

OFÍCIO PRES Nº 045/2026

São Paulo, 24 de março de 2026.

À AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

**WADIH NEMER DAMOUS FILHO
DIRETOR PRESIDENTE**

Assunto: Esclarecimentos sobre Guia Médico e Atendimento aos Beneficiários Unimed FERJ

Ref.: Ofício ANS nº 76/2026-PRESI

Processo nº 33910.050303/2025-26

Prezado Senhor,

Em atenção à solicitação apresentada, a **Unimed do Brasil** vem, respeitosamente, prestar os seguintes esclarecimentos:

Atuação da Unimed do Brasil

Inicialmente cumpre esclarecer que a Unimed do Brasil é uma cooperativa de 3º grau regida pela Lei nº 5764/71 e atua como representante institucional do Sistema Unimed nos termos de seu Estatuto Social, portanto, a despeito de nunca ter atuado como operadora de planos de saúde e com toda crise assistencial e a descrença por parte de beneficiários e prestadores de saúde do Estado do Rio de Janeiro, a Unimed do Brasil não tem medido esforços para possibilitar uma operação satisfatória a fim de prestar o atendimento aos beneficiários da FERJ.

Compartilhamento de Riscos

Não obstante, como é de conhecimento, a Unimed do Brasil foi instada a assinar Memorando de Entendimentos em reunião realizada em 10/11/2025, proposto por representantes da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, do Ministério Público Federal, do Ministério Público do Estado do Rio de



Janeiro e do Núcleo de Defesa do Consumidor – Nudecon (Defensoria Pública do RJ), em que ficou obrigada, por meio de formalização de Contrato de Compartilhamento de Risco, a prestar assistência aos beneficiários vinculados à referida Federação desde 20/11/2025.

Garantia de atendimento

Diante do cenário apresentado e conforme evidenciado no print abaixo, verifica-se que, no período de 06/01/2026 até 23/03/2026, já foram aprovadas mais de 583 mil guias, sob a gestão da Unimed do Brasil. Tal resultado evidencia a **efetividade** das medidas adotadas e o **empenho institucional** na rápida estruturação da operação, implementada em prazo exíguo:



Fonte: Simetria da Informação (BI interno) da Unimed do Brasil, com dados de guias aprovadas em 24/03/2026.

Ressalta-se, ainda, que a atuação da Unimed do Brasil tem sido pautada na melhoria contínua do atendimento, assegurando o adequado acolhimento dos beneficiários e a ampliação progressiva da capacidade assistencial, com foco na qualidade, na resolutividade e na segurança dos serviços prestados.

Redução do número de reclamações

É conveniente demonstrar que, desde o início da gestão da Unimed do Brasil, observa-se uma tendência consistente de **redução no volume de reclamações** registradas por meio de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), conforme demonstrado nos dados consolidados conforme pode ser extraído com base no próprio *site* da ANS.

Esse movimento reflete diretamente as medidas estruturantes implementadas, voltadas à qualificação do atendimento, ao fortalecimento dos canais de comunicação com os beneficiários e ao aprimoramento dos fluxos assistenciais. Destacam-se, nesse contexto, o **fortalecimento da relação com prestadores**.



A diminuição progressiva das NIPs evidencia, portanto, não apenas maior eficiência operacional, mas também o compromisso da Unimed do Brasil com a melhoria contínua dos serviços prestados, promovendo maior resolutividade, satisfação dos beneficiários e aderência às diretrizes regulatórias vigentes.

Nov/25 – antes da Unimed do Brasil

Fev/26 – pós Unimed do Brasil



Se compararmos o número de NIPs que a FERJ possuía em novembro/25 com fevereiro/26, destacamos uma redução de cerca de 15% no número de reclamações. Já a comparação entre janeiro/26 e fevereiro/26, a redução chega a cerca de 35%, conforme extraídos no próprio *site* da ANS.

Após esses importantes esclarecimentos, quanto aos questionamentos encaminhados, apresentamos:

1. *“que seja informado, imediatamente, a todos os beneficiários da Unimed FERJ o guia médico atualizado. A comunicação deverá especificar a rede de prestadores pertinentes a cada modalidade de planos contratados”*

Guia Médico – Atualização e Comunicação aos Beneficiários

Informamos que os beneficiários da Unimed FERJ se encontram devidamente orientados acerca do guia médico disponibilizado após 20/11/2025, em estrita observância às disposições regulatórias vigentes.

