

# GUIA DA OUVIDORIA



Aqui  
tem  
gente.

Aqui  
tem  
vida.

Aqui  
tem  
Unimed.

**Unimed**   
Marília

# SUMÁRIO

<i>Propósito</i> .....	<b>03</b>
<i>Apresentação</i> .....	<b>04</b>
<i>O que é e para que serve?</i> .....	<b>05</b>
<i>Valores</i> .....	<b>06</b>
<i>Quem é o ouvidor?</i> .....	<b>07</b>
<i>Como funciona?</i> .....	<b>08</b>
<i>Quando acionar a Ouvidoria?</i> .....	<b>09</b>
<i>Diferenças entre Central de Relacionamento e Ouvidoria</i> .....	<b>10</b>
<i>Como recorrer à ouvidoria?</i> .....	<b>11</b>
<i>Prazos</i> .....	<b>12</b>
<i>LGPD</i> .....	<b>13</b>

## MISSÃO, VISÃO, VALORES E POLÍTICA DA QUALIDADE



### **MISSÃO:**

A Unimed Marília tem por missão desenvolver, comercializar e administrar planos de saúde com prestação de serviços, visando a satisfação de seus beneficiários e cooperados. Promover saúde, prevenir doença por meio de uma rede de atendimento ampla, qualificada e com remuneração justa. Acolher a parcela da sociedade que tem por opção usufruir de um sistema privado de atendimento à saúde.

### **POLÍTICA DE QUALIDADE:**

A Unimed Marília busca a satisfação de seus beneficiários por meio do comprometimento de seus colaboradores, cooperados e prestadores de serviços, melhorando continuamente seus processos, de acordo com o direcionamento estratégico, atendendo às normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

### **VISÃO:**

Promover a Sustentabilidade do negócio.  
Melhorar a satisfação dos beneficiários e manter a liderança no mercado.  
Aumentar a eficiência e eficácia da operação.  
Promover a qualificação da organização.

### **VALORES:**

Nossa conduta deve ser pautada na ética e respeito. Nossa comunicação deve ser clara e precisa.

Nosso gerenciamento deve ser em equipe, consistente e focado. Nosso relacionamento interno e externo deve ser transparente e baseado na responsabilidade e confiança entre as partes.



## **1. APRESENTAÇÃO**

*A ouvidoria no Brasil surgiu sob a inspiração do modelo de ombudsman da Suécia, criado há mais de 200 anos, e se fortaleceu com a constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão. Pautado em princípios de cidadania, e com a criação do CDC (Código de Defesa do Consumidor) em 1990, foi possível criar um embrião daquilo que seria o modelo de ouvidoria no Brasil, apoiado nas demandas de consumidores, colaboradores, fornecedores e usuários de produtos e serviços.*

*A Ouvidoria é a mais legítima instância de defesa dos interesses do consumidor e da própria cidadania. É a ponte para solução definitiva de alguma situação que não tenha sido devidamente resolvida num primeiro momento pela área de Atendimento e Relacionamento.*

*Com o objetivo de ouvir mais e melhor os seus beneficiários, a Ouvidoria Unimed Marília iniciou suas atividades em 2008, antes da Resolução Normativa nº323 da Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS), implantada em abril de 2013, reconhecendo de forma permanente o acolhimento aos clientes/beneficiários, sujeitos plenos de direitos.*



## **2. O QUE É PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?**

A Ouvidoria busca estabelecer um canal de comunicação entre você e a sua operadora de planos de saúde. É um serviço voltado a escutar as suas reivindicações, denúncias, sugestões e, também, elogios.

A Unimed Marília coloca à disposição esse serviço por acreditar que o diálogo é o melhor remédio para superar eventuais conflitos.

De forma isenta e independente, a Ouvidoria acolhe a sua manifestação não solucionada por outros canais de atendimento, analisa e atua na busca de soluções dentro dos prazos definidos pela Agência Nacional de Saúde.

Além das tratativas mencionadas, através da Ouvidoria é possível requerer a reanálise de procedimentos e demais solicitações após ter obtido a negativa formal.



