

# Manual da **Ouvidoria**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Ribeirão Preto

[www.unimedribeirao.com.br](http://www.unimedribeirao.com.br)

# Sumário

<i>Apresentação</i>	<b>03</b>
<i>Quando surgiu a Ouvidoria da Unimed Ribeirão Preto?</i>	<b>04</b>
<i>Conceito de Ouvidoria</i>	<b>04</b>
<i>Atuação</i>	<b>05</b>
<i>Prazo de resposta</i>	<b>05</b>
<i>Diferença entre SAC e Ouvidoria</i>	<b>06</b>
<i>O que não é Ouvidoria</i>	<b>07</b>
<i>Tipos de manifestação</i>	<b>07</b>
<i>Canais de entrada</i>	<b>09</b>
<i>Canais de Atendimento da Unimed</i>	<b>10</b>
<i>Certificação</i>	<b>11</b>

# Apresentação



*A Ouvidoria da Unimed Ribeirão Preto é a área que representa os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções definitivas, sem perder o foco do negócio, com compromisso de oferecer um atendimento diferenciado, transparente e efetivo, com embasamento nas legislações vigentes.*

*Também busca aprimorar os serviços da operadora, por meio das classificações registradas, como consultas, sugestões, elogios, denúncias e reclamações recebidas fazendo das manifestações dos clientes matéria-prima para proposição de melhorias aos processos da Unimed Ribeirão Preto.*

*A Ouvidoria é o canal de comunicação que tem por objetivo ouvir o cliente por meio de suas manifestações face aos direitos do cliente dentro da operadora de plano de saúde, buscando melhorias de processos internos e a criação de novos serviços que resultem na qualidade dos serviços a serem prestados.*

**Configura-se como um canal de atendimento recursal de 2ª instância responsável por tratar situações dos beneficiários Unimed Ribeirão Preto, que já passaram pelos canais convencionais de 1ª instância.**

*Atuamos em plena conformidade com as imposições da Resolução Normativa nº 323/13 da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde.*

## Quando surgiu a Ouvidoria da Unimed Ribeirão Preto?



Em Ribeirão Preto, a criação da Ouvidoria se deu em 1999, passando a representar a 2ª 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 Suplementar, 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 nº 395/16, com prazos previsto pela RN nº 566/2022.

## Atuação



## Prazo de resposta



O prazo de retorno das manifestações conforme a Resolução Normativa nº 323/13 é de até 07 (sete) dias úteis para resposta conclusiva, contudo, se a demanda for de maior complexidade, é facultada a prorrogação do prazo para até 30 (trinta) dias úteis, devendo sempre ser pactuada com o manifestante.

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

Em casos de reanálise, prevista na Resolução Normativa nº 395/16, o retorno é apreciado pela Ouvidoria respeitando o prazo previsto na RN nº 566/2022 da ANS.

*É importante reforçar que a Ouvidoria não substitui nem invalida os canais de primeira instância, pois é um serviço complementar de atendimento. Neste sentido, é fundamental que o beneficiário apresente o número de protocolo do atendimento realizado anteriormente na abertura de sua demanda na Ouvidoria.*

## **SAC ou Ouvidoria? Qual a Diferença?**

---

### **SAC/Relacionamento com o cliente - 1ª instância:**

#### **Atendimento Primário**

- Atende situações rotineiras
- Identifica oportunidades de melhorias
- Alto volume de demandas
- Atuação operacional/tática

### **OUVIDORIA - 2ª instância:**

#### **Atendimento Recursal**

- Atende situações atípicas
- Propõe reformulação de processos
- Alto risco nas demandas
- Atuação estratégica

## O que não é Ouvidoria:



A Ouvidoria não pode ser confundida com Corregedoria ou Auditoria.

**Corregedoria:** compete à corregedoria 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 rescindências a fim de garantir a satisfação do cliente.

