Unimed
Blumenau

# MANUAL DA
# OUVIDORIA

ANS nº 33456-1

# Unimed Blumenau
2022-2026

## Diretoria Executiva

**Dr. Edson Pedro da Silva**
Diretor Presidente

**Dr. Marco Antonio Bramorski**
Diretor Vice-Presidente

**Dr. Carlos Eduardo Sandrini de Castro**
Diretor Superintendente

## Conselho de Administração

Dra. Ariane Karen de Souza

Dr. Giovanni Cesar Stolf

Dra. Janaina Braun Torresani Eberhardt

Dr. John Edney dos Santos

Dra. Karla Natascha Ruzza

Dr. Maximilhano Maurell Arenz

Dr. Pedro Abreu Trauczynski

Dr. Thiago Branco Sonego

Este manual foi produzido com exclusividade para a Unimed Blumenau e não pode ser reproduzido, em parte ou na sua totalidade, sem prévia autorização.

# Sumário

Apresentação ..... 4
O que é e para que serve a Ouvidoria? ..... 6
Como funciona? ..... 8
Equipe de Ouvidoria ..... 8
Tipos de Manifestações ..... 10
Como e quando recorrer à Ouvidoria? ..... 12
Prazos ..... 15
O que não é Ouvidoria? ..... 17
SAC ou Ouvidoria? Qual a diferença? ..... 19
Canal de Conduta ou Ouvidoria? Qual a diferença? ..... 21
Proteção de dados ..... 23

# APRESENTAÇÃO

# APRESENTAÇÃO

A figura do *ombudsman* (ouvidor) teve sua origem nos países escandinavos, mais precisamente na Suécia, em 1809. Em um claro fortalecimento dos direitos do cidadão, sua função era fiscalizar as agências e órgãos públicos, defendendo os interesses dos cidadãos.

No Brasil, a figura do ouvidor existe desde o período colonial. Sua atividade estava ligada a representatividade da autoridade governamental e era nomeado para função de juiz. Entretanto, com o passar dos anos, a concepção de ouvidor sofreu uma significativa transformação, que se baseou numa mudança de conceitos na sociedade, criando a concepção de representar o cidadão e não apenas o gestor ou administração, ocorrendo então um claro avanço para a cidadania.

Existe uma nova cultura no mundo da saúde, pautada na valorização não só da dimensão biológica, mas da dimensão subjetiva e social, onde acolher é construir, junto com o outro, fortalecendo o compromisso com os direitos de cidadania e do trabalho interdisciplinar, ou seja, uma nova forma de organização do processo de trabalho. Desta forma, a **Ouvidoria** surge como uma estratégia na consolidação de uma cultura de humanização no atendimento, proporcionando a cada cidadão dar seu parecer e ser ouvido.

# O QUE É E PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?

# O QUE É E PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?

A Ouvidoria da Unimed Blumenau é um canal democrático de comunicação em segunda instância, que serve para acolher, registrar, dar andamento e responder as manifestações de forma imparcial, que foram previamente registradas em outros canais de atendimento e o parecer (solução) não tenha atendido às necessidades ou expectativas almejadas.

As manifestações também servem como fonte de aprimoramento de processos, produtos e serviços, reduzindo litígios, bem como fomentando a cultura de foco no beneficiário agregando valor à imagem da cooperativa.

## Objetivo

O objetivo da Ouvidoria é atuar para que as manifestações sejam também oportunidades de melhorias e contínuo aprimoramento dos serviços prestados pela Unimed Blumenau, sendo um instrumento para o fortalecimento da cidadania e do trabalho multidisciplinar, apoiado num processo educativo e propositivo.

O compromisso da Ouvidoria é ouvir, sendo porta-voz do cliente perante a empresa, reavaliando a solução dada à manifestação de primeira instância, oferecendo um atendimento diferenciado, imparcial e transparente, com embasamento nas legislações vigentes, buscando as melhores alternativas para entender e atender as expectativas dos envolvidos de maneira ágil e efetiva.

