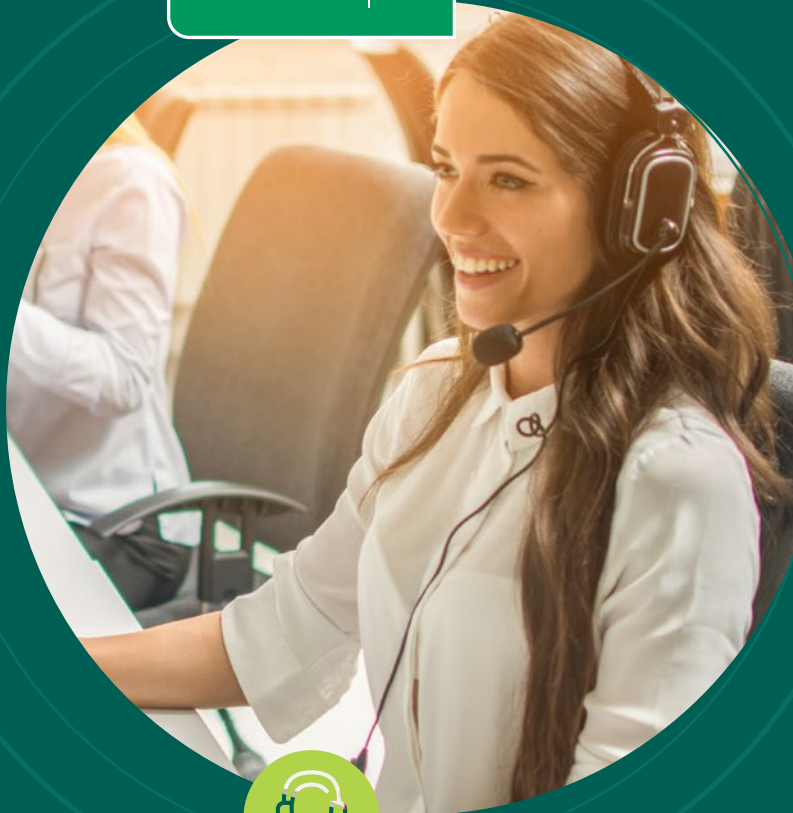


CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Cuiabá



GUIA DA OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA

UNIMED CUIABÁ 2019-2023

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente

Dr. Rubens Carlos de Oliveira Júnior

Diretora Administrativa-Financeira

Dra. Suzana Aparecida Palma

Diretor de Recursos Próprios

Dr. Marcondes Costa Marques

Diretor de Provimento à Saúde

Dr. Rodney Mady

Diretor de Mercado

Dr. Celso Firmo Rodrigues

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dr. Claudio Poletto Casarotto – Presidente

Dr. Waldyr de Paula Liberato Júnior – Vice-Presidente

Dra. Ana Maria Coelho Bezerra Martins

Dr. Bruno Baranhuk de Freitas

Dr. João Augusto Coutinho Messias

Dr. João Bosco de Almeida Duarte

Dra. Maria Julia Ventresqui

Dra. Maria Regina Vieira Angelo Marques

Dr. Rubem Couto

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Carta do Presidente

A figura do Ouvidor no Brasil é baseada no cargo de *ombudsman*, criado na Suécia na primeira década do século XIX. O papel desse profissional é defender o cidadão dentro da instituição da qual faz parte. No jornal Folha de S. Paulo, por exemplo, existe a figura desse porta-voz do consumidor que critica a empresa, fazendo apontamentos que possam contribuir para a resolução de problemas e melhorar a qualidade do atendimento.



Na Unimed Cuiabá, o Ouvidor é um médico cooperado. Sua função principal é encontrar soluções que beneficiem ambas as partes, beneficiário e Cooperativa.

O Sistema Unimed tem feito muitos esforços para que os clientes em todas as partes do país enxerguem nas ouvidorias um instrumento para a busca de soluções para as suas demandas. Depois de um diagnóstico inicial, foram levantadas as ações que devem ser tomadas como exemplo nos esforços para alcançar um padrão nacional de excelência nesse relevante recurso.

Temos confiança no comprometimento dos colaboradores que integram a Ouvidoria da Unimed Cuiabá e no engajamento da Cooperativa como um todo em prol dos resultados que almejamos. Esse manual é apenas uma peça de uma forte campanha voltada para clientes, beneficiários e cooperados para valorização e popularização de mais esse recurso de interação com aqueles que são a razão de existência da nossa Cooperativa.

