

Of. 022/SNTPV/24.

Rio de Janeiro, 23 de julho de 2024.

Ilmo. Sr.

**CARLOS ROBERTO**

Diretor de Administração

Assunto: Qualidade dos serviços dos planos de saúde contratados através de Credenciadas.

Com os devidos cumprimentos, manifesto-me acerca da temática referente à qualidade dos serviços de assistência à saúde prestados pelas operadoras de planos de saúde e administradoras de benefício credenciadas aos empregados da NAV BRASIL, considerando os seguintes aspectos:

i. O edital de credenciamento de empresas administradoras de benefícios (Nº 001/LALI-3/SEDE/2019). Processo este conduzido ainda na gestão da INFRAERO;

ii. O anexo IV do edital de credenciamento (Termo de Referência) que:

[...]...estabelece os **requisitos mínimos** adequados a serem observados e os parâmetros e diretrizes a serem adotadas por empresa CREDENCIADA Administradora de Benefícios com a finalidade de disponibilizar planos de assistência à saúde suplementar, atendendo às necessidades da contratante, e ainda orienta, descreve e disciplina todos os procedimentos e critérios que deverão estabelecer o relacionamento técnico entre CREDENCIADA e a CONTRATANTE. (grifo nosso).

iii. As disposições constantes no termo de referência, atinentes às **responsabilidades da Credenciada**:

22.2.4. Orientar os beneficiários a respeito do atendimento das normas previstas na legislação de saúde suplementar e as dos termos do acordo.

20.2.12. Elaborar pesquisas de satisfação junto aos beneficiários.

20.2.28. Atualizar mensalmente na sua página web a relação dos profissionais e entidades prestadoras dos serviços credenciados e notificar de forma imediata à Infraero as alterações na rede credenciada.

Av. Franklin Roosevelt, 194-Sls.802-803-Castelo–Rio de Janeiro–RJ-CEP: 20021-120

Tel./FAX: 21 3916-3800#4505 / 98557-6720

E-mail: secretaria@sntpv.org.br

20.2.30. A operadora apresentada pela Administradora de Benefícios **deverá envidar esforços para manter ativa, durante a vigência do contrato, quantidades iguais ou superiores de estabelecimentos e profissionais constantes da rede credenciada informada quando na contratação**, avisando tempestivamente eventuais alterações, **respeitando-se o padrão de qualidade dos estabelecimentos e serviços oferecidos**, salvo em situação de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovadas.

20.2.31. A Credenciada deverá comunicar à Infraero, no prazo mínimo de 30 dias de antecedência, o descredenciamento de qualquer profissional ou estabelecimento, salvo nos casos decorrentes de rescisão por fraude ou infração das normas sanitárias e fiscais em vigor.

20.2.48. A Credenciada, quando questionada a respeito do Contrato deverá responder, impreterivelmente, em 5 dias úteis, sob pena de advertência. (grifo nosso).

iv. Os itens do termo de referência, relacionados à **responsabilidade das operadoras**:

20.3.1.5. Zelar pela boa e fiel execução dos serviços ora contratados.

20.3.1.6. Não interromper, sob qualquer pretexto, os tratamentos já iniciados, os inadiáveis, os seriados e os de emergência, desde que já solicitados durante a vigência da prestação de serviços.

20.3.1.8. Fornecer, gratuitamente, aos usuários do Benefício de Auxílio à Saúde, manual de normas e procedimentos no qual deverá constar a rede credenciada de assistência médico-hospitalar (Hospitais, Centros Médicos, Consultórios, Clínicas, Laboratórios, Médicos e outros profissionais colocados à disposição dos usuários pelas Operadoras contratadas pela Administradora de Benefícios.

20.3.1.9. A operadora apresentada pela Administradora de Benefícios **deverá envidar esforços para manter credenciado o quantitativo de profissionais, hospitais e consultórios** apresentados no momento da celebração do contrato com a Administradora de Benefícios, **salvo em situações de caso fortuito ou força maior, devidamente comprovada**.

20.3.1.11. Deverá possuir a facilidade “disque 24 horas”, para os esclarecimentos que se fizerem necessários aos beneficiários. (grifo nosso).

v. Os itens constantes no termo de credenciamento, relacionados à **responsabilidade da Infraero**:

21.10. Efetuar averiguações periódicas e adotar procedimentos objetivando a regularidade e correção da assistência médico-hospitalar e/ou odontológica credenciada, devendo comunicar à credenciada, por escrito, através de ofício ou comunicação por correio eletrônico (e-mail), toda e qualquer irregularidade observada.

