



Ofício nº 581/2025

Bauru-SP, 15/07/2025

**Assunto:** Notificação - Adequação às diretrizes da RN nº 623/2024 — ANS**Processo Referência:** 009001.000412/2025-70

Ilmo. Senhor  
**Eli Pinto de Melo Júnior**  
Presidente da Postal Saúde  
St. Hoteleiro Sul Q. 1 - Asa Sul  
Brasília – DF  
70297-400

Prezado Senhor,

Prezado Senhor,

A FINDECT – Federação Interestadual dos Sindicatos dos Trabalhadores e Trabalhadoras da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, CNPJ 59.995.498/0001-12, na qualidade de representante dos 5 (cinco) sindicatos filiados: SINDECTEB/BRU - Sindicato dos Empregados da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos de Bauru e Região, CNPJ Nº50.844.935/0001-22; SINTECT/SP - Sindicato dos Trabalhadores da Empresa Brasileira de Correios Telégrafos e Similares de São Paulo, Grande São Paulo e Zona Postal de Sorocaba, CNPJ Nº56.315.997/0001-23; SINTECT/TO – Sindicato dos Trabalhadores na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e Similares no Estado de Tocantins, CNPJ Nº10.431.410/0001-40; SINTECT/RJ – Sindicato dos Trabalhadores na Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos e Similares do Estado do Rio de Janeiro, CNPJ Nº32.269.706/0001-40, SINTECT/MA –Sindicato dos Trabalhadores em Empresas de Correios e Telégrafos e Similares no Estado do Maranhão, CNPJ Nº23.702.137/0001 e SINTECT/SANTOS - Sindicato dos trabalhadores dos Correios de Santos e Região, CNPJ Nº 57.735.359/0001-24 vem, por meio desta, NOTIFICAR essa Operadora para que adote, com a máxima urgência, todas as providências necessárias à plena adequação às disposições contidas na Resolução Normativa nº 623/2024 da ANS, em vigor a partir de 1º de julho de 2025, especialmente quanto aos pontos a seguir destacados:

### **1. Rastreabilidade e acompanhamento online**

Implementar ferramenta que permita ao beneficiário acompanhar, em tempo real, todas as demandas protocoladas em seu favor, por meio de ambiente digital (portal ou aplicativo) de acesso simplificado e seguro, com número de protocolo, atualização de status e comunicação automatizada.

### **2. Reduções a termo das negativas de forma automatizada**

Assegurar que toda negativa de cobertura seja formalizada de forma automática, precisa e imediata, acompanhada da respectiva justificativa técnica e legal, conforme determina a RN nº 623/2024, disponibilizando tais documentos ao beneficiário sem necessidade de solicitação adicional.

### 3. Histórico integral de atendimentos

Manter, de forma organizada e permanentemente disponível, o histórico completo de todos os atendimentos realizados, independentemente do canal utilizado (presencial, telefônico ou digital), garantindo que o beneficiário tenha acesso a esses registros a qualquer tempo.

### 4. Taxa de resolutividade e metodologia

Requeremos, ainda, a disponibilização periódica da taxa de resolutividade dos atendimentos, bem como o compartilhamento da metodologia utilizada para seu cálculo, permitindo o monitoramento contínuo pelas entidades representativas. Ressaltamos que o cumprimento dessa obrigação é essencial, tanto para prevenir sanções administrativas quanto para viabilizar a concessão de benefícios regulatórios pela ANS, em caso de comprovação de boas práticas de atendimento e qualidade na experiência do beneficiário.

Esta Entidade representativa destaca que tais exigências não apenas decorrem da nova regulamentação, mas também visam garantir o pleno direito dos trabalhadores dos Correios a um atendimento de qualidade, transparente, rastreável e resolutivo.

Nesse sentido, a FINDECT e os sindicatos filiados cobram da direção da empresa o cumprimento de todas as medidas previstas na Resolução nº 623/2024, e reforçam a luta permanente por um plano de saúde de qualidade, acessível e digno para todos os trabalhadores dos Correios.

Acesse os documentos oficiais:

*Notícia completa no site do Governo Federal:*

<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/ans-tem-novas-regras-para-o-relacionamento-entre-operadoras-e-beneficiarios>

*Resolução Normativa nº 623/2024 – texto completo (PDF):*

<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDU5Ng==>

Solicitamos resposta formal a esta notificação no prazo de 10 (dez) dias para informar especialmente sobre a metodologia de acompanhamento de resolutividade adotada e o compartilhamento dos resultados.

Sem mais para o momento, renovamos nossos votos de consideração, reiterando a importância do diálogo institucional permanente em defesa da saúde e dos direitos da categoria.

Atenciosamente,



Assinatura(s)

Documento assinado eletronicamente por **José Aparecido Gimenes Gandara**, em 15/07/2025 às 09:18:13, conforme horário oficial de Brasília.

**José Aparecido Gimenes Gandara**  
Presidente FINDECT/SINDECTEB



As assinaturas eletrônicas constantes deste documento, tem como fundamento: **Lei nº 14.063** de 23 de setembro de 2020; Artigos 107 e 219 da **Lei nº 10.406**, de 10 de janeiro de 2002 que Institui o Código Civil; Artigo 10º, §2º da **Medida Provisória nº 2.200-2/2001** de 24 de agosto de 2001.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no endereço:

<https://findect.sgdd.com.br/api/document/verify/581/412/3426d4460b507d08e387f43e84905771851e70ae16245716f679c1e9cfc0582>