



**Unimed**   
Tupã

# MANUAL DA OUVIDORIA E CANAIS DE COMUNICAÇÃO

*Jeito de  
Cuidar Unimed* 





# Apresentação

O objetivo da Ouvidoria é atuar com a centralidade no cliente, visando à mediação de conflitos e na prevenção de litígios. Os colaboradores que trabalham na Ouvidoria da Unimed Tupã procuram trazer para a cooperativa a visão do cliente, de suas reais necessidades e expectativas. Mais do que nunca, os processos e os fluxos de relacionamentos com o cliente são um diferencial para qualquer organização.

Todos dentro de uma organização participam de maneira direta ou indireta da construção da experiência do cliente.

Cada atendimento serve também como ferramenta para a constante otimização, através de uma análise crítica de nossos processos e serviços.

Assim, a Ouvidoria é a área que representa os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções definitivas, deste modo, atua com integridade, respeito, visão sistêmica em busca da resolução que atende melhor as necessidades de seus clientes. Configura-se como um canal de atendimento recursal (2ª instância), responsável por tratar situações reincidentes de beneficiários e usuários dos nossos serviços, que já passaram pelos canais convencionais (SAC, Central de Relacionamento com Cliente, Liberação, Intercâmbio, Cobrança e Mercado - 1ª instância).

A nossa Ouvidoria foi criada para representar o cliente dentro da operadora, para atuar com e para pessoas, mas sem perder o foco do negócio em que está inserida. Com o compromisso de oferecer um atendimento diferenciado, transparente, íntegro, e efetivo, com embasamento nas legislações vigentes, e no Jeito de Cuidar Unimed a Ouvidoria também busca aprimorar os serviços da operadora, por meio das sugestões, elogios, denúncias e reclamações recebidas fazendo das manifestações dos clientes matéria-prima para a proposição de melhorias aos processos da Unimed Tupã. A atuação da Ouvidoria é de forma independente e imparcial, oferecendo soluções éticas, humanizadas, visando respeito e a centralidade nas expectativas e necessidades do cliente, garantindo o sigilo e também a defesa de seus direitos contratuais.

É uma área de apoio da gestão, com acesso a Gerência Geral e Diretoria Executiva com o objetivo de preservar sua imparcialidade nas discussões dos casos e tratativas de melhorias. Não obstante, atuamos em plena conformidade com as imposições da Resolução Normativa nº 323/2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde.

# Responsabilidades da Ouvidoria



## Manifestações de 2ª instância

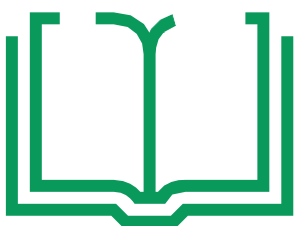
Cabe à Ouvidoria acolher e tratar consultas, reclamações, sugestões, elogios, reembolsos acima de dez mil reais, emissão de cartas em casos de não cobertura assistencial, e atendimento de clientes que desejam a revisão das demandas apresentadas nos canais convencionais de atendimento da Unimed Tupã. Para isso, é indispensável que o demandante apresente o número de protocolo do atendimento recebido anteriormente, relacionado ao assunto reclamado.

Apenas em caso de denúncias, o contato pode ser direto com a Ouvidoria, sem a identificação de denunciante ou seja, anônimo, através do contato telefônico.



## Reanálises

A Ouvidoria é o canal responsável por receber e conduzir o processo de reanálise das guias de solicitação de autorização negadas total ou parcialmente, bem como demais demandas administrativas em que o cliente demonstra insatisfação com a solução apresentada (reembolsos, reclamações, portabilidades, demandas financeiras). Nessas situações, é papel da Ouvidoria reanalisar a demanda e retornar ao beneficiário com o parecer da operadora.



## Procon, NIP, ReclameAqui e Consumidor.Gov

Quando necessário, o Procon pode entrar em contato diretamente com a nossa Ouvidoria para registro de demandas ou esclarecimentos diante os questionamentos dos nossos beneficiários. A Ouvidoria também é responsável por acompanhar o recebimento de NIPS, manifestações no Reclame Aqui e Consumidor.Gov, tratando as demandas notificadas junto aos beneficiários manifestantes e gerenciando os canais externos de registro de demandas.

# Tipos de Manifestações



## Reclamação

Insatisfação com algum serviço prestado pela Unimed Tupã, rede credenciada ou médico cooperado.



## Denúncia

São mais graves do que reclamações. Significa dar a conhecer, delatar um fato de caráter ético, ilegal, sigiloso ou de risco coletivo.



## Sugestão

Ideia ou proposta de melhoria para o aprimoramento do trabalho e dos serviços prestados pela Unimed Tupã.



## Reanálise

Solicitação de reanálise negativa de atendimento assistencial ou administrativo, nos moldes da RN nº 395/16 da ANS.



## Consulta

Fornecimento de dados sobre um serviço ou prestador de serviço. Emissão de declarações, verificação de cobertura assistencial ou de rede credenciada. As consultas financeiras se referem a solicitações de reembolso acima de dez mil reais.



## Elogio

Reconhecimento ou demonstração de satisfação com o serviço prestado pela operadora ou atendimento recebido por algum dos nossos colaboradores, médicos cooperados ou rede credenciada.

# Formas de atuação



**Acolhe todas**  
as manifestações  
dos clientes.



Ecaminhar para Ouvidora,  
quando for demanda.



Sugestões, elogios, dúvidas  
consultas entre outras  
manifestações, quando  
necessário ou solicitado.



Avalia a procedência  
junto às áreas responsáveis  
ou histórico no sistema.



Propões ações corretivas  
e de melhorias quando  
identificadas.



