

# 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 recorrentes 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 Ouvidora, 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 48 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](mailto: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 48 3500 (opção 3)

### • 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:

0800 48 3500 (opção 4)

[unimed.me/1008XS](http://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