## Tipos de manifestação:



Sugestão, consulta, denúncias (São mais graves do que reclamações). Significa dar a conhecer, deletar um fato de caráter ético, ilegal, sigiloso ou de risco coletivo. Solicitação de reanálise negativa de atendimento assistencial, nos moldes da RN n° 395/16 da ANS. Fornecimento de dados sobre um serviço ou prestador de serviço. Elogio reconhecimento ou demonstração de satisfação com o serviço prestado pela operadora ou atendimento recebido por algum dos nossos colaboradores ou médicos cooperados.



### **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**

---

*Reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela operadora de planos privados de assistência à saúde.*



### **Consulta (Esclarecimento)**

---

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



### **Denúncia**

---

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



### **Reanálise**

---

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



## 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](http://www.unimedribeirao.com.br)
- **App:** Clientes Unimed SP  
Clicar em Contato – Ouvidoria
- **E-mail:** [ouvidoria@unimedribeirao.com.br](mailto:ouvidoria@unimedribeirao.com.br)
- **Presencial:** Rua Altino Arantes, 918 – Jd. Sumaré  
CEP: 14025-030 – Ribeirão Preto  
Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 07h30 às 17h30
- **Totem Eletrônico:** Hospital Unimed Ribeirão Preto (HURP)

## Canais de Atendimento da Unimed

Com o objetivo de prestar informações claras aos clientes, a Unimed Ribeirão Preto disponibiliza diferentes canais de atendimento para solucionar a demanda específica de cada cliente em relação ao seu plano de saúde.

### Conheça os canais de comunicação que estão à sua disposição:



#### **Chat On-line - Assistente Virtual Inteligente**

(11) 2146-0750

[www.unimedribeirao.com.br](http://www.unimedribeirao.com.br)



#### **SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente**

Dúvidas, informações contratuais, autorizações, informações sobre a rede credenciada, reclamação, elogios e consulta de procedimentos.

Funcionamento 24h

Telefone: **0800.885.7600**



#### **Aplicativo Unimed**

APP Unimed SP Clientes - disponível para Google Play e App Store



#### **Portal do Cliente**

[www.central.unimedribeirao.com.br](http://www.central.unimedribeirao.com.br)



#### **Ouvidoria**

[www.unimedribeirao.com.br/ouvidoria](http://www.unimedribeirao.com.br/ouvidoria)

App Unimed Cliente SP - Entre em contato Totem Hospital Unimed

E-mail: [Ouvidoria@unimedribeirao.com.br](mailto:Ouvidoria@unimedribeirao.com.br)

Presencial: Rua Altino Arantes. 918

Segunda a sexta-feira, das 07h30 às 17h30

É importante esclarecer que a atuação da nossa Ouvidoria também é pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, assim como preconiza o inciso I do Art. 5º da Resolução Normativa nº 323 de 2013 da ANS.

Temos o interesse e o compromisso em atuar focados na satisfação dos nossos clientes, além de sermos focados em fazer o que sabemos de melhor:

**Ouvir para cuidar.**

## Certificação

Em 2022 nossa Ouvidoria atingiu o nível **EXCELENTE COM DESTAQUE** após participação no Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed Brasil.



A nossa Unimed acaba de receber novamente a categoria “Excelente com Destaque”, com pontuação máxima, no Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil.

Com certificação a cada dois anos, o Programa é desenvolvido pela Unimed do Brasil, em parceria com diversas singulares e Federações, por meio do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed e apoio da consultoria IBRC (Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente).

Ele permite a atuação da Ouvidoria de maneira autônoma, com poder de recomendação e contribuição no processo de melhorias da operadora.

O resultado comprova que estamos no caminho certo, executando as nossas atividades com humanização, foco na solução e satisfação dos clientes.

Além de fortalecer o cuidado de todos que confiam à operadora a sua saúde, de seus familiares e colaboradores e corroborar com a nossa missão “Cuidar de pessoas com excelência”.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Ribeirão Preto

[www.unimedribeirao.com.br](http://www.unimedribeirao.com.br)

Elaboração: 29/10/2018  
Rv 01: 25/5/2021  
Rv 02: 27/6/2022  
Rv 03: 30/8/2024