



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
CONSELHO FEDERAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA – CONFEA

Processo: CF-00.002727/2023-26

Tipo de Processo: Demanda Externa: Outras Entidades Privadas

Assunto: Abaixo-Assinado relativo aos atendimentos do Convênio Central Nacional Unimed

Interessado: Sindicato dos Empregados em Conselhos e Ordens de Fiscalização Profissional e Entidades Coligadas e Afins do Distrito Federal

Relator: Eng. Agr. Cândido Carnaúba Mota

DECISÃO CD Nº 149/2023

Restitui os autos à Chefia de Gabinete, para complementação instrução processual.

O Conselho Diretor, em sua 6ª Reunião Ordinária, realizada no dia 20 de julho de 2023, na Sede do Confea, em Brasília-DF;

Considerando que tratam os presentes autos do Processo 00.002727/2023-26, iniciado por meio do Ofício 092/2023 - Sindecop-DF 0752937, de 02 de maio de 2023, por meio do qual o Sindicato dos Empregados em Conselhos e Ordens de Fiscalização Profissional e Entidades Coligadas e Afins do Distrito Federal - Sindecop-DF requereu nos seguintes termos:

O Sindicato dos Empregados em Conselhos e Ordens de Fiscalização e Entidades Coligadas e Afins do Distrito Federal - SINDECOF - DF vem, por intermédio deste abaixo-assinado, levar ao conhecimento de V.Sa. as condições precárias de atendimento do convênio atualmente contratado de plano de saúde oferecido pela CENTRAL NACIONAL UNIMED aos empregados do CONFEA e seus dependentes.

Constantemente os empregados vêm informando ao Sindicato um descontentamento em relação às limitações impostas aos serviços prestados, principalmente na rede credenciada em Brasília-DF.

Há dificuldades para a realização de consultas, exames e procedimentos cirúrgicos nas clínicas e hospitais credenciados em Brasília-DF, existem relatos recepcionados pelo Sindicato de que os exames e procedimentos cirúrgicos solicitados pelos médicos não são aceitos nas unidades hospitalares (Hospital Santa Helena, Instituto do Coração, Santa Luzia, entre outros), inclusive houve relato de empregado que precisou se deslocar para outro Estado para efetuar os procedimentos cirúrgicos.

Diante de tantos constrangimentos, transtornos e prejuízos psicológicos, emocionais e financeiros, os empregados do Confea abaixo-assinados, reunidos em Assembleia-Geral da categoria, requererem que seja ampliado o rol de hospitais e clínicas no Distrito Federal.

Considerando que em anexo ao supracitado Ofício foi juntado um abaixo-assinado firmado por 101 (cento e um) empregados (0752937);

Considerando que por meio do Despacho GABI 0753075, de 02 de maio de 2023, a Chefia de Gabinete - GABI encaminhou os autos à Gerência de Recursos Humanos - GRH, nos seguintes termos:

Trata-se da manifestação do Sindecop-DF relativo aos atendimentos do plano de saúde firmado com a Central Nacional Unimed, nos termos do Ofício n.º 092/2023-PRES.

Segundo o interessado, “constantemente os empregados vêm informando ao Sindicato um descontentamento em relação às limitações impostas aos serviços prestados, principalmente na rede credenciada em Brasília-DF.”

Encaminhado para conhecimento e instrução acerca do assunto.

Considerando que por meio do Despacho GRH 0753771, de 03 de maio de 2023, a Gerência de Recursos Humanos - GRH encaminhou os autos ao Setor de Administração de Pessoas - SETAP e ao empregado Fiscal do Contrato, nos seguintes termos:

Considerando o Despacho GABI (0753075), solicito verificar as reclamações/solicitações/críticas registradas no Setap (e-mails) referentes ao atendimento do plano de saúde Unimed no exercício 2022 e 2023 até o momento, identificando os casos em que não houve solução por parte da operadora.

Solicito ainda discriminar quaisquer ações de fiscalização junto à operadora decorrentes de descumprimento de cláusulas contratuais, se houver.

Favor informar até **05/05/2023**.

Considerando que, em 23 de junho de 2023, o Setor de Administração de Pessoas - SETAP juntou aos autos o documento SEI 0776757, intitulado Material - Reunião Unimed 19/06/2023;

Considerando que por meio do Despacho SETAP 0776760, de 23 de junho de 2023, o Setor de Administração de Pessoas - SETAP encaminhou os autos à Gerência de Recursos Humanos - GRH, nos seguintes termos:

Conforme é de vosso conhecimento, e conforme documentado em material de apoio (SEI 0776757), registro que, visando atender as demandas dos empregados e o Ofício do Sindecof-DF, o SETAP solicitou à Unimed Nacional que realizasse uma apresentação com o intuito de esclarecer dúvidas, reclamações e orientar os empregados sobre a melhor forma de utilização do Plano de Saúde, de acordo com o previsto em contrato e com as regras estabelecidas pela ANS.