Como é cediço, trata-se de situação de caráter *sui generis* e, mesmo considerando a aplicabilidade da RN nº 517/2022, cumpre destacar que a Unimed do Brasil não detém ingerência sobre a rede administrada pela Unimed FERJ.

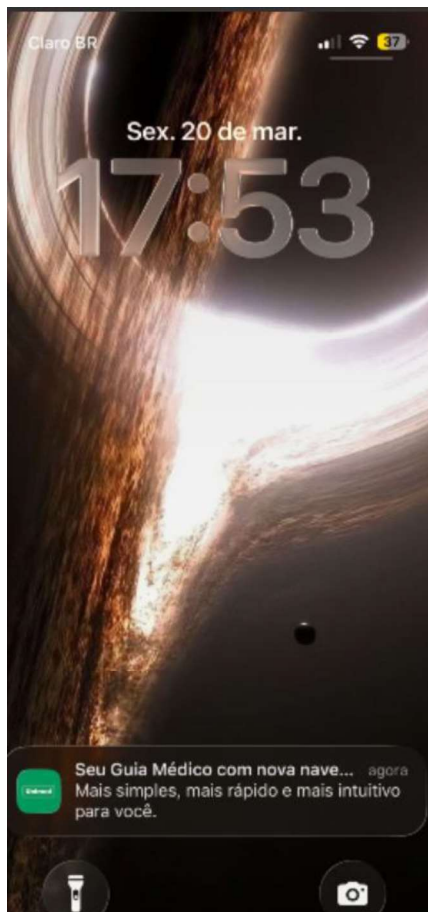
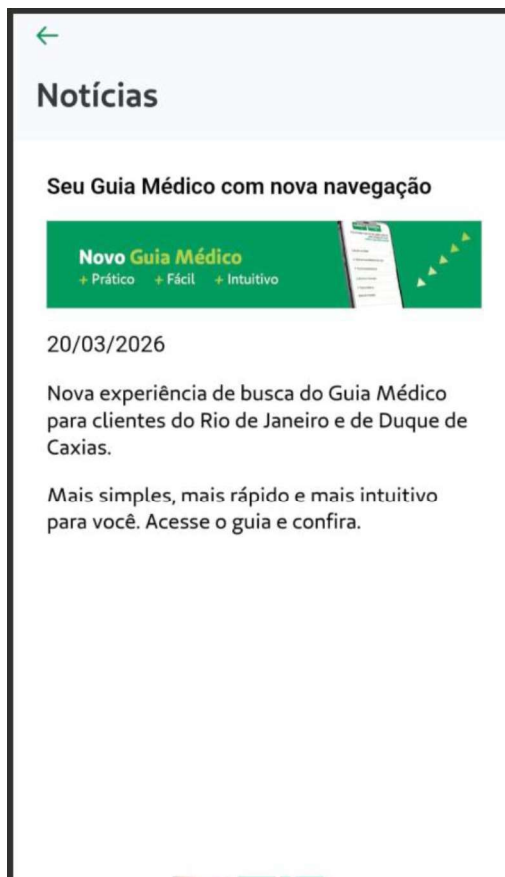
Não obstante, foram adotadas as seguintes providências, que foram reforçadas em 20/3/2026:

- Disponibilização de guia médico consolidado aos beneficiários, abrangendo toda a população vinculada, acessível por meio do *site* da FERJ, aplicativo e SAC;
- Realização de comunicação via *push notification* no aplicativo;



- Comunicação através das redes sociais.

Push:



Conforme se verifica abaixo, no dia 20/03/2026, foi divulgado aos beneficiários uma nova experiência de busca no guia médico para cliente do Rio de Janeiro e Duque de Caxias, o que tornou a busca mais fácil e rápida, além de mais intuitiva:





