

Ofício foi enviado à Unimed do Brasil, operadora responsável pela assistência desde 20/11/2025

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) determinou que a operadora Unimed do Brasil adote medidas urgentes para regularizar, de forma efetiva, o atendimento aos beneficiários da Unimed Ferj.

Apesar da melhoria constatada com a retomada parcial dos atendimentos mais críticos, a ANS ainda registra elevado volume de reclamações de consumidores, especialmente em relação à desatualização do guia médico, à indisponibilidade de profissionais listados, à demora na autorização de procedimentos e à redução da rede hospitalar do plano Delta.

Em ofício assinado pelo diretor-presidente da ANS, Wadih Damous, a Agência exige da Unimed do Brasil as seguintes providências:

- Informar, imediatamente, a todos os beneficiários da Unimed Ferj o guia médico devidamente atualizado, com a especificação clara da rede de prestadores correspondente a cada modalidade de plano contratada;
- Esclarecer à ANS quais medidas estão sendo adotadas em relação à conduta de médicos cooperados que cobram pelos atendimentos, apesar de estarem recebendo regularmente pelos serviços prestados;
- Informar a real situação da rede credenciada, inclusive quanto à recomposição equivalente da rede hospitalar do plano Delta;
- Disponibilizar e comunicar, de forma efetiva, aos beneficiários os canais de atendimento, como telefone, e-mail, WhatsApp ou outros meios de contato.

Segundo o diretor-presidente da ANS, a atuação da Agência tem como foco a garantia do atendimento adequado aos consumidores.

“Nosso compromisso é assegurar que os beneficiários tenham acesso pleno e contínuo aos serviços contratados. Não é aceitável que persistam falhas de comunicação, desinformação sobre a rede credenciada ou dificuldades de acesso à assistência. A operadora responsável precisa adotar medidas concretas e imediatas para a normalização do atendimento”, afirmou Wadih Damous.

A Unimed do Brasil recebeu prazo até 27/3/2026 para encaminhar à ANS um relatório circunstanciado com as providências adotadas para cumprir as determinações da reguladora. A operadora também foi alertada quanto à possibilidade de aplicação de sanções legais e administrativas, em caso de descumprimento das exigências.

Fonte: [ANS](#), em 25.03.2026.