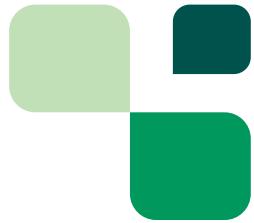


# Manual da Ouvidoria



**Unimed**   
Birigui



# Índice

<b>Essência Unimed</b> .....	1
<b>Apresentação da Ouvidoria</b> .....	2
<b>Conceito de Ouvidoria</b> .....	3
<b>Ouvidoria x Atendimento Primário</b> .....	4
<b>O que não é Ouvidoria?</b> .....	5
<b>Tipos de Manifestação</b> .....	6
<b>Canais de Atendimento da Ouvidoria</b> .....	7
<b>Canal de Ética</b> .....	8
<b>Canais de Atendimento</b> .....	9

# Essência UNIMED



## CREENÇAS

É no que acreditamos, o que une as pessoas e a nossa inspiração.

*A vida é o bem maior do ser humano.*

*A vida boa deve ser possível para todos.*

*Saúde é condição essencial para uma vida boa. A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.*

## PRINCÍPIOS

São os padrões de conduta que garantem o bom desempenho da nossa organização.

*Atratividade para médicos  
Pessoas  
Sustentabilidade  
Conhecimento*

*Visão Sistêmica  
Inovação  
Agilidade*

## PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

## PROpósito

É o que nos move. Aquilo que buscamos alcançar com as nossas crenças.

*Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possível possa viver mais e melhor.*

## VALORES

É como nos comportamos interna e externamente.

*Integridade  
Respeito  
Solidariedade  
Espírito Cooperativista*

# Apresentação da Ouvidoria



Nossa Ouvidoria foi criada para representar o cliente dentro da operadora, sem perder o foco do negócio, com o compromisso de oferecer um atendimento diferenciado, transparente e efetivo, com embasamento nas legislações vigentes. A Ouvidoria também busca aprimorar os serviços da operadora, por meio de consulta, sugestões, elogios, denúncias e reclamações recebidas, fazendo das manifestações dos clientes matéria-prima para proposição de melhorias aos processos da Unimed Birigui.

A Ouvidoria da Unimed Birigui é o setor que representa os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções. Configura-se como um canal de atendimento recursal de 2<sup>a</sup> instância, responsável por tratar situações reincidentes de beneficiários e usuários dos nossos serviços, que já passaram pelos canais convencionais de 1<sup>a</sup> instância.



# Conceito de Ouvidoria



É uma unidade de 2<sup>a</sup> instância, que tem por objetivo ouvir o beneficiário, por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos e contribuir para o aperfeiçoamento do processo de trabalho. Atua na defesa dos direitos do cliente, na prevenção e solução de conflitos como fonte de oportunidades, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas. Repciona demandas em segundo nível de atendimento, e não substitui os serviços prestados pelos áreas de primeira instância, que continua a prestar o atendimento em primeiro nível. A Ouvidoria também é um canal exclusivo para requerimento de reanálise, conforme a RN 395/16, com prazos previsto pela RN 259/11.



# Ouvidoria x Atendimento Primário



É importante reforçar que a Ouvidoria não substitui nem invalida os canais de primeira instância, pois é um serviço complementar de atendimento.

Nesse sentido, é importante que o demandante procure primeiro o atendimento de primeira instância antes de acionar a Ouvidoria.

Já a Ouvidoria é um setor de 2<sup>a</sup> instância, também exclusivo para clientes da Unimed Birigui. Atua de forma recursal, ou seja, quando já houve contato prévio com o atendimento de primeira instância, por isso é importante ter registrado o número de protocolo inicial.

## 1<sup>a</sup> Instância: Atendimento Primário

- ▶ Atende situações rotineiras;
- ▶ Identifica oportunidades de melhoria;
- ▶ Alto volume de demandas;
- ▶ Atuação operacional.



## 2<sup>a</sup> Instância: Ouvidoria

- ▶ Atende situações atípicas;
- ▶ Propõe reformulações de processos;
- ▶ Alto risco das demandas;
- ▶ Atuação estratégica.

