Nova estrutura reúne áreas de relacionamento com o cliente, gestão médica e atendimento exclusivo (concierge), reforçando a atuação da companhia como gestora de saúde

Gustavo Guimarães – VP de Clientes da SulAmérica | Foto: Divulgação/SulAmérica

A SulAmérica anuncia a criação da vice-presidência de Clientes, estrutura que passa a reunir as áreas de relacionamento com o cliente, atendimento exclusivo (concierge) e gestão médica. A nova vice-presidência será liderada pelo Dr. Gustavo Loubet Guimarães, que responderá diretamente a Raquel Reis, CEO da SulAmérica Saúde e Odonto. O foco da nova estrutura é fortalecer a atuação da companhia como gestora de saúde em toda a cadeia de relacionamento com clientes.

Médico formado pela Faculdade de Ciências Médicas da Santa Casa de São Paulo, Gustavo é especialista em Infectologia pela Universidade de São Paulo (USP), possui MBA em Gestão de Saúde pela Fundação Getulio Vargas (FGV) e pós-graduação pela Harvard Medical School. A escolha de um executivo com formação médica para a função está alinhada à visão da SulAmérica de aproximar cada vez mais as decisões de negócio dos desafios reais da saúde, fortalecendo a presença de profissionais com experiência assistencial em posições de liderança.

Na nova função, Gustavo será responsável por promover uma atuação integrada entre diferentes áreas que impactam a experiência dos clientes. Uma das suas verticais é a área de Relacionamento com Clientes, cujo objetivo é garantir uma relação próxima e consultiva com as empresas clientes da SulAmérica, acompanhando indicadores de experiência e utilização, fomentando ações de saúde e apoiando a sustentabilidade dos contratos com foco em satisfação e retenção.

Esse acompanhamento do panorama de saúde das empresas é potencializado pela atuação da área de Gestão Médica de Clientes, outra frente sob a direção de Gustavo. Essa área atua de forma estratégica e consultiva como o principal elo entre as equipes médicas das empresas clientes e as áreas operacionais da operadora. Formada por médicos e enfermeiros, a área acompanha toda a jornada do cliente com foco em acolhimento, eficiência médica e previsibilidade, transformando dados em ações de saúde personalizadas que garantam o melhor cuidado para os funcionários das empresas.

Além disso, Gustavo também será responsável pelo atendimento exclusivo, o SulAmérica Concierge. Esse serviço redefine a experiência de cuidado com um atendimento profundamente humano e especial, feito por consultores dedicados a resolver todas as demandas relacionadas ao plano de saúde (incluindo agendamento de exames e consultas), acesso a médicos renomados e salas VIPs dentro dos melhores hospitais do país. O serviço Concierge está disponível para os produtos Prestige, Executivo e Especial Mais, e oferece benefícios e coberturas adicionais conforme o plano contratado.

Fonte: SulAmérica/GBR, em 19.06.2026.