

MANUAL de Ouvidoria

Unimed Grande Florianópolis



ANS - Nº 36044-9



Apresentação

A Ouvidoria da Unimed Grande Florianópolis é a área que representa os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções definitivas. Configura-se como um canal de atendimento recursal (2ª instância), responsável por tratar situações reincidentes de beneficiários e usuários dos nossos serviços, que já passaram pelos canais convencionais (1ª instância).

A nossa Ouvidoria foi criada para representar o cliente dentro da operadora, sem perder o foco do negócio em que está inserida. Com o compromisso de oferecer um atendimento diferenciado, transparente e efetivo, com embasamento nas legislações vigentes, a Ouvidoria também busca aprimorar os serviços da operadora, por meio das sugestões, elogios, denúncias e reclamações recebidas fazendo das manifestações dos clientes matéria-prima para a proposição de melhorias aos processos da Unimed Grande Florianópolis.

Os colaboradores que trabalham na Ouvidoria da Unimed Grande Florianópolis têm o papel de defender os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções definitivas, respeitando os direitos e deveres dos demandantes. Além disso, o setor está ligado à vice-presidência, a fim de que tenha total liberdade de interação com todas as áreas e níveis hierárquicos.

Não obstante, atuamos em plena conformidade com as imposições da Resolução Normativa nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde.

Responsabilidades da Ouvidoria



Manifestações de 2ª instância

Cabe à Ouvidoria acolher e tratar consultas, reclamações, sugestões, elogios e denúncias de clientes que desejam a revisão das demandas apresentadas nos canais convencionais de atendimento. Para isso, é indispensável que o demandante apresente o número de protocolo do atendimento recebido anteriormente, relacionado ao assunto reclamado.



Reanálises

A Ouvidoria é o canal responsável por receber e conduzir o processo de reanálise das guias de solicitação de autorização negadas total ou parcialmente, retornando ao beneficiário com o parecer da operadora.



Procon

A área possui um canal exclusivo dedicado ao órgão de defesa do consumidor. Quando necessário, o PROCON pode entrar em contato diretamente com a nossa Ouvidoria para registro de demandas ou esclarecimentos diante os questionamentos dos nossos beneficiários.

Tipos de Manifestações



Reclamação

Insatisfação com algum serviço prestado pela Unimed Grande Florianópolis. No caso da Ouvidoria, acolhemos as manifestações que já tiveram tratativa anterior e, ainda assim, o desagrado persiste.



Denúncia

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



Sugestão

Ideia ou proposta de melhoria para o aprimoramento do trabalho e dos serviços prestados pela Unimed Grande Florianópolis.



Reanálise

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



Consulta

Fornecimento de dados sobre um serviço ou prestador de serviço.



Elogio

Reconhecimento ou demonstração de satisfação com o serviço prestado pela operadora ou atendimento recebido por algum dos nossos colaboradores ou médicos cooperados.

Forma de Atuação



Prazos

O prazo de retorno das manifestações, com base na **Resolução Normativa – RN 323/2013 da ANS**, é de **7 dias úteis**.

Cientes de que os demandantes, possivelmente, já possuem uma jornada prévia na operadora na busca de uma solução para a sua demanda, nosso foco é responder com agilidade, qualidade e efetividade, dedicando os nossos melhores esforços para o fornecimento das respostas com a maior brevidade possível.

Contudo, se a demanda for de maior **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**.

O que não é Ouvidoria?



Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC 24h

A Ouvidoria não tem respostas imediatas e prontas, tão pouco 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.

É importante reforçar que a Ouvidoria não substitui nem invalida os canais de primeira instância, pois é um serviço complementar de atendimento.

Neste sentido, é fundamental que o demandante apresente o número de protocolo do atendimento realizado anteriormente na abertura de sua demanda na Ouvidoria.

SAC ou Ouvidoria? Qual a diferença?

SAC/Relacionamento com o cliente

1ª instância: Atendimento Primário

- Atende situações rotineiras
- Identifica oportunidades de melhorias
- Alto volume de demandas
- Atuação operacional/tática

OUVIDORIA

2ª instância: Atendimento Recursal

- Atende situações atípicas
- Propõe reformulação de processos
- Alto risco nas demandas
- Atuação estratégica

Valores

A trabalho da Ouvidoria da Unimed Grande Florianópolis é norteado pelos seguintes valores:



É importante esclarecer que a atuação da nossa Ouvidoria também é pautada pela **transparência, independência, imparcialidade e isenção**, assim como preconiza o inciso I do Art. 5º da Resolução Normativa nº 323 de 2013 da ANS.

Neste sentido, os retornos fornecidos aos demandantes utilizará os instrumentos regulatórios vigentes (contrato, resoluções normativas, Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Estatuto do Idoso etc.), respeitando plenamente os direitos dos beneficiários e, quando necessário, aclarando os deveres das partes relacionadas à demanda.

Temos o interesse e o compromisso em atuar focados na satisfação dos nossos clientes, além de sermos focados em fazer o que sabemos de melhor: **ouvir para cuidar**.

Canais de Atendimento

Com objetivo de prestar informações corretas e claras aos clientes, a Unimed Grande Florianópolis disponibiliza diferentes canais de atendimento para solucionar a demanda específica de cada pessoa com dúvidas em relação ao plano de saúde.



Contact Center

0800 048 3500 – 24h

Para qualquer dúvida dos clientes.



SOS Unimed

0800 047 1000 – 24h



Central de agendamento

(48) 3216-8999

Marcação de consultas com prestadores, nutricionistas, fonoaudiólogos ou psicólogos, além de agendamento para planos da Unimed Fácil.