### **3. VALORES**

*Ética, imparcialidade, confiabilidade, autonomia, transparência, poder de decisão e sigilo são alguns dos valores defendidos pela Ouvidoria da Unimed Marília.*

*A partir de um conjunto de valores morais e legais e em consonância com princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça na resolução das demandas, a Ouvidoria promove intervenções e identifica oportunidades de melhorias em cada situação.*

*A Ouvidoria trabalha pautada em fatos e conserva princípios norteadores, a exemplo da igualdade.*

*Com autonomia e independência, a Ouvidoria acolhe a sua demanda com atenção e respeito devidos, pautando-se em uma conduta coerente, imparcial e compromissada com prazos na busca da resolução de suas questões.*



## 4. QUEM É O OUVIDOR?

O ouvidor é alguém que atua com rapidez, imparcialidade e senso de justiça.

Pode resolver o seu problema. É um aliado na sua defesa e dos seus direitos.

Mais que isso, o Ouvidor é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes, e que busca soluções perante todas as áreas da empresa, sensibilizando os dirigentes e recomendando mudanças em processos contínuos de melhorias, influenciando os gestores para que a Unimed Marília tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos cidadãos. Para tanto, é importante que o ouvidor detenha alguns atributos básicos, a saber:

 **Discrição**

 **Bom senso**

 **Conhecimento**

 **Experiente**

 **Bom ouvinte**

 **Senso de urgência**

 **Imparcialidade**

 **Liderança**

 **Autonomia**

 **Inconformismo**



## 5. COMO FUNCIONA?

*A Ouvidoria é um canal direto entre você e a sua operadora de planos de saúde. Diferentemente dos demais Canais de atendimento, a Ouvidoria é uma ponte sem obstáculo entre você e a resolução de seu problema.*

*Na verdade, a Ouvidoria é o alto falante para que a sua voz seja ainda mais ouvida na operadora.*

*A Ouvidoria atende presencialmente com horário agendado previamente, mas isso não isenta da necessidade de formalizar o seu relato por escrito e o consentimento para tratar das informações disponibilizadas de acordo com a LGPD.*

*Além do atendimento presencial, existe a possibilidade do atendimento por meio do WhatsApp, e-mail, aplicativo e site, mas lembre-se que, antes de acionar a Ouvidoria, primeiro é preciso ter recorrido a algum outro canal de atendimento.*





## 6. QUANDO ACIONAR A OUVIDORIA?

A Ouvidoria da Unimed Marília é um canal direto entre você e a sua operadora, na qual o atendimento é oferecido em conformidade com as normas da Agência Nacional de Saúde. Como instância final de recorrência, só irá atuar quando o problema apresentado não foi satisfatoriamente resolvido pelos demais serviços de Atendimento ao Cliente.

Para ser atendido pela Ouvidoria da Unimed Marília, é imprescindível que já tenha passado por outros canais de atendimento (primeira instância), tais como nossa **Central de Relacionamento 24 horas, pelo telefone 0800 201 2500**, pelo atendimento presencial e/ou por outro meio de comunicação na qual deverá apresentar a sua solicitação inicialmente para análise da operadora.

A Ouvidoria é a última instância para a análise administrativa de seu conflito, ou seja, antes mesmo de procurar outras instâncias, prefira a ajuda da Ouvidoria, porque será através dela que sua situação será analisada adequadamente e respondida formalmente dentro dos prazos regulamentares.

### CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA:

**E-mail:** [ouvidoria@unimedmarilia.com.br](mailto:ouvidoria@unimedmarilia.com.br)

**Site:** [www.unimed.coop.br/web/marilia/ouvidoria](http://www.unimed.coop.br/web/marilia/ouvidoria)

**Pelo aplicativo:** Unimed SP Clientes

**WhatsApp:** (14) 99883-0232 – opção 13 – Ouvidoria

#### Formulário atendimento:

Observação: Ao registrar a manifestação já é informado o protocolo do atendimento.

Clique aqui para  
acessar o formulário



## 7. DIFERENÇAS ENTRE CENTRAL DE RELACIONAMENTO E OUVIDORIA

De início, é preciso que você saiba que Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Ouvidoria são departamentos distintos. O SAC é a nossa Central de Relacionamento, que pode ser acessada através dos canais de atendimento **0800-201-2500** - 24 horas - 7 dias por semana, WhatsApp: **(14) 99883-0232** - opção \*1\* - Central de Relacionamento 24h e e-mail: [centralrelacionamento@unimedmarilia.com.br](mailto:centralrelacionamento@unimedmarilia.com.br).

Nesse caso, a Unimed Marília fornece, no início do atendimento, um número de protocolo.

