

GUIA DE OUVIDORIAS



O que é a UNIDAS e qual a sua importância para o setor de saúde suplementar?

A UNIDAS - União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde é uma entidade associativa sem fins lucrativos, representante do segmento de autogestão no Brasil, que compreende um universo de cerca de 5,5 milhões de beneficiários atendidos por planos de assistência à saúde, administrados por aproximadamente 130 instituições filiadas. Atua permanentemente junto às agências reguladoras, Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), acompanhando a evolução do setor. Internamente, age para oferecer apoio às operadoras do segmento e busca de soluções para o aprimoramento da gestão de suas filiadas.

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um órgão de apoio estratégico e especializado, além de eficaz mediador na busca de soluções de conflitos e eficiente

agente promotor de mudanças, é um instrumento de democracia participativa. É responsável por receber manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, informações, solicitações e sugestões dos beneficiários, quanto aos serviços e atendimentos prestados pelas operadoras de Autogestão em Saúde.

Por que a Ouvidoria foi criada?

As Ouvidorias das operadoras de autogestão foram criadas em atendimento a Resolução Normativa nº 323/2013, da ANS, datada de 3 de abril de 2013, a qual determina que todas as operadoras de planos de saúde criem uma estrutura independente e autônoma, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos beneficiários.

O que a Ouvidoria faz?

Recebe, analisa e responde de forma conclusiva as demandas, esclarece direitos e busca soluções para as questões apresentadas, com base

na Resolução Normativa nº 323, funcionando como um elo entre os beneficiários e a operadora. A Ouvidoria identifica problemas e o grau de satisfação dos cidadãos, por meio das manifestações recebidas, possibilitando o encaminhamento de sugestões com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço prestado e o aprimoramento das rotinas e processos de trabalho.

Como age a Ouvidoria?

- Com impessoalidade, independência, imparcialidade e responsabilidade;
- Atende com cortesia e respeito;
- Mantém sigilo da fonte, quando solicitado;
- Atua na prevenção e na solução de conflitos;
- Trabalha em parceria com as diversas áreas da operadora e acompanha a tramitação das ocorrências;
- Garante retorno dentro do prazo legal ao manifestante.

Como atua o Ouvidor?

O Ouvidor defende os direitos e os

interesses do beneficiário dentro da operadora. Recebe, avalia e encaminha as demandas buscando soluções, observando, rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo de dados pessoais. Garante, ainda, o direito de resposta às demandas no menor prazo possível, acompanhando-as até o encerramento, de forma imparcial e transparente.

A independência e a autonomia são uns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.



OUVIDORIAS DAS AUTOGESTÕES

ABEB - Associação Beneficente dos Empregados das Empresas Arcelormittal

Izaura de Oliveira Leite Policarpo e Rafaella Costa Alves
Tel: 31 3308-4444 e 31 3248-4391
E-mail: ouvidoriaabeb@arcelormittal.com.br e rafaella.costa@arcelormittal.com.br

ABET - Associação Brasileira dos Empregados em Telecomunicações

Solange Oliveira Torres e Valdete Izumi Dos Santos
Tel: 11 3281-6150
E-mail: ouvidoria@abet.com.br

AFFEAM SAÚDE - Associação dos Funcionários Fiscais do Estado do Amazonas

Ana Carolina Rêgo
Ana Valmira de Araujo
Tel: 92 3663-3204
E-mail: ouvidoria@affeam.com.br

AFISVEC - Associação dos Fiscais de Tributos Estaduais do Rio Grande do Sul

Gilberto Neves de Souza e Lúcio Rudi Sesterheim
Tel: 51 3224-4922
E-mail: ouvidoria.saude@afisvec.org.br

AFRAFEP - Associação dos Auditores Fiscais do Estado da Paraíba

Juliana Xavier Rodrigues Dias e Rosana Barros Figueiredo
Tel: 83 3533-5303 e 83 3533-5311
E-mail: ouvidor@afrafepsaude.com.br e rosana@afrafepsaude.com.br

AFRERJ - Associação dos Auditores Fiscais da Receita do Estado do Rio de Janeiro

Aloísio da Cunha Tavares e Maria Aparecida de Oliveira Seara
Tel: 21 3534-5555
E-mail: cidaseara@frerj.org.br

AGROS - Instituto UFV de Seguridade Social

Lucimar Aparecida de Carvalho Dias e Mônica Aparecida Soares Bento
Tel: 31 3899-3500
E-mail: lucimar@agros.org.br e monica@agros.org.br