Tenho certeza que alcançaremos os resultados almejados.

Rubens Carlos de Oliveira Jr.
Diretor-Presidente da Unimed Cuiabá

1. O QUE É OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de segunda instância para comunicação com o cliente. Isso significa que a Ouvidoria não deve ser a primeira alternativa do cliente. Para isso, a Unimed Cuiabá dispõe de canais de atendimento pelo 0800 647 3008, pelo seu site www.unimedcuiaba.coop.br e pelos seus perfis oficiais em redes sociais.

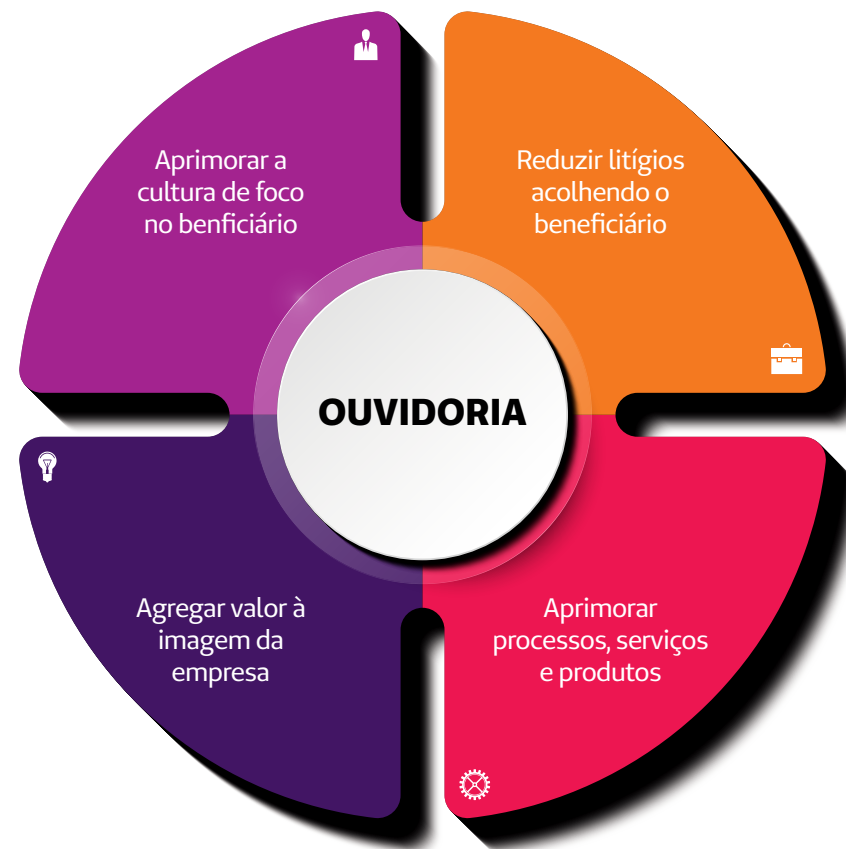
Um dos papéis da Ouvidoria é ser o representante do beneficiário dentro da organização, trabalhar em prol dos seus legítimos direitos e garantir o aperfeiçoamento dos produtos, procedimentos, colaboradores e fluxos da Cooperativa. Este setor acolhe, registra, responde e dá andamento a todas as manifestações que recebe.

A Ouvidoria não responde demandas recebidas anonimamente. Para isso, existe o Canal Integridade. Seus profissionais devem respeitar os prazos e sempre dar uma devolutiva conclusiva para o beneficiário. Essas devolutivas precisam ser embasadas e não podem simplesmente repetir aquilo que o cliente já recebeu do SAC.

Sempre que necessário e possível, a Ouvidoria da Unimed Cuiabá trabalhará em parceria com órgãos e mecanismos de proteção do consumidor a fim de conscientizar os seus beneficiários sobre a importância de procurar o órgão interno antes que a questão seja judicializada, o que pode acarretar, em alguns casos, gasto desnecessário de tempo e recursos de ambas as partes envolvidas.



