

Guia da Ouvidoria



Unimed 
Noroeste/RS

ANS - nº 357260

Diretoria

Dr. Volnei Santos Malheiros

Presidente do Conselho de Administração

Dr. Fernando Vargas Bueno

Diretor - executivo

NEGÓCIO

Saúde e qualidade de vida.

MISSÃO

Proporcionar segurança e soluções em saúde, valorização do médico associado e satisfação dos clientes, com sustentabilidade.

VISÃO

Ser referência na política de remuneração do cooperado, no crescimento de mercado e na satisfação de clientes e colaboradores.

PRINCÍPIOS

Cooperação
Valorização das pessoas
Qualidade
Inovação
Ética
Transparência
Comprometimento

POLÍTICA DA QUALIDADE

Promover o desenvolvimento, a segurança e a satisfação das partes interessadas, através do comprometimento com a melhoria contínua dos processos.

Unimed 
Noroeste/RS

Unimed Noroeste/RS
Rua Siqueira Couto, nº 93, 5º andar
Centro, Ijuí/RS, Brasil
Telefone: (55) 3331-9700
www.unimednoroesters.com.br

Apresentação

Para a Unimed Noroeste/RS, estar próxima também é uma forma de manifestar cuidado. Estamos sempre aqui, prontos a lhe acolher, ouvir, trocar ideias, enfim, manter diálogo com você, nosso cliente. Por isso, disponibilizamos a Ouvidoria, um setor que lhe representa dentro da própria cooperativa, buscando fortalecer o relacionamento e a sua satisfação.

Portanto, caso algum retorno não tenha sido satisfatório, o cliente pode buscar a Ouvidoria para uma reanálise de sua demanda, para registrar manifestação ou esclarecer dúvidas. Ao tentar encontrar soluções para as suas necessidades, podemos aprimorar nossos processos e identificar oportunidades de melhorias na entrega de nossos serviços. Mas não esqueça: elogios são bem-vindos. Então, utilize este canal também para reconhecer o atendimento recebido.

Unimed Noroeste/RS. Aqui tem cuidado. Aqui tem diálogo. Aqui tem Unimed.

Dr. Volnei Santos Malheiros
Presidente do Conselho de Administração

Índice

O que é a Ouvidoria.....	04
Princípios da Ouvidoria.....	05
Diferença entre Relacionamento com o Cliente e Ouvidoria.....	06
Quando contatar com a Ouvidoria.....	07
Como contatar.....	08
Prazos de atendimento.....	09

O que é a Ouvidoria

A Ouvidoria da Unimed Noroeste/RS é um canal de segunda instância, que tem como objetivo ouvir o cliente, mediar eventuais conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho na cooperativa. Sua atuação é voltada para receber reclamações, sugestões, elogios e consultas de informações, acolhendo e tratando as manifestações. Exerce papel intermediador entre o beneficiário e a Operadora.

Por tratar-se de uma instância recursal é recomendado que antes de contatar a Ouvidoria o cliente já tenha procurado auxílio do setor de Relacionamento com o Cliente ou outras áreas da cooperativa. Caso a manifestação não seja resolvida através deste canal, ou o beneficiário não esteja satisfeito com o retorno dos nossos canais de primeira instância, terá a Ouvidoria como recurso para nova análise do caso. Para contatar a Ouvidoria, é importante possuir o número do protocolo do atendimento anterior.



Princípios da Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal direto entre você e sua operadora de planos de saúde. É sua voz dentro da Unimed Noroeste/RS. Em busca da melhor solução para o cliente e para a cooperativa, atua em conjunto com as demais áreas. Prima pela simplicidade e transparência nas tratativas, a fim de que as informações sejam transmitidas de forma clara, evitando uma comunicação excessivamente complexa que dificulte a compreensão por parte do beneficiário.

O setor trata toda e qualquer manifestação com ética e respeito, desde o recebimento, passando pela tratativa do relato, bem como no retorno ao cliente. Tem atuação estratégica, sendo também um agente que identifica necessidade de aprimoramento, seja de produtos e serviços, como processos e outras entregas feitas pela instituição, buscando sempre a satisfação dos clientes.



Diferença entre Relacionamento com o Cliente e Ouvidoria

O setor de Relacionamento com o Cliente trata solicitações, sugestões, reclamações e elogios, tendo prazo de 5 dias úteis para resposta. Algumas demandas exigem prazo maior para retorno, o que é informado no momento do atendimento. Canal de primeira instância, este serviço pode ser contatado através dos seguintes canais: Aplicativo Unimed Cliente, e-mail, Portal Unimed, telefone, WhatsApp ou de forma presencial.

Caso a demanda não seja solucionada ou o cliente não esteja satisfeito com o retorno, poderá acionar a Ouvidoria, que reavaliará o caso com autonomia e imparcialidade, tratando casos mais complexos e buscando a solução de eventuais conflitos. Além disso, a Ouvidoria possui poder de recomendação, atuando estrategicamente para a melhoria dos processos.

Cabe ressaltar que o Relacionamento com o Cliente e a Ouvidoria, apesar de serem distintos, andam juntos para melhor atender os clientes. Por isso, é importante que, antes de direcionar a demanda à Ouvidoria, seja feito contato com o setor de Relacionamento com o Cliente.



Quando contatar a Ouvidoria

Está disponível a todos os clientes para:

Reclamações

Expressar desagrado sobre algum serviço prestado pela Unimed Noroeste/RS.



Elogios

Reconhecimento ou satisfação pelo serviço/atendimento recebido.

Consultas

Necessidade de esclarecimentos sobre determinada atividade, dados sobre serviços, prestadores ou até mesmo informações sobre atitudes e fatos.



Sugestões

Sugerir ideia ou proposta para aprimoramento dos produtos e serviços da Unimed Noroeste/RS.



Reanálises

Pedido de reanálise da solicitação indeferida em primeira instância, conforme Resolução Normativa nº 395/2016 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



Como contatar

De segunda a sexta-feira (dias úteis) – Das 8h às 12h e das 13h30 às 18h

WhatsApp: (55) 3331-9700 – opção 10

Telefones: (55) 3331-9704 | 0800 644 2045

E-mail: ouvidoria@unimednoroesters.com.br

Portal Unimed: www.unimednoroesters.com.br / Sou cliente / Ouvidoria

Presencial: Mediante agendamento



APLICATIVO

Você pode entrar em contato com a Ouvidoria pelo **App Unimed Cliente**.
Opção Fale Conosco/Ouvidoria.



Prazos de atendimento

A Ouvidoria é regulamentada pela Resolução Normativa nº 323/2013. Os prazos de atendimento previstos são:

- **Retorno em até 7 dias úteis**, a contar da data do recebimento da manifestação.
- **Casos excepcionais ou de maior complexidade**: poderá ser pactuado prazo maior de retorno, não podendo ultrapassar 30 dias úteis.



Unimed 
Nordeste/RS