

# Guia da Ouvidoria



# Guia da Ouvidoria



## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO

2. O QUE É E PARA QUE SERVE?

4. VALORES

6. QUEM É O OUVIDOR?

8. COMO FUNCIONA?

10. QUANDO ACIONAR A OUVIDORIA?

12. DIFERENÇAS ENTRE SAC E OUVIDORIA

14. COMO RECORRER À OUVIDORIA?

16. PRAZOS



# APRESENTAÇÃO

A ouvidoria no Brasil surgiu sob a inspiração do modelo de ombudsman da Suécia, criado há mais de 200 anos, e se fortaleceu com a constituição de 1988, que estabeleceu níveis democráticos de participação do cidadão.

Pautado em princípios de cidadania, e com a criação do CDC (Código de Defesa do Consumidor) em 1990, foi possível criar um embrião daquilo que seria o modelo de ouvidoria no Brasil, apoiado nas demandas de consumidores, colaboradores, fornecedores e usuários de produtos e serviços.

A Ouvidoria é a mais legítima instância de defesa dos interesses do consumidor e da própria cidadania. É a ponte para solução definitiva de alguma situação que não tenha sido devidamente resolvida num primeiro momento pela área de Atendimento e Relacionamento.

Com o objetivo de ouvir mais e melhor os seus beneficiários, a Unimed Norte/Nordeste implantou a sua Ouvidoria em julho de 2013. O serviço atende a Resolução Normativa 323, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e promove, de forma permanente, o acolhimento aos clientes/beneficiários reconhecendo-os como pessoa, sujeitos plenos de direitos.



O QUE É?  
PARA QUE SERVE?

A **Ouvidoria** busca estabelecer um canal de comunicação entre você e a sua operadora de planos de saúde. É um serviço voltado a escutar as suas reivindicações, denúncias, sugestões e, também, elogios.

A Unimed Norte/Nordeste coloca à disposição esse serviço por acreditar que o diálogo é o melhor remédio para superar eventuais conflitos. De forma isenta e independente, a Ouvidoria acolhe a sua manifestação não solucionada por outros canais de atendimento, analisa e atua na busca por respostas rápidas e definitivas.





# VALORES

**Ética, imparcialidade, confiabilidade, autonomia, transparência, poder de decisão e sigilo** são alguns dos valores defendidos pela Ouvidoria de sua operadora de planos de saúde.



A partir de um conjunto de valores morais e legais e em consonância com princípios éticos capazes de garantir conduta imparcial e senso de justiça na resolução das demandas, a Ouvidoria promove intervenções e identifica oportunidades de melhorias em cada situação.

A Ouvidoria trabalha pautada em fatos e conserva princípios norteadores, a exemplo da igualdade.

Com autonomia e independência, a Ouvidoria acolhe a sua demanda com atenção e respeito devidos, pautando-se em uma conduta **coerente, imparcial e compromissada** com prazos na busca da solução efetiva de suas questões.



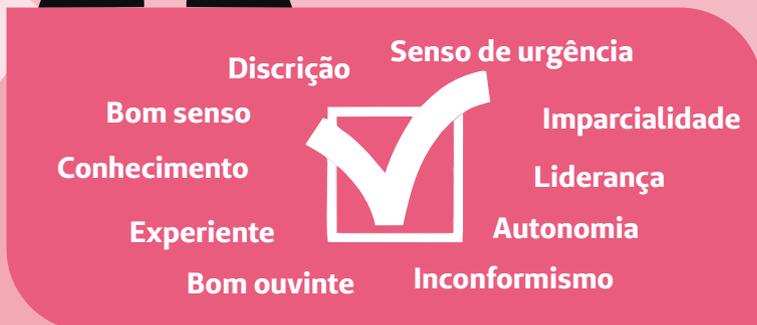
QUEM É O OUVIDOR?

O ouvidor é alguém que atua com **rapidez, imparcialidade e senso de justiça.**

Pode resolver o seu problema.  
É um aliado na sua defesa e dos seus direitos.



