



MANUAL DA Ouvidoria

Unimed de Cascavel





Unimed Cascavel

2021-2024

Diretoria Executiva

Dr. Luiz Sérgio Fettback
Diretor-Presidente

Dr. Sandro Toledo Carvalho
Diretor de Provimento da Saúde

Dr. Erwin Soliva Junior
Diretor de Mercado

Dr. Fayez Mehanna
Diretor de Controladoria

MANUAL DA OUVIDORIA

A origem da figura do ombudsman (ouvidor) ocorreu na Suécia, em 1809. Em um claro fortalecimento dos direitos dos cidadãos, o ombudsman tinha a função de fiscalizar as agências e órgãos públicos, defendendo os interesses das pessoas. No Brasil, a figura do ouvidor existe desde o período colonial. Na época, a atividade estava ligada à representatividade da autoridade governamental. O ouvidor era nomeado para função de Juiz. Com o passar dos anos, a concepção de ouvidor sofreu uma transformação. Com base nessa mudança, a sociedade passou a visualizar essa figura como um representante do cidadão, não apenas do gestor ou do administrador (um claro avanço para a cidadania).

Uma nova cultura no mundo da saúde está voltada para a valorização biológica, subjuntiva e social, em que acolher é construir junto com o outro. Fortalecer o compromisso com os direitos de cidadania e do trabalho interdisciplinar, ou seja, uma nova forma de organização do processo de trabalho. Assim, a Ouvidoria surge com 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?

A Ouvidoria da Unimed Cascavel 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.

OBJETIVO

O objetivo da Ouvidoria é atuar para que as manifestações sejam também oportunidade de melhorias e contínuo aprimoramento dos serviços prestados pela Unimed Cascavel, 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?

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

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC

0800 041 4554
0800 642 2009
(DEFICIENTE AUDITIVOS)
(45) 3220-7000

FALE CONOSCO

FALECONOSCO@UNIMEDCASCAVEL.COOP.BR OU
WWW.UNIMEDCASCAVEL.COOP.BR/FALECONOSCO

CHAT ON-LINE

WWW.UNIMEDCASCAVEL.COOP.BR/WEBCHAT

CANAL DO BENEFICIÁRIO

BENEFICIARIO.UNIMED.COOP.BR

WEBSITE

WWW.UNIMEDCASCAVEL.COOP.BR

APLICATIVO UNIMED CLIENTE PR

DISPONÍVEL PARA DOWNLOAD NAS
LOJAS DE APLICATIVOS



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.

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.

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: www.unimedcascavel.coop.br/ouvidoria

ATENDIMENTO PRESENCIAL

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

Endereço: Rua Barão do Cerro Azul, 594, Centro – Cascavel – Pr.

Atendimento: 2ª a 6ª Feira, das 7h45 às 12h e das 12h40 às 17h45.

ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Para falar diretamente com a Ouvidoria, o contato deve ocorrer por meio de telefone/whatsapp exclusivo (**45 3220-7173**), de 2ª a 6ª feira, das 7h45 às 12h e das 12h40 às 17h45. Também é possível registrar a demanda com as equipes de Relacionamento com o Cliente (24 horas por dia, sete dias por semana), por meio do telefone **0800 0414 554**. Seu registro será encaminhado à equipe de Ouvidoria, que prosseguirá com a tratativa.