AMAGIS SAÚDE - Associação de Assistência à Saúde da Amagis

Lislê Cristina Gualberto Gomes e Maria Luiza Santana Assunção
Tel: 31 3079-3464
E-mail: ouvidoria@amagis.com.br

APUB SAÚDE - Associação dos Professores Universitários da Bahia

Celeste Maria Bagdede e Elinei Carvalho Vargas
Tel: 71 2103-9234
E-mail: ouvidoria@apubsaude.com

ASFEB - Associação dos Servidores Fiscais do Estado da Bahia

Rosalvo Sant´ana S. Filho
Tel: 71 2201-2205
E-mail: ouvidoria@asfeb.gov.br

ASSEFAZ - Fundação Assistencial dos Servidores do Ministério da Fazenda

Nádia Ferrão
Tel: 61 3218 0199
E-mail: ouvidoria@assefaz.org.br

BANESCAIXA - Caixa de Assistência dos Empregados do Sistema Financeiro Banestes

Paulo Cesar Brunelli e Valeria Furtado Nunes
Tel: 27 3383-1200
E-mail: paulobrunelli@banestes.com.br e valerianunes@banestes.com.br

BHTRANS

Claudia Regina de Souza e Juliana Henriques Resende
Tel: 31 3379-5608 e 31 3379-5683
E-mail: pamehouvidoria@pbh.gov.br e juliana.henriques@pbh.gov.br

BOA VISTA ENERGIA S/A

Maria Zenalva Alves da Silva e Maria de Jesus Correa de Brito
Tel: 95 2121-1484
E-mail: zenalva.melo@eletrobrasroraima.com e maria.brito@eletrobrasroraima.com

BRF

Adriana Sauer e Suellen dos Santos Back
Tel: (47) 34424712
E-mail: adriana.sauer@brf-br.com e suellen.back@brf-br.com

CABESP - Caixa Beneficente dos Funcionários do Banco do Estado de São Paulo

Luiz Antonio Oliveira e Mauro Arduino
Tel: 11 2185-1008 e 11 2185-1112
E-mail: advlao@cabesp.com.br e marduino@cabesp.com.br

CABERGS - Caixa de Assistência dos Empregados do Banco do Estado do Rio Grande do Sul

Marta Ponzi Pezzi e Rafael Di Giorgio dos Santos Mendonça
Tel: 51 3262-9209 e 51 3262-9215
E-mail: marta@cabergs.org.br, rafael@cabergs.org.br e ouvidoria@cabergs.org.br

CAEME - Caixa de Assistência dos Empregados do Setor Público do Estado de Goiás

Gilson Pereira da Silva e Sizino José dos Santos
Tel: 62 3206-6767 e 62 3206-6772
E-mail: ouvidoria@caemesaude.com.br e caemego@hotmail.com.br

CAFAZ - Caixa de Assistência dos Servidores Fazendários Estaduais

Alexsandra Oliveira Maia e Mário d' Allibert Walraven Neto
Tel: 85 3101-2636
E-mail: alexsandramaia@cafaz.org.br, ouvidoria@cafaz.org.br, mario@cafaz.org.br

CAMARJ - Caixa de Assistência aos Membros da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro

Dulce Marta Dias e Helena Perroni Rezende Machado
Tel: 21 2533-5995
E-mail: ouvidoria@camarj.com.br

CAMED - Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Nordeste do Brasil

Maria Lúcia Romeiro de Sousa e Nancelio da Silva Monteiro
Tel: 85 3533-4815 e 85 3533-4816
E-mail: mluciar@camed.com.br e nanceliosm@camed.com.br

CAMPE - Caixa de Assistência dos Magistrados de Pernambuco

Arnóbio Amorim Araujo Junior e Andrea Da Cunha Silva
Tel: 81 3227-7681
E-mail: arnobiojuiz@gmail.com e campe@hotlink.com.br

CAPESEP - Caixa de Previdência e Assistência dos Servidores da Fundação Nacional de Saúde

Silvana Rocha Soares de Azevedo
Tel: 21 3479-1200, ramal 115
E-mail: silvana.azevedo@capesesp.com.br

CASEMBRAPA - Caixa de Assistência dos Empregados da Embrapa

Pabiane Oliveira Rocha e Sara de Souza Ando e Sara de Souza Ando
Tel: 61 3448-2070 e 61 3448-1905
E-mail: ouvidoria@casembrapa.org.br e sara@casembrapa.org.br

