



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título: Política de Ouvidoria Setor: Ouvidoria	Código POL INST 004	Revisão 01	Página 1
---	--	-----------------------------	---------------------------

ELABORAÇÃO: Alessandra Moreira		Data da Implantação: 06/01/2020
VERSÃO	DESCRIÇÃO	DATA DA REVISÃO
01	Fluxo de Diretrizes da Política de Ouvidoria	07/04/2022
02	Fluxo de Diretrizes da Política de Ouvidoria	07/04/2024

1. OBJETIVO

Esta Política de Ouvidoria tem por objetivo definir o componente organizacional de Ouvidoria da Unimed Lins, seus canais e horários de atendimento, bem como seus procedimentos, norteando sua atuação, inclusive na mediação de conflitos.

2. PUBLICO ALVO

Esta Política é de interesse a todos os envolvidos com os negócios e/ou operações da empresa: colaboradores, clientes, consumidores, fornecedores, concorrência, poderes públicos, órgãos reguladores, a comunidade e o meio ambiente.


3. RESPONSABILIDADES

3.1. Da Ouvidoria:

- Reduzir Litígios;
- Aprimorar a cultura de foco do cliente;
- Aprimorar processos, produtos e serviços;
- Agregar valor à imagem da empresa

Este documento pertence à Unimed Lins Cooperativa de Trabalho Médico e deve ser consultado, internamente, em meio eletrônico. Sua impressão deve ser expressamente autorizada e será cópia controlada pelo Sistema de Qualidade.

Revisado por:	Aprovado por:	Data da Publicação:
Renato Fassa Garcia – Gerente de Regulação, Governança e Compliance		06.12.2022
Ana Paula Ravazzi – Gestão de GRC e Qualidade		

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
Título: Política de Ouvidoria Setor: Ouvidoria	Código POL INST 004	Revisão 01	Página 2

3.2. Do Ouvidor:


- Propor à alta administração medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- Representar clientes em discussões e fóruns internos, principalmente os de qualidade e revisão de processos;
- Representar a operadora em discussões e fóruns externos, principalmente em órgãos de defesa do consumidor e Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);


3.3. Da área

- Atentar-se ao prazo de resposta para a Ouvidoria (até dois dias úteis);
- Responder aos questionamentos da ouvidoria, garantindo a veracidade das informações;
- Resguardar o sigilo e confidencialidade do caso;
- Acatar e efetivar as orientações de melhoria contínua proposta pela ouvidoria

4. DIRETRIZES

4.1. Definições

Este documento pertence à Unimed Lins Cooperativa de Trabalho Médico e deve ser consultado, internamente, em meio eletrônico. Sua impressão deve ser expressamente autorizada e será cópia controlada pelo Sistema de Qualidade.		
Revisado por:	Aprovado por:	Data da Publicação:
Renato Fassa Garcia – Gerente de Regulação, Governança e Compliance Ana Paula Ravazzi – Gestão de GRC e Qualidade		06.12.2022

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
Título: Política de Ouvidoria Setor: Ouvidoria	Código POL INST 004	Revisão 01	Página 3

A Ouvidoria é um órgão interno da cooperativa responsável por receber manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, críticas, sugestões e consultas, principalmente dos clientes, como também dos cidadãos, das instituições, das entidades e/ou dos agentes públicos, quanto aos serviços e aos atendimentos prestados pela Unimed.


Para atender às exigências legais e regulatórias, a Unimed Lins instituiu o Canal de Ouvidoria.


O ouvidor atuará com imparcialidade zelando para que a Ouvidoria da Unimed Lins seja capaz de:

- Instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações dos clientes que não tenham sido satisfatoriamente solucionadas pelos canais de Atendimento da 1º instância;
- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;
- Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final; e
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda aos reclamantes.

A Ouvidoria da Unimed Lins de forma imparcial e reportando-se diretamente à alta administração, atuará sob as diretrizes a seguir:

- Exercício de suas atividades com probidade, boa fé e ética profissional;

Este documento pertence à Unimed Lins Cooperativa de Trabalho Médico e deve ser consultado, internamente, em meio eletrônico. Sua impressão deve ser expressamente autorizada e será cópia controlada pelo Sistema de Qualidade.		
Revisado por:	Aprovado por:	Data da Publicação:
Renato Fassa Garcia – Gerente de Regulação, Governança e Compliance Ana Paula Ravazzi – Gestão de GRC e Qualidade		06.12.2022


	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
Título: Política de Ouvidoria Setor: Ouvidoria	Código POL INST 004	Revisão 01	Página 4


- Eliminação de formalidades e exigências desproporcionais para a aceitação da reclamação, assegurada a existência de informações mínimas para identificação da demanda e do autor (cliente);
- Utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou que sejam inadequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente;
- Encaminhar resposta conclusiva para a demanda aos reclamantes.
- Atuar focada na mediação de conflitos e na reflexão de melhorias necessárias nos procedimentos internos, reportando-as à alta administração por meio de relatórios.