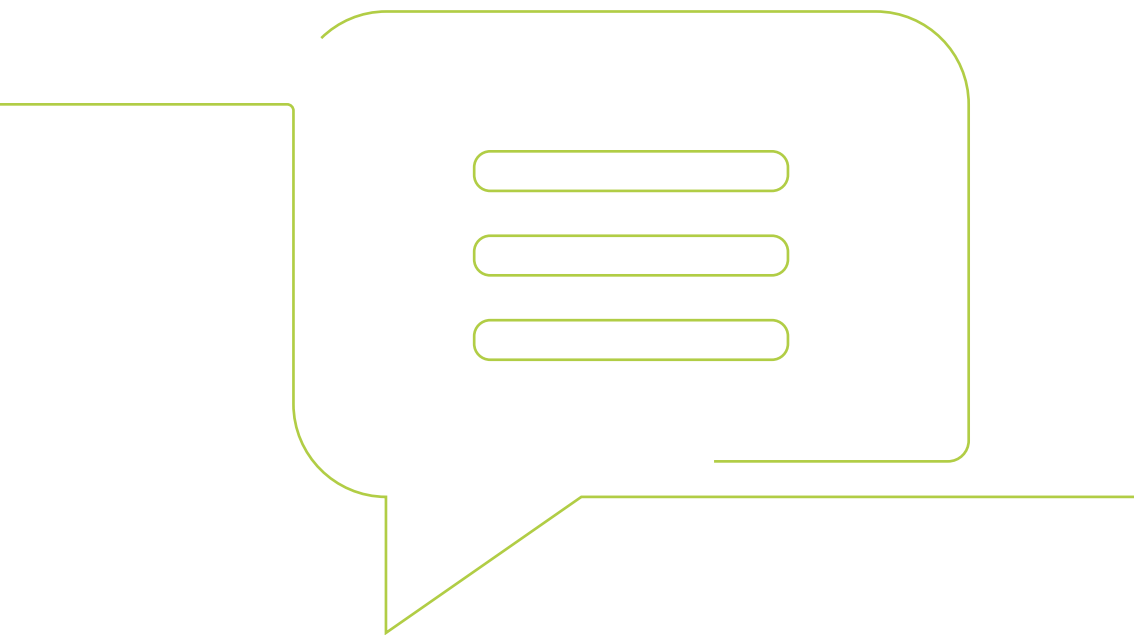
CARTA

Caso prefira, também recebemos manifestações por correspondência, que devem ser enviadas ao endereço: Rua Barão do Cerro Azul, 594, Centro – CEP: 85802-050 Cascavel – Pr.

Identifique no envelope: A/C Ouvidoria.

APLICATIVO

Você pode entrar em contato com a Ouvidoria através do App Unimed Cliente PR





TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

RECLAMAÇÃO

Manifestação de desagrado sobre o serviço prestado pela Unimed Cascavel.

DENÚNCIA

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

SUGESTÃO

Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da Unimed Cascavel.

ELOGIO

Reconhecimento ou demonstração de satisfação com o serviço recebido.

CONSULTA

Fornecimento de dados sobre um serviço ou prestador de serviço.

REANÁLISE

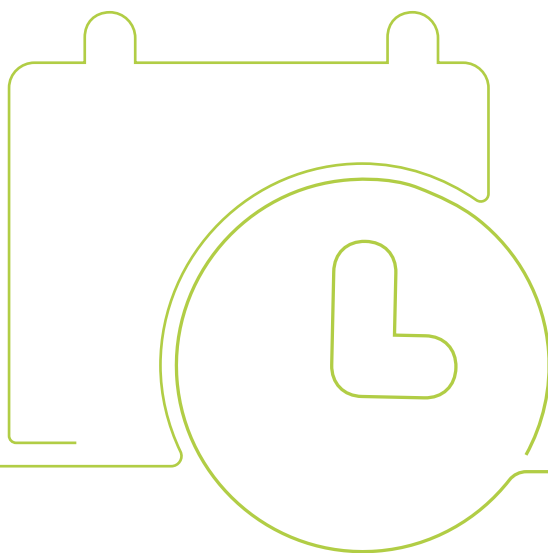
Solicitação de reanálise de negativa de atendimento assistência, nos moldes da RN nº 395/16 da ANS.



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 Cascavel 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.





O QUE NÃO É OUVIDORIA?

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC 24H

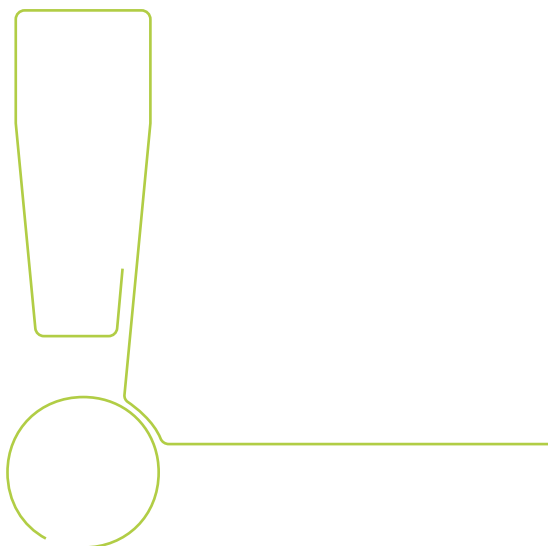
A Ouvidoria não tem respostas imediatas e prontas. Também não é apenas uma protocoladora de reclamações.

