



Manual da Ouvidoria

Unimed 
Amparo

Sumário

Essência do Sistema Unimed	03
Princípios do Sistema Unimed	04
Você no centro do nosso cuidado	05
Sobre a Unimed Amparo	06
Para que serve a Ouvidoria?	07
Qual a diferença entre a Ouvidoria e o SAC 0800?	08
Tipos de Manifestação	09
O que não é Ouvidoria	10
Formas de atuação da Ouvidoria	11
Prazos da Ouvidoria	12
Canais de atendimento da Ouvidoria	13

Essência do Sistema Unimed

CRENÇAS

- A vida é o bem maior do ser humano.
- A vida boa deve ser possível para todos.
- Saúde é condição essencial para uma vida boa.
- A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

PROPÓSITO

- Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades, por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde, para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

VALORES

Integridade | Respeito | Solidariedade | Espírito cooperativista

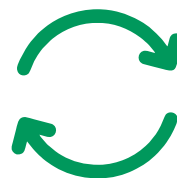
Princípios do Sistema Unimed



Atratividade
para **médicos**



Pessoas



Sustentabilidade



Visão
sistêmica



Inovação



Agilidade



Conhecimento

Nossos compromissos

Você no centro do nosso cuidado

Promover a **atenção integral em saúde** aos clientes e a **valorização dos médicos cooperados, colaboradores e demais parceiros estratégicos**, dedicando a todos esforços e recursos na busca da **sustentabilidade da cooperativa**.

Formar parcerias e investir em nossa estrutura de atendimento assistencial e preventivo, com o objetivo prioritário de ser uma empresa capaz de **entender e atender as necessidades** de seus beneficiários em saúde e qualidade de vida, sendo reconhecida como referência em saúde na região.

Para isto, valorizamos:

- Princípios cooperativistas em sua **essência**.
- Valorização **constante** do trabalho médico.
- Qualificação, atualização e integração dos **médicos cooperados**.
- Sistema de gestão eficiente e alinhado com as **tendências** do mercado de saúde suplementar.
- Desenvolvimento e **valorização** de nossos colaboradores.
- Atendimento integral e integrado à saúde dos beneficiários, investindo na **inovação** de modelos.
- Responsabilidade **socioambiental** entre todas as partes interessadas.
- Justiça, ética, transparência, comprometimento e responsabilidade em **todos os relacionamentos**.
- **Inovação** tecnológica.
- **Foco no foco** do cliente.

Sobre a Unimed Amparo



A Unimed Amparo é uma das principais cooperativas de trabalho médico do Brasil, com uma história marcada pela excelência no atendimento e pelo compromisso com a saúde de seus cooperados e beneficiários. Desde a sua fundação, em **1990**, a cooperativa tem se destacado por sua atuação **ética, transparente e focada no bem-estar de todos** contribuindo para um modelo de saúde que prioriza a **qualidade** e a **humanização** dos serviços.

O compromisso com as partes interessadas, sejam cooperados, beneficiários, fornecedores ou a comunidade em geral, sempre foi um dos pilares da Unimed Amparo. A cooperativa sabe que sua atuação não se limita apenas ao atendimento médico, mas também ao **fortalecimento de laços de confiança e respeito com todos** que fazem parte de seu ecossistema. Por isso, a comunicação aberta e o cuidado com cada manifestação são fundamentais para a construção de um relacionamento **sólido e duradouro**.

Os indicadores de qualidade da Unimed Amparo são um reflexo do trabalho dedicado e do foco constante na melhoria contínua. A cooperativa se orgulha de **apresentar os melhores resultados** do setor de saúde suplementar em sua área de atuação, com índices de satisfação elevados entre seus beneficiários e resolutividade. Estes resultados são fruto de um trabalho conjunto entre a equipe de médicos cooperados, colaboradores e gestores, que buscam sempre as **melhores soluções** para os desafios da saúde suplementar.

Para que serve a Ouvidoria?

A Ouvidoria da Unimed Amparo é um canal **fundamental de comunicação** entre a cooperativa e suas partes interessadas, de forma especial os beneficiários. Sua principal missão é garantir que todas as manifestações recebidas sejam tratadas com a **máxima seriedade, imparcialidade e respeito**, assegurando que os direitos e interesses de todos sejam atendidos de forma **justa e transparente**.

A Ouvidoria atua como um elo entre os diversos públicos da cooperativa e a gestão, buscando sempre a **melhoria contínua** dos serviços oferecidos, a resolução de **conflitos** e a promoção de um ambiente de **confiança**. Através desse canal, é possível ouvir e entender as necessidades dos médicos cooperados, dos beneficiários do plano de saúde e de outros stakeholders, transformando suas demandas em ações concretas para aprimorar o atendimento e os processos internos da organização.

No contexto da saúde suplementar, regulamentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Ouvidoria tem um papel ainda mais relevante. Além de ser um mecanismo de comunicação essencial, ela também assegura o cumprimento das normativas e regulações do setor, promovendo a **transparência e o compromisso** com a **qualidade e a ética no atendimento**.

