

	<p align="center">POLÍTICA CORPORATIVA Ouvidoria</p>	PL.008	00
		Classificação: Público	
		05/09/2022	Página 1 de 6

Sumário

1. OBJETIVO.....	2
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO	2
3. DEFINIÇÕES	2
4. DIRETRIZES	2
4.1 Atribuições da Ouvidoria	2
5. DOS PRAZOS	4
6. DA CONFIDENCIALIDADE	4
7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	4
8. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIA.....	5
9. REFERÊNCIAS.....	5
10. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR	5
11. DISPOSIÇÕES GERAIS	5

	POLÍTICA CORPORATIVA Ouvidoria	PL.008	00
		Classificação: Público	
		05/09/2022	Página 2 de 6

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a operacionalização da Ouvidoria Unimed Santos, em cumprimento a Resolução Normativa n. 323 de 3 de abril de 2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde e as demais Resoluções Normativas, Instruções Normativas e as outras relacionadas e/ou vinculadas.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Esta política se aplica a todos os conselhos, diretorias e áreas da Unimed Santos.

3. DEFINIÇÕES

ANS: Agência Nacional de Saúde Suplementar

NIP: Notificação de Intermediação Preliminar

DOU: Diário Oficial da União

Ouvidoria: Ouvidoria é a instituição dentro das organizações que representa os legítimos interesses dos cidadãos no ambiente em que atua na busca de soluções definitivas.

REA: Relatório Estatístico e Analítico anual do atendimento da Ouvidoria da Operadora.

4. DIRETRIZES

Com a edição da Resolução Normativa nº 323 de 2013 publicada pela ANS, estabeleceu-se que as operadoras de planos privados de assistência à saúde devem instituir unidade organizacional de ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos dos beneficiários.

A Ouvidoria é a 2ª instância para acolher as manifestações dos clientes (elogios, sugestões, consultas e reclamações) e atua de forma isenta, independente, com caráter mediador e estratégico. Ao receber as manifestações dos clientes, analisa e atua na busca de soluções efetivas e preventivas.

O funcionamento da Ouvidoria ocorre no horário comercial (08h00min às 18h00min) em dias úteis, sem ônus para o cliente, com instituição de protocolo específico para o registro do recebimento e atendimento realizado no prazo máximo não superior a sete dias úteis para as respostas conclusivas às demandas dos clientes-beneficiários sendo admitida a pactuação com o cliente de prazo maior, porém não superior a trinta dias úteis, nos casos excepcionais ou de maior complexidade devidamente justificados.

4.1 Atribuições da Ouvidoria

	POLÍTICA CORPORATIVA Ouvidoria	PL.008	00
		Classificação: Público	
		05/09/2022	Página 3 de 6

Cabe a Ouvidoria da Unimed Santos, atuar como um canal direto de comunicação de segunda instância, entre a Cooperativa e seus clientes, para receber e tratar demandas que não foram solucionadas pelos canais de primeira instância, assegurando que as demandas desses clientes tenham resposta efetiva. Também compete a Ouvidoria acompanhar as tratativas de NIPS auxiliando o departamento jurídico na resolução.

Ainda, a Ouvidoria recomendará a melhoria de processos e atua em parceria com o setor de Qualidade para identificar possíveis irregularidades.

A Ouvidoria deve receber, registrar, instruir, analisar, classificar conforme a criticidade, dar tratamento formal e adequado às manifestações dos clientes, em especial àquelas que não foram solucionadas pelo atendimento habitual, presenciais ou remotas. Esse tratamento formal acontece com apoio e ajuda das áreas da Unimed.

Deverá também:

- Prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos clientes sobre o andamento de suas demandas.
- Informar aos clientes sobre o prazo previsto para a resposta de suas demandas, nos termos da Resolução Normativa nº 323/2013.
- Manter um sistema de controle atualizado das demandas recebidas de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimento e os dados de identificação dos clientes, com toda a documentação e as providências adotadas e resguardando o sigilo das informações.
- Efetuar a reanálise conforme previsto na Resolução Normativa nº. 395/2016.
- Apresentar a diretoria executiva da Unimed Santos ao fim de cada exercício anual, ou quando oportuno, o relatório estatístico e analítico dos atendimentos contendo no mínimo:
 - a) Dados e as informações sobre as demandas recebidas pela Ouvidoria com dados e bases mensais e anuais comparadas com o mesmo período do ano anterior;
 - b) Ações desenvolvidas pela Ouvidoria;
 - c) Recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da Unimed Santos.
- Encaminhar a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde (ANS) o relatório anual, ao final de cada ano civil, mantendo-o a disposição da agência pelo prazo de cinco anos. Estes relatórios gerenciais devem permitir a ANS o monitoramento de importantes indicadores estratégicos e da qualidade, tais como:
 - a) Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria;
 - b) Motivos de reclamação, também classificados por subitem;
 - c) Percepção do cliente quanto ao atendimento recebido com atributos de notas;
 - d) Modalidade de resposta por e-mail ou carta;
 - e) Cordialidade e empenho dos colaboradores da Ouvidoria Unimed Santos.