Retorna aos clientes com a  
solução e/ou esclarecimento

# Prazos de retorno da Ouvidoria

O prazo de retorno das manifestações, com base na Resolução Normativa - RN 323/2013 da ANS, é de 7 dias úteis.

Com nosso Jeito de Cuidar Unimed é o foco no cliente, em suas necessidades e cientes de que os demandantes, possivelmente, já possuem uma jornada prévia na operadora na busca de uma solução para a sua demanda, nosso objetivo é responder com agilidade, respeito, qualidade e efetividade, dedicando os nossos melhores esforços para o fornecimento das respostas com a maior brevidade possível.

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, previstas na Resolução Normativa - RN 395/16 da ANS, apreciadas pela Ouvidoria, devem respeitar os prazos previstos nos moldes da Resolução Normativa - RN 259/11 e RN 623/24 da ANS. Deste modo, não sendo superior a 7 dias úteis, sempre prezando pela excelência no atendimento ao cliente, visando atender suas reais necessidades e primando pela agilidade na resposta ao beneficiário.



# Diferença entre SAC e Ouvidoria

É importante reforçar que a Ouvidoria não substitui nem invalida os canais de primeira instância, pois é um serviço complementar de atendimento, além de ser canal de denúncias.

Neste sentido, é fundamental que o demandante apresente o número de protocolo do atendimento realizado anteriormente na abertura de sua demanda na Ouvidoria, exceto quando for denúncia.

## **SAC/Relacionamento com o cliente**

1ª instância: Atendimento Primário

- Atende situações rotineiras
- Identifica oportunidades de melhorias
- Alto volume de demandas
- Atuação operacional/tática

## **OUVIDORIA**

2ª instância: Atendimento Recursal

- Atende situações atípicas
- Propõe reformulação de processos
- Alto risco nas demandas
- Atuação estratégica
- Realiza reanálise de negativas quando solicitado.

# O que NÃO é Ouvidoria?



## **Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC 24h**

A Ouvidoria não tem respostas imediatas e prontas, tão pouco 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 das ações realizadas estão em conformidade com a proposta de valor de uma organização conforme previsto em regimento, diretrizes, normas e código de conduta.

Já a Ouvidoria apodera-se da reclamação como oportunidade de melhoria, sugerindo mudanças que impactem diretamente no cliente.

# Canal de Denúncias

## O que é o Canal de Denúncias?

Canal exclusivo para comunicação de condutas consideradas antiéticas ou que violem as diretrizes do Código de Conduta da Unimed e/ou a legislação vigente.

A Unimed de Tupã Cooperativa de Trabalho médico atenta as exigências do mercado e as novas legislações em vigor, em especial a Lei Brasileira Anticorrupção, implantou mecanismos e procedimentos de incentivo a denúncia de irregularidades no cumprimento do código de conduta da Cooperativa. Por isso, a Cooperativa oferece canal específico para denúncias, no site da Unimed de Tupã, que serão recebidas pelo Comitê de Ética da Unimed de Tupã, que tem o compromisso e a obrigação formalizados de absoluto sigilo.

Essa é mais uma iniciativa da Diretoria da Unimed de Tupã, reforçando o compromisso com a integridade as boas práticas do mercado.

## O que é o Canal de Denúncias?

### O que compõe uma denúncia

- A prática de alguma irregularidade ou descumprimento de normas/leis.
- Existência de fatos.
- Existência de vítima(s) denunciada(s) ou outros envolvidos.
- Local da ocorrência.

### O que não é uma denúncia

- Expressões de opinião, insatisfação ou reclamação.
- Descrição da situação sem apresentação de fatos.
- Descrição da situação sem apresentação dos envolvidos.
- Comunicação com informações superficiais.
- Insatisfação com atendimento prestado.

# Nossos canais de atendimentos

A Unimed de Tupã, com a centralidade nas expectativas e necessidades de seus clientes e visando atender suas reais necessidades de forma ágil, responsável e com qualidade, disponibiliza diversos canais para a comunicação entre cliente e a Unimed de Tupã.

**VOCÊ PODE REGISTRAR SUA MANIFESTAÇÃO NA UNIMED TUPÃ PELOS CANAIS:**

## **1ª Instância:**

### **Central de Atendimentos:**

[contato.02@unimedtupa.com.br](mailto:contato.02@unimedtupa.com.br)

[contato.03@unimedtupa.com.br](mailto:contato.03@unimedtupa.com.br)

[contato.04@unimedtupa.com.br](mailto:contato.04@unimedtupa.com.br)

[contato.05@unimedtupa.com.br](mailto:contato.05@unimedtupa.com.br)

[contato.06@unimedtupa.com.br](mailto:contato.06@unimedtupa.com.br)

[contato.07@unimedtupa.com.br](mailto:contato.07@unimedtupa.com.br)

## **2ª Instância:**

### **Ouvidoria:**

[www.unimedtupa.com.br/ouvidoria/](http://www.unimedtupa.com.br/ouvidoria/)

[ouvidoria@unimedtupa.com.br](mailto:ouvidoria@unimedtupa.com.br)

## **Telefones**

**SAC:** 0800 770 6855

**T.** (14) 3404-4100

## **Canal de Denúncias**

[www.unimedtupa.com.br/denuncias/](http://www.unimedtupa.com.br/denuncias/).

# Ouvir para falar, esse é o plano.

*Ouvidoria Unimed Tupã.*

**Unimed**   
Tupã

[www.unimedtupa.com.br](http://www.unimedtupa.com.br)

Rua Piratinins, nº110

17600-100 – Centro – Tupã – SP

T. (14) 3404-4100

**Atendimento presencial:**

Das 7h45 às 17h30.

Revisado: Abril 2026

Versão: 03



**ANS - nº 365530**