



EDIÇÃO Nº 45 - JULHO/2024

BOLETOS UNIMED FERJ (CONTRATO 1)

Conforme amplamente noticiado pelos veículos de comunicação e divulgado pela SIAS em seus canais oficiais, desde 1º de abril de 2024, por decisão da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, órgão de regulamentação e fiscalização dos planos privados de saúde no país, após reunião conjunta da referida agência reguladora com o Ministério Público Federal, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro e representantes da Unimed-Rio, Unimed Ferj, Unimed do Brasil e Central Nacional Unimed, todos os contratos e beneficiários da operadora Unimed-Rio foram compulsoriamente transferidos pela ANS para a operadora Unimed Ferj, dentre os quais se incluem os contratos coletivos por adesão nº 4237 (Contrato 1) e 39897 (Contrato 2), pactuados pela SIAS.

Desde a referida data, a Unimed Ferj passou a ser, legal e contratualmente, a operadora responsável prestação dos serviços aos beneficiários.

Com relação aos problemas comunicados pelos participantes e assistidos à SIAS, reiteramos que a entidade tem atuado permanentemente perante a operadora, demandando as providências necessárias à regularização das questões identificadas, ainda que, lamentavelmente, até o momento a Unimed Ferj não tenha solucionado todas as demandas apresentadas pelos beneficiários.

Dentre outras questões, a SIAS identificou problemas relacionados à emissão e disponibilização de boletos para pagamento do plano de saúde quanto aos beneficiários vinculados ao “Contrato 1”, atribuição esta que compete exclusivamente à Unimed Ferj, operadora responsável pela administração e execução dos serviços contratados.

A esse respeito, esclarecemos que os contratos coletivos por adesão estipulados pela SIAS perante a Unimed Ferj preveem o pagamento do plano de saúde mediante a modalidade “pós pagamento”, não tendo sido pactuado ou autorizado pela entidade a mudança do método de pagamento.

Quanto aos boletos referentes ao mês de julho/2024, acerca dos quais alguns beneficiários vinculados ao “Contrato 1” relataram terem sido disponibilizados no site e no aplicativo da operadora com vencimento programado para o dia 20 de julho de 2024, informamos que a SIAS interpelou a Unimed Ferj para que a operadora esclarecesse o ocorrido e efetuasse os ajustes necessários no processo de emissão de boletos e cobrança. Todavia, até o momento a operadora permanece sem apresentar uma solução definitiva para a questão.

Por essa razão, sem prejuízo das medidas já adotadas pela SIAS, as quais seguirão sendo reiteradas face a operadora, orientamos que os beneficiários que eventualmente possuam

problemas relacionados aos boletos para pagamento apresentem os requerimentos pertinentes à Unimed Ferj, por intermédio dos seguintes canais:

Central de Atendimento Unimed Ferj:

WhatsApp: 0800-882-0800;

Telefone: (21) 3900-3400 ou 0800-970-9080;

Atendimento 24 horas, sete dias por semana;

Site: <https://www.unimed.coop.br/site/>

Postos de Atendimento Unimed Ferj:

Das 7h às 20h, de segunda a sexta, exceto feriados;

Centro: Rua do Ouvidor, 161, Sobreloja;

Barra da Tijuca: Av. Ayrton Senna, 2500.

Caso os problemas persistam, reiteramos a recomendação da ANS para que as reclamações sejam direcionadas pelos beneficiários à Agência, por intermédio de seus canais de comunicação, a saber:

- Formulário eletrônico “Fale Conosco”, disponível na Central de Atendimento ao Consumidor (www.ans.gov.br/nip_solicitante/);
- Central de atendimento para deficientes auditivos: 0800 021 2105;
- Núcleos da ANS existentes nas cinco regiões do país (http://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/nossos-enderecos);
- Disque ANS: 0800 701 9656 (atendimento telefônico gratuito, de 2ª a 6ª feira, das 8h às 20h, exceto feriados nacionais).

Ademais, conforme informado no SIAS Comunica nº 44/2024 (<https://sias.org.br/wp-content/uploads/2024/07/44-Noticias-Unimed-Ferj.pdf>), em virtude do aumento das reclamações contra a Unimed Ferj por problemas que afligem toda a carteira de clientes da operadora, inclusive os participantes e assistidos da SIAS, a ANS e o Procon-RJ realizaram fiscalização na sede da Unimed Ferj, tendo a operadora se comprometido a rever processos e a melhorar a comunicação com seus clientes, de forma a reduzir danos para os consumidores.

Por fim, reafirmamos que a SIAS segue atenta e comprometida no acompanhamento do assunto, atuando de forma diligente e responsável, nos termos da legislação e do contrato, com o objetivo de mitigar os problemas causados pela operadora aos beneficiários e obter a melhoria dos serviços contratados.

A Central de Atendimento da SIAS permanece à disposição para demais esclarecimentos que se façam necessários.

**RJ, 19 de julho de 2024
DIRETORIA EXECUTIVA**

Central de Atendimento SIAS
Atendimento Virtual: Segunda a Sexta, de 10h às 16h
Atendimento Presencial: Terça a Quinta, de 10h às 16h
Rua do Carmo, 11, 6º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP.: 20011-020
www.sias.org.br – CONTATO
Redes Sociais: @siasprevidencia
Whatsapp: (21) 97459-7918