



Ouvidoria

Regimento Interno

Unimed 
Anhanguera

unimedanhanguera.coop.br

Junho 2021

REGIMENTO INTERNO OUVIDORIA UNIMED ANHANGUERA

CAPÍTULO 1 – DEFINIÇÃO E ATRIBUIÇÕES

Art. 1º. Ouvidoria é um órgão interno da Cooperativa, responsável por receber, em segunda instância, manifestações como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões, 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 Ananguera.

Parágrafo único. Segundo o item 2.32 do Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), 4ª edição, de 2009, é importante que existam meios próprios dentro da Organização – como Ouvidoria – para acolher opiniões, críticas, reclamações e denúncias das partes interessadas, garantindo sempre a confidencialidade de seus usuários e promovendo as apurações e as providências necessárias.

Art. 2º. A Ouvidoria da Unimed Ananguera tem como atribuições principais, entre outras:

I – Assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do cliente;

II – Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos clientes, em especial àquelas que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas unidades de atendimento presenciais ou remotas da operadora;

III – Receber, analisar e dar respostas às reclamações, às sugestões e aos elogios registrados pelo cliente em relação à prestação de serviço da operadora, bem como de seus credenciados, quando não forem solucionados no âmbito do primeiro atendimento;

IV – Encaminhar às áreas internas da operadora as manifestações recebidas, acompanhando as providências adotadas e assegurando que a resposta seja devidamente encaminhada ao cliente, no prazo legal;

V – Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes sobre o andamento de suas demandas e das providências adotadas;

VI – Informar aos clientes o prazo previsto para resposta à demanda apresentada, conforme legislação vigente;

VII - Responder formalmente aos órgãos e às associações de defesa do consumidor, quando demandada por estes;

VIII - Realizar a articulação com os órgãos relacionados às atividades de Ouvidoria, de atendimento ao consumidor e de controle da qualidade dos serviços de saúde.

§ 1º A Ouvidoria é unidade de segunda instância, podendo solicitar o número do protocolo da reclamação registrada anteriormente, junto ao setor de origem.

§ 2º A falta do número de protocolo da reclamação ou a falta do número de registro da manifestação junto ao setor de origem não impedem o acesso do cliente à Ouvidoria.

§ 3º Nos casos em que o cliente entra em contato diretamente com a Ouvidoria, utilizando-a como o primeiro canal de atendimento, e sem registrar o problema no setor de origem, é facultado à Ouvidoria transferir o caso para a primeira instância de atendimento.

Art. 3º. A Ouvidoria da Unimed Anhanguera também terá como atribuição elaborar o relatório estatístico e analítico do atendimento, ao fim de cada exercício anual, ou quando oportuno, contendo, no mínimo:

I - Dados e informações sobre o que a Ouvidoria recebeu no período, em bases mensais e anuais comparadas, com o mesmo período do ano anterior. As demandas de Ouvidoria deverão ser classificadas, constar de definições técnicas em documento interno, agrupando-as, pelo menos, em:

- Reclamação: manifestação de desagrado sobre um serviço prestado pela operadora.
- Sugestão: ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da operadora.
- Elogio: reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela operadora.
- Consulta: esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da operadora.

II - Ações desenvolvidas pela Ouvidoria;

III - Recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora.

Parágrafo único. Apresentar ao representante legal da operadora, ao fim de cada exercício anual, ou quando oportuno, o relatório da Ouvidoria.

CAPÍTULO 2 – OBJETIVOS

Art. 4º. A Ouvidoria da Unimed Anhanguera tem como objetivos principais, entre outros:

- I – Tentar resolver conflitos que surjam no atendimento ao público, a partir das manifestações acolhidas, de forma a subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da Operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento;
- II – Garantir que as questões do cliente cheguem ao conhecimento de quem tem poder de decisão para corrigir, mudar ou aperfeiçoar processos internos, que impactam direta ou indiretamente nesse relacionamento com os clientes;
- III – Atuar na manutenção do bom atendimento ao cliente, em parceria com outras unidades da Cooperativa, agindo oportunamente para administrar conflitos;
- IV – Organizar e interpretar o conjunto de manifestações recebidas e monitorar o desempenho da operadora a partir delas;
- V – Diagnosticar os problemas da prestação dos serviços, com base nas reclamações e sugestões de clientes, e recomendar correções, com o intuito de evitar reincidências;
- VI – Atuar na prevenção de novas demandas de clientes, a partir de recomendações;
- VII – Garantir que a operadora encaminhe à Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, o relatório de informações da Ouvidoria, ao final de cada ano civil, bem como mantê-lo à disposição da ANS, pelo prazo de 5 (cinco) anos;
- VIII – Zelar pelo cumprimento da Resolução Normativa da ANS nº 323/13 e outros normativos que venham complementá-la ou substituí-la;
- XI – Garantir que a operadora informe à Ouvidoria da ANS o nome de ouvidor da operadora e seu substituto, no prazo de 30 dias, a contar do início da vigência da Resolução Normativa da ANS nº 323/13, os respectivos meios de contato, bem como manter o cadastramento da unidade, nos termos de formulário disponível no endereço eletrônico da ANS, na internet.

Parágrafo único. Para manutenção da regularidade, a operadora deverá cientificar a ANS sobre quaisquer alterações das informações prestadas por ocasião do cadastramento referido no caput deste artigo, inclusive com o envio, quando se fizer necessário, de novos documentos, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ocorrência da alteração.