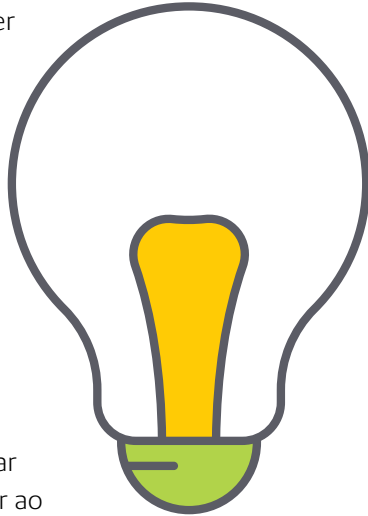
2. COMO ATUA A OUVIDORIA?



1. A Ouvidoria de Excelência atua de forma a evitar que os beneficiários insatisfeitos procurem a Justiça ou órgãos de regulamentação. Esse cliente busca e precisa encontrar transparência, acolhimento e ações resolutivas, rápidas e embasadas tecnicamente. Não é permitido que as respostas das demandas sejam enviadas diretamente pelos setores aos clientes. A Ouvidoria recebe a demanda, faz os encaminhamentos necessários e responde o beneficiário.



2. A Ouvidoria não se limita a apenas receber demanda. É preciso dar soluções. Para tanto, é necessário que exista uma integração de esforços entre os diferentes setores da Cooperativa.
3. Quem mais é afetada pelas ações da Ouvidoria é a reputação da Cooperativa. Quando suas intervenções são bem-sucedidas, a imagem da Unimed Cuiabá junto aos clientes melhora consideravelmente.
4. O objetivo principal da Ouvidoria é engajar toda a Cooperativa na missão de oferecer ao beneficiário da Unimed Cuiabá um atendimento de excelência, não importa qual seja a demanda. Nossos clientes precisam se sentir cuidados pela Cooperativa sempre que estiverem em contato com nossa marca.



3. O PAPEL ESTRATÉGICO DA OUVIDORIA

As empresas modernas já perceberam que o cliente precisa ser ouvido a respeito de suas principais demandas. Daí vem a importância que o Sistema Unimed dá à Ouvidoria. Para a Unimed Cuiabá, os objetivos da Ouvidoria precisam estar alinhados ao planejamento estratégico da Cooperativa.

Dessa forma, é muito importante que o Ouvidor e sua equipe compreendam o negócio e adequem as soluções às demandas dos beneficiários. Sempre deve-se levar em consideração a cultura e aspectos particulares de cada local, os clientes não podem ser vistos como uma massa uniforme.

Objetivo, visão e valores da Ouvidoria

OBJETIVOS:

- Reduzir litígios, acolhendo o beneficiário
- Aprimorar processos, produtos e serviços
- Agregar valor à imagem da empresa
- Aprimorar a cultura de foco do beneficiário

VISÃO:

- Representar o beneficiário sem perder o foco do negócio
- Contribuir para o crescimento da organização
- Interesse verdadeiro
- Cuidado no relacionamento tanto com beneficiários externos quanto internos
- Senso de urgência
- “Biparcialidade” – busca contínua pela melhor solução para as duas partes



VALORES:

- Comprometimento: atender bem os beneficiários, com o compromisso de oferecer a melhor solução
- Parceria: buscar parceria com as áreas de interface de forma contundente a fim de 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 a compreensão do beneficiário, tanto interno quanto externo
- Transparência: agir com exatidão, franqueza, sinceridade e transparência no seu dia a dia
- Ética: atuar com seriedade, honestidade, integridade e conduta exemplar, obedecendo ao Código de Conduta Ética da operadora
- 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



4. DIFERENÇA ENTRE SAC/CALL CENTER E OUVIDORIA

SAC/CALL CENTER	OUVIDORIA
1ª instância: Atendimento Primário	2ª instância: Atendimento Recursal
Tratar conforme as regras	Trata as exceções
Não propõe reformulação de processo	Propõe reformulação de processos
Alto volume de demandas	Alto risco nas demandas
Atuação operacional/tática	Atuação estratégica

A Unimed Cuiabá possui um dos melhores serviços de Relacionamento com o Cliente do Sistema Unimed, premiado diversas vezes. Nesse caso, ambos os serviços trabalham de maneira complementar, visando a satisfação do beneficiário.

Além disso, a maior diferença entre os canais é que na primeira instância há uma maior quantidade de demandas. A Ouvidoria, por sua vez, tem por função atuar com as exceções e visando o aperfeiçoamento dos processos internos da Cooperativa.



