



ANS - n° 335690

# MANUAL DA OUVIDORIA UNIMED CAMPINAS

**Unimed**   
Campinas

## 1. Apresentação

A Ouvidoria da Unimed Campinas foi implantada no ano de 2006 com a finalidade de representar os legítimos direitos dos beneficiários, agindo sempre pautada pela ética, transparência, imparcialidade e isenção.

É uma unidade de segunda instância que tem como atribuição receber e tratar as demandas registradas, quando a solução apresentada pela área de primeira instância não atendeu às necessidades ou expectativas do cliente. Assim, a Ouvidoria assegura que este público tenha efetivamente uma resposta para suas manifestações, com embasamento nas legislações vigentes no contrato assistencial.

A Ouvidoria preza pela qualidade e agilidade nas soluções oferecidas aos beneficiários e também atua de forma a sugerir melhorias de processos.

Trabalhamos em conformidade à RN nº 323/2013 de 03 de abril de 2013 publicada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que dispõe em seu Art. 1º que as operadoras de planos privados de assistência à saúde devem instruir unidade organizacional de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos beneficiários.

## 2. Responsabilidades

### Manifestação de 2ª Instância

A Ouvidoria atua como um canal de 2ª instância (recursal) atendendo as manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas, denúncias, reclamações e reanálises, que tenham passado por instâncias anteriores em que o cliente demonstre insatisfação com a solução apresentada.

### Reanálise

É papel da Ouvidoria receber os processos de reanálise de cunho assistencial, negadas total ou parcialmente, retornando ao cliente com o parecer.

### Procon

A área é responsável por receber as demandas oriundas do Procon, registros ou esclarecimentos que se façam necessários diante dos questionamentos dos nossos clientes.

## 3. Tipos de Manifestação

**Consultas:** Manifestação que expressa necessidade de esclarecimentos sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da operadora.

**Sugestões:** Manifestação que expressa ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da operadora.

**Reclamações:** Manifestação que expressa desagrado sobre um serviço prestado pela operadora.

**Denúncias:** Manifestação que expressa irregularidade na administração ou na conduta do atendimento da operadora e de sua rede credenciada.

**Elogios:** Manifestação que expressa reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela operadora.

**Reanálises:** Manifestação solicitando a reanálise do atendimento assistencial.

## 4. Diferenças entre SAC e Ouvidoria

É importante reforçar que a Ouvidoria é um canal de segunda instância (recursal), que não substitui nem invalida os canais de primeira instância.

Neste sentido, é fundamental que o cliente apresente o número de protocolo do atendimento realizado anteriormente na abertura de sua demanda na Ouvidoria.

### SAC - 1ª Instância – Atendimento Primário

- Atende situações rotineiras;
- Alto volume de demandas;
- Tem uma atuação operacional.

### Ouvidoria - 2ª Instância – Atendimento Recursal

- Possui ações corretivas e preventivas;
- Alto risco nas demandas;
- Tem uma atuação estratégica.

## 5. O que não é Ouvidoria

### Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

A ouvidoria não tem respostas imediatas e prontas e não é apenas uma protocoladora de reclamações.

### Corregedoria

Não compete à Ouvidoria fiscalizar, corrigir e punir a postura de profissionais. Por sua vez, a Ouvidoria identifica a origem da ocorrência e sugere melhorias.

### Auditoria

Auditar é acompanhar se as práticas realizadas estão em conformidade com as propostas de valor de uma organização, conforme previsto em regimento, diretrizes, normas e códigos de conduta.

Já a Ouvidoria visualiza nas reclamações as oportunidades de melhoria, sugerindo mudanças que possam causar impacto diretamente no valor agregado ao cliente.

## 6. Formas de atuação da Ouvidoria

- A Ouvidoria recebe a demanda;
- Avalia a demanda junto às áreas responsáveis;
- Retorna ao cliente com a solução / esclarecimento;
- Quando identificada oportunidade, propõe melhorias.

## 7. Prazos da Ouvidoria

O prazo de retorno das manifestações, com base na Resolução Normativa nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), é de até 7 dias úteis. Contudo, se a demanda for de maior complexidade, é facultada a prorrogação do prazo para até 30 dias úteis, devendo sempre ser pactuada com o manifestante.

As solicitações de reanálises assistenciais apreciadas pela Ouvidoria respeitarão os prazos previstos nos moldes da RN nº 566/2022 da ANS.

## 8. Canais de atendimento da Ouvidoria

**Telefone:** 0800 013 66 88

**Site:** [www.unimedcampinas.com.br](http://www.unimedcampinas.com.br)

- Fale com a Unimed - **CLIQUE AQUI**
- Assistente virtual Camila
- Autoatendimento > Ouvidoria

**Reanálise:** Canal do Cliente > Ouvidoria > Reanálise de Negativa



ANS - nº 335690