CAPÍTULO 3 – ESTRUTURAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 5º. O alcance dos objetivos e o êxito nas atribuições da Ouvidoria estão associados ao comprometimento da administração da operadora e, para tanto, estabelece o presente regulamento de funcionamento da Ouvidoria, que pauta-se minimamente no que segue:

I – Criação de condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela ética, transparência, independência, imparcialidade e isenção;

II – Garantia do acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades;

III – Previsão das hipóteses de impedimentos e substituições do ouvidor, garantindo um substituto para os casos de férias, ausências temporárias e licenças, com vistas a assegurar a continuidade do serviço.

§ 1º O ouvidor da Unimed Anhanguera é designado pelo representante legal da Cooperativa, entre os que compõem o quadro interno da operadora, e deverá possuir vínculo trabalhista, além de exercer a função em regime de dedicação compatível com as suas funções.

§ 2º O ouvidor da Unimed Anhanguera é constituído de atribuições para o cargo definidas pela área de Recursos Humanos da operadora e aprovadas pelo Conselho de Administração, ou à sua designação, respeitada a Resolução Normativa da ANS nº 323/13, e suas alterações posteriores.

§ 3º A indicação do ouvidor é de livre escolha da operadora, não poderá ser aquele que responde diretamente ou hierarquicamente, de forma simultânea, ao Setor de Atendimento.

§ 4º O ouvidor não deve estar subordinado ao Setor de Atendimento, mas este deverá estar subordinado ao ouvidor.

Art. 6º. Na estruturação da Ouvidoria deverão ser observados os seguintes requisitos, cumulativamente, sem prejuízo do estabelecido nos itens anteriores do presente regulamento:

I – Vinculação ao representante legal da operadora, respeitada a estrutura organizacional;

II – Designação de pessoa para exercício da atividade de ouvidor, não cumulável com a atividade de gestão do atendimento ao cliente da operadora;

III – Designação de pessoa para exercício da atividade de ouvidor substituto para os casos

de férias, ausências temporárias e licenças, com vistas a assegurar a qualidade do serviço;

IV – Constituição de equipe de trabalho capaz de atender o fluxo de demandas, com dedicação exclusiva para exercício na unidade;

V – Instituição de canais específicos para atendimento;

VI – Instituição de protocolo específico para registro do atendimento realizado pela Ouvidoria;

VII – A fixação de prazo máximo para resposta conclusiva às demandas dos clientes, que deve sempre respeitar a legislação vigente;

VIII – Garantia de acesso pela Ouvidoria às informações de quaisquer áreas técnico-operacionais da operadora, quando de suas atividades e funções.

§ 1º A estrutura da unidade organizacional de Ouvidoria deve ser capaz de atender o número de clientes vinculados à operadora, bem como guardar compatibilidade com a natureza, a quantidade e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas da operadora.

§ 2º A Ouvidoria é uma unidade autônoma, que não tem subordinação hierárquica com unidades operacionais. Portanto, deve estar ligada com a alta direção.

Art. 7º. A Ouvidoria da Unimed Anhanguera deverá manter o sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e clientes de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas, resguardando sigilo das informações.

I – Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria devem ser registradas no sistema de controle, e o cliente informado do número de seu protocolo de atendimento junto à Ouvidoria;

II – As demandas devem ser encaminhadas aos setores competentes para avaliação e resolução e a Ouvidoria deve acompanhar o processo de resolução das manifestações;

III – A Ouvidoria responde diretamente ao cliente para fechar o ciclo da reclamação, confirmando a resolução e certificando-se de eventuais dúvidas, no intuito de atuar na satisfação do cliente e na fidelização;

IV – Durante o processo de resolução da demanda, se ocorrer demora ou fracasso – motivado por entrave burocrático – em determinada unidade, o processo de gestão da informação pelo ouvidor deve contemplar a intervenção como mediador e sugerir, ao final, medidas administrativas que tornem mais rápidos e eficientes os procedimentos administrativos internos da operadora.

Art. 8º. A atuação da Ouvidoria deve pautar-se nas seguintes perspectivas:

I – Facilitar ao cliente o acesso às informações necessárias ao mesmo;

II – Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados;

III – Viabilizar o bom relacionamento do cliente com a Unimed Anhanguera;

IV – Sensibilizar os gestores no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço;

V – Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da Unimed Anhanguera.

CAPÍTULO 4 – DISPOSIÇÕES GERAIS E FINAIS

Art. 9º. A Ouvidoria não substitui qualquer outra unidade de atendimento, mesmo aquelas constituídas para responder aos órgãos de defesa do consumidor ou à ANS.

Art. 10º. O serviço prestado pela Ouvidoria da Unimed Anhanguera aos clientes e demais partes interessadas é gratuito.

Art. 11º. Para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados, é imprescindível a aceitação do ouvidor, tanto pela alta gestão quanto pelos colaboradores.

Parágrafo único. É indispensável a permanente divulgação, com esclarecimentos suficientes sobre o objetivo, a importância e a forma de atuação do ouvidor, com a devida observância no disposto na Resolução Normativa da ANS nº 323/13 e suas alterações posteriores.

Art. 12º. O presente Regulamento Interno entrará em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração da Cooperativa (CDA).

Art. 13º. Os casos omissos ou não previstos neste Regulamento Interno serão analisados e decididos pela Diretoria da operadora.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Presencial

Praça Martinico Prado, 71

Centro | Araras/SP

Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h



WhatsApp

(19) 3543 8300



Telefone

(19) 3543 5300



E-mail

ouvidoria@unimedanhanguera.coop.br



unimedanhanguera.coop.br

Junho/2021