



Guia da
**Ouvidoria de
Excelência**

Unimed 
Cuiabá

UNIMED CUIABÁ

2023-2027

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Presidente

Dr. Carlos Eduardo de Almeida Bouret

Diretor Administrativo-Financeiro

Dr. Junior Cesar Aparecido Ratto

Diretor de Recursos Próprios

Dr. Erleno Pereira de Aquino

Diretor de Provimento à Saúde

Dr. Mohamed Kassen Omais

Diretor de Mercado

Dr. Victor Cezar Sano Garcia

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Dr. Bruno Beltrão de Souza

Dr. Ernani Albuquerque Preuss

Drª. Katia Bezerra Veloso

Dr. Igor Seror Cuiabano

Dr. Renam Urt Mansur Bumlai

Drª. Fabiany Bertaglia da Silva

Drª. Lia Rachel Chaves do Amaral Pelloso

Dr. Aguiar Farina

Dr. Marcial Francis Galera

Unimed 
Cuiabá

Palavra do Presidente



Dr. Carlos Eduardo de Almeida Bouret
Presidente Unimed Cuiabá

OUVIDORIA

Prezados(as) cooperados(as), colaboradores(as) e parceiros(as)

Representar a maior operadora de saúde complementar de Mato Grosso é o desafio que nos une nestes novos tempos, frente à missão de bem servir. A Ouvidoria Unimed Cuiabá preconiza a valorização das pessoas por meio do diálogo e da empatia na resolução de conflitos, em um universo composto por mais de 200 mil clientes.

Trata-se de um canal de interação, independente e focado nas boas relações. Este manual é, portanto, peça voltada à eficiência do nosso atendimento e agilidade dos feedbacks. Assim seguimos aperfeiçoando processos e avançando para a saúde financeira e o crescimento sustentável da nossa cooperativa.

A Ouvidoria Unimed Cuiabá é liderada por um médico cooperado apto a receber e contribuir efetivamente na resolução de conflitos, de modo que as ações se mostrem satisfatórias para ambas as partes: clientes e cooperativa. Por fim, buscamos resgatar o que mais nos orgulha nesses 48 anos de história, exercitando diariamente o “Jeito de Cuidar Unimed”.

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.

COMO ATUA A OUIDORIA?

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 demandas. 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.



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

DIFERENÇA ENTRE SAC/CALL CENTER E OUVIDORIA

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

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:



App Unimed



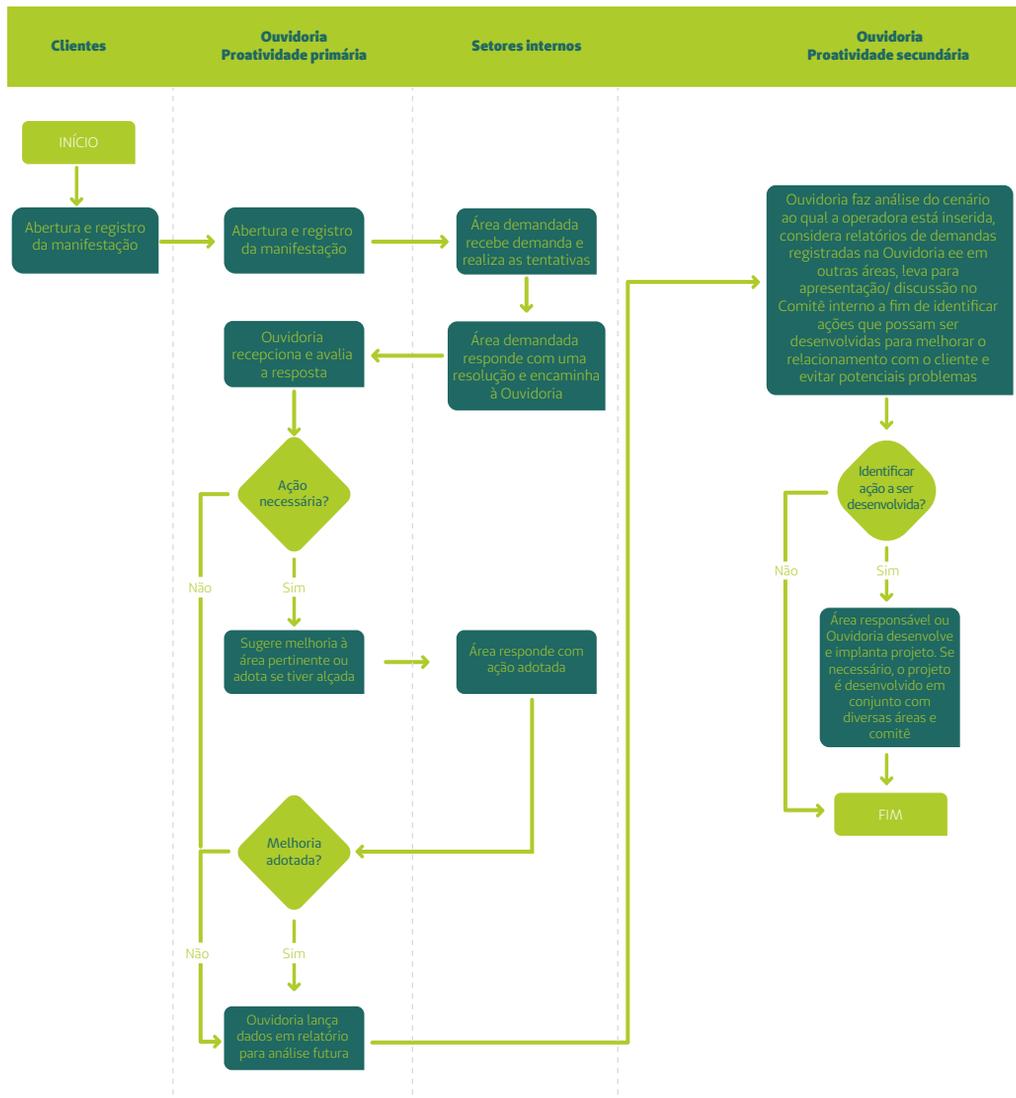
ouvidoria@unimedcuiaba.coop.br



www.unimedcuiaba.coop.br

Presencial, na sede da Unimed Cuiabá

FLUXOS E PRAZOS DA OUVIDORIA





Unimed 
Cuiabá