5. O OUVIDOR E A EQUIPE DA OUVIDORIA

Na Unimed Cuiabá, o Ouvidor é um médico cooperado designado para a função pelo mandato de 1 ano, podendo ser prorrogado. Ele é quem responde pelo setor e conta com o suporte de uma equipe pronta para auxiliar os beneficiários quando necessário. Cabe a esse profissional conduzir os trabalhos de sua equipe e dar encaminhamento às demandas recebidas.

A Ouvidoria é responsável por propor iniciativas que promovam a qualidade e a eficiência da operadora, melhorar a gestão dos serviços, produtos e procedimentos, representar o beneficiário nas discussões internas e a Cooperativa em discussões e eventos externos.

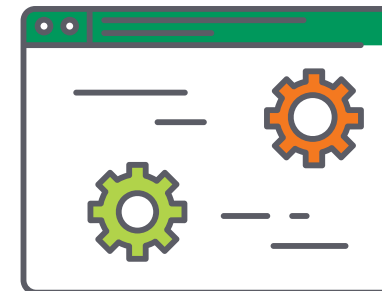
São características exigidas para atuar nessa área a capacidade de manter confidencialidade sobre as informações a que tem acesso, imparcialidade na condução dos seus trabalhos, autonomia para atuar com isenção e habilidade para mobilizar as demais áreas da Cooperativa quando for necessário.



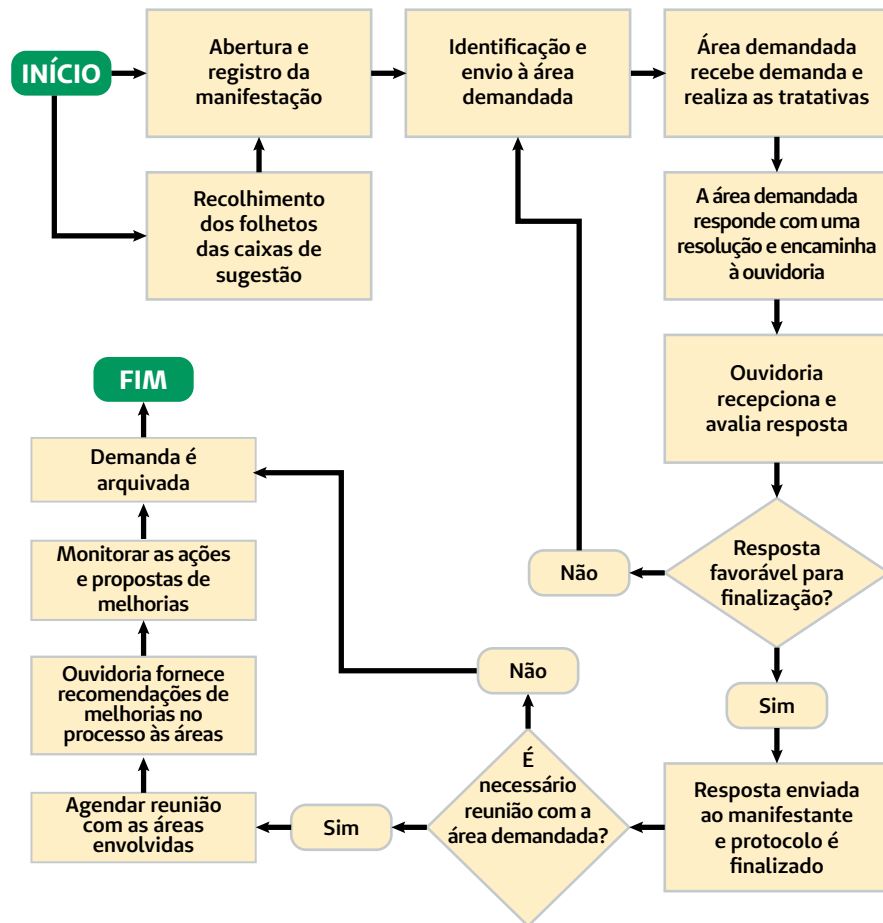
6. CANAIS DE ATENDIMENTO

Os beneficiários da Unimed Cuiabá podem entrar em contato pelos seguintes meios:

- Telefone (65) 3612-3333
- E-mail ouvidoria@unimedcuiaba.coop.br
- Site www.unimedcuiaba.coop.br
- Presencial, na sede da Unimed Cuiabá



7. FLUXOS E PRAZOS DA OUVIDORIA



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



ANS - nº 34208-4

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



www.unimedcuiaba.coop.br