

POL GPOU 001 - POLITICA INSTITUCIONAL

ELABORAÇÃO: MARÇO DE 2016

RESPONSÁVEL: TODOS OS COLABORADORES

ATIVIDADE: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE OUVIDORIA



Controle Histórico

Revisão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
00	22/03/2016	Ana Claudia Medeiros	Christianne Jatene	Dinair Leão
01	23/11/2016	Ana Claudia Medeiros	Eliane Sá	DIREX

Siglas e Definições

Ouvidoria - É um componente organizacional da empresa voltado para ser um interlocutor entre os consumidores e a instituição. Trata sobre as manifestações dos beneficiários, registradas sob a forma de reclamações, denúncias, sugestões, críticas ou elogios.

Beneficiário - é toda a pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

POL - Política

GPOU - Gerência de processos de Ouvidoria

RN - Resolução Normativa

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar

Objetivos

Esta política tem como objetivo definir os canais e os horários de atendimento da ouvidoria, que tem entre suas atribuições atuar na comunicação entre a cooperativa e seus clientes, oportunizando críticas, sugestões, reclamações, elogios e dúvidas; atuando inclusive na mediação de eventuais conflitos.

Abrangência

Todas as áreas da cooperativa, incluindo seus clientes, fornecedores, cooperados, rede de prestadores.

Diretrizes

Princípios Gerais	<p>A Ouvidoria da Unimed Rio Branco atuará com imparcialidade para que seja capaz de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atuar nas reclamações dos clientes, fornecedores, rede prestadora, colaboradores e cooperados que não foram solucionadas pelas áreas da cooperativa.• Registrar, analisar e tratar todos os casos recepcionados, utilizando-se de instrumentos apropriados (formulário de registro presencial e planilha de demandas). <p>Atender a clientes, fornecedores, rede prestadora, colaboradores e cooperados desta instituição, garantindo o acesso ao atendimento de Ouvidoria, por meio de canais ágeis e eficazes.</p> <ul style="list-style-type: none">• Investigar as reclamações de maneira profissional e diligente, com transparência, personalização, ética, respeito, lisura, integridade e
--------------------------	--

	<p>imparcialidade.</p> <ul style="list-style-type: none">• Informar aos reclamantes o prazo previsto para resposta final.• Encaminhar resposta conclusiva para a demanda recebida. <p>A Ouvidoria, reportando-se diretamente à Diretoria Executiva, atuará sob as diretrizes a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none">• Exercício de suas atividades com probidade e ética profissional.• Aceitação da reclamação, desde que existam elementos mínimos para identificação da demanda e do cliente, informando o prazo para resposta conclusiva, respeitando o prazo máximo descrito no item 2 desta política.• Utilização de linguagem simples e acessível, evitando o uso de expressões que não sejam compreensíveis ou que não estejam adequadas ao perfil e ao grau de compreensão do cliente.• Atuação focada na mediação de conflitos e auxílio na melhoria de processos internos, reportando-os à Diretoria por meio de relatórios.
Prazos de Atendimento	<p>Os prazos máximos de atendimento seguem a Resolução Normativa 323, art.3º:</p> <p>VI - fixação de prazo máximo não superior a 7 (sete) dias úteis para resposta conclusiva às demandas dos beneficiários, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados.</p> <p>Este prazo será contado a partir da data de abertura da demanda, que será informado ao cliente juntamente com o número de protocolo.</p> <p>Em caso de justificada impossibilidade de atendimento à demanda no prazo inicial, a Ouvidoria comunicará ao cliente as providências já adotadas, as razões de tal impossibilidade e o prazo adicional para resposta final.</p>
Obrigações do Ouvidor	<ul style="list-style-type: none">• Encaminhar às áreas responsáveis as notificações e, caso necessário, propor melhorias nos procedimentos, rotinas e normas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.• Mapear e acompanhar todas as notificações.• Responder as notificações recebidas.• Elaborar relatórios para a Direção acerca da atuação da ouvidoria.
Canais de Ouvidoria	<p>Os clientes poderão contatar a Ouvidoria por:</p> <ul style="list-style-type: none">• Correspondência para o endereço: Rua José de Melo, 418- Bosque.• Ligação gratuita para o telefone 0800.0072.0045• Site: http://www.unimed.coop.br - Fale Conosco• Presencialmente na sede da Unimed Rio Branco
Considerações Finais	<p>Esta política foi aprovada pela Diretoria Executiva e amplamente divulgada entre os funcionários da cooperativa, através de treinamentos e divulgada no Sigquali.</p>

POL GPOU 001 - POLITICA INSTITUCIONAL

ELABORAÇÃO: MARÇO DE 2016

RESPONSÁVEL: TODOS OS COLABORADORES

ATIVIDADE: POLÍTICA INSTITUCIONAL DE OUVIDORIA



Documentos de Referência para Atendimento às Diretrizes

RN 323, ANS de 03 de abril de 2013.

Indicadores - Efetividade

Indicador	Descrição
81915	Cumprimento dos prazos de resposta da Ouvidoria para o cliente.
72376	Cumprimento do prazo de resposta das áreas para a Ouvidoria.

ITEM OBSOLETO	ATUALIZAÇÃO
Cabeçalho da política.	Revisão: 01 - 17/11/2016 -Atualizamos o modelo da política (cabeçalho -Inserimos mais siglas e as definimos:
Siglas e definições alteradas.	<ul style="list-style-type: none">• POL - Política• GPOU - Gerência de processos de Ouvidoria• RN - Resolução Normativa• ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar
Não havia dados de indicadores.	<ul style="list-style-type: none">• Indicador 81915 - Cumprimento dos prazos de resposta da Ouvidoria para o cliente.• Indicador 72376 - Cumprimento do prazo de resposta das áreas para a Ouvidoria.• Informamos quais os instrumentos apropriados:<ul style="list-style-type: none">○ Formulário de registro presencial;○ Planilha de demandas.