

## **O autocuidado como prevenção**

Neste mês é realizado o Outubro Rosa, uma campanha de conscientização sobre a prevenção e o diagnóstico precoce de dois tipos de câncer: mama e colo de útero. Segundo informações do Instituto Nacional do Câncer (Inca), o câncer de mama é a doença que mais afeta mulheres em nosso país, enquanto o de colo de útero é o terceiro em número de casos.

Conversar abertamente sobre a doença é fundamental para ajudar na prevenção e diagnóstico precoce das doenças. Você sabe quais são os sinais para procurar ajuda?

### **Sintomas e prevenção**

Segundo o Inca, alguns dos principais fatores para desenvolver o câncer de mama são o histórico familiar, tabagismo, obesidade e sobrepeso, sedentarismo, consumo de bebidas alcoólicas, uso de contraceptivos hormonais e exposição frequente a radiação.

Já o principal fator para desenvolvimento do câncer de colo de útero é o papiloma vírus humano, o HPV, transmitido em relações sexuais. A doença é mais difícil de ser detectada, pois em seu estágio inicial não há sintomas, o que torna o exame de papanicolau fundamental na prevenção. Também é fundamental a vacinação, oferecida pelo Ministério da Saúde para meninas entre 9 e 14 anos e para meninos entre 11 e 14 anos de idade. Já para prevenir o câncer de mama, recomenda-se praticar atividades físicas regularmente e evitar o consumo de bebidas alcoólicas e o fumo.

### **Diagnóstico e tratamento**

O diagnóstico do câncer de mama pode ser feito pelo autoexame e percepção de alterações na própria mama, como a presença de nódulos (endurecido, fixo e geralmente indolor na mama); alterações nos mamilos; pequenos nódulos na região embaixo dos braços (axilas) ou no pescoço; saída espontânea de líquido de um dos mamilos; pele da mama avermelhada, retraída ou parecida com casca de laranja. Para a investigação, além do exame clínico das mamas, exames de imagem podem ser recomendados por médicos, como mamografia, ultrassonografia ou ressonância magnética.

No caso do câncer de colo de útero, o diagnóstico é feito com exames como o Papanicolau, pélvico e história clínica; colposcopia e biópsia.

A Cassi, em atenção à campanha do Outubro Rosa, realizará eventos durante todo o mês para conscientizar as pessoas sobre a prevenção contra as doenças. Confira a agenda no [hotsite](#) especialmente criado para a campanha e participe! Muitos eventos serão on-line, via Teams, o que permitirá a participação de um maior número de pessoas.

---

## **Reclame antes aqui**

Você já conhece a Ouvir, a Ouvidoria da Previ? Ela é uma instância recursal que atua de forma independente e autônoma para garantir uma nova avaliação às reclamações dos associados e de qualquer pessoa que se relacione com a Previ. Mas... o que significa isso na prática?

A Ouvir atua após esgotadas as possibilidades de atendimento ou solução pelos canais de primeira instância. Na maior parte dos casos, os conflitos e os problemas entre os participantes da Previ e a Entidade podem ser solucionados de forma mais simples e rápida, sem a necessidade do acionamento da justiça ou do órgão regulador.

### **Quando acionar a Ouvidoria?**

Você pode estar pensando, mas se eu posso resolver com a Ouvidoria, melhor entrar em contato direto com eles, certo? Não é bem assim.

Para abrir uma ocorrência junto à Ouvidoria, o interessado deve ter o número do protocolo fornecido pela Central de Atendimento ou pelo Fale Conosco, após concluído o tratamento da reclamação pelo atendimento em primeira instância. A análise das reclamações que chegam à Ouvidoria contribui para a geração conhecimento sobre problemas e oportunidades de melhoria, que vão alimentar novas estratégias para melhorar a experiência com o associado e demais públicos que se relacionam com a Previ.

### **Os diferentes canais de atendimento**

Há várias formas de você falar com a Previ e esse contato é dividido em duas etapas das chamadas instâncias de relacionamento: a primeira, composta pela Central de Atendimento (0800 729 05 05) e pelo Fale Conosco do site; e a segunda, a Ouvir. Esses canais se diferenciam pelo tipo de atendimento que prestam. Você sabe qual a diferença?

A Central de Atendimento e o Fale Conosco atendem consultas ou solicitações de informações, sugestões, elogios e reclamações, enquanto a Ouvidoria é a última instância de atendimento e acolhe as reclamações já tratadas na primeira instância e cuja solução apresentada foi considerada insatisfatória pelo participante. Dessa forma, após esgotadas as possibilidades de atendimento ou solução pelos canais de primeira instância, para evitar recorrer à esfera judicial ou a outros órgãos, o associado pode acionar a Ouvidoria da Previ, que tem foco específico em solução de conflitos.

### **Passo a passo do atendimento na Previ:**

#### **Canal de atendimento**

Central de Atendimento

(0800 729 05 05)

De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

[Fale Conosco do site](#) ou App

Ouvidoria

(0800 729 03 03)

De segunda a sexta-feira, das 10h às 16h

[Canal web](#)

#### **Descrição**

Canais de primeira instância disponíveis para esclarecer dúvidas, fornecer informações, receber sugestões, elogios e reclamações.

Canais de primeira instância disponíveis para esclarecer dúvidas, fornecer informações, receber sugestões, elogios e reclamações. Segunda instância disponível para o acolhimento de reclamações já tratadas pela Central de Atendimento ou Fale Conosco, ou seja, sem protocolos pendentes de resposta pelo atendimento de primeira instância.

**Fonte:** [Previ](#), em 08.10.2021.