4.1.1. Recebimento da Demanda

A Ouvidoria da Unimed Lins recebe a demanda que pode vir através de diversos canais de comunicação:

- E-mail: ouvidoria@unimedlins.com.br
- Telefone direto: (14) 3533-4808;
- SAC: 0800 770 6855 (Atendimento de 2º instância - a demanda é registrada como Ouvidoria);

Este documento pertence à Unimed Lins Cooperativa de Trabalho Médico e deve ser consultado, internamente, em meio eletrônico. Sua impressão deve ser expressamente autorizada e será cópia controlada pelo Sistema de Qualidade.		
Revisado por:	Aprovado por:	Data da Publicação:
Renato Fassa Garcia – Gerente de Regulação, Governança e Compliance Ana Paula Ravazzi – Gestão de GRC e Qualidade		06.12.2022

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
Título: Política de Ouvidoria Setor: Ouvidoria	Código POL INST 004	Revisão 01	Página 5

- ChatBoot: (14) 9-9142-6653 (canal whatsApp direto com a Ouvidoria);
- site, <https://www.unimed.coop.br/site/web/lins/ouvidoria>
- Presencial: Rua: Floriano Peixoto, 1040 - Bairro: Centro - Lins/SP, de segunda à sexta-feira, das 07:30h às 17:30h.

IMPORTANTE:


Em todos os canais, é necessário que o cliente informe seu código de cliente ou CPF e informações para contato (telefones, e-mail e endereço de correspondência) para viabilizar a atuação da Ouvidoria, bem como nº de protocolo de atendimento ofertado pela 1º instância, caso haja.

As orientações para acesso à Ouvidoria também estão disponíveis através dos canais de comunicação apontados no item 4.1.1.

4.1.2. Atendimento e Prazos das Demandas

O fluxo para atendimento das demandas de reclamação, consulta, elogio, sugestão e ou denúncia, se dá da seguinte forma:

Recepção da demanda com abertura de protocolo. A demanda é tratada internamente, sendo os prazos:

Este documento pertence à Unimed Lins Cooperativa de Trabalho Médico e deve ser consultado, internamente, em meio eletrônico. Sua impressão deve ser expressamente autorizada e será cópia controlada pelo Sistema de Qualidade.		
Revisado por:	Aprovado por:	Data da Publicação:
Renato Fassa Garcia – Gerente de Regulação, Governança e Compliance Ana Paula Ravazzi – Gestão de GRC e Qualidade	 Diretoria Executiva Conselho de Administração	06.12.2022



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título: Política de Ouvidoria Setor: Ouvidoria	Código POL INST 004	Revisão 01	Página 6
---	--	-----------------------------	---------------------------


- Até 01 dia útil para recebimento pela Ouvidoria e encaminhamento a área envolvida;
- Até 02 dias úteis para tratativa feita pela área envolvida e devolutiva à ouvidoria;
- Até 02 úteis para análise, validação e resposta da Ouvidoria junto ao beneficiário/demandante


4.1. Demandas de reanálise:

- Após manifesto do pedido de reanálise, a Ouvidoria encaminha os dados para análise e parecer da diretoria;
- Em até dois dias úteis é dado retorno ao beneficiário;
- Nos casos mais complexos, desde que acordado com o beneficiário, o retorno não excederá o estipulado pela RN 259/268.

O prazo máximo de atendimento da Ouvidoria é de até 07 (sete) dias úteis. Esse prazo será contado a partir da data de abertura da demanda, e será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo.

Todas as demandas encaminhadas à Ouvidoria serão respondidas, de forma completa e precisa.

