o façam, seria trabalho por de mais oneroso que o PASBC fizesse isso,



BANCO CENTRAL DO BRASIL

considerando que possui aproximadamente 3.000 (três mil) prestadores. Quando o Programa toma conhecimento de alguma desatualização, ele rapidamente procede ao acerto dos dados do prestador. Algumas entregas da agenda do Projeto PASBC Sustentável, todavia, municiarão o Programa para a mitigação, pelo menos em parte, do problema. Na frente “Gestão da Rede Credenciada” há previsão de reconstrução com toda a rede, o que obrigará os prestadores a atualizarem seus dados. Nova funcionalidade no novo portal possibilitará que o PASBC, frequentemente, envie lembretes e solicitações para que os prestadores credenciados atualizem seus dados cadastrados.

- k) No que tange aos extratos de deliberações do Comitê Gestor e às Demonstrações Contábeis do FASPE, informa-se que todos os documentos se encontram atualizados no Portal do PASBC. Cabe somente acrescentar que a produção dos documentos dependem, respectivamente, de aprovações de atas pelos membros do Comitê Gestor e da publicação dos resultados pelo Deafi, de forma que por vezes alguma desatualização possa ocorrer sem que o PASBC tenha responsabilidade pelo atraso. Alinhamentos recentes foram realizados para minimizar o risco de ocorrência desse problema.

8. Em adição aos itens sobre os quais já se comentou, o Ofício reitera a posição do Sinal pela revisão dos percentuais utilizados para cobrança da Participação Direta Limitada (PDL). A respeito deste tema, cabe lembrar de que as alterações dos percentuais de PDL foram parte da solução visando a sustentabilidade e uso mais racional dos recursos do Programa. Ao mesmo tempo em que alguns percentuais subiram, outros foram zerados, bem como se criou a cesta de procedimentos, com isenção de PDL, com o foco preventivo. O início do piloto da Atenção Primária à Saúde em três praças e sua posterior expansão para as demais praças trará aos beneficiários uma nova forma de acesso aos benefícios do Programa, com foco na prevenção e no cuidado integral, cujo aprendizado poderá ensejar propostas futuras de outras alterações na operação e normatização do Programa – incluindo a PDL. Seria imprudente fazer qualquer tipo de alteração em PDL sem antes serem concluídos os estudos a respeito dos impactos das últimas mudanças e sem antes que os efeitos das entregas do PASBC Sustentável comecem a ocorrer.

9. Por ter sido citado neste ofício, cabe mencionar o PASBC Sustentável. O Projeto, que já foi objeto de outras apresentações, resumidamente, é uma abrangente iniciativa em curso para gerar transformações no PASBC que o possibilitem manter o atual nível de benefícios existentes, sem porém abrir mão da sua sustentabilidade econômica e financeira.

10. O Projeto encontra-se estruturado em três frentes – (1) BC Saudável; (2) PASBC TI; & (3) Aprimora PASBC. Na primeira, tem-se tanto o foco em medicina preventiva e cuidado integral: com entregas como a já mencionada Atenção Primária à Saúde (APS), a reformulação do



BANCO CENTRAL DO BRASIL

Programa VemSer e sua integração à APS e a elaboração de perfil epidemiológico dos beneficiários, o que dará subsídio a ações direcionadas. A segunda frente tem o foco em automatização de processos, necessária em tempos de redução de efetivos e maior necessidade de agilidade e trabalho com dados, nela se encontram soluções como novo portal, Mobile, Web service e autorizador externo – este último que reduzirá significativamente o trabalho dos beneficiários e o tempo necessário para emissão de autorizações. Já a terceira frente tem entregas na área de regulação – o que é fundamental para oferecer serviços mais aderentes às necessidades dos beneficiários e a Gestão da Rede Credenciada, a qual transita desde a estruturação de comitê de custos – fundamental para o acompanhamento e atuação tempestivas nas despesas assistenciais – até modelos de credenciamento/prestação de serviço, passando por tabelas médicas, gestão tributária, entre outros.

11. Em linhas gerais, o que se buscou apresentar na presente resposta foi que a gestão do PASBC está ciente dos problemas que afetam o Programa. A gestão do PASBC não tem, todavia, aceitado os problemas de forma passiva, mas tem agido em todas as frentes para não somente buscar mitigá-los, como também realizar transformações que possibilitarão elevar o funcionamento e os benefícios oferecidos pelo Programa a níveis cada vez melhores.

12. Por fim, o Departamento de Gestão de Pessoas, Educação, Saúde e Organização mantém-se à disposição para manter o permanente diálogo, de forma cordial e respeitosa, com os beneficiários do PASBC, quer seja diretamente, por meio das entidades representativas ou dos membros eleitos do Comitê Gestor – estes escolhidos diretamente pelos beneficiários e que têm sido parceiros de inestimável valor nas transformações do PASBC.

Marcelo Foresti de Matheus Cota
Chefe do Depes