



MANUAL DA Ouvidoria

Unimed Petrópolis



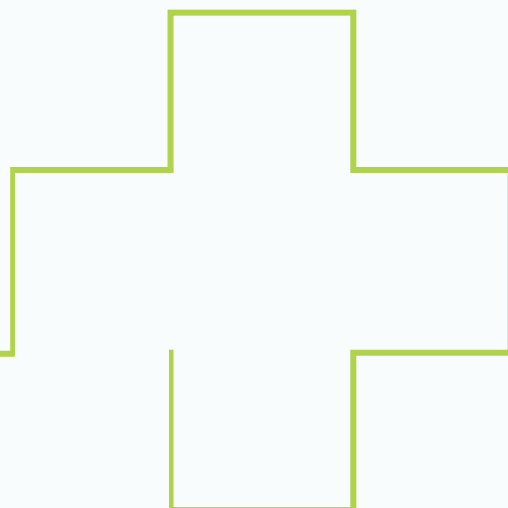


Manual da Ouvidoria

A Ouvidoria do **Sistema Unimed** tem como principal atribuição atuar em defesa dos direitos dos clientes, ser capaz de atendê-los conforme aspectos legais, previstos pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, pelo Código de Defesa do Consumidor e pelas cláusulas contratuais.

Sendo assim, a Ouvidoria é um instrumento a serviço da democracia, em que o cidadão pode se manifestar das mais variadas formas, seja elogiando, criticando ou sugerindo medidas para melhorias dentro da cooperativa.

Este manual contém informações acerca da Ouvidoria do Cliente da Unimed Petrópolis, tais como: histórico, funcionamento, prazos, canais de comunicação e valores básicos.





Ouvidoria

O que é e para o que serve?

É uma unidade de segunda instância, que tem por objetivo ouvir o beneficiário, por meio de suas manifestações, mediando eventuais conflitos. É responsável pela recepção de reclamações, consultas, elogios, sugestões e solicitação de reanálise em relação à Operadora de planos privados de assistência à saúde, em segundo nível de atendimento, ou seja, não substitui outros Serviços de Atendimento ao Cliente que possam prestar o atendimento em primeiro nível.

A Ouvidoria não substitui qualquer outra unidade de atendimento, mesmo aquelas constituídas para responder os órgãos de defesa do consumidor ou a ANS. A ouvidoria é uma unidade autônoma, e está ligada à Diretoria da organização. A vinculação da Ouvidoria ao representante legal tem o propósito de garantir que as questões do beneficiário cheguem ao conhecimento de quem tem poder de decisão para corrigir, mudar ou aperfeiçoar processos internos.

Ouvidoria Unimed Petrópolis

A Ouvidoria da Unimed Petrópolis foi implantada em 2005 com atendimento exclusivo aos seus clientes e com a finalidade de resolução para as demandas especiais. Em 30/09/2013, atendendo ao dispositivo legal (Resolução Normativa – RN nº 323/2013 da ANS), passou a reportar-se diretamente ao representante legal da Operadora.



Tratamento dado às Manifestações

Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um sistema de controle e o beneficiário é informado do número de seu protocolo de atendimento junto à Ouvidoria. Caso a Ouvidoria possua alçada de decisão sobre a demanda exposta, cabe a ela dar o tratamento adequado e finalizá-la com a resposta ao beneficiário. Nos demais casos, as demandas deverão ser encaminhadas aos setores competentes para avaliação e resolução.

A Ouvidoria, então, **acompanha** o processo de resolução das manifestações e **responde** diretamente ao beneficiário.

Valores básicos da Ouvidoria

Ética

Confiabilidade

Imparcialidade

Transparência

Sigilo

Empatia





Canais de Atendimento

Os usuários interessados em acionar a Ouvidoria da Unimed Petrópolis podem **registrar** suas demandas através de:

E-mail: ouvidoria@unimedpetropolis.coop.br

Portal WEB: <https://www.unimed.coop.br/site/web/petropolis/ouvidoria>

Sede Administrativa: Rua Irmãos D'Ângelo,
123 – Centro – Petrópolis – RJ

Central 0800 – 24 horas: 0800.970.9039

Chat online: www.unimedpetropolis.coop.br







Chatbot: (24) 99243-0277

Referente ao telefone do setor, por este não registramos manifestações, são para informações e auxílio.

Telefone: (24)2220-5628 / 2220-5616



Tipos de Manifestação

-  **RECLAMAÇÃO:** Manifestação de desagrado sobre um serviço prestado pela Unimed Petrópolis.
-  **DENÚNCIA:** Manifestação que expressa irregularidade na conduta do atendimento da operadora e de sua rede credenciada.
-  **ELOGIO:** Reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela Operadora de planos privados de assistência à saúde.
-  **SUGESTÃO:** Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da Operadora de planos privados de assistência à saúde.
-  **INFORMAÇÃO/CONSULTA:** Solicitação de esclarecimento ou informações que envolva atos ou fatos da operadora.
-  **REANÁLISE:** Reanalisar casos de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial que, por ventura, tenham sido negados ou parcialmente negados pelo primeiro atendimento.

Prazo

Conforme determinado pela ANS, o prazo para resposta é de 7 (sete) dias úteis, a partir do registro na Ouvidoria. É admitida a pactuação de prazo maior, desde que não superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos complexos ou excepcionais, e devidamente justificado. As solicitações de reanálise assistenciais previstas na Resolução Normativa – RN 395/16 da ANS, apreciadas pela Ouvidoria precisam ser tratadas como qualquer outro caso, lembrando da atuação como conciliadora em busca da melhor solução, avaliando a possibilidade de haver concessões que possam diminuir a insatisfação dos clientes que vieram em busca da reanálise.



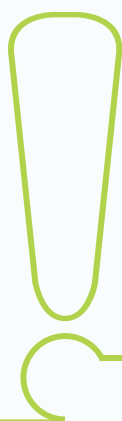
O que não é Ouvidoria?

CORREGEDORIA

Área que acompanha e fiscaliza a postura de profissionais, apura os fatos, busca culpados e os pune. A Ouvidoria é diferente, não acusa profissionais, o que se faz é encaminhar mensalmente um tópico das reclamações para que os gestores da área para que possam atuar em planos estratégicos para a erradicação da insatisfação.

AUDITORIA

Avalia o seu funcionamento, usando como base de trabalho regras estabelecidas para funcionamento, assim como código de conduta e ética. Procura erros ou divergências entre o que está escrito e o que é praticado. Prepara um relatório com ressalvas exigindo explicações para o ocorrido e solução para que não volte a acontecer. Para a auditoria vale o que está escrito. A Ouvidoria é diferente, foca na satisfação dos beneficiários e se enxerga algum processo como negativo e que irá impactar no encantamento do cliente, sugere ao gestor da área que analise o processo para praticar a mudança.





Mensagem da Ouvidoria Unimed Petrópolis

A nossa Ouvidoria está à disposição para receber os nossos clientes e não só atender, estamos aqui com o propósito de acolher de maneira humanizada, escutando e agindo de forma que a justiça, a imparcialidade e transparência seja o foco da nossa missão. Para nossa equipe, saber ouvir é estar disposto a compreender os anseios e as necessidades, objetivando o bom relacionamento entre cliente e cooperativa, bem como junto as áreas de interface promover a melhoria contínua dos processos evitando recorrências. Temos prazer em acolher, pois somente com as manifestações recebidas podemos caminhar melhorando a cada dia.

Ana Romeu
Ouvidora

Unimed Petrópolis
**Nossa vocação é
cuidar de você!**