Atendimento presencial

Rua Antônio Dib Mussi, 351
Centro – Florianópolis.
Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Solicitação de autorização, relacionamento com o cliente e atendimento financeiro.



Portal do cliente

Página exclusiva aos clientes, que permite consultar demonstrativos de valores, solicitar e acompanhar pedidos de autorizações, visualizar extratos e resultados de exames, requisitar segundas vias de boleto e de cartão, alterar a data de vencimento e muito mais.

Disponível em:

<https://cliente.unimedflorianopolis.com.br/>



Aplicativo cliente UGF

Disponível para Android e iOS, a ferramenta oferece mais facilidade e rapidez no acesso às informações do plano, com funcionalidades que abrangem cartão digital, solicitação de autorização, guia médico, entre outras opções.



Chat online

Atendimento 24h



Relacionamento corporativo

Exclusivo ao atendimento das empresas que possuem plano de saúde Unimed.

(48) 3216-8032

(48) 3216-8149

corporativo@unimedflorianopolis.com.br

Além disso, também será possível agendar consultas e exames, basta entrar em contato de segunda a sábado, entre 7h e 19h.

Whatsapp – 48 99129 6402



Canais de Atendimento



Contratação de plano de saúde

• Pessoa Física

Telefone: (48) 9 9111-5273

E-mail: vendas@unimedflorianopolis.com.br

Loja de Vendas: Rua Dom Jaime Câmara, 94, Centro, Florianópolis.

0800 048 3500 (opção 1)

• Pessoa Jurídica

Telefone: (48) 9 9111-5273

E-mail: vendas@unimedflorianopolis.com.br



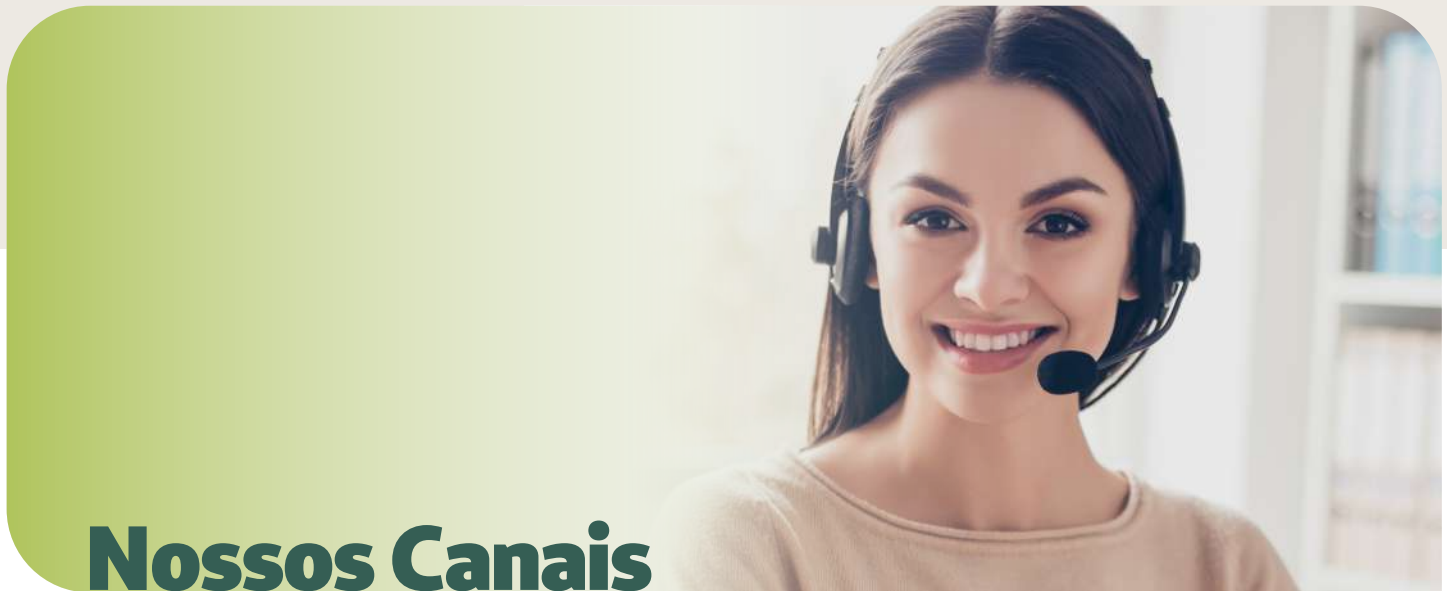
Correios

A cooperativa recebe as correspondências na
*Rua Antônio Dib Mussi, 351,
Centro – Florianópolis – SC
CEP: 88015-110 Brasil.*



Mídias Sociais

A Unimed também está
presente nas mídias sociais:
*Facebook, Instagram,
LinkedIn, Twitter e Youtube.*



Nossos Canais

Você pode registrar sua manifestação na Ouvidoria da Unimed Grande Florianópolis pelos canais:

Telefone: 0800 048 3500 (opção 7)

Site: unimed.me/1008XS

Atendimento Presencial / Correspondência:

Rua Antônio Dib Mussi, 351 – Centro, Florianópolis – SC, CEP 88015-110.



Lembre-se:

Para registrar a sua manifestação na Ouvidoria é necessário informar o protocolo de atendimento anterior.

As demandas registradas em Ouvidoria sem atendimento prévio poderão ser redirecionadas para tratativa pelo SAC.



Solicitações de Reanálise*:

<http://unimed.me/Wa0KQ>

* É necessário estar logado no Portal do Cliente

Ouvir para cuidar, esse é o plano.

Unimed



Grande
Florianópolis

ANS - Nº 36044-9