	Título: <b>POLÍTICA DA OUVIDORIA</b>		Código do Procedimento <b>PL OUV-0023</b>
	Número de Revisão: <b>3</b>	Data de Aprovação: <b>11/05/2026</b>	Página: <b>1 / 8</b>
Elaboração: Hellen da Silva Araújo		Aprovação: Conselho de Administração	

## SUMÁRIO

ITEM 1 - OBJETIVO .....	1
ITEM 2- ABRANGÊNCIA .....	1
ITEM 3 - MARCO REFERENCIAL .....	1
ITEM 4 - CONCEITO DE OUVIDORIA .....	2
ITEM 5 - DIRETRIZES.....	2
I. O que é Ouvidoria?.....	2
II. Quais os critérios para acesso? .....	2
III. Funcionamento.....	3
IV. Tipo de tratamento .....	3
V. Tratamento das Manifestações Clientes Intercâmbio.....	4
VI. Atribuições da Ouvidoria .....	5
VII. Prazos e Retorno.....	5
ITEM 6 - CONFIDENCIALIDADE .....	6
ITEM 7 - RESPONSABILIDADES.....	6
VIII. Responsabilidade da Ouvidoria.....	6
IX. Responsabilidade das áreas.....	7
X. Responsabilidade dos Facilitadores .....	7
ITEM 6 - APROVAÇÃO .....	8

### ITEM 1 - OBJETIVO

Ouvir o cliente e buscar o aperfeiçoamento e aprimoramento de processos internos, resultando na qualidade e segurança dos serviços oferecidos pela Unimed Assis Cooperativa de Trabalho Médico.


Atuar estrategicamente dentro da organização evitando litígios, auxiliar na cultura organizacional voltada para a prestação de serviços, agregar valor à imagem da empresa, adequar as soluções da operadora frente às necessidades e às perspectivas dos beneficiários.

### ITEM 2- ABRANGÊNCIA

Todos os setores internos e Rede prestadora da Unimed Assis.

### ITEM 3 - MARCO REFERENCIAL

Esta política baseia-se na Resolução Normativa nº323 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.

	Título: <b>POLÍTICA DA OUVIDORIA</b>		Código do Procedimento <b>PL OUV-0023</b>
	Número de Revisão: <b>3</b>	Data de Aprovação: <b>11/05/2026</b>	Página: <b>2 / 8</b>
Elaboração: Hellen da Silva Araújo		Aprovação: Conselho de Administração	

#### ITEM 4 - CONCEITO DE OUVIDORIA

Ouvidoria é um órgão interno da cooperativa responsável por receber manifestações, como reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões, principalmente dos beneficiários, como também dos cidadãos, das instituições, das entidades e/ou dos agentes públicos, quanto aos serviços e aos atendimentos prestados pela Unimed.

#### ITEM 5 - DIRETRIZES

##### I. O que é Ouvidoria?

É uma unidade de segunda instância, que tem por objetivo ouvir o beneficiário, por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos e contribuir para o aperfeiçoamento do processo de trabalho. Atua na defesa dos direitos do cliente, na prevenção e solução de conflitos como fonte de oportunidades, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas. Além disso, pode atuar na redução de judicialização reduzindo eventuais custos judiciais.

Recepciona demandas em segundo nível de atendimento, não substitui os serviços prestados pelo Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) que continua a prestar o atendimento em primeiro nível.

A Ouvidoria também é um canal exclusivo para requerimento de reanálise, conforme RN 623/2024 com prazo previsto na RN 259/11.

##### II. Quais os critérios para acesso?

A garantia de acesso à Ouvidoria está regulamentada pela RN nº 323. Todos os beneficiários poderão recorrer à Ouvidoria sempre que suas demandas não forem atendidas ou quando não se sentirem satisfeitos com a solução apresentada pelos canais de primeira instância.

A Ouvidoria constitui a última instância de mediação e solução administrativa, não substituindo o atendimento realizado pelo canal padrão SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente.

Os atendimentos da Ouvidoria são destinados aos clientes/beneficiários, e o acesso pode ser realizado pelos seguintes canais:

##### Atendimento presencial


Av. Walter Antônio Fontana, 1997 - Vila Cláudia  
CEP 19815-340 - Assis/SP

##### Formulário Eletrônico:

<https://unimed-assis.coop.br/ouvidoria>

##### E-mail:

ouvidoria@unimedassis.com.br

	Título: <b>POLÍTICA DA OUVIDORIA</b>		Código do Procedimento <b>PL OUV-0023</b>
	Número de Revisão: <b>3</b>	Data de Aprovação: <b>11/05/2026</b>	Página: <b>3 / 8</b>
Elaboração: Hellen da Silva Araújo		Aprovação: Conselho de Administração	

**WhatsApp:**

(18) 99704-6685

**Telefone:**

0800 770 6855

**III. Funcionamento**

Funcionamento: Segunda a sexta-feira das 08:00 às 18:00.

