

O atendimento do Saúde Caixa está doente

Senhor presidente,

Depois de quase um ano de discussões sobre o modelo de custeio para o Saúde Caixa, os empregados da ativa e aposentados, além dos pensionistas, estão enfrentando um verdadeiro “apagão” na qualidade de atendimento do plano.

Os principais problemas enfrentados envolvem principalmente atrasos no pagamento de credenciados, aumento de descredenciamentos e o suporte deficiente da central de atendimento. Os atrasos no pagamento de credenciados (que chegam a esperar mais de três meses para receber suas faturas) está fazendo o plano perder profissionais que acompanham, há anos, os usuários. O aumento nos descredenciamentos tem deixado colegas sem nenhum profissional credenciado, em certas especialidades, nas suas regiões, comprometendo a cobertura do plano e deixando-o mais vulnerável às notificações e multas da ANS. A central de atendimento tem demorado horas para realizar o atendimento inicial, e dias para autorizar procedimentos.

A representação dos empregados, por meio do Conselho de Usuários do Saúde Caixa, GT Saúde Caixa e Comissão Executiva dos Empregados (CEE), tem propostas para os assuntos e tem cobrado os representantes da direção da empresa para discutir soluções para os problemas observados. Outra cobrança da representação dos empregados diz respeito ao cumprimento de cláusulas do Acordo Coletivo celebrado entre as entidades sindicais e a direção da Caixa, e que não têm sido observadas pelos representantes da direção da empresa. Itens como o prazo para a apresentação do relatório atuarial do plano e a realização de uma pesquisa de satisfação entre os usuários estão pendentes.

É urgente que haja uma melhoria do suporte ao plano, através da revisão da estrutura que atende o Saúde Caixa, para viabilizar o apoio aos nossos colegas e seus familiares. Assim, requeremos de V. Sa. o empenho dos vice-presidentes responsáveis pela gestão do Saúde Caixa, de modo que os empregados possam, novamente, ter um plano que de fato atenda às suas necessidades, e que a empresa cumpra o compromisso formalizado em Acordo Coletivo com as representações dos empregados.

Atenciosamente,



Senhor presidente,

Daqui a menos de um mês, V. Sa. completará três anos na condição de presidente da Caixa Econômica Federal, instituição presente na vida dos brasileiros, melhorando sua condição de vida, há mais de 160 anos. Infelizmente, a estrutura da Caixa que está à disposição da sociedade, no período de três anos sob sua administração, é menor do que era antes. Conforme balanço publicado, ao final de 2018 havia na empresa 84.952 empregados e 11.409 estagiários e aprendizes, além de 3.375 agências. Já no último balanço, que traz os números de setembro deste ano, o número de empregados é 84.751, o número de estagiários e aprendizes é 7.175 e o de agências, 3.372.

Ao mesmo tempo em que a quantidade de empregados, estagiários, aprendizes e agências foi reduzida, o trabalho sob responsabilidade destes colegas aumentou. O número de clientes saltou de 92,6 milhões para 145,9 milhões. A quantidade de contas na Caixa também teve crescimento expressivo, saltando de 102 milhões para 214 milhões. Este crescimento foi impulsionado pelo pagamento do benefícios emergenciais, em especial o Auxílio Emergencial, que tinha como meio para o crédito as contas-poupança digitais.

Com este aumento na demanda e redução na quantidade de empregados, somado ao aumento de metas, as condições de trabalho nas unidades se deterioraram. Após as reestruturações realizadas, a estrutura de suporte às agências não tem dado conta de suas necessidades. O resultado é refletido na saúde dos empregados e na insatisfação dos clientes. Não à toa, a Caixa voltou a figurar entre as instituições financeiras com mais reclamações, com o segundo maior número de reclamações julgadas procedentes pelo Banco Central no último trimestre.

Além disto, é extremamente preocupante a situação pela qual passam os colegas de áreas-meio. Com a devolução de prédios, doação de mobiliário e determinação de retorno ao trabalho presencial dos colegas destas unidades, a equação não fecha: a quantidade de estações de trabalho disponíveis atualmente é menor que o número de empregados destas áreas. As decisões da direção deixaram os empregados sem ter onde trabalhar, e a alternativa apontada pela direção, que seria o teletrabalho, tem diversos problemas, como a falta de controle da jornada de trabalho, o que aumenta a sobrecarga dos colegas, prejudica sua saúde e cria uma insegurança jurídica enorme a todas as partes envolvidas. Esta situação é inadmissível.

É de extrema importância ouvir os empregados antes e após tomar as decisões que impactam seu trabalho. O compromisso dos trabalhadores da Caixa é inequívoco, e mais uma vez ficou evidente neste último ano, quando a instituição comprovou, novamente, ser fundamental para a sociedade brasileira. É dever da direção da empresa, de fato, realizar contratações, para voltarmos ao patamar de 100 mil empregados que já possuímos, e garantir condições de trabalho decentes, realidade que está longe do que é vivido hoje nos locais de trabalho.

Atenciosamente,



Senhor presidente,

Temos acompanhado com muita preocupação os fatos que envolvem a Fundação dos Economistas Federais (Funcef), nossa entidade fechada de previdência complementar.

Recentemente foram realizadas mudanças no estatuto da Fundação e no regulamento de um dos planos em desacordo com o que previa o estudo vigente à época, com graves prejuízos para os participantes. Uma destas mudanças (no regulamento do plano de benefícios REG/Replan Não Saldado), inclusive, trouxe um impacto positivo para o resultado da Caixa em 2020 de cerca de R\$ 1 bilhão. Este resultado significa uma expectativa de redução do desembolso da empresa nos pagamentos aos participantes, ou seja, a direção da empresa contabilizou R\$ 1 bilhão de lucro contando que pagará menos para seus aposentados.

Outros pontos que causam preocupação a nós, participantes da Fundação, são a demora no retorno do convênio do INSS com a Caixa e a Funcef, que traz inúmeros reflexos negativos, e a falta de soluções para a incorporação do REB pelo Novo Plano.

Outro ponto que merece destaque é a CGPAR 25, cuja implementação integral, na prática, acaba com o conceito de previdência construído desde a criação da Funcef, em 1977, na medida que prevê a criação de planos CD, que não possuem mutualismo.

Desta forma, solicitamos de V. Sa. a revisão das políticas implementadas pelos representados indicados pela Caixa na Funcef, de forma a restabelecer plenamente os direitos dos participantes da Fundação.

Atenciosamente,