A Unimed atendeu prontamente nossa solicitação, concordando e agendando a palestra para o dia 19/06/2023 às 15 horas. A Palestra foi divulgada aos empregados do Confea pela própria Gerência de Recursos Humanos no dia 16/06/2023. Devido ao baixo quórum no dia e horário previsto, o SETAP enviou nova mensagem para lembrar os empregados da palestra, e esperou até às 15h30 para iniciar as atividades.

Conforme lista de presença presente no material de apoio, somente 10 empregados compareceram à palestra, sendo 5 deles empregados lotados no SETAP, **4 empregados que assinaram o abaixo-assinado**, e mais um empregado de outra unidade que não havia assinado o documento.

Entre os vários assuntos apresentados na palestra, destacamos:

as coberturas garantidas pelo contrato e pela ANS;

os prazos estabelecidos pela ANS para os diversos tipos de atendimento;

todos os canais de atendimento disponíveis aos usuários do plano;

rede credenciada e apoio da Unimed em casos de dificuldades de atendimento;

os números de atendimentos prestados aos usuários cobertos pelo contrato estabelecido entre Confea e Unimed, incluindo os chamados atendidos e os pendentes pelos diversos canais de atendimentos;

possibilidades de reembolso de despesas médicas;

telemedicina;

rede de descontos para usuários do plano;

guia médico;

momento para esclarecimentos de dúvidas dos usuários;

outros assuntos.

Os empregados que estiveram na palestra demonstraram satisfação com os esclarecimentos prestados e com a palestra como um todo. Caso tivesse havido maior adesão por parte do corpo funcional, principalmente por parte dos interessados que assinaram o documento apresentado pelo Sindecof-DF, teríamos tido uma palestra ainda mais satisfatória e produtiva.

São essas as considerações do SETAP em relação ao assunto relacionado a este processo.

Considerando que por meio do Despacho GRH 0777194, de 26 de junho de 2023, a Gerência de Recursos Humanos - GRH encaminhou os autos à Chefia de Gabinete - GABI, nos seguintes termos:

Em atenção ao Despacho GABI (0753075), informamos:

- O Sindecof/DF não é canal legítimo e regulamentar para reclamações, críticas ou sugestões acerca de contrato firmado entre o Confea e empresa operadora de plano de saúde para assistência médico-hospitalar concedida aos seus empregados e dependentes.
- A fiscalização do contrato é exercida por empregado de carreira do Confea, lotado no Setor de Administração de Pessoas - Setap, devidamente designado para tal por meio de portaria, que é o responsável pelo relacionamento formal com a operadora.
- O Setap e o fiscal do contrato sempre estão disponíveis (por e-mail, por telefone, pessoalmente) para atender aos empregados em assuntos referentes ao plano de saúde, tendo encaminhado todas as manifestações recebidas formalmente à central de relacionamentos da Unimed, assim como orientando os interessados sobre a formalização de dúvidas e quaisquer dificuldades de atendimento junto à operadora, a fim de obter o protocolo de atendimento que viabiliza o rastreamento das soluções.
- 101 (cento e um) empregados assinaram o documento enviado pelo Sindecof/DF (0752937) e, conforme o Despacho SETAP (0776760), apenas 4 (quatro) desses signatários compareceram à palestra proferida pela equipe de relacionamento da Unimed no Confea em 19/06/2023 (0776757).
- Conforme se depreende do material apresentado na palestra, foram realizados **20.797 (vinte mil setecentos e noventa e sete)** atendimentos (consultas, exames, terapias, procedimentos, cirurgias, partos) aos beneficiários do Confea (titulares e dependentes) desde julho/2020 até aquele momento. O Confea tem uma população de beneficiários em torno de 480 (quatrocentos e oitenta) vidas.
- Neste período, quase três anos desde o início do contrato, foram abertos **46 (quarenta e seis)** protocolos junto à Unimed, referentes a **19 (dezenove)** beneficiários, com 91% de resolução dentro do prazo contratual. Ou seja, de um universo de 480 beneficiários, 19 formalizaram problemas/dificuldades na utilização do plano, com um nível de solução altíssimo, em contraposição às informações de precariedade do atendimento trazidas pelo Sindecof/DF.
- A fiscalização do contrato é atuante e zelosa de suas obrigações e acompanha cada caso concreto de reclamação ou dúvida que lhe é submetido, não tendo sido registrada nenhuma negativa de atendimento pelo plano de saúde. Lembramos que, por contrato, se não houver prestador dentro

da rede credenciada do plano, o atendimento por profissional de livre escolha do beneficiário é reembolsado integralmente.

- A rede credenciada que atende aos planos contratados pelo Confea obedece os quantitativos mínimos estabelecidos em contrato.

