

Manual da

OUVIDORIA



Sumário

Você sabe qual a diferença entre SAC e Ouvidoria?	03
Quando surgiu a Ouvidoria da Unimed Ribeirão Preto?	05
Conceito de Ouvidoria	05
Manifestações	06
Missão da Ouvidoria	06
Canais de entrada	07
Prazo de resposta	08
O que não é Ouvidoria	09



Você sabe qual a diferença entre SAC e Ouvidoria?

O Serviço de Atendimento ao Cliente – SAC é um canal de relacionamento **exclusivo para clientes da Unimed Ribeirão Preto**, disponível 24 horas por dia, pelo telefone **0800.885.7600**. No momento do atendimento é fornecido número de protocolo da manifestação e prazo de retorno.

Já a Ouvidoria é um setor de 2º instância, **também exclusivo para clientes da Unimed Ribeirão Preto**. Atua de forma recursal, ou seja, quando já houve contato prévio com o SAC, por isso é importante ter registrado o número de protocolo inicial.

O que faz o SAC?

- Registra reclamações, informações, dúvidas, elogios e solicitações;
- Esclarece dúvidas contratuais;
- Informações sobre rede credenciada;
- Informações sobre procedimentos e cobertura;
- Orienta o cliente para atendimento em outra localidade;
- Libera consultas e exames em contingência;
- Orientações: agendamento de consultas, serviço de remoção, cancelamentos, boleto, cartão, etc;
- Cancelamento de plano conforme RN 412.

Atribuições do SAC

- Trata demanda conforme regras;
- Não propõe reformulação de processo;
- Alto volume de demandas;
- Atua de forma operacional/tática.



O que faz a Ouvidoria:

- Atende o cliente em 2ª instância de atendimento recursal;
- Registra reclamações, sugestões, elogios, consulta, denúncia e reanálise;
- Apura manifestações com ética e imparcialidade;
- Representa o beneficiário em seus direitos;
- Concede respostas claras e objetivas;
- Agrega valor à imagem da empresa;
- Aprimora a cultura com foco no cliente;
- Resolve, evita e prevê demandas;
- Transparência em seus atos;
- Confiança e ética profissional.

Atribuições da Ouvidoria

- Trata as exceções;
- Propõe reformulação de processo;
- Alto risco nas demandas;
- Atuação estratégica.



Quando surgiu a Ouvidoria da Unimed Ribeirão Preto?

Em Ribeirão Preto, a criação da Ouvidoria se deu em 1999, passando a representar a 2º Ouvidoria do Sistema Unimed dentro do Estado de São Paulo. Em **outubro de 2013** ocorreu a implantação da Resolução Normativa nº 323/13 da ANS – Agência Nacional de Saúde, sendo implantada as normativas trazidas pela resolução.

Conceito de Ouvidoria:

É uma unidade de segunda 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. Recepciona demandas em segundo nível de atendimento, e **não substitui os serviços prestados pelo SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente**, 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.

Manifestações:

- **Reclamação:** Manifestação de desagrado sobre um serviço prestado pela operadora de planos privados de assistência saúde.
- **Sugestão:** Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da operadora de planos privados de assistência saúde.
- **Elogio:** Reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela operadora de planos privados de assistência saúde.
- **Consulta (Esclarecimento):** Esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da operadora de planos privados de assistência saúde.
- **Denúncia:** Ação sobre um atendimento prestado na qual constatou-se um ato contrário à lei, ou a algum regulamento, suscetível de punição.
- **Reanálise:** Negativa de cobertura assistencial.

Missão da Ouvidoria:

Ouvir o cliente e buscar o aperfeiçoamento e aprimoramento do processo de trabalho, resultando na qualidade e segurança dos serviços oferecidos pela operadora Unimed.

Canais de entrada:

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

- **Site (formulário eletrônico):**

www.unimedribeirao.com.br

- **Email:**

ouvidoria@unimedribeirao.com.br

- **Presencial:**

Av Itatiaia nº 1150 – Jd Sumaré

Cep: 14025-240 – Ribeirão Preto

Horário: Segunda a sexta-feira das 07h30 às 17h30

- **Totem Eletrônico:**

Acesso: Hospital Unimed Ribeirão Preto (HURP)
e Unimed 24h



Prazo de resposta:

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.

Buscando melhor atender seus clientes, a Unimed Ribeirão Preto adotou como critério de excelência o retorno em até 05 dias úteis, podendo este prazo, ser negociado com o cliente.

Em casos de reanálise, prevista na Resolução Normativa 395/16, o retorno é apreciado pela Ouvidoria respeitando o prazo previsto na RN 259/11 da ANS.



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 é diferente, pois tem o foco sobre olhar do beneficiário, possui análise crítica com visão diferenciada, buscando evitar reincidências a fim de garantir a satisfação do cliente.



Unimed 
Ribeirão Preto

ANS-Nº35120-2