

MANUAL DA OUVIDORIA



Unimed | 
Patos de Minas

APRESENTAÇÃO

A ouvidoria no Brasil surgiu sob a inspiração do modelo de ombudsman da Suécia, criado há mais de 200 anos, e se fortaleceu com a constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão.

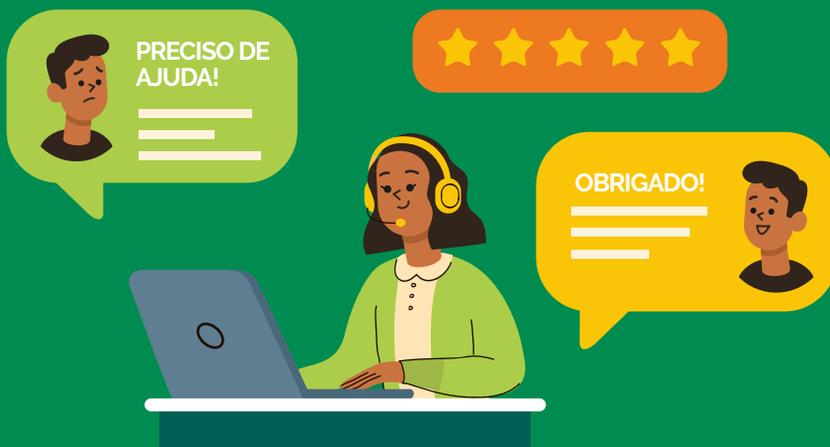
Pautado em princípios de cidadania, e com a criação do CDC (Código de Defesa do Consumidor) em 1990, foi possível criar um embrião daquilo que seria o modelo de ouvidoria no Brasil, apoiado nas demandas de consumidores, colaboradores, fornecedores e usuários de produtos e serviços.

A Ouvidoria é a mais legítima instância de defesa dos interesses do consumidor e da própria cidadania. É a ponte para solução definitiva de alguma situação que não tenha sido devidamente resolvida num primeiro momento pela área de Atendimento e Relacionamento.

Com o objetivo de ouvir mais e melhor os seus beneficiários, a Unimed Patos de Minas implantou a sua Ouvidoria em julho de 2013.

O serviço atende a Resolução Normativa 323, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e promove, de forma permanente, o acolhimento aos clientes/beneficiários reconhecendo-os como pessoa, sujeitos plenos de direitos.

O QUE É E PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?



A Ouvidoria da Unimed Patos de Minas é um setor democrático de comunicação em 2ª instância que acolhe, registra, dá andamento e responde de forma imparcial as manifestações que foram previamente registradas em outros canais de atendimento e o parecer e/ou solução não tenha atendido às necessidades ou expectativas almejadas. As manifestações também servem como fonte de aprimoramento de processo, produtos e serviços, reduzindo litígios e aprimorando a cultura de foco no beneficiário, agregando valor à imagem da cooperativa.

COMO FUNCIONA?

Como canal de segunda instância de atendimento, não invalida nem substitui os canais de relacionamento com o cliente:



E-MAIL

faleconosco@unimedpatosdeminas.com.br



CENTRAL DE ATENDIMENTO

(34) 3820-1622



SITE

unimedpatosdeminas.com.br



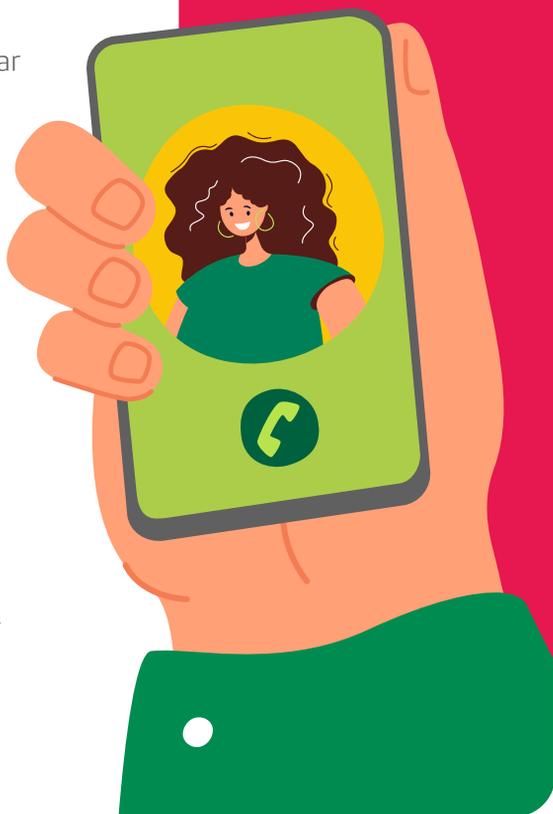
PELO APP

Unimed Cliente

COMO E QUANDO RECORRER À OUVIDORIA?