	POLÍTICA CORPORATIVA Ouvidoria	PL.008	00
		Classificação: Público	
		05/09/2022	Página 4 de 6

5. DOS PRAZOS

Quando não pactuados com o cliente, os prazos seguirão conforme tabela abaixo:

RESPONSÁVEL	ATIVIDADE	PROVIDÊNCIA	QUANTIDADE DE DIAS ÚTEIS	TEMPO MÁXIMO (D*)
Clientes	Manifestação	Acionar a Ouvidoria da Unimed Santos	0	D
Ouvidoria	Recebimento da manifestação do cliente	Analisar, complementar, diagnosticar e direcionar a demanda às áreas competentes, caso necessário	1	D + 1
Áreas acionadas pela Ouvidoria	Elaboração da resposta de manifestação do cliente	Receber, analisar e elaborar resposta ao encaminhar a Ouvidoria	2	D + 3
Diretoria Executiva	Deliberação do processo recebido da Ouvidoria	Receber, analisar, deliberar e encaminhar a Ouvidoria	1	D + 4
Ouvidoria	Elaboração da resposta de manifestação do cliente	Analisar, compilar, complementar e consolidar as respostas das áreas e encaminhar ao cliente	2	D + 6

*D: Dia útil do recebimento do processo quando não pactuado com o cliente

Quando pactuado com o cliente será admitida de prazo maior, porém não superior a trinta dias úteis, nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados.

6. DA CONFIDENCIALIDADE

O tratamento ao cliente é sigiloso, incluindo os procedimentos de autorização envolvendo as informações sigilosas ou restritas, não devendo ser divulgado ou disponibilizado para quaisquer outras pessoas, firmas, entidades e/ou partes externas, salvo em casos previamente analisados e formalmente aprovados.

7. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Diretoria Executiva

Possui competência e responsabilidade para aplicação das sanções previstas na Gestão de Consequências desta Norma.

GRC - Compliance

Responsável por monitorar o cumprimento das diretrizes estabelecidas nesta Norma, mantê-la atualizada, assim como esclarecer eventuais dúvidas relativas ao seu conteúdo através do e-mail: compliance@unimedsantos.coop.br

	<p align="center">POLÍTICA CORPORATIVA Ouvidoria</p>	PL.008	00
		Classificação: Público	
		05/09/2022	Página 5 de 6

Gestão de Ouvidoria

Recepcionar as manifestações através do site Unimed Santos <https://www.unimed.coop.br/site/web/santos/ouvidoria> formulário eletrônico, por correspondência, pessoalmente ou e-mail. Analisar, diagnosticar e responder ao cliente caso as informações forem suficientes para a elaboração da resposta. Solicitar as áreas responsáveis a análise, considerações e complementos, caso se entenda que dados disponíveis na Ouvidoria não são suficientes para a elaboração de uma resposta correta ao cliente.

Se necessário, consultar as áreas coordenadoras para complemento na elaboração da resposta ao cliente. Efetuar a reanálise conforme previsto na Resolução Normativa nº. 395/2016.

8. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIA

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta Unimed Santos, para os casos previstos, ou em deliberação da Alta Direção mediante posicionamento das áreas envolvidas.

9. REFERÊNCIAS

- Lei nº 9.656 de 03 de junho de 1998
- Resolução Normativa nº 395 de 14 de janeiro de 2016
- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 - Código de Defesa do Consumidor.
- MANUAL BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO. Manual para Organizações de Serviços de Saúde – OPSS: versão 2022-2026 – São Paulo. Organização Nacional de Acreditação, 2021.
- Resolução Normativa nº 507 de 30 de março de 2022.

10. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

- Código de Conduta
- Estatuto Social Unimed Santos
- Política de Governança Corporativa

11. DISPOSIÇÕES GERAIS

É competência da Diretoria Executiva em conjunto com estrutura de GRC e Ouvidoria alterar esta Política sempre que se fizer necessário. Esta Política entra em vigor na data de sua publicação e revoga quaisquer normas e procedimentos em contrário.

	POLÍTICA CORPORATIVA Ouvidoria	PL.008	00
		Classificação: Público	
		05/09/2022	Página 6 de 6

Em caso de dúvidas quanto ao conteúdo desta Política ou situações que não estejam previstas neste documento, entre em contato através do e-mail compliance@unimed santos.com.br ou pelo Canal Confidencial, cujo acesso está disponível através do endereço eletrônico www.canalconfidencial.com.br/unimed santos ou pelo telefone 0800 800 8022.

Identificação das Alterações		
Revisão	Data da revisão	Alterações efetuadas
00	05/09/2022	Emissão inicial

Áreas envolvidas	Validação	Data
Diretoria Executiva	Política aprovada em reunião do Conselho de Administração	20/09/2022
Dr. Claudino Guerra Zenaide Diretor Presidente cguerra@unimed santos.coop.br	DocuSigned by:  C01E365683D6461...	23/9/2022 09:38:01 BRT
Dr. José Roberto Del Sant Diretor de Controladoria irdelsant@unimed santos.coop.br	DocuSigned by:  52D397EE48E445F...	21/9/2022 10:07:52 BRT
Dr. Altamiro Nostre Junior Diretor de Provimento à Saude anostrej@unimed santos.coop.br	DocuSigned by:  6C662F0902AA400...	21/9/2022 11:01:22 BRT
Dr. Ivan Akaoui Vianna Diretor de Mercado iavianna@unimed santos.coop.br	DocuSigned by:  2CC47619A51044D...	6/10/2022 14:01:55 BRT
Dr. José Bento Toledo Piza Diretor de Relacionamento e Atendimento ao Cooperado jbentopiza@unimed santos.coop.br	DocuSigned by:  F6B4E2272CA3456...	21/9/2022 16:40:22 BRT