

MANUAL DA

Ouvigatoria



Unimed | 
Nordeste Paulista

Sumário

Conheça a Ouvidoria da Unimed Nordeste Paulista	03
Diferenças entre Ouvidoria e SAC	04
Atribuições da Ouvidoria e do SAC	05
O que não é Ouvidoria	06
Prazos para respostas	06
Como entrar em contato	07

CONHEÇA A OUVIDORIA DA UNIMED NORDESTE PAULISTA

A Ouvidoria da Unimed Nordeste Paulista é um importante canal de comunicação com os clientes da Cooperativa. Criada em 2010, atua conforme determinado pela Resolução Normativa nº 323 da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Representa os beneficiários na defesa de seus direitos, na prevenção e na solução de conflitos.



O principal objetivo da Ouvidoria é garantir a possibilidade de manifestação dos clientes. Todas as demandas são analisadas e seus resultados são devidamente comunicados aos interessados.

A Unimed Nordeste Paulista trabalha comprometida com o contínuo aprimoramento dos serviços prestados e sua Ouvidoria está totalmente alinhada a essa filosofia.

A Ouvidoria não substitui o SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente, que continua a receber as demandas em primeiro nível.

DIFERENÇAS ENTRE OUVIDORIA E SAC

O SAC é um canal que a Unimed Nordeste Paulista mantém para receber as manifestações dos clientes da Cooperativa. Pode ser acessado 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelo telefone 0800-723-1134 ou pelo e-mail atendimentoaocliente@ufenesp.com.br

A Ouvidora é um setor de segunda instância da Cooperativa. A exemplo do SAC, é um serviço exclusivo para clientes. Quando uma demanda apresentada ao SAC não é finalizada, pode ser encaminhada à Ouvidoria.

ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA E DO SAC

O SAC recebe solicitações e reclamações. Presta esclarecimentos sobre variados assuntos. Você pode, por exemplo, consultar rede credenciada, área de cobertura e informações sobre consultas e exames.



São atribuições da Ouvidoria:

- Receber e tratar reclamações, sugestões, consultas, elogios e denúncias.
- Representar o beneficiário em seus direitos.
- Atuar com total transparência na prevenção e na resolução de problemas.
- Trabalhar com respeito incondicional à ética.
- Propor melhorias nas rotinas de trabalho.
- Atender requerimento de reanálise (negativa de cobertura assistencial), conforme determinado pela Resolução Normativa nº 395/16.

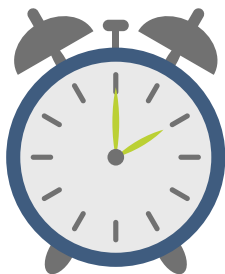
O QUE NÃO É OUVIDORIA

A Ouvidoria não pode ser confundida com Corregedoria ou Auditoria. Ou seja, não compete à Ouvidoria fiscalizar, corrigir ou punir profissionais.

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

PRAZOS PARA RESPOSTAS

Segundo a Resolução Normativa nº 323/13, o prazo de retorno de manifestações é de até 7 dias úteis para resposta conclusiva. Em situações de maior complexidade, esse prazo pode se estender até 30 dias úteis.



A Ouvidoria da Unimed Nordeste Paulista trabalha para oferecer respostas aos seus clientes em até 5 dias úteis. Para casos de maior complexidade, os prazos são acertados com os beneficiários.

COMO ENTRAR EM CONTATO

Se você já procurou por canais de atendimento da Unimed Nordeste Paulista, mas não obteve resposta satisfatória, entre em contato com a Ouvidoria.



SITE

www.ufenesp.com.br

E-MAIL

ouvidoria@ufenesp.com.br

TELEFONE

(16) 0800 723 1134 • Opções 1 e 4
Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

PRESENCIAL

Rua Antônio Moisés Saadi, 1155
Parque Industrial Lagoinha • Ribeirão Preto/SP
Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h

Unimed 
Nordeste Paulista