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

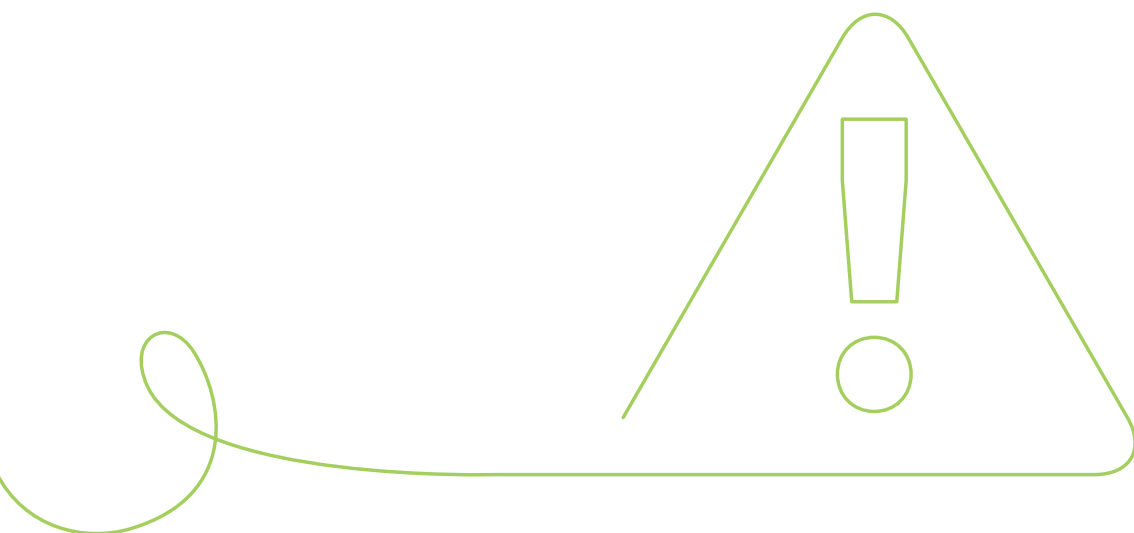
Auditar é acompanhar se as práticas das ações realizadas estão em conformidade com a proposta de valor de uma organização conforme previsto em regimento, diretrizes, normas e código de conduta. Já a Ouvidoria apodera-se da reclamação como oportunidade de melhoria, sugerindo mudanças que impactem diretamente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





SAC, OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS. QUAL A DIFERENÇA?

O Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC é o canal de relacionamento que acolhe todas as demandas dos beneficiários pelos telefones 0800 0414 554 ou (45) 3220-7000. No instante do atendimento é fornecido o número do protocolo e o prazo de resposta, que é de 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. Enquanto o Canal de Denúncia consiste em um meio seguro de registrar dúvidas ou denúncias, quanto aos descumprimentos de dispositivos legais e regulamentares do Código de Conduta, Regimento Interno, Manuais e Políticas Internas da Unimed de Cascavel. O Canal de Denúncias é um dos pilares do Compliance, o qual tem o compromisso de estar em conformidade com atos, normas e leis, para seu efetivo cumprimento. O Canal de Denúncias da Unimed de Cascavel está disponível por meio de contato via e-mail unimedcascavel@legaletica.com.br, telefone 0800 591 4117 e pelo site unimedcascavel.legaletica.com.br.





SAC, OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS. QUAL A DIFERENÇA?

SAC/CALL CENTER • 1ª INSTÂNCIA

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

OUVIDORIA • 2ª INSTÂNCIA

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

CANAL DE DENÚNCIAS

- Realização de denúncias com sigilo e segurança
- As denúncias são tratadas por processos específicos pelo Comitê de Conduta

Novembro de 2021