**IV. Tipo de tratamento**

Quando cliente Unimed procura pela Ouvidoria da Unimed o setor acolhe e oferece a escuta qualificada, após, é aberto protocolo no sistema. O relato é transcrito no sistema, e com leitura clara e objetiva, com concordância do cliente é informado o prazo de retorno perante a RN 623/24 e RN 259/11 e a forma em que receberá o retorno da Ouvidoria da forma em que o beneficiário escolher.


As informações são preenchidas e classificadas no sistema conforme os itens abaixo, considerando as exigências da Agência Nacional de Saúde - Manual REA - Ouvidoria.

- Reclamação: Manifestação de desagrado sobre um serviço prestado pela operadora de planos privados de assistência saúde.
- Sugestão: Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da operadora de planos privados de assistência saúde.
- Elogio: Reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela operadora de planos privados de assistência saúde.
- Consulta (Esclarecimento): Esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da operadora de planos privados de assistência saúde.
- Denúncia: Ação sobre um atendimento prestado na qual foi constatado um ato contrário à lei, ou a algum regulamento, suscetível de punição.
- Reanálise: Negativa de cobertura assistencial.

A Ouvidoria também é um canal exclusivo para Reanálise, onde o cliente tem oportunidade de solicitar revisão de negativa (cobertura assistencial) conforme RN 623/24. Neste momento, é concedida oportunidade da operadora reavaliar se a negativa é improcedente, ou seja, se houve falha interna operacional ou se a mesma está correta e com base legal, mas, o cliente por razão justificada deseja rever esta negativa.

As demandas recebidas são encaminhadas aos setores ou serviços credenciados para apuração e providências, sendo respondidas no prazo da resolução Normativa nº259/11.

Os facilitadores de cada área recebem via sistema SGUI e são os responsáveis por acolher as demandas, analisar e encaminhar a resposta ao setor de Ouvidoria.

	Título: <b>POLÍTICA DA OUVIDORIA</b>		Código do Procedimento <b>PL OUV-0023</b>
	Número de Revisão: <b>3</b>	Data de Aprovação: <b>11/05/2026</b>	Página: <b>4 / 8</b>
Elaboração: Hellen da Silva Araújo		Aprovação: Conselho de Administração	

Todas as manifestações recebem o tratamento adequado e a ouvidora finaliza a demanda com a resposta ao manifestante.

#### V. Tratamento das Manifestações Clientes Intercâmbio

Conforme recomendação do comitê de Ouvidores Nº01/2019 abaixo as normativas de tratamento do cliente intercâmbio:

Art. 1º As ouvidorias do Sistema Unimed, quando demandadas por cliente em intercâmbio, devem acolher as demandas e encaminhá-las, por e-mail, à ouvidoria da Unimed de Origem do cliente, no mesmo dia.

§1º Cabe a Unimed Receptora explicar ao cliente, se for necessário, como se dá a interlocução entre as Unimeds do processo conhecido como Intercâmbio. Quando for necessário formalizar esse acolhimento deve responder ao manifestante por meio do “Modelo de Resposta”. (OUV-0026).

§2º Não deve ser gerado e nem fornecido ao cliente número de protocolo desse atendimento pela Unimed Receptora. Essa é uma prerrogativa da Unimed de Origem do cliente.

§3º A Unimed Receptora pode gerar número de protocolo, para seu controle operacional, desde que não entregue esse número ao cliente, em conformidade com a regra do §2º.

§4º É de responsabilidade da Unimed Receptora, coletar informações cadastrais do cliente, para encaminhar à Unimed de Origem, por ocasião do contato que fará para remeter a demanda: nome completo, CPF, número do cartão Unimed, e-mail e telefone com DDD.

Art. 2º É de responsabilidade da Unimed de Origem do cliente, após receber a demanda enviada pela Unimed Receptora, entrar em contato com cliente, gerar e fornecer o número de protocolo, assumir a demanda integralmente, dar o tratamento adequado, e responder ao cliente.


§1º A Unimed de Origem deve assumir a demanda imediatamente e, como medida educativa, informar ao cliente em seu primeiro contato que, a partir dali, será a responsável pela demanda e que o cliente deve se reportar a ela, diretamente, pelos canais disponibilizados para contato.

§2º A Unimed de Origem, ao finalizar a demanda, deve informar à Unimed Receptora sobre a resposta ao cliente, respeitando as informações sigilosas e em conformidade com a Lei geral de proteção de dados.

Art. 3º Quando o motivo ofensor da demanda for alguma situação operacional ou assistencial da Unimed de Origem, não há qualquer responsabilidade por parte da Unimed Receptora.

Parágrafo Único. Independentemente de onde ocorre o fato gerador da demanda, a Unimed de Origem deve informar à Unimed Receptora, da tratativa e finalização da demanda, respeitando as informações sigilosas e em conformidade com a Lei da Segurança da Informação.

