

# MANUAL DA OUVIDORIA

## Unimed Porto Velho



## **Apresentação**

A Ouvidoria da Unimed Porto Velho foi implantada no ano de 2006, na gestão do presidente Dr. Saleh, com objetivo de representar os legítimos direitos dos beneficiários, agindo sempre pautada pela ética, transparência, imparcialidade e isenção.

É uma unidade de segunda instância cuja atribuição é receber e tratar as demandas registradas, quando a solução apresentada pela área de primeira instância não atendeu às necessidades ou expectativas do cliente. Assim, a Ouvidoria assegura que este público tenha efetivamente uma resposta para suas manifestações, com embasamento nas legislações vigentes no contrato assistencial.

A Ouvidoria preza pela qualidade e agilidade nas soluções oferecidas aos beneficiários e também atua para sugerir melhorias de processos.

Trabalhamos em conformidade à RN n.º 323/2013 de 03 de abril de 2013 publicada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que dispõe em seu Art. 1º que as operadoras de planos privados de assistência à saúde devem instruir unidade organizacional de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos beneficiários.

## **Responsabilidades**

### **Manifestação de 2ª Instância**

A Ouvidoria atua como um canal de 2ª instância (recursal) atendendo as manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas, denúncias, reclamações e reanálises, que tenham passado por instâncias anteriores onde o cliente demonstre insatisfação com a solução apresentada.

### **Reanálise**

É papel da Ouvidoria receber os processos de reanálise de cunho assistencial, negadas total ou parcialmente, retornando ao cliente com o parecer.

## **Responsabilidades**

**Consultas:** Manifestação que expressa necessidade de esclarecimentos sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da Operadora.

**Sugestões:** Manifestação que expressa ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da Operadora.

**Reclamações:** Manifestação que expressa desagrado sobre um serviço prestado pela Operadora.

**Elogios:** Manifestação que expressa reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela Operadora.

**Reanálises:** Manifestação solicitando a reanálise do atendimento assistencial.

## **Diferenças entre SAC e Ouvidoria**

É importante reforçar que a Ouvidoria é um canal de segunda instância (recursal), que não substitui nem invalida os canais de primeira instância.

Neste sentido, é fundamental que o cliente apresente o número de protocolo do atendimento realizado anteriormente na abertura de sua demanda na Ouvidoria.

### **SAC – 1ª Instância – Atendimento Primário**

- Atende situações rotineiras;
- Alto volume de demandas;
- Tem uma atuação operacional.

### **Ouvidoria – 2ª Instância – Atendimento Recursal**

- Possui ações corretivas e preventivas;
- Alto risco nas demandas;
- Tem uma atuação estratégica.

## **O que não é Ouvidoria:**

A ouvidoria não tem respostas imediatas e prontas e não é somente uma protocoladora de reclamações.

### **Corregedoria**

Não compete à Ouvidoria fiscalizar, corrigir e punir a postura de profissionais. Por sua vez, a Ouvidoria identifica a origem da ocorrência e sugere melhorias.

### **Auditoria**

Auditar é acompanhar se as práticas realizadas estão conforme as propostas de valor de uma organização, conforme previsto em regimento, diretrizes, normas e códigos de conduta. Já a Ouvidoria visualiza nas reclamações as oportunidades de melhoria, sugerindo mudanças que possam causar impacto diretamente no valor agregado ao cliente.

## Formas de atuação da Ouvidoria

- A Ouvidoria recebe a demanda;
- Avalia a demanda junto às áreas responsáveis;
- Retorna ao cliente com a solução / esclarecimento;
- Quando identificada oportunidade, propõe melhorias.

## Prazos da Ouvidoria

O prazo de retorno das manifestações, com base na Resolução Normativa n.º 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), é de até 7 dias úteis. Contudo, se a demanda for de maior complexidade, é facultada a prorrogação do prazo para até 30 dias úteis, devendo sempre ser pactuada com o manifestante.

As solicitações de reanálises assistenciais apreciadas pela Ouvidoria respeitarão os prazos previstos nos moldes da RN n.º 566/2022 da ANS.

## Canais de atendimento da Ouvidoria

- Call Center: (69) 3217-2000, opção 5 – Atendimento 24 Horas;
- WhatsApp: (69) 3217-2000, opção 5;
- SAC: 0800 900 200 – Atendimento 24 Horas;
- E-mail: [ouvidoria@unimedportovelho.coop.br](mailto:ouvidoria@unimedportovelho.coop.br);
- Aplicativo: Unimed Cliente (Disponível em sua loja de aplicativo).
- Atendimento Presencial: Av. Carlos Gomes, 1259 – Centro (Horário Comercial);
- Placas de QR code: Hospital Unimed, CIAS – Centro Integrado de Assistência à Saúde, Ambulatório Unimed, Multiterapias Unimed e Espaço Viver Bem (Recursos Próprios).

### Formulário de Manifestação:



### Formulário de Reanálise:



somoscoop