Lembramos que, a licitação de plano de saúde ocorrida em 2020 que deu origem ao contrato com a Unimed, foi a primeira após quase uma década de atendimento pelo grupo Amil (considerando os contratos anteriores com operadoras que foram adquiridas/incorporadas pela Amil). Todos os beneficiários já tinham seus médicos/clínicas de confiança/preferência dentro da rede da Amil e, na mudança de plano, verificaram que apenas um ou dois prestadores também faziam parte da rede da Unimed. Um choque, claro! mas exclusivamente em relação a atendimentos eletivos, pois os atendimentos de urgência/emergência mantiveram-se inalterados, uma vez que os maiores hospitais de Brasília continuaram presentes na rede da Unimed. Contudo, tal como foi a adaptação inicial à rede da Amil em 2011 (com indicações de colegas também usuários do plano e algumas tentativas com erro/acerto) também se faz necessária a adaptação à rede da Unimed. Não significa que não haja bons prestadores, nem que a rede seja precária.

Por se tratar de uma licitação complexa, e considerada serviço contínuo, o Confea prevê a prorrogação do contrato nos termos da lei (por até 60 meses) e tem se valido dessa regra para manter o atendimento aos empregados desde 2021. A prorrogação para o período julho/2023 a junho/2024 foi assinada em 23/06/2023. Se o contrato não estivesse sendo cumprido, a fiscalização teria iniciado um novo processo licitatório; mas não há registros, até o momento, que impedissem a prorrogação.

Assim, diante da solicitação formulada pelo Sindecof/DF e empregados signatários para ampliação do rol de hospitais e clínicas no Distrito Federal, é necessário um novo processo licitatório, com um novo termo de referência que determine o quantitativo almejado (o dimensionamento da rede credenciada tem impacto direto no valor dos planos a serem ofertados na licitação). Tal procedimento exige, **no mínimo**, 180 dias de antecedência para evitar a descontinuidade da prestação do serviço (processo SEI nº 03760/2019). O expediente do Sindecof/DF foi recepcionado no Confea em 02/05/2023, momento em que o processo de prorrogação do contrato já estava em andamento e não havia mais tempo hábil para uma nova contratação. Ainda há possibilidade de prorrogação do atual contrato por mais um período (2024 a 2025) ou, caso seja do interesse da Administração, realizar um novo certame.

Essa GRH, assim como o Setap e o fiscal do contrato, estão à disposição para quaisquer esclarecimentos/complementações que se façam necessários. Segue abaixo a lista de processos relacionados ao plano de saúde:

- SEI nº 02853/2020 - acompanhamento da execução do contrato;
- SEI nº 03760/2019 - processo original da licitação;
- SEI nº 01381/2021 - primeiro aditivo de prorrogação (2021 a 2022);
- SEI nº 00.002597/2022-41 - segundo aditivo de prorrogação (2022 a 2023); e
- SEI nº 00.003007/2023-88 - terceiro aditivo de prorrogação (2023 a 2024).

Submetemos a apreciação superior.

Considerando que por meio do Despacho GABI 0779666, de 30 de junho de 2023, a Chefia de Gabinete - GABI encaminhou os autos concomitantemente à Gerência de Recursos Humanos - GRH e ao Conselho Diretor - CD, nos seguintes termos:

Ciente do Despacho GRH 0777194.

Solicitamos a essa Gerência iniciar um estudo preliminar sobre as formas de contratação de assistência à saúde suplementar, à luz do que dispõe a [Instrução Normativa SGP/SEDGG/ME n.º](#)

[97/2022](#) e entre outros órgão da administração pública, direta e indireta, a fim de obtermos parâmetros para a tomada de decisões antes do encerramento da vigência do atual contrato.

Ao Conselho Diretor,

Para apreciação da demanda do Sindecof (0752937) e decisão.

Considerando que ante a gravidade dos apontamentos contidos no Ofício 0752937, mostra-se imprescindível a coleta de informações por parte do fiscal do contrato, notadamente quanto: a qualidade; a adequação dos serviços prestados ao estabelecido no contrato; o cumprimento das demais obrigações contratuais; os resultados alcançados; e a satisfação dos usuários, consoante o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;

Considerando que os presentes autos também carecem de instrução jurídica;

DECIDIU, por unanimidade:

Restituir os autos à Chefia de Gabinete, com vistas a que sejam providenciados:

1) a manifestação do fiscal do contrato, quanto: a qualidade; a adequação dos serviços prestados ao estabelecido no contrato; o cumprimento das demais obrigações contratuais; os resultados alcançados; e a satisfação dos usuários, consoante o disposto no art. 67 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993; e

2) a pertinente instrução jurídica dos autos,

Presidiu a sessão o Eng. Civ. **Joel Krüger**. Presentes o Vice-Presidente, Eng. Eletric. **Evânio Ramos Nicoleit** e os Diretores Eng. Agr. **Cândido Carnúba Mota**, Eng. Eletric. **Genilson Pavão Almeida**, Eng. Eletric. **Jorge Luiz Bitencourt da Rocha**, Geol. **Mário Cavalcanti de Albuquerque** e o Eng. Civ. **Neemias Machado Barbosa**.

Cientifique-se e cumpra-se.



Documento assinado eletronicamente por **Joel Krüger, Presidente**, em 21/07/2023, às 15:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 4º, § 3º, do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.confed.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0790494** e o código CRC **8281AE80**.