CASF - Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco da Amazônia

Maxcilene Tasaki e Maria do Socorro de Souza Gonçalves
Tel: 91 4005-4346 e 91 4005-4347
E-mail: maxcilene.tasaki@casf.com.br e maria.goncalves@casf.com.br

CASSE - Caixa de Assistência dos Empregados do Banese

José Magno Santos e Monica Rafaela Gomes Lima
Tel: 79 3218-4331 e 79 3218-4339
E-mail: jose.magno@banese.com.br e monica.lima@banese.com.br

CASSEMS - Caixa de Assistência dos Servidores do Mato Grosso do Sul

Cecília Domingues Jeronymo Serra
Tel: 67 3314 1080
E-mail: cecilia.serra@cassems.com.br

CASSI - Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil

Augusto José de Abreu Andrade e Ana Lúcia de Almeida Rodrigues
Tel: 61 3212-5380 e 61 3212-5388
E-mail: augusto.andrade@cassi.com.br e ana.rodrigues@cassi.com.br

CASU/UFMG - Caixa de Assistência à Saúde da Universidade

Natalia Barsottelli Procopio e Vanessa Maria Resende
Tel: 31 3499-7200
E-mail: ouvidoria@casu.com.br e assistentesocial@casu.com.br

CELMED - Caixa de Assistência à Saúde dos Empregados da Celg

Luiz Fernando Barbosa Ferreira e Ygor Noletto
Tel: 62 3238-8060
E-mail: ouvidoria@celgmed.com.br

CEMIG SAÚDE

Eloá Abrantes e Karini Carvalho Martins
Tel: (31) 32534882 e 31) 32534817
E-mail: eloa@cemigsaude.org.br e
karini.martins@cemigsaude.com.br

CET - Companhia de Engenharia de Tráfego

Juliana Lemos Albero e Marco Antônio Palma
Tel: 11 3030-2390 e 11 3030-2399
E-mail: julianaa@cetsp.com.br e
ouvidoriapamo@cetsp.com.br

CETESB - Companhia Ambiental do Estado de São Paulo

José Maria Marini Delfim
Tel: 11 3133-3436
E-mail: aram_cetesb@sp.gov.br

CODESA - Companhia Docas do Espírito Santo Ricardo Albert

Tel: 27 3232-7353
E-mail: ouvidoria@codesa.gov.br

COMPESA SAÚDE- Plano de Saúde dos Empregadores da Compesa

Fernanda Maria de Sales Ferreira e
Paula Tarciana de Sá Ferreira
Tel: 81 3366-2410 e 81 3366-2427
E-mail: fernandasales@compesaprev.com.br e
paulatarciana@compesaprev.com.br

COPASS SAÚDE - Associação de Assistência à Saúde dos Empregados da Copasa

Selma de Lourdes Silva e Luciana Márcia da Costa
Tel: 31 3298-5821 e 31 3298-5813
E-mail: ouvidoria@copass-saude.com.br

ECONOMUS - Instituto de Seguridade Social

Tel: 11 3464-7791
E-mail: ouvid@economus.com.br
e jcerqueira@economus.com.br

ELETROS SAÚDE- Fundação Eletróbrás de Seguridade Social

Carla Maria Verri e Marise Ferreira Vaz

Tel: 21 2138-6000 21 2179-4962
E-mail: ouvidoria@eletrossaude.com.br

EMBRATEL

Paulo César de Barros Rolo e Walder Capaccia Fiori
Tel: 21 2121-8020 e 21 2121-7206
E-mail: benef@embratel.com.br e
prolo@embratel.com.br

E-VIDA - Caixa de Assistência do Setor Elétrico

José Elyd´ Angellys G. de Souza
Tel: 61 3966-8308
E-mail: ouvidoria@e-vida.org.br

FACEB - Fundação de Previdência dos Empregados da Ceb

Mislene Pereira de Andrade e
Rosângela de Oliveira
Tel: 61 3312-0260 e 61 3312-0254
E-mail: ouvidoriasaude@faceb.com.br

FACHESF - Fundação Chesf de Assistência e Seguridade Social

Maria Isabel da Silva Tavares e
Rita Soares Sá Leitão
Tel: (81) 3412-7533
E-mail: isabel.tavares@fachesf.com.br e
rita.leitao@fachesf.com.br