Mais que isso, o Ouvidor é um mediador de conflitos, defensor das relações éticas e transparentes, e que busca soluções perante todas as áreas da empresa, sensibilizando os dirigentes e recomendando mudanças em processos contínuos de melhorias, influenciando os gestores para que a Unimed Norte/Nordeste tome a decisão mais correta e de acordo com os direitos dos cidadãos. Para tanto, é importante que o ouvidor detenha alguns atributos básicos, a saber:





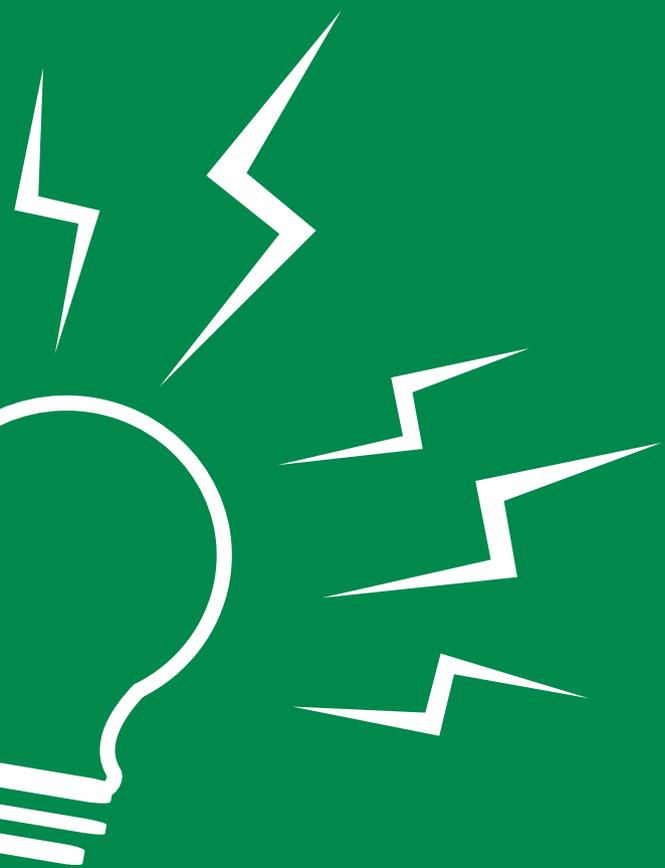
COMO FUNCIONA?

A Ouvidoria é um canal direto entre você e a sua operadora de planos de saúde. Diferentemente dos demais canais de comunicação, a Ouvidoria é uma ponte sem obstáculo entre você e a solução efetiva para seu problema.

*Na verdade, a Ouvidoria é o alto falante para que a sua voz seja ainda mais ouvida na operadora.*



A Ouvidoria atende presencialmente, pelo telefone ou site, mas lembre-se que antes de acioná-la, primeiro é preciso ter recorrido a algum outro canal de comunicação.



QUANDO ACIONAR A OUVIDORIA?

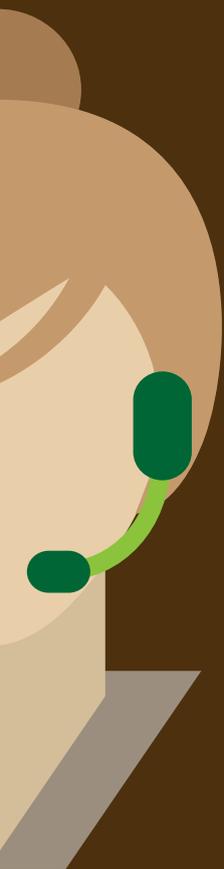
A Ouvidoria da Unimed Norte Nordeste é um canal direto entre você e a sua operadora, sem burocracia. Como instância final de recorrência, só irá atuar quando o problema apresentado não foi satisfatoriamente resolvido pelos demais serviços de Atendimento ao Cliente.

Para ser atendido pela Ouvidoria da Unimed Norte/Nordeste, é imprescindível que já tenha sido atendido por outros canais de atendimento (primeira instância), tais como nossa Central de Atendimento **24 horas**, através do telefone **0800 722 6090**, pelo atendimento presencial e/ou através do formulário online disponível em nosso site, na seção Fale Conosco.



A Ouvidoria é a última instância para a solução administrativa de seu conflito, ou seja, antes mesmo de procurar outras instâncias, prefira a ajuda da Ouvidoria, porque será através dela que sua situação será resolvida definitivamente.

