Manual
da Ouvidoria

Unimed Cascavel

somos coop

Este documento é público.

Unimed Cascavel
2024 • 2027

Diretoria

Luiz Sérgio Fettback
Diretor-presidente

Marcelo Palma de Oliveira
Diretor de Mercado

Michelle Varaschim Garcia
Diretora de Controladoria

Erwin Soliva Junior
Diretor de Provimento de Saúde

Nilson Zortea Ferreira
Conselheiro de Atendimento aos Cooperados

Mauro da Cruz Assad Monteiro
Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados

Karin Erdmann
Conselheira de Medicina Preventiva e Atenção Integral à Saúde

Nirélcio Aparecido Galão
Conselheiro de Atendimento Regional de Ubiratã

Missão, visão e valores



Missão

Cuidar de pessoas de forma humanizada.

Visão

Ser uma operadora sustentável, com promoção à saúde e atendimento humanizado, por meio de soluções inovadoras, digitais e com foco na experiência, até 2027.

Valores

- Ética;
- Humanização;
- Governança;
- Excelência;
- Diversidade;
- Sustentabilidade;
- Inovação;
- Protagonismo;
- Respeito à privacidade.

SUMÁRIO

MANIFESTO UNIMED 5
O QUE É E PARA QUE SERVE A OUVIDORIA? 6
COMO FUNCIONA? 7
COMO E QUANDO RECORRER À OUVIDORIA? 8
- IMPORTANTE 8
- FORMULÁRIO ELETRÔNICO 8
- ATENDIMENTO PRESENCIAL 8
- CARTA 8
- APLICATIVO 8
- WHATSAPP 9
- PORTAL WEB BENEFICIÁRIO 9

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES 9
- RECLAMAÇÃO 9
- DENÚNCIA 9
- SUGESTÃO 9
- ELOGIO 9
- CONSULTA 9
- REANÁLISE 9

PRAZOS 10
O QUE NÃO É OUVIDORIA? 10
- SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) 24H 10
- CORREGEDORIA 10
- AUDITORIA 10

SAC, OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS. QUAL A DIFERENÇA? 11
RECERTIFICAÇÃO 13

Este documento é público.

MANIFESTO UNIMED

"Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e dedicar-se profundamente àquilo que fomos predestinados. Somos médicos, somos uma marca de médicos. Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo. Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para fazer isso. Somos uma cooperativa de médicos. Muito mais do que um prestador de serviços de saúde, a Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida. Lideramos com propósito. Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal. Não falamos de doença. Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor. Somos uma marca que fala de saúde, que fala de proteção, que fala com as pessoas. Temos vocação para cuidar das pessoas.".

O QUE É E PARA QUE SERVE A OUVIDORIA?

A Ouvidoria da Unimed Cascavel é a área que representa os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções definitivas. Configura-se como um canal de atendimento recursal (2ª instância), responsável por tratar situações que já passaram pelos canais convencionais (1ª instância) e cujo parecer/solução não tenha atendido às necessidades ou expectativas almejadas.

O setor foi criado para representar o cliente dentro da Operadora e das demais unidades da Cooperativa, sem perder o foco do negócio em que está inserida. Com o compromisso de oferecer um atendimento diferenciado, transparente e efetivo, com embasamento nas legislações vigentes, a Ouvidoria também busca aprimorar os serviços prestados, por meio das sugestões, elogios, denúncias e reclamações recebidas, fazendo das manifestações dos clientes matéria-prima para a proposição de melhorias nos processos da Unimed Cascavel.

Os colaboradores que trabalham na Ouvidoria da Unimed Cascavel têm o papel de defender os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções definitivas, respeitando os direitos e deveres dos demandantes. Além disso, o setor está ligado à presidência, a fim de que tenha total liberdade de interação com todas as áreas e níveis hierárquicos.

Ademais, atuamos em plena conformidade com as imposições da Resolução Normativa nº 323/2013, da Agência Nacional de Saúde Suplementar, que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde.



COMO FUNCIONA?

Como canal de segunda instância de atendimento, não invalida nem substitui os canais de relacionamento com o cliente:

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR – SAC

0800 041 4554

0800 642 2009
(deficientes auditivos)

(45) 3220-7000

WEBSITE

www.unimed.coop.br/site/web/cascavel

CHATBOT

Julia é a assistente virtual que ajuda a resolver as suas demandas e guia a sua navegação pelo website da Unimed Cascavel.

CANAL DO BENEFICIÁRIO

portal.unimedcascavel.coop.br/beneficiario/login

APLICATIVO UNIMED CLIENTE PR

Disponível para download nas lojas de aplicativos.

COMO E QUANDO RECORRER À OUVIDORIA?

Todos poderão recorrer à Ouvidoria sempre que suas necessidades não tenham sido atendidas ou que não tenham se sentido satisfeitos com a solução apresentada nos canais de primeira instância.

IMPORTANTE

- A Ouvidoria poderá solicitar o número de protocolo gerado por meio do atendimento realizado previamente.
- Caso não consiga atendimento na primeira instância, poderá recorrer diretamente à Ouvidoria.
- A Ouvidoria não substitui nem invalida os canais de primeira instância, pois é um serviço complementar de atendimento.

