

Reclamação

Sugestão

Manifestação

Reanálise

Elogio

Consulta

Manual da

OUVIDORIA

Unimed 

Vale do Caí

Sumário

Apresentação	3
O que é e para que serve a Ouvidoria	4
Como e quando recorrer a Ouvidoria	5
Tipos de manifestações	6
Valores	7
Prazos	8
Diferenças entre SAC e OUVIDORIA	9

Apresentação

Ética, confiabilidade, comprometimento, transparência, respeito e sigilo são alguns dos valores defendidos pela Ouvidoria da Unimed Vale do Caí.

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 solução efetiva e suas questões.



O que é e para que serve a Ouvidoria

A Ouvidoria tem por objetivo ouvir e acolher o beneficiário, por meio de suas sugestões, informações, reclamações, solicitações, reanálise, notificações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e extrajudicial, de modo a tentar resolver conflitos que surjam no atendimento, a fim de mediar eventuais conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho da Operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.

Atende como intermediador entre o beneficiário e a Operadora. É uma área de segunda instância que tem por essência receber e tratar demandas. A Ouvidoria também atua de forma estratégica, promovendo a melhoria nos processos e visando a legalidade para atingir a satisfação do beneficiário.



Como e quando recorrer a Ouvidoria

É importante destacar que esta área não substitui os demais canais de atendimento. Desta forma, o primeiro contato do cliente com a Unimed Vale do Caí deve ser feito necessariamente pelo Serviço de Relacionamento com o Cliente (SRC), através dos telefones **0800 643 0047, 3649-8900**, atendimento presencial ou pelo site, através do canal Fale Conosco: **www.unimed.coop.br/web/valedocai/fale-conosco-protocolo**

Se você buscou soluções junto aos canais de atendimento e não está satisfeito com o tratamento de sua demanda, contate a Ouvidoria pelo formulário eletrônico disponível no site: **www.unimed.coop.br/web/valedocai/ouvidoria**.

Lembre-se: Para contatar a Ouvidoria, é importante ter o número do protocolo realizado pelos canais de atendimento da Unimed do Vale do Cai.

Tipos de Manifestações

Classificação de acordo com o REA (Relatório)-ANS

Reanálise

Manifestação solicitando a reanálise do atendimento às solicitações de cunho assistencial, sendo regulada através da RN no 395/16 da ANS

Manifestação que expressa desagrado sobre um serviço prestado pela Operadora

Reclamação

Sugestão

Manifestação que expressa ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da Operadora

Manifestação que expressa reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela Operadora

Elogio

Consulta

Manifestação que expressa necessidade de esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da Operadora

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

Denúncia

Valores

- **COMPROMETIMENTO:** atender bem os beneficiários, com o compromisso de oferecer a melhor solução
- **PARCERIA:** buscar parceria com as áreas de interface de forma contudente a fim de buscar atingir os objetivos comuns
- **SIMPLICIDADE EM SUA ATUAÇÃO:** primar pela simplicidade tanto no trato quanto na forma de agir, evitando dar informações rebuscadas ou excessivamente complexas que possam dificultar compreensão do beneficiário tanto interno quanto externo
- **TRANSPARÊNCIA:** agir com exatidão, franqueza, sinceridade e transparência em seu dia a dia
- **ÉTICA:** atuar com seriedade, honestidade, integridade e conduta exemplar, obedecendo ao Código de Conduta Ética da Operadora, bem como as legislações e as normas em vigor
- **EXCELÊNCIA NO QUE FAZ:** desempenhar as atividades visando atingir os resultados e cumprir as metas com qualidade, superando as expectativas dos beneficiários
- **RESPEITO:** educação e cordialidade no trato com as pessoas, tanto beneficiário externo quanto interno

Prazos

O prazo de resposta é de até sete dias úteis. Entretanto, em casos de maior complexidade, o prazo poderá se estender até trinta dias úteis, como prevê a Resolução Normativa nº323 da ANS.



Diferença entre SAC e Ouvidoria

SAC/CALL CENTER

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

OUVIDORIA

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



Telefones - Unimed Vale do Caí

0800 643 0047

Hospital Unimed
(51) 3632.0900

Centro de Diagnóstico
(51) 3632.0901

Operadora (Administração)
(51) 3649.8900

Central de Agendamento de Consultas e Exames
(51) 3649.8939

SOU - Saúde Ocupacional Unimed (Polo)
(51) 3457.3103

Farmácia Unimed
(51) 3649.1117

SOS Unimed
0800 541 0900





Não basta ter
Ouvidoria,
tem que ter
EXCELÊNCIA!

Unimed 
Vale do Caí

ANS - nº 313211