Todos poderão recorrer à Ouvidoria sempre que suas necessidades não tenham sido atendidas ou que não tenha se sentido satisfeito com a solução apresentada nos canais de primeira instância.

- ▶ A Ouvidoria poderá solicitar o número de protocolo gerado através do atendimento realizado previamente.
- ▶ Caso não consiga atendimento na primeira instância, poderá recorrer diretamente à Ouvidoria.
- ▶ A Ouvidoria não substitui nem invalida os canais de primeira instância, pois é um serviço complementar de atendimento.
IMPORTANTE





FORMULÁRIO ELETRÔNICO

É o canal mais indicado para registro de manifestações. Além das informações necessárias para andamento do processo na Ouvidoria, possibilita ao cliente realizar o registro de sua demanda com suas palavras:

unimed.coop.br/web/patosdeminas/ouvidoria



ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Para falar diretamente com a Ouvidoria, o contato deve ocorrer pela nossa Central de Atendimento 24 horas, ou através do formulário online disponível em nosso site, **unimed.coop.br/web/patosdeminas/ouvidoria**, ou no aplicativo da Unimed. Também é possível registrar a demanda com as equipes de Relacionamento com o Cliente, por meio do telefone **(34) 3820-1622** da nossa Central de Atendimento 24 horas, pelo atendimento presencial de 2ª a 6ª feira, das 7h00 às 18:00 horas. Seu registro será encaminhado à equipe de Ouvidoria, que prosseguirá com a tratativa.



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Ouvidoria realizará o atendimento de forma acolhedora e humanizada. Registrará a manifestação e fornecerá o número de protocolo, com prazo de resposta.



Sede Administrativa

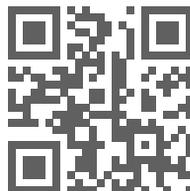
Endereço: Avenida Brasil, nº 966, Centro

Atendimento

2ª a 6ª Feira, das 7h00 às 18:00 horas.

APLICATIVO

Você pode entrar em contato com a Ouvidoria através do App Unimed Cliente Patos de Minas.



TIPOS DE MANIFESTAÇÕES



RECLAMAÇÃO

Manifestação de desagrado sobre o serviço prestado pela Unimed Patos de Minas.

DENÚNCIA

São mais graves do que reclamações. Significa dar a conhecer, delatar um fato de caráter ético, ilegal, sigiloso ou de risco coletivo.



SUGESTÃO

Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da Unimed Patos de Minas.

ELOGIO

Reconhecimento ou demonstração de satisfação com o serviço recebido.



CONSULTA

Fornecimento de dados sobre um serviço ou prestador de serviço.

REANÁLISE

Solicitação de reanálise de negativa de atendimento assistencial, nos moldes da RN nº 395/16 da ANS.



PRAZOS

O prazo de retorno das manifestações, com base na Resolução Normativa – RN 323/2013 da ANS, é de até sete dias úteis. Buscando melhor atender os beneficiários, a Unimed Patos de Minas se propõe a atender as manifestações em até cinco dias úteis. Contudo, se a demanda for de mais complexidade, é facultada a prorrogação do prazo para até 30 dias úteis, devendo sempre ser pactuada com o manifestante. As solicitações de reanálises assistenciais previstas na Resolução Normativa – RN 395/16 da ANS, apreciadas pela Ouvidoria, respeitarão os prazos previstos nos moldes da Resolução Normativa – RN 259/11 da ANS.

SAC/CALL CENTER **1ª INSTÂNCIA**

Atendimento primário
Trata conforme as regras
Alto volume de demandas
Atuação operacional/tática



OUVIDORA **2ª INSTÂNCIA**

Atendimento recursal
Trata as exceções
Propõe reformulação de processo
Alto risco nas demandas
Atuação estratégica



SAC OU OUVIDORIA. QUAL A DIFERENÇA?



O Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC é o canal de relacionamento que acolhe todas as demandas dos beneficiários pelo telefone (34) 3820-1622. Já a Ouvidoria atua de forma recursal, ou seja, quando já houve contato prévio com os canais de relacionamento com o cliente. Por isso é importante ter em mãos o número do protocolo inicial.

O QUE NÃO É OUVIDORIA?

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC 24H
A Ouvidoria não tem respostas imediatas e prontas. Também não é apenas uma protocoladora de reclamações.

CORREGEDORIA

Não compete à Ouvidoria fiscalizar, corrigir e punir a postura de profissionais. Por sua vez, a Ouvidoria identifica a origem da ocorrência e sugere melhorias.

AUDITORIA

Auditar é acompanhar se as práticas das ações realizadas estão em conformidade com a proposta de valor de uma organização conforme previsto em regimento, diretrizes, normas e código de conduta. Já a Ouvidoria apodera-se da reclamação como oportunidade de melhoria, sugerindo mudanças que impactem diretamente no cliente.

MANUAL DA OUVIDORIA



unimedpatosdeminas.com.br