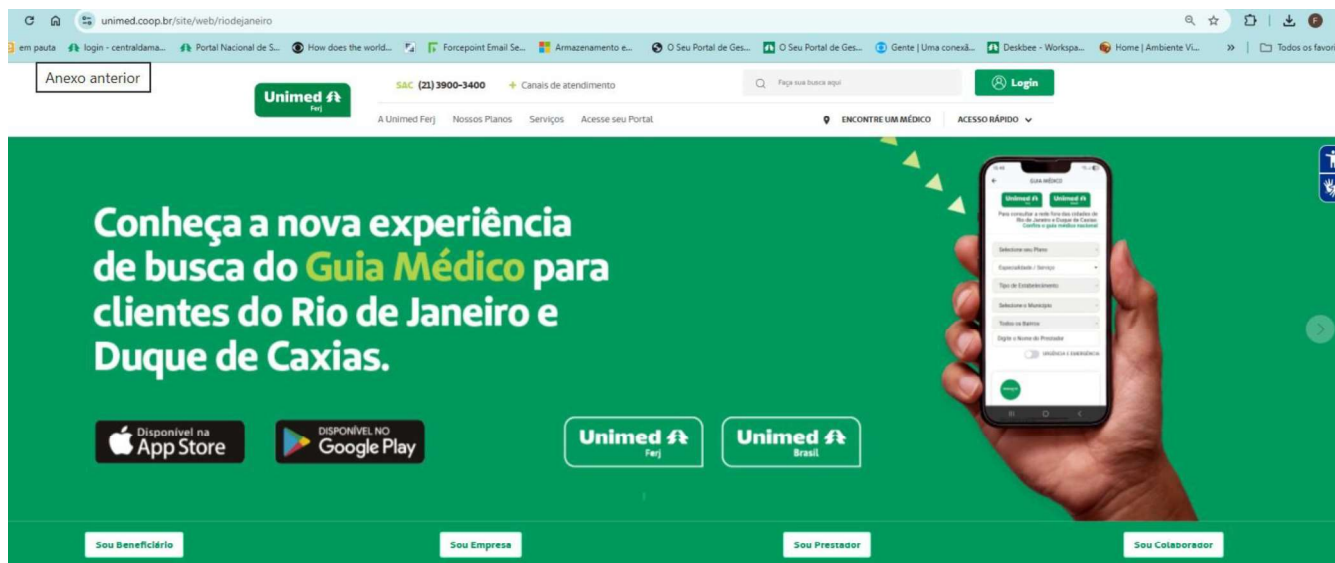
Destaque-se o guia se encontra atualmente segmentado, considerando que, por determinação da ANS, a Unimed do Brasil passou a ser responsável exclusivamente pela assistência nas regiões do Rio de Janeiro e Duque de Caxias.

Vale dizer que, visando a melhoria contínua e fortalecimento da rede prestadora, a Unimed do Brasil **firmou contratualização com a rede ASSIM**, o que proporcionará ampliação significativa da oferta de serviços. No momento, as equipes técnicas da Unimed do Brasil e da rede ASSIM estão atuando na parametrização necessária à operacionalização dos serviços contratados.

O guia médico pode ser consultado por meio do seguinte endereço eletrônico: <https://www.unimed.coop.br/site/web/riodejaneiro/guia-medico>.

Importante consignar que, em 23/03/2026, foi divulgado um novo comunicado no *site* para orientar os beneficiários acerca do guia médico, que pode ser consultado através do seguinte link: https://www2.unimed.coop.br/nacional/br/2026/APP_UNIMED/nova_busca/.





2. "que seja informada que medidas estão sendo adotadas ante a conduta dos médicos cooperados que cobram o atendimento embora estejam recebendo"

Cobrança indevida por Médicos Cooperados

A Unimed do Brasil atua rigorosamente em conformidade com a regulamentação vigente e **repudia veementemente qualquer cobrança realizada em desacordo com parâmetros contratuais ou normativos.**

Embora não possua ingerência direta sobre médicos cooperados da Unimed Rio, adotamos as seguintes medidas:


- **Notificação à Unimed Rio e à FERJ** (Anexo I), solicitando a imediata adoção de providências visando a **interrupção imediata de qualquer prática irregular**, na forma prevista em lei e regulamentação.
- **Notificação de profissionais** envolvidos que foram identificados em situações relatadas, com exemplos já levantados e documentados. Além disso, estão sendo realizadas tentativas de identificação de cooperados que estejam cobrando "por fora" mediante atuação sob a forma de cliente oculto.
- **Comunicação aos beneficiários**, por meio de *push* no aplicativo, reforçando campanha educativa contra fraude e condutas irregulares. Diante da informação de que continuam



ocorrendo cobranças irregulares por parte dos cooperados, a equipe de Comunicação da Unimed do Brasil está providenciando uma nova campanha de orientação aos consumidores, prevista para a próxima semana.

- Decisão institucional da Unimed do Brasil de **expandir o credenciamento direto com médicos**, com base na RN nº 503/22, ampliando o controle sobre atendimentos e inserindo cláusulas específicas para prevenir tais condutas.