Fale Conosco: [unimednne.com.br/fale-conosco](http://unimednne.com.br/fale-conosco)



## DIFERENÇAS ENTRE SAC E OUVIDORIA

## SAC X OUVIDORIA



De início, é preciso que você saiba que Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) e Ouvidoria são duas coisas distintas. O SAC é a nossa Central de Atendimento e Relacionamento, que pode ser acessada pelo telefone, por meio do call center e site, no canal Fale Conosco.

É por esses canais que você pode fazer reclamações, pedir informações, dentre outros.

As reclamações dirigidas ao SAC devem ser resolvidas em, no máximo, cinco dias úteis, a contar de seu registro. Nesse caso, a Unimed Norte/Nordeste fornece, no início do atendimento, um número de protocolo, incluindo data, horário e assunto, cujo código, em não sendo resolvida a demanda, deve ser apresentada quando da formulação junto a Ouvidoria.

A Ouvidoria, por sua vez, é a "segunda instância" para a solução administrativa dos conflitos, isto é, só deve ser acionada se a pendência não for resolvida pelo SAC. Para abrir uma ocorrência com a ouvidoria, o consumidor deve ter o número do protocolo em mãos.

### SAC

- ✓ Atendimento em situações rotineiras
- ✓ Ações Corretivas
- ✓ Atuação Operacional

### OUVIDORIA

- ✓ Atendimento em situações excepcionais
- ✓ Ações Preventivas e também corretivas
- ✓ Atuação Estratégica



COMO RECORRER À OUVIDORIA?

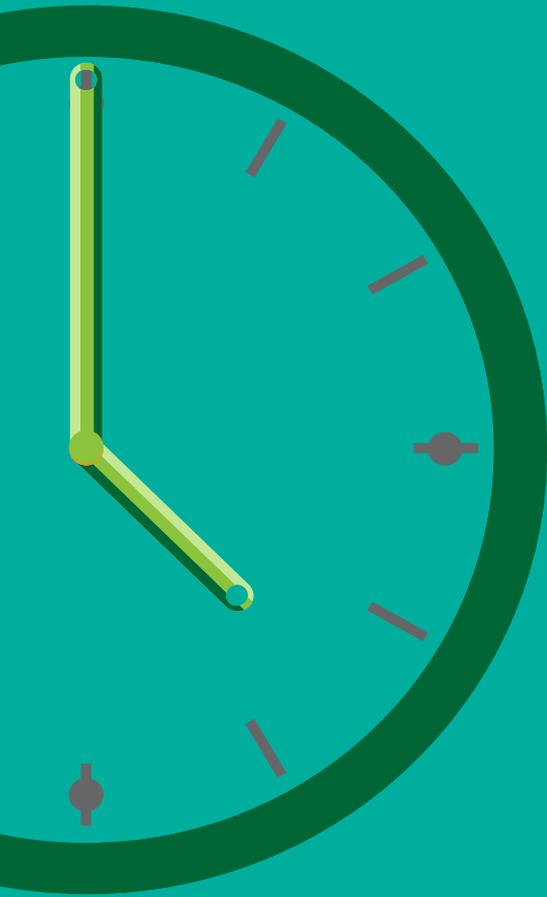
A Ouvidoria pode ser acionada através do endereço **[www.unimedne.com.br/ouvidoria](http://www.unimedne.com.br/ouvidoria)**. Pelo telefone, basta contatar **(83) 3048-2760**.



Atendimento presencial pode ser feito na sede da Ouvidoria da sua operadora de planos de saúde, localizada no endereço

**Av. Carneiro Cunha, 55, Torre, João Pessoa – PB, CEP: 58.055-000,**

de segunda a sexta-feira, no horário das 8h às 17h.



PRAZOS

A Ouvidoria prestará o devido retorno em até **sete dias** úteis do registro da demanda. Contudo, eventualmente, em casos excepcionais ou de maior complexidade, poderá ser pactuado prazo maior, não superior a **30 dias** úteis, conforme preconiza a Resolução Normativa 323 da **Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)**.



Se a demanda for de Reanálise de Solicitação de Procedimento e/ou Cobertura Assistencial, o prazo de resposta da Ouvidoria ao beneficiário será conforme o previsto na Resolução Normativa nº 259 da ANS.



Acesse nossos  
canais de comunicação



unimednne



@unimednne



unimednne





[unimednne.com.br](http://unimednne.com.br)

EM RECUPERAÇÃO JUDICIAL