Este documento pertence à Unimed Lins Cooperativa de Trabalho Médico e deve ser consultado, internamente, em meio eletrônico. Sua impressão deve ser expressamente autorizada e será cópia controlada pelo Sistema de Qualidade.		
Revisado por:	Aprovado por:	Data da Publicação:
Renato Fassa Garcia – Gerente de Regulação, Governança e Compliance Ana Paula Ravazzi – Gestão de GRC e Qualidade	 Diretoria Executiva Conselho de Administração	06.12.2022

	POLÍTICA INSTITUCIONAL		
Título: Política de Ouvidoria Setor: Ouvidoria	Código POL INST 004	Revisão 01	Página 7

Em caso de justificada impossibilidade de atendimento da demanda no prazo inicial (até 07 dias úteis), a Ouvidoria comunicará ao cliente as providências já adotadas, bem como as razões da necessidade da extensão do prazo. A comunicação do prazo adicional deverá ocorrer ainda durante o prazo inicial e não poderá ultrapassar o prazo limite de até 30 dias úteis.


4.2. Confidencialidade

A ouvidoria da Unimed Lins deve acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias das partes interessadas, garantindo sempre a confidencialidade de seus usuários, promovendo as apurações e providências necessárias, observando as normas legais e regulamentares relativas aos direitos do cliente, além de registrar, instruir, analisar, prestando todos os esclarecimentos necessários, informando-lhe sobre o andamento de sua demanda, providências adotadas, bem como os prazos previstos para resposta às demandas apresentadas, conforme legislação vigente.

4.3. Relatórios Periódicos

As informações sobre as ocorrências, as providências adotadas, bem como os relatórios da Ouvidoria permanecerão disponíveis para consulta dos órgãos reguladores na Unimed Lins pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, cabendo ao departamento de Ouvidoria a guarda e apresentação de tais documentos.

Mensalmente a Ouvidoria da Unimed Lins enviará relatórios à diretoria com os indicadores e ações, sendo eles:

Este documento pertence à Unimed Lins Cooperativa de Trabalho Médico e deve ser consultado, internamente, em meio eletrônico. Sua impressão deve ser expressamente autorizada e será cópia controlada pelo Sistema de Qualidade.		
Revisado por:	Aprovado por:	Data da Publicação:
Renato Fassa Garcia – Gerente de Regulação, Governança e Compliance Ana Paula Ravazzi – Gestão de GRC e Qualidade		06.12.2022



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título: Política de Ouvidoria Setor: Ouvidoria	Código POL INST 004	Revisão 01	Página 8
---	--	-----------------------------	---------------------------

- Relatório contendo as informações das demandas gerais, Reclamação, consulta, elogio, sugestão e ou denúncia;
- Relatório de reanálise contendo a quantidade de solicitações de reanálise, percentual de reanálises revertidas e percentual de reanálise não revertidas;
- Relatório de análise dos indicadores


5. SIGLAS, CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Não se aplica.

6. REFERÊNCIAS

- Resolução Normativa 323 (Ouvidoria), de 03 de abril de 2013;
- Resolução Normativa 395 (Prazos de resposta), de 14 de janeiro de 2016;
- Resolução Normativa 443 (Governança Corporativa), de 25 de janeiro de 2019;
- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor (CDC);
- Instrução Normativa - IN nº 2, de 18 de dezembro de 2014;
- Código de ética do Ouvidor (ABO);
- Decálogo do Ouvidor;
- Lei da mediação nº 13.140, de 26 de junho de 2015

7. DISPOSIÇÕES GERAIS

Este documento pertence à Unimed Lins Cooperativa de Trabalho Médico e deve ser consultado, internamente, em meio eletrônico. Sua impressão deve ser expressamente autorizada e será cópia controlada pelo Sistema de Qualidade.		
Revisado por:	Aprovado por:	Data da Publicação:
Renato Fassa Garcia – Gerente de Regulação, Governança e Compliance Ana Paula Ravazzi – Gestão de GRC e Qualidade		06.12.2022



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Título: Política de Ouvidoria Setor: Ouvidoria	Código POL INST 004	Revisão 01	Página 10
---	--	-----------------------------	----------------------------

9. HISTÓRICO DE REVISAO

DATA	REVISÃO	ALTERAÇÃO	RESPONSÁVEL
06/01/2020		Criação da política de Medidas Disciplinares	Alessandra Moreira
07/04/2022	01	Reorganização e Padronização do Fluxo	Alessandra Moreira

Este documento pertence à Unimed Lins Cooperativa de Trabalho Médico e deve ser consultado, internamente, em meio eletrônico. Sua impressão deve ser expressamente autorizada e será cópia controlada pelo Sistema de Qualidade.

Revisado por:	Aprovado por:	Data da Publicação:
Renato Fassa Garcia – Gerente de Regulação, Governança e Compliance Ana Paula Ravazzi – Gestão de GRC e Qualidade	Diretoria Executiva Conselho de Administração	06.12.2022