# COMO FUNCIONA?

# EQUIPE DE OUVIDORIA

## COMO FUNCIONA?

A Ouvidoria atua como um canal de segunda instância de atendimento, ou seja, recursal e, sendo assim, não invalida, tão pouco substitui os canais de relacionamento com cliente.

## EQUIPE DE OUVIDORIA

A equipe de Ouvidores é capacitada e certificada em Ouvidoria, além de ter o compromisso de tratar as demandas de forma imparcial e ser o representante do beneficiário na Cooperativa.

# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

# TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

**RECLAMAÇÃO**

Manifestações de insatisfação sobre o produto, processos e serviços prestados pela Unimed Blumenau.

**SUGESTÃO**

Ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços prestados pela Unimed Blumenau.

**ELOGIO**

Reconhecimento ou demonstração de satisfação com o serviço recebido.

**CONSULTA**

Fornecimento de informações solicitadas pelo cliente.

**REANÁLISE**

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

# COMO E QUANDO RECORRER À OUVIDORIA?

## QUANDO RECORRER À OUVIDORIA?

Todos poderão recorrer à Ouvidoria sempre que suas expectativas não tenham sido atendidas, ou quando não tenham se sentido satisfeitos com a solução apresentada nos canais de primeira instância.

### IMPORTANTE

✓ 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.

## COMO RECORRER À OUVIDORIA?

**Formulário eletrônico**

É o canal mais indicado para registro de manifestações. O cliente realiza o registro de sua demanda com suas palavras e recebe número de protocolo com prazo de resposta. Além disso, também consegue acompanhar o andamento da manifestação através do site: **www.unimed.coop.br/web/blumenau/ouvidoria**

## Atendimento Presencial

Em sala reservada, um Ouvidor realizará o atendimento de forma acolhedora e humanizada. Registrará a manifestação e fornecerá o número do protocolo, com prazo de resposta.

**Endereço: Rua Missões, 455 – Ponta Aguda, Blumenau/SC.**
**De 2ª a 6ª feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30.**

## Atendimento Telefônico

A Unimed Blumenau possui um telefone exclusivo para atendimento da Ouvidoria, através do número: **(47) 3331 8666, de 2ª a 6ª feira, das 08h às 12h e das 13h30 às 17h30.** É possível também registrar a demanda com as equipes de **Relacionamento com o Cliente, 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do telefone 0800 647 0026**. Seu registro será encaminhado à equipe de Ouvidoria, que prosseguirá com a tratativa.

## App Unimed Cliente

Para facilitar o acesso, a Ouvidoria também está disponível através do aplicativo Unimed Cliente, em "Mais Opções" – "Fale Conosco" – "Ouvidoria".

# PRAZOS

## PRAZOS

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

Buscando **melhor atender seus clientes**, a Unimed Blumenau se propõe a atender as manifestações em **até 5 dias úteis**.

É facultada a prorrogação da tratativa para 30 dias úteis, caso a solução da demanda exija maior prazo, mediante pactuação prévia com o manifestante.

As solicitações de **reanálises assistenciais** apreciadas pela Ouvidoria, respeitarão os prazos previstos pelo Órgão Regulador – ANS.

# O QUE NÃO É OUVIDORIA?

# O QUE NÃO É OUVIDORIA?

**Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC 24h**

É a área de 1ª instância de Relacionamento com o Cliente, disponível para acolher sugestões, dúvidas, prestar informações e tratar reclamações, objetivando soluções ágeis.

**Corregedoria**

Tem como atribuição acompanhar e fiscalizar a postura de profissionais, receber denúncias, apurar os fatos, identificar os responsáveis e aplicar penalidades.

**Auditoria**

Auditar é acompanhar se as práticas das ações realizadas estão em conformidade com as normas e procedimentos da Cooperativa.

Já a Ouvidoria apodera-se da reclamação como oportunidade de melhoria, sugerindo mudanças que impactem diretamente no cliente.