FORMULÁRIO ELETRÔNICO

É o canal mais indicado para registro de manifestações. Além das informações necessárias para andamento do processo na Ouvidoria, possibilita ao cliente realizar o registro de sua demanda com suas palavras: **portal.unimedcascavel.coop.br/beneficiario/login.**

ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria realizará o atendimento de forma acolhedora e humanizada. Registrará a manifestação e fornecerá o número de protocolo, com prazo de resposta.

Endereço: Rua Barão do Cerro Azul, 594, Centro. Cascavel/PR.

Atendimento: De segunda a sexta-feira, das 08h às 17h45.

CARTA

Caso prefira, também recebemos manifestações por correspondência, que devem ser enviadas ao endereço: Rua Barão do Cerro Azul, 594, Centro. CEP: 85802- 050 Cascavel/PR. Identifique no envelope: A/C Ouvidoria.

APLICATIVO

Você pode entrar em contato com a Ouvidoria através do App Unimed Cliente PR.

WHATSAPP

(45) 3220-7000: Redireciona o beneficiário ao formulário disponível no site da Unimed Cascavel.

PORTAL WEB BENEFICIÁRIO

Na barra à esquerda, em "Informações", selecione "Canais de Atendimento" em "Canal de atendimento", selecione "Ouvidoria" no campo "Classificação", escolha "Manifestação".

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

RECLAMAÇÃO

Insatisfação com algum serviço prestado pela Unimed Cascavel. No caso da Ouvidoria, acolhemos as manifestações que já tiveram tratativa anterior e, ainda assim, o desagrado persiste.

DENÚNCIA

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

SUGESTÃO

Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho e dos serviços prestados pela Unimed Cascavel.

ELOGIO

Reconhecimento ou demonstração de satisfação com o serviço recebido.

CONSULTA

Fornecimento de dados sobre um serviço ou prestador de serviço.

REANÁLISE

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

PRAZOS

O prazo de retorno das manifestações e reanálise, com base na Resolução Normativa – RN 323/2013, da ANS, é de até sete dias úteis.

Cientes de que os demandantes, possivelmente, já possuem uma jornada prévia na operadora na busca de solução para sua demanda, a Unimed Cascavel se propõe a atender as manifestações em até cinco 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.

O QUE NÃO É OUVIDORIA?

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR (SAC) 24H

A Ouvidoria não tem respostas imediatas e prontas. Também 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 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.

SAC, OUVIDORIA E CANAL DE DENÚNCIAS. QUAL A DIFERENÇA?

O **Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)** é o canal de relacionamento que acolhe todas as demandas dos beneficiários pelos telefones **0800 0414 554** ou **(45) 3220-7000**. No instante do atendimento é fornecido o número do protocolo e o prazo de resposta, que é de cinco dias úteis.

Já a **Ouvidoria** atua de forma recursal, ou seja, quando já houve contato prévio com os canais de relacionamento com o cliente. Por isso é importante ter em mãos o número do protocolo inicial. Enquanto o Canal de Denúncia consiste em um meio seguro de registrar dúvidas ou denúncias, quanto aos descumprimentos de dispositivos legais e regulamentares do Código de Conduta, Regimento Interno, Manuais e Políticas Internas da Unimed de Cascavel.

O **Canal de Denúncias** é um dos pilares do nosso Programa de *Compliance*, refletindo o compromisso da Unimed Cascavel com a ética, a transparência e o cumprimento das leis e normas internas. Ele está disponível para colaboradores, cooperados, prestadores, fornecedores, beneficiários e demais públicos que se relacionam conosco.

As manifestações são recebidas com total sigilo e segurança, tratadas por processos específicos pelo Comitê de Conduta, que garante o contraditório e a ampla defesa. O denunciante de boa-fé tem a sua identidade protegida durante todo o processo.

Canais para registrar sua manifestação:

- Site: **https://unimedcascavel.legaletica.com.br/client/**
- Telefone: **(0800) 591 4117** (segunda a sexta-feira, das 8h às 18h)
- E-mail: **unimedcascavel@legaletica.com.br**

SAC/CALL CENTER – 1ª INSTÂNCIA

- Atendimento primário;
- Trata conforme as regras;
- Alto volume de demandas;
- Atuação operacional/tática.

OUVIDORIA – 2ª INSTÂNCIA

- Atendimento recursal;
- Trata as exceções;
- Propõe reformulação de processo;
- Alto risco nas demandas;
- Atuação estratégica.

CANAL DE DENÚNCIAS

- Realização de denúncias com sigilo e segurança;
- As denúncias são tratadas por processos específicos pelo Comitê de Conduta.

RECERTIFICAÇÃO

Em 2024, além de alcançar a recertificação no Programa Ouvidoria de Excelência, a Unimed Cascavel foi classificada com o nível “Excelente com Destaque” pelo Sistema Unimed.





Manual da Ouvidoria

• Unimed Cascavel •



Versão atualizada em 16/10/2026.

Unimed Cascavel

somos coop

ANS - nº 370070

www2.unimedcascavel.coop.br @unimedcascavel