



OF CONTRAF CUT 26621

São Paulo, 26 de novembro de 2021.

À  
Caixa Econômica Federal  
Vice-Presidência Logística e Operações – VILOP  
Sr. Antonio Carlos Ferreira de Sousa  
[logisticaeoperacoes@caixa.gov.br](mailto:logisticaeoperacoes@caixa.gov.br)

Vice-Presidência Estratégia e Pessoas – VIEPE  
Sra. Magda Lucia Dias Cardoso de Carvalho  
[peessoas@caixa.gov.br](mailto:peessoas@caixa.gov.br)

Prezados,

A Confederação Nacional dos Trabalhadores do Ramo Financeiro – CONTRAF, vem à V.Sas. solicitar informações a respeito do atendimento aos beneficiários do Saúde Caixa, diante dos relatos de insatisfação destes.

Recentemente, as entidades sindicais receberam e registraram inúmeras reclamações, dentre elas: a) falta de atualização da relação da rede de credenciados; b) o não atendimento, ou a demora demasiada, para atendimento aos usuários pela central; c) demora no retorno de liberação de procedimentos médicos, que demandam autorização prévia; d) atraso no pagamento de credenciados, o que impacta no atendimento; e) cobranças indevidas, que excedem o teto de coparticipação de R\$ 3.600,00 do grupo familiar.

As reclamações, listadas acima, podem ensejar denúncias junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS e, respectivo, prejuízo ao plano Saúde Caixa.

A Caixa, na condição de responsável pela gestão e administração do plano, deve providenciar o adequado atendimento aos usuários, de modo a evitar processos administrativos e judiciais.

Oportunamente, a CONTRAF reivindica: o atendimento adequado e célere aos usuários do Saúde Caixa; devolução dos valores cobrados à maior; regularização do funcionamento da central de atendimento e das liberações de procedimentos médicos e de exames; e, informações sobre a quantidade de denúncias na ANS, registradas em 2021, bem como, o resultado de tais denúncias/reclamações, se houve aplicações de sanções, quantas e quais foram.

Reiterando nos votos de estima e elevada consideração, aguardamos breve retorno.

Saudações,

Fabiana Uehara Proscholdt  
Coordenador da Comissão Executiva dos Empregados da Caixa Econômica Federal

Juvandia Moreira  
Presidenta

**CONFEDERAÇÃO NACIONAL DOS TRABALHADORES DO RAMO FINANCEIRO**

EQS 314/315 Bloco A - Asa Sul - Brasília - Distrito Federal - Brasil - CEP 70.383-400

Fone: (61)3346 4019 Fax: (61) 3345 7852

e-mail: [contrafcut@contrafcut.org.br](mailto:contrafcut@contrafcut.org.br) site: <http://www.contrafcut.org.br>