FIOSAÚDE

Sheila Albi Vieira
E-mail: sheila.albi@fiosaude.org.br

FUNASA SAÚDE - Caixa de Assistência dos Empregados da Saelpa

Luciana Maria Massa Arcoverde e
Pedro Macêdo de Lima Quinto e
Tel: 83 3022-4204 e 83 3022-4221
E-mail: luciana@funasasaude.com.br e
pedro@funasasaude.com.br

FUNDAÇÃO CESP

Márcia dos Reis Cavalcante Batista e Solange
Serigatto Vitta
Tel: 11 3068-3371 e 11 3068-3081
E-mail: ouvidoria@funcesp.com.br

FUNDAÇÃO COPEL - Fundação Copel de Previdência e Assistência Social

Edna Rosane Palma e Ellen Sousa Barrios Lourenço
Tel: 41 3883-6016 e 41 3883-6078
E-mail: edna.palma@fcopel.org.br e ellen.lourenco@fcopel.org.br

FUNDAÇÃO ITAÚ SAÚDE

Carlos Augusto de Melo
Tel: 31 3270-7397
E-mail: carlos.melo@itau-unibanco.com.br e
ouvidoria@fundacaosaudeitau.com.br

FUNDAÇÃO LIBERTAS - Fundação Libertas de Seguridade Social

Arlinda dos Santos Melo e Magda Cristiane
Monteiro Guimarães
Tel: 31 2111-3683
E-mail: ouvidoria@fundacaolibertas.com.br

FUNDAFFEMG - Fundação Affemg de Assistência e Saúde

Fátima Taher Jounis e Sandra Maria Veiga
Tel: 31 2103-5849 e 31 2103-5853
E-mail: ouvidoria@fundaffemg.com.br

FUSAN - Fundação Sanepar de Assistência Social

Aderval Paulo Filho e Eduardo Henrique Lamers
Tel: 41 3307-9103 e 41 3307-9198
E-mail: aderval@fusan.com.br e
eduardohl@fusan.com.br

GEAP - Autogestão em Saúde

Eliana Bohland e Willian de Lima Barreto
Tel: (61) 21034633
E-mail: elianab@geap.com.br e
willianb@geap.com.br

METRUS - Instituto de Seguridade Social

Flavio S. Pereira
Tel: 11 3371-3166
E-mail: ouvidoria@metrus.org.br

PASA - Plano de Assistência à Saúde dos Aposentados da Vale

Esdras Domingos de Abreu e Jorge Luís
de Castro Moraes
Tel: 21 2139-5745
E-mail: esdras.abreu@vale.com e
ouvidoria@planopasa.com.br

POSTAL SAÚDE - Caixa de Assistência e Saúde dos Empregados dos Correios

Michelle Zagordo Campanella e Anderson
Mendonça Gama
Tel: 61 3425-6793 e 61 3425-6777
E-mail: ouvidoria@postalsaude.com.br e
michellecampanella@postalsaude.com.br

PROASA

Claudia Lima
Tel: 61 3701-1297
E-mail: claudia.lima@adventistas.org.br

SAÚDE BRB - Caixa de Assistência

Renato Melo Matihara e Alba Virginia Oliveira
Pimentel
Tel: 61 3035-9439 e 61 3035-9400
E-mail: ouvidoria@saudebrb.com.br e
gopbrbsaude@saudebrb.com.br

SEPACO Autogestão

Pamela França Torres de Santana e Juliana Resina
C. da Silva
E-mail: ouvidoria@sepaco.org.br e
jrscsilva@sepaco.org.br

SERPRO - Serviço Federal de Processamento de Dados

Odúlia Maria Munhoz Bogaz e
Rosa Maria de Souza Lima
Tel: 11 2173-1135 e 11 2173-3715
E-mail: odulia.bogaz@serpro.gov.br e
rosa-maria.lima@serpro.gov.br

SPA SAÚDE

Cristina Ap. Pinto e
Elaine Cristina Teixeira dos Santos
Tel: 11 3146 3131
E-mail: ouvidoria@spasaude.org.br

SPTrans - São Paulo Transporte S/A

Rosana Roque do Nascimento Araújo e Silvia
Mariko Mayeda
Tel: 11 3396-7832 e 11 3396-7833
E-mail: organizacional@sptrans.com.br

UNIFENAS - Plano de Saúde

Célia Maria Lacerda e Sérgio Antônio Moreira
Tel: 35 3299-3257 e 35 3299-3161
E-mail: ouvidoria.plano@unifenas.br

VOLVO - Volvo do Brasil Veículos Ltda

Bruna Karas e Carlos Queiroz
E-mail: ouvidoriavoam@volvo.com