21.11. Acompanhar e fiscalizar a execução dos Termos de Acordo, adotando as providências para seu fiel cumprimento.

vi. A sub-rogação dos termos de acordo à NAV BRASIL, conforme os termos de apostilamento nº 0009/DSAD/2021 (ALLCARE), nº 0005/DSAD/2021 (BENEVIX), nº 0007/DSAD/2021 (ELO) e nº 0008/DSAD/2021 (QUALICORP);

vii. As prorrogações dos prazos de vigência dos termos de acordo, mediante os seguintes Memorandos:: Nº SEDE-MMO-2022/00034 (ALLCARE), Nº SEDE-MMO-2022/00035 (ELO), Nº SEDE-MMO-2022/00036 (EXTRAMED), MEMORANDO Nº SEDE-MMO-2022/00037 (QUALICORP), Nº SEDE-MMO-2022/00046 (BENEVIX), Nº SEDE-MMO-2022/01686 (EXTRAMED), Nº SEDE-MMO-2022/01688 (ALLCARE), Nº SEDE-MMO-2022/01689 (QUALICORP), Nº SEDE-MMO-2022/01690 (ELO), Nº SEDE-MMO-2022/01691 (BENEVIX), Nº SEDE-MMO-2024/00097 (ALLCARE), Nº SEDE-MMO-2024/00098 (QUALICORP), Nº SEDE-MMO-2024/00099 (EXTRAMED) e Nº SEDE-MMO-2024/00100 (BENEVIX);

viii. O item I do Ato Administrativo Nº SEDE-AAA-2024/00112:

I. Instituir Comissão Paritária para tratar dos assuntos relacionados ao Auxílio de Assistência à Saúde de caráter indenizatório e do Programa de Assistência Odontológica previstos no Acordo Coletivo de Trabalho 2023/2025 da NAV Brasil.

Ademais, considerando, ainda, que o Sindicato dos Trabalhadores em Proteção ao Voo tem recebido inúmeras reclamações de seus representados, elegíveis para o recebimento do auxílio à saúde previsto na cláusula 46ª do Acordo Coletivo de Trabalho vigente, no que tange às dificuldades encontradas no acesso aos serviços de saúde contratados através das credenciadas.

Que o SNTPV tem desempenhado papel análogo ao de um serviço de atendimento ao cliente (SAC), orientando os trabalhadores a formalizarem suas demandas por meio dos canais oficiais disponibilizados pelas operadoras de planos de saúde, administradoras de benefícios, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), além de notificarem à NAV Brasil por meio de abertura de *workflow* no sistema POPULIS.

Que a Comissão Paritária de Saúde, em consonância com os objetivos estabelecidos em seu Ato Administrativo que a constituiu, realizou sua última reunião em 18 de junho de 2024. Nessa ocasião, o SNTPV apresentou a problemática do acesso aos serviços de saúde, alertando à Nav Brasil sobre o eventual descumprimento das obrigações previstas no termo de referência por parte das operadoras de planos e administradoras de benefícios e seu papel como fiscal no correto cumprimento do contratado.

A ausência de gravação e Ata da reunião, contudo, impede que a mesma seja considerada produtiva, visto que não restou firmado compromisso para a busca de soluções e definição de prazos para resposta em futuras reuniões. Tal fato motivou a elaboração deste ofício.

Registre-se haver recorrente queixa dos empregados, levado à mesa de discussão, de manifesta diminuição da rede credenciada de atendimento médico hospitalar pelas operadoras de planos de saúde e administradoras de benefício credenciadas, sendo essa minoração tanto dos profissionais médicos, como de hospitais e laboratórios conveniados, representando decréscimo nos serviços oferecidos. Tal prática configura flagrante violação ao item 20.2.30 do termo de referência anteriormente citado.

A região com maior índice de reclamações é a região Norte. Em Parauapebas-PA, por exemplo, os beneficiários da UNIMED experimentaram a suspensão do acesso aos serviços de urgência e emergência, em ululante desrespeito à Resolução Normativa da ANS Nº 568/22. Embora atualmente os beneficiários tenham acesso a consultas, o laboratório de análises clínicas situado no hospital não se encontra credenciado como prestador de serviço. Tal situação impede que os beneficiários, mesmo com acesso à consulta, possam realizar exames laboratoriais simples, dificultando o diagnóstico.

Em Macapá-AP, beneficiários com filhos diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista (TEA) tiveram suas terapias suspensas em virtude do descredenciamento da única clínica especializada da cidade, credenciada à época da celebração dos contratos.

Além disso, foram recebidos relatos de indisponibilidade de exames de mamografia em Macapá. Tal exame, de caráter essencial para a prevenção e diagnóstico precoce do câncer de mama, encontra-se em falta na região, o que configura grave falha na assistência médica prestada aos beneficiários.

Em diversas cidades da Região Norte, onde se encontram dependências da estatal, observa-se uma relação inversamente proporcional entre a complexidade dos serviços médicos necessários e a facilidade em encontrar prestadores credenciados. A rede credenciada inicialmente apresentada aos contratantes dos planos sofreu declínio significativo, impactando negativamente a qualidade dos serviços ofertados.

Na Região Sudeste, especificamente na cidade de Vitória-ES, 4 (quatro) hospitais de referência foram descredenciados sem que os beneficiários fossem devidamente comunicados, tampouco informados sobre a possibilidade de reposição de prestadores, sem prejuízo da quantidade e qualidade dos serviços prestados. Tal situação configura uma evidente violação aos direitos dos beneficiários, com risco de fragilizar a assistência médica aos empregados e seus dependentes.