# SAC OU OUVIDORIA: QUAL A DIFERENÇA?

# SAC OU OUVIDORIA: QUAL A DIFERENÇA?

O Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC é o canal de relacionamento da Unimed Blumenau e acolhe todas as demandas dos beneficiários através dos canais:

**Telefone: 0800 647 0026**

WhatsApp: (47) 99901-0459

https://www.unimed.coop.br/site/web/blumenau/canais-de-atendimento

No momento do atendimento, é fornecido o número do protocolo e o prazo de resposta, que é de 5 (cinco) dias úteis.

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.

**SAC / CALL CENTER**

- ✓ 1ª instância: atendimento **primário**
- ✓ Trata conforme as **regras**
- ✓ **Propõe** reformulação de processo
- ✓ Soluções ágeis
- ✓ Atuação **operacional/tática**

**OUVIDORIA**

- ✓ 2ª instância: atendimento **recursal**
- ✓ Trata as **complexidades**
- ✓ Propõe **reformulação de processo**
- ✓ Análise aprofundada
- ✓ Atuação **estratégica**

# CANAL DE CONDUTA OU OUVIDORIA: QUAL A DIFERENÇA?

# CANAL DE CONDUTA OU OUVIDORIA? QUAL A DIFERENÇA?

## Canal de Conduta

O Canal de Conduta é uma plataforma externa, independente e confidencial. Destinada a relatos de inconformidade com a legislação, normas e políticas. Estes relatos podem ser realizados de forma identificada, sigilosa ou anônima.

### Canais de atendimento:

- Fone: 0800 721 1406 (atendimento em dias úteis, das 7h às 20h)
- E-mail: unimedblumenau@relatoconfidencial.com.br
- Site: https://www.relatoconfidencial.com.br/unimedblumenau/

ou acesse o site da Unimed Blumenau para mais informações.

## Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal democrático de comunicação que serve para acolher, registrar, dar andamento e responder as manifestações que foram previamente registradas em outros canais de relacionamento com o cliente, em que o parecer não tenha atendido às necessidades.

### Canais de atendimento:

- Ver páginas 13 e 14.

# PROTEÇÃO DE DADOS

# PROTEÇÃO DE DADOS

A área de Ouvidoria possui uma Política de Segurança da Informação (DIR-001), que é de conhecimento de todos os colaboradores da Cooperativa. Assim como, a área de Proteção de Dados possui sua Política de Proteção de Dados (DIR-233) que é amplamente divulgada a todos os colaboradores e terceiros que possuem acesso as informações manipuladas pela Unimed Blumenau.

Todos os usuários dos sistemas da Unimed Blumenau, sejam eles colaboradores ou terceiros, assinam um Termo de Compromisso de Sigilo, Confidencialidade e Proteção de Dados, garantindo ciência das regras da Cooperativa.

O Setor de Regulação das Unidades Assistenciais segue as condutas necessárias para cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - Lei 13.709/2018, e atende a todas as recomendações do setor de Proteção de Dados. A Coordenação de Faturamento mantém membros ativos no Comitê de Governança em Privacidade (conforme lista disponível na Intranet – Espaço LGPD), que são responsáveis pela comunicação das orientações relacionadas ao assunto para todo o setor, que se dá através de Comunicação Interna, e-mail e reuniões do setor.

## PROTEÇÃO DE DADOS

A Unimed Blumenau preza por sigilo, confidencialidade e proteção de dados em todos os seus processos. Em caso de dúvidas de colaborador, terceiros ou de um titular de dados, os colaboradores são orientados a procurar um membro do Comitê de Governança em Privacidade ou o setor de Proteção de Dados.

A Analista em Proteção de Dados, está disponível para auxiliar pelo **e-mail: lgpd@unimedblumenau.com.br**, **telefone: (47) 3331-8535** ou através do **site: https://www.unimed.coop.br/web/blumenau/lgpd.**

ANS nº 33456-1

Unimed
Blumenau

MAN-397 Data da Elaboração: 13/11/2019 Revisão: 01 Data da Revisão: 14/12/2021