

Rio de Janeiro, 18 de fevereiro de 2022.

Carta – Sindipetro – RJ – nº 42/2022.

Petróleo Brasileiro S.A. – Petrobras

A/C: Gerente Setorial de Negociação Sindical - Jonathan Xisto

C/C: Coordenadora de Relações Sindicais – Celine Gomes da S. Blotta

Assunto: Problemas no reembolso do PAE (Programa de Assistência Especial).

Chegou a nosso conhecimento o caso da empregada Karina de Souza Bettio, que faz uso de aparelho auditivo nos dois ouvidos e está tentando obter reembolso para a compra de aparelhos auditivos dentro do contexto do Programa de Assistência Especial (PAE), conforme cláusula 29 do ACT vigente.

Segue relato das tentativas de atendimento em uma linha do tempo elaborada pela própria empregada:

- Dei entrada no pedido de informações para reembolso junto ao PAE no dia 05/10.
- A atendente do PAE respondeu no dia 14/10 com as informações dos documentos que eu deveria entregar. Respondi o e-mail no mesmo dia perguntando qual o valor do reembolso, pois essa informação não constava no texto.
- No dia 23/11 (40 dias depois) enviei mensagem em cima do mesmo e-mail com os documentos anexados e perguntando novamente qual o valor do reembolso.
- Em 24/11 encaminhei o e-mail ao gestor de RH relatando a dificuldade no acesso ao benefício. Ele me respondeu no mesmo dia, solicitando autorização para que encaminhasse a minha mensagem aos gestores da APS Saúde Petrobras, o que autorizei.
- No dia 25/11, no final da tarde, a atendente do PAE respondeu a mensagem acusando recebimento dos documentos e trazendo a informação de que o valor do reembolso é de R\$3.006,00 por aparelho/ouvido e que há desconto de participação na tabela do PAE.
- No dia 03/12 recebi mensagem da atendente do PAE informando que o reembolso foi autorizado e orientando a entrar no Botão de serviços para entregar novamente alguns documentos. O que fiz no mesmo dia e gerou o protocolo nº 20211215000371.
- No dia 30/12 recebi mensagem do Botão de serviços avisando que o atendimento foi concluído.
- No dia 17/01/2022, questionei via canal de atendimento da APS Saúde Petrobras no watszap o fato de não ter recebido o dinheiro do reembolso. A atendente me informou que havia sido depositado na minha conta no dia 03/01/2022 o valor de R\$3.259,84. Ela abriu o protocolo para reanálise do valor, de nº 42263120220117892715.

- Ainda no dia 17/01/2022 enviei e-mail ao gestor de RH comunicando esse erro no depósito. Também entrei em contato com a atendente via teams para relatar o valor irregular depositado, que me informou que não é a APS quem faz os pagamentos de reembolso e sim a Gama Saúde.
- No dia 21/01/2022, a atendente, pelo Teams, me informou que alguns reembolsos foram realizados com valores divergentes do que deveria ser realizado e estavam verificando se esse era o meu seu caso.
- Em 02/02/2022 recebi via e-mail um comunicado da APS Saúde Petrobras de que beneficiários que solicitaram reembolso ou utilizaram a rede credenciada do Programa de Assistência Especial (PAE) tiveram sua coparticipação efetuada, equivocadamente, na tabela de Pequeno Risco. Que identificaram que a inconsistência ocorreu a partir do pagamento/reembolso do mês de novembro de 2021 e que já estariam atuando para a correção do sistema e para o ressarcimento dos valores coparticipados indevidamente.

O problema, como se percebe, vai além do caso individual, segundo o relatado pela empregada e comprovado por documentos enviados a este sindicato. Em que pese as dificuldades administrativas naturais da gestão do processo de atendimento à saúde, este caso se soma a uma série de problemas relacionados a reembolsos da APS e é também um descumprimento do acordo coletivo, ao se utilizar a tabela de pequeno risco (anexo VI) ao invés da tabela do PAE (anexo V).

Cabe lembrar que a empresa, na cláusula 30, parágrafo 7, se compromete a um programa destinado à orientação dos empregados quanto ao PAE, e portanto deveria haver um canal da empresa para que este atendimento fosse realizado em prazo razoável, o que não ocorreu.

Sendo assim, solicita o Sindipetro-RJ com a máxima urgência:

- Resolução do erro no reembolso da empregada referida neste ofício, assim como todos os demais empregados na mesma situação, ficando o sindicato disponível para levantar outros casos, se isso for necessário para o atendimento dos demais empregados com o mesmo problema.
- Informações sobre como a empresa tem implementado o referido parágrafo 7 da cláusula 30, lembrando que o próprio parágrafo coloca para as Entidades Sindicais o apoio e participação no programa.

Atenciosamente,

Tiago Amaro
p/ Diretoria Colegiada do Sindipetro-RJ