A Ouvidoria, por sua vez, é a "segunda instância" para a solução administrativa dos conflitos, isto é, só deve ser acionada se a pendência **não for resolvida ou não esteja satisfeito (a) com a resolução apresentada pela 1ª instância de Atendimento**. Para abrir uma ocorrência com a ouvidoria, o beneficiário deverá ter o número do protocolo em mãos.



### Central de Relacionamento

- 1ª instância: Atendimento Primário
- Trata conforme as regras
- Não propõe reformulação de processo
- Alto volume de demandas
- Atuação operacional/tática



### Ouvidoria

- 2ª instância: Atendimento Recursal
- Trata as exceções
- Propõe reformulação de processos
- Alto risco nas demandas
- Atuação estratégica



## 8. COMO RECORRER À OUVIDORIA?

A Ouvidoria pode ser acionada pelo site, pelo telefone, e-mail e WhatsApp.

Atendimento presencial será realizado na sede da Unimed Marília, no Departamento de Ouvidoria, localizado no endereço Rua Bororós, 225 – Senador Salgado Filho, Marília – SP, CEP: 17502-270 – de segunda a sexta-feira, no horário das 08h às 17h:

- Atendimento com horário agendado;
- O atendimento presencial não isenta da necessidade de apresentar a solicitação por escrito (formulário próprio, carta, manuscrito);
- A Ouvidoria observa as regras da Lei n.º 13.709/2018 ("Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais") em relação ao tratamento de dados. Assim, solicitamos a autorização para que todas as informações tramitadas não sejam compartilhadas sem o devido consentimento pelo manifestante;
- A devolutiva (resposta) da manifestação não será fornecida no ato do atendimento presencial, devido a necessidade da coleta de informações junto aos envolvidos, análise dos fatos e elaboração da resposta formal que será encaminhada dentro do prazo da Agência Nacional de Saúde.

### CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA:

**E-mail:** [ouvidoria@unimedmarilia.com.br](mailto:ouvidoria@unimedmarilia.com.br)

**Site:** [www.unimed.coop.br/web/marilia/ouvidoria](http://www.unimed.coop.br/web/marilia/ouvidoria)

**Pelo aplicativo:** Unimed SP Clientes

**WhatsApp:** (14) 99883-0232 – opção 13 – Ouvidoria

#### **Formulário atendimento:**

Observação: Ao registrar a manifestação já é informado o protocolo do atendimento.

Clique aqui para  
acessar o formulário





## 9. PRAZOS

*A Ouvidoria prestará o devido retorno em até sete dias úteis do registro da demanda. Contudo, eventualmente, em casos excepcionais ou de maior complexidade, poderá ser pactuado prazo maior, não superior a 30 dias úteis, conforme preconiza a Resolução Normativa 323 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).*

*Se a demanda for de Reanálise de Solicitação de Procedimento e/ou Cobertura Assistencial, o prazo de resposta da Ouvidoria ao beneficiário será conforme o previsto na Resolução Normativa nº 566/395 da Agência Nacional de Saúde.*



## 10. LGPD

Os colaboradores e facilitadores envolvidos no processo da Ouvidoria da Unimed Marília, atuam em conformidade com a Lei n.º 13.709/2018 (“Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais”) e posteriores atualizações da mesma, garantindo o sigilo, discricção e proteção dos dados pessoais e sensíveis fornecidos pelos beneficiários titulares, dependentes ou seus interlocutores.

Os colaboradores e facilitadores envolvidos no processo da Ouvidoria da Unimed Marília, atuam em conformidade com a legislação vigente, normativas da Agência Nacional de Saúde, na qual são informados através dos documentos constantes de responsabilidade/confidencialidade:

- Termo de Responsabilidade - F-RH-062
- Regulamento Interno - DI-RH-010
- Código de Conduta Ética - DI-RH-012
- Política de Segurança de Informação - DI-TI-002

O beneficiário/demandante ao registrar a sua manifestação junto a Ouvidoria, é considerado que o mesmo declara que se responsabiliza civil e criminalmente pela exatidão e veracidade das informações declaradas, ciente de que, se falsa a declaração, ficará sujeito às penas da lei.

ANS - Nº 33.610-6

Publicação: Março de 2024

Aqui  
tem  
gente.

Aqui  
tem  
vida.

Aqui  
tem  
Unimed.



Membro da Aliança  
Cooperativa Internacional

**Unimed**   
Marília