Não obstante, em vista das tratativas realizadas internamente mediante a notificação citada, vale destacar a movimentação da Unimed Rio, que providenciou a comunicação a seus médicos cooperados, a fim de alinhar o fluxo assistencial junto à Unimed do Brasil:



**Comunicados da nossa
Cooperativa**
Operacional

Unimed
Rio

Atualização da Agenda de Atendimentos dos Cooperados

Prezado(a) cooperado(a),

Seguimos aprimorando o processo de prestação de serviços médicos em parceria com a Unimed do Brasil, que assumiu a gestão assistencial do plano em 20/11/2025. **O cumprimento dos acordos firmados e os recentes pagamentos das produções médicas reforçam a estabilidade do novo modelo e indicam a necessidade de avançarmos nessa relação*.**

Mesmo diante das preocupações naturais do período de transição, temos registrado, nos últimos meses, uma retomada relevante dos atendimentos por parte dos cooperados, movimento estratégico para a sustentabilidade do negócio. Assim, para alinharmos o fluxo assistencial com a Unimed do Brasil e otimizarmos o direcionamento das demandas, **solicitamos o preenchimento do formulário abaixo, informando se sua agenda está aberta para atendimento a pacientes do Sistema Unimed.**

Contamos com a sua colaboração.

**Esta medida não interfere nas ações administrativas e jurídicas em andamento para a cobrança das produções médicas de 2025, anteriores a essa nova fase da prestação de serviços para a Unimed do Brasil.*

Março/2026

unimedrio.com.br



Ressaltamos que se trata de situação amplamente conhecida, inclusive por esta Agência, e contamos com o apoio da ANS para interceder, com seu poder de polícia, junto às operadoras Unimed Rio e à Unimed FERJ na adoção de medidas adicionais que coíbam completamente essas práticas.

3. *“que seja informado a real situação da rede credenciada inclusive sobre a recomposição equivalente para o plano Delta”*

Situação da Rede Credenciada e Recomposição do Plano Delta

Informamos que os planos registrados pertencem à FERJ, e a Unimed do Brasil **não possui acesso** (login e senha) aos produtos e respectivos detalhes de rede. No modelo de compartilhamento de risco, não há competência direta da Unimed do Brasil para gerir alterações na rede assistencial da FERJ.

Ainda assim, destacamos:

- A **contratualização com a rede ASSIM** encontra-se em fase final, ampliando significativamente a cobertura.
- Algumas instabilidades verificadas junto à rede Américas já foram plenamente corrigidas, conforme notificação anexa (Anexo II).
- Também encaminhamos os anexos dos contratos firmados com a rede Américas, que confirma a prestação de serviços aos **Plano Delta** (Anexo III), com **rede especial ampliada** e incremento de prestadores, além de uma rede especializada e bem estruturada. Eventuais falhas pontuais já estão sendo tratadas e corrigidas.

4. *“que sejam disponibilizados e informados, de forma efetiva, canais de comunicação com os beneficiários...”*

Canais Comunicação com Beneficiários

Diversos canais de atendimento são mantidos aos beneficiários, quais sejam:

- ✓ ***SAC - 24h, todos os dias***

(21) 3900-3400



- ✓ ***Canal de Atendimento Serviços Assistenciais - Clientes 0517***

0800 517 0517

- ✓ ***Deficientes Auditivos e de Fala***

atendimentoacessivel.unimed.com.br

- ✓ ***Central de Ouvidoria Unimed Ferj***

(21) 3861-3881

De segunda a sexta, das 8h às 17h, exceto feriados

- ✓ ***Aplicativo Unimed***

- ✓ ***Canal do beneficiário:***

<https://www.unimed.coop.br/site/pt/web/riodejaneiro/sou-beneficiario>

- ✓ ***Lojas de atendimento:***

Centro: Rua do Ouvidor, 161, Sobreloja


Barra da Tijuca: Av. Ayrton Senna, 2500

Todos os meios permanecem ativos e aptos a fornecer informações, orientar beneficiários e registrar demandas.

Ante o exposto, com todos os esclarecimentos prestados, reforçamos que a Unimed do Brasil está empenhada em recuperar a credibilidade da marca Unimed no Estado do Rio de Janeiro e pretende cumprir com esse objetivo. Necessita, nesse momento, do apoio da ANS para que o foi combinado possa ser concretizado.

Cumpre-nos, por fim, renovar de protestos de estima e consideração, subscrevemo-nos.


Omar Abujamra Junior
Presidente da Unimed do Brasil


Jéber Juabre Junior
Superintendente de Relações Institucionais e Governamentais