# O que não é **Ouvidoria?**



**A Ouvidoria não pode ser confundida com Corregedoria ou Auditoria.**

## **Corregedoria**

Não compete à Ouvidoria fiscalizar, corrigir ou punir a postura de profissionais. Por sua vez, a Ouvidoria identifica a origem de ocorrências e propõe melhorias aos dirigentes.



## **Auditoria**

Auditar é acompanhar se as práticas das ações realizadas estão em conformidade com a proposta de valor de uma organização conforme previsto em regimento, diretrizes, normas e código de conduta.

A Ouvidoria tem foco nos objetivos dos beneficiários. Identifica a origem de ocorrências e propõe melhorias aos dirigentes.

# Tipos de Manifestação



## Reclamação

Manifestação de desagrado sobre um serviço prestado pela operadora de planos privados de assistência à saúde.

## Sugestão

Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da operadora de planos privados de assistência à saúde.

## Elogio

Ação sobre um atendimento prestado na qual constatou-se um ato contrário à lei, ou a algum regulamento, suscetível de punição.

## Consulta (Esclarecimento)

Esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da operadora de planos privados de assistência à saúde.

## Reanálise

Solicitação de reanálise após negativa de cobertura assistencial, conforme Resolução Normativa 395/16 da ANS.

# Canais de Atendimento da Ouvidoria



## Canais de atendimento da Ouvidoria

Caso já tenha passado pelos canais de atendimento ao cliente, e não tenha sido satisfatória, segue abaixo os canais para acesso à Ouvidoria:

**Site (formulário eletrônico):** <https://www.unimedbirigui.coop.br/ouvidoria>

**Email:** ouvidoria@unimedbirigui.com.br

**Telefone:** (18) 3649 7029

Caixas de Sugestões localizadas no Hospital Unimed Birigui na **Avenida João Cernack, nº 1000.**

## Prazo de Retorno

O prazo de retorno das manifestações, conforme a Resolução Normativa 323/13, é de até 07 (sete) dias úteis para resposta conclusiva, e em casos de maior complexidade, poderá se estender até 30 (trinta) dias úteis, mas, não superior a este prazo.

# Canal de Ética



## Sobre o Canal

O canal é uma forma de ampliar nosso comprometimento com a transparência e a ética. Essa ferramenta independente, sigilosa e imparcial está disponível para os públicos externo e interno da Unimed Birigui.

Você está em um ambiente seguro e sigiloso, hospedado fora do Sistema (ou ambiente) Unimed Birigui, e administrado pela Contato Seguro.

## Como funciona o Canal de Ética?

Os registros de denúncias, sugestões e dúvidas podem ser realizados por meio de ligação telefônica (0800), de site ou de aplicativo. Os nossos ouvidores estão à disposição 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano. As ligações são sempre gratuitas, de qualquer lugar do país. Não é necessário se identificar, sendo garantido o anonimato.

## Canais

**Site:** [www.contatoseguro.com.br/unimedbirigui](http://www.contatoseguro.com.br/unimedbirigui)

**Telefone:** 0800 517 1247

# Canais de Atendimento



## Comercial

18 99712 3305 | 18 3649 7062  
comercial@unimedbirigui.com.br

## Ouvidoria

18 3649 7029  
ouvidoria@unimedbirigui.com.br

## Autorização de Guia

Ligue para **18 3649 7070**, selecione a **opção 2** e você será encaminhado para o URA de atendimento:

**Opção 1:** Para autorização do APP;

**Opção 2:** Para beneficiários da Unimed Birigui;

**Opção 3:** Para beneficiários de Intercâmbio;

**Opção 4:** Para Cooperados, Prestadores e Secretárias;

**Opção 5:** Para falar nos guichês.

atendimento@unimedbirigui.com.br

## Financeiro

18 3649 7079  
financeiro@unimedbirigui.com.br

## Contas Médicas – Valores de Procedimentos

18 3649 7026

## Internação Hospitalar

18 3649 7022

## Pronto Atendimento

18 3649 7016

## Relacionamento com Cliente

### Atendimento PF

18 99197 7539 | 18 3649 7082

relacionamentocomcliente@unimedbirigui.com.br

### Atendimento PJ

18 99117 7548 | 18 3649 7032

relacionamentoempresarial@unimedbirigui.com.br

## Cadastro

18 3649 7023  
cadastro@unimedbirigui.com.br

# Unimed

Birigui