A importância da Ouvidoria para a Unimed Amparo vai além do simples recebimento de reclamações. Ela é uma ferramenta estratégica que contribui para o aprimoramento constante da gestão e do relacionamento com os cooperados e beneficiários. Com uma postura proativa, a Ouvidoria busca identificar oportunidades de melhoria nos serviços prestados, implementar soluções eficazes e garantir que as soluções adotadas sejam comunicadas de **forma clara e eficiente a todos os envolvidos**.

Segundo a própria Agência Nacional de Saúde Suplementar, *“as ouvidorias das operadoras existem para solucionar questões dos consumidores que já recorreram aos serviços de atendimento habituais e não conseguiram solução para o seu problema. Elas não substituem os canais convencionais de atendimento. Por isso, é fundamental que o consumidor procure primeiramente os canais de atendimento convencionais. Se as tentativas de solução pelos canais de atendimento não funcionarem, é hora de buscar a ouvidoria da operadora”*.

Qual a diferença entre a Ouvidoria e o SAC 0800?

A Unimed Amparo possui uma **Central de Relacionamento 0800 098 7095**. Este canal é o responsável pelo atendimento primário, especialmente para situações de rotina, como **autorizações de guias, agendamentos entre outros**. Através da Central de Relacionamento é possível abrir uma demanda da Ouvidoria, que será encaminhada para a área para fluxograma específico, visto que a gestão dessas manifestações não está no seu escopo de atuação.

SAC – 1ª Instância – Atendimento Primário

- *Atende situações rotineiras;*
- *Alto volume de demandas;*
- *Tem uma atuação operacional.*

Ouvidoria – 2ª Instância – Atendimento Recursal

- *Possui ações corretivas e preventivas;*
- *Alto risco nas demandas;*
- *Tem uma atuação estratégica.*

Tipos de Manifestação

A Ouvidoria desempenha um papel essencial na comunicação entre beneficiários e a operadora, garantindo um **canal aberto, transparente e eficiente** para acolher **diferentes tipos de manifestações**. Cada categoria representa uma forma específica de interação, seja para esclarecer dúvidas, sugerir melhorias, registrar insatisfações, denunciar irregularidades, reconhecer um bom atendimento ou solicitar uma nova avaliação de um serviço prestado. A seguir, estão detalhados os principais tipos de manifestações.

Consultas: Manifestação que expressa necessidade de esclarecimentos sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da operadora.

Sugestões: Manifestação que expressa ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da operadora.

Reclamações: Manifestação que expressa desagrado sobre um serviço prestado pela operadora.

Denúncias: Manifestação que expressa irregularidade na administração ou na conduta do atendimento da operadora e de sua rede credenciada.

Elogios: Manifestação que expressa reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela operadora.

Reanálises: Manifestação solicitando a reanálise do atendimento assistencial.

O que não é Ouvidoria

Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC

A ouvidoria não tem respostas imediatas e prontas e não é apenas uma protocoladora de reclamações.

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.

Também não está no escopo de atuação da Ouvidoria auditar, ou seja, acompanhar se as práticas realizadas estão em conformidade com as propostas de valor de uma organização, conforme previsto em regimento, diretrizes, normas e códigos de conduta. A Ouvidoria visualiza nas reclamações as oportunidades de melhoria, sugerindo mudanças que possam causar impacto diretamente no valor agregado ao cliente.

Para manifestações relacionadas à conduta ética e profissional, a Unimed Amparo conta com o “Canal de Conduta em Ação”, ferramenta independente, sigilosa e imparcial disponível para os públicos externo e interno da cooperativa através do site institucional:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/amparo/codigo-de-conduta>

Formas de atuação da Ouvidoria

A Ouvidoria possui processos pré-estabelecidos que **norteiam sua atuação**.

De forma **geral**:

- A Ouvidoria **recebe a demanda**;
- **Avalia a demanda** junto às áreas responsáveis;
- Retorna ao cliente com a **solução/esclarecimento**;
- Quando identificada oportunidade, **propõe melhorias**;
- Presta contas e **apresenta as oportunidades** junto à alta gestão da cooperativa.

Prazos da Ouvidoria

O prazo de retorno das manifestações, com base na Resolução Normativa nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), é de até 7 dias úteis. 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 apreciadas pela Ouvidoria respeitarão os prazos previstos nos moldes da RN nº 566/2022 da ANS.

Canais de atendimento da Ouvidoria

O contato com a Ouvidoria pode ser realizado pelos seguintes meios:

•Formulário no site institucional

(<https://www.unimed.coop.br/site/web/amparo/ouvidoria>)

Central de Relacionamento: 0800 098 7095

E-mail: ouvidoria@unimedamparo.coop.br

Carta: As cartas podem ser enviadas para a sede administrativa ou entregues nos Recursos Próprios da Unimed Amparo, que farão o encaminhamento.

Atendimentos presenciais são realizados somente com agendamento.

**Aqui
tem
gente.**

**Aqui
tem
vida.**

**Aqui
tem
Unimed.**

Unimed 
Amparo