Existem fortes indícios de que as operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios descumpriram os dispositivos 20.2.28, 20.2.30, 20.3.1.6, 20.3.1.8 e 20.3.1.9 do termo de referência. As modificações implementadas na rede de prestadores foram efetuadas sem a devida comunicação aos usuários, em desacordo com o estipulado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

É evidente que a situação descrita acarreta impactos negativos tanto para o empregado quanto para os serviços prestados pela estatal. A qualidade de vida do beneficiário e de sua família é comprometida, haja vista o desamparo em situações que exigem a utilização do sistema de saúde. Ademais, tal cenário desestimula o empregado e seus dependentes a realizarem procedimentos preventivos, elevando o risco de obterem diagnósticos de doenças em estágios avançados, demandando afastamentos prolongados do trabalho.

É notório que a NAV Brasil, em sua condição de sub-rogada e fiscal do contrato, possui interesse direto na qualidade dos serviços, uma vez que sofre as consequências de sua deficiência. Tal interesse se manifesta não apenas pela ineficiência no retorno dos gastos com reembolsos, mas, principalmente, pelo risco potencial de aumento do absenteísmo por motivos de saúde.

O que chama a atenção deste sindicato é que, durante a vigência dos termos de acordo com as administradoras de benefícios, houve três prorrogações dos prazos, conforme mencionados no item "vii" deste ofício. É interessante notar que, nas duas primeiras prorrogações, ocorridas em 2022, o "item 7" de cada memorando mencionava a ausência de previsão de avaliação de desempenho. Contudo, em 2024, o memorando que visa prorrogar a vigência dos termos de acordo, contém o seguinte parágrafo:

Informamos que a CREDENCIADA tem executado o objeto deste contrato de forma condizente com as condições contratuais, atendendo às determinações e se adequando, quando necessário, às solicitações e orientações e obedecendo todas as cláusulas, conforme Relatório de Situação Contratual nº 00001, de 02/01/2024.

O trecho em questão, extraído do Memorando nº SEDE-MMO-2024/00097, referente à prorrogação do prazo de vigência do Termo de Acordo com a ALLCARE ADMINISTRADORA DE BENEFÍCIOS SÃO PAULO LTDA., também se encontra presente nos memorandos nº SEDE-MMO-2024/00098 (QUALICORP), nº SEDE-MMO-2024/00099 (EXTRAMED) e nº SEDE-MMO-2024/00100 (BENEVIX), cada um com a devida referência ao respectivo Relatório de Situação Contratual.

Considerando os elementos supramencionados, o Sindicato Nacional dos Trabalhadores na Proteção ao Voo (SNTPV) solicita a elucidação dos seguintes questionamentos:

- a. A NAV BRASIL, na qualidade de cessionária dos direitos e obrigações do contrato original, foi devidamente informada acerca de todas as modificações ocorridas na rede credenciada, conforme disposto nos itens 20.2.28 e 20.2.31 do Anexo IV do Edital de Credenciamento?
- b. A NAV BRASIL possui conhecimento da realização de pesquisas de satisfação, bem como dos resultados obtidos em tais pesquisas, conforme estabelecido no item 20.2.12 do referido Edital?
- c. No momento da última prorrogação da vigência dos Termos de Acordo, a NAV BRASIL, em cada Relatório de Situação Contratual, quais informações levou em consideração para concluir que as Credenciadas estariam em conformidade com as determinações do Termo de Referência?

Este Sindicato propõe a criação de um canal específico, de acesso claro e eficaz, para o recebimento de reclamações por parte dos beneficiários. Tal canal deverá ser amplamente divulgado por meio de material informativo, com instruções detalhadas sobre o procedimento a ser adotado pelo empregado em caso de constatação de descumprimento contratual por parte das credenciadas e/ou operadoras.

Ainda que os documentos estejam disponíveis para acesso público, recomenda-se a redisseminação do Termo de Referência aos empregados, com o objetivo de garantir o conhecimento de seus direitos e das responsabilidades de cada agente mencionado no referido instrumento.

**Av. Franklin Roosevelt, 194-Sls.802-803-Castelo-Rio de Janeiro-RJ-CEP: 20021-120**

**Tel./FAX: 21 3916-3800#4505 / 98557-6720**

**E-mail: secretaria@sntpv.org.br**

Sugere-se, ainda, que as reuniões da Comissão Paritária de Saúde, quando realizadas por videoconferência, sejam gravadas, ou que se elaborem atas para cada encontro da comissão, garantindo assim a devida documentação e transparência das deliberações.

Acreditamos que a comunicação aberta e cristalina entre a empresa e o sindicato é, além de uma expressão prática e material do Princípio Constitucional da Transparência, previsto expressamente no art. 37, *caput*, da Constituição Federal, também, crucial para a resolução de problemas e a construção de soluções eficazes.

Nesse sentido, o Sindicato Nacional dos Trabalhadores na Proteção ao Voo (SNTPV) coloca-se à disposição para dialogar e buscar soluções conjuntas com a NAV BRASIL, visando à melhoria da qualidade dos serviços de saúde oferecidos aos empregados.

Atenciosamente,

**Luiz Carlos Evangelista**  
Presidente do SNTPV