Art. 4º Quando o motivo ofensor da demanda for alguma situação operacional ou assistencial da Unimed Receptora, deve esta, encaminhar à Unimed de Origem todas as informações e documentos relacionados à demanda, a fim de que a Unimed de Origem tenha fundamentação técnica suficiente para responder ao cliente e dar o andamento adequado conforme art. 2º.

	Título: <b>POLÍTICA DA OUVIDORIA</b>		Código do Procedimento <b>PL OUV-0023</b>
	Número de Revisão: <b>3</b>	Data de Aprovação: <b>11/05/2026</b>	Página: <b>5 / 8</b>
Elaboração: Hellen da Silva Araújo		Aprovação: Conselho de Administração	

§1º. A Unimed Receptora é responsável por conseguir as informações e documentos suficientes e necessários para viabilizar a resposta da Unimed de Origem.

§2º. A Unimed Receptora deve trabalhar em parceria e cooperação com a Unimed de Origem para viabilizar a resposta ao cliente e buscar solução do caso, seguindo o posicionamento estratégico da marca Unimed: Vocação para cuidar das pessoas.

§3º Realizado o contato com o cliente, a formalização e finalização da demanda será de responsabilidade da Unimed de Origem.

§4º A Unimed Receptora deve ser informada sobre a solução e finalização da demanda, respeitando as informações sigilosas e em conformidade com a Lei da Segurança da Informação.

Art. 5º O acolhimento aos beneficiários em situação de intercâmbio não deve ser computado para registro no REA, uma vez que nesse relatório devem estar registradas somente as ocorrências geradas pelos atendimentos aos clientes contratados pela Unimed de Origem, independentemente de onde tenha sido o atendimento recebido por eles.

§1º. É permitido a Unimed Receptora gerar controles internos para gerenciar o nível de interface que tem com outras Unimed, visando dimensionamento de equipe ou para propor melhorias à jornada do cliente.

§ 2º. Não é permitido à Unimed Receptora gerar protocolo para ser entregue ao cliente.

## VI. Atribuições da Ouvidoria

Atribuições da Ouvidoria art. 4º da Resolução Normativa 323:

Receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos beneficiários, em especial àquelas que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas unidades de atendimento, presenciais ou remotas da operadora (inciso I).

Dar ciência sobre o andamento das demandas (inciso II).

Informar prazo das respostas aos beneficiários (inciso III).

Responder às demandas no prazo (inciso IV).


Receber demandas dos órgãos e das associações de defesa do consumidor, respondendo-as formalmente (inciso V);

Anualmente, ou quando oportuno, fornece relatórios estatístico e analítico do atendimento para a ANS, contendo (inciso VI): Dados e informações do que foi recebido na Ouvidoria; Ações desenvolvidas pela Ouvidoria; Recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora.

## VII. Prazos e Retorno

Ouvidoria: Recebe, trata a demanda e repassa para área responsável em 24 horas corridas.

Áreas: Trata a demanda e devolve para a ouvidoria em dois dias úteis a contar da data de abertura do protocolo na ouvidoria.

	Título: <b>POLÍTICA DA OUVIDORIA</b>		Código do Procedimento <b>PL OUV-0023</b>
	Número de Revisão: <b>3</b>	Data de Aprovação: <b>11/05/2026</b>	Página: <b>6 / 8</b>
Elaboração: Hellen da Silva Araújo		Aprovação: Conselho de Administração	

A ouvidoria analisa e valida a resposta recebida e devolve ao beneficiário em até 05 dias úteis a contar da data de abertura do protocolo na ouvidoria protocolo instituído pelo Programa Ouvidoria de Excelência em 2018.

Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS regulamentou as Ouvidorias das operadoras de planos privados de assistência à saúde em 2013 através da Resolução Normativa RN 323.

Dentre as atribuições estabelecidas, determina o prazo máximo de 7 (sete) dias úteis de resposta conclusiva ao beneficiário, sendo admitido pactuar junto ao manifestante a prorrogação de resposta, não superior a 30 (trinta) dias úteis, desde que, devidamente justificada.

Também atribuiu à Ouvidoria, apreciar as solicitações de reanálise de coberturas assistenciais nos moldes da RN 395/2016. Os prazos de retorno às solicitações de reanálise respeitarão os prazos da RN 259/11.

## ITEM 6 - CONFIDENCIALIDADE

A ouvidoria da Unimed Assis tem como compromisso a confidencialidade de seus usuários, promovendo as apurações e as providências necessárias para resolução das manifestações de seus clientes.

O artigo 7º da Resolução Normativa 323/2013 dispõe:

A Ouvidoria deverá manter sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e beneficiários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas, resguardando sigilo das informações.

## ITEM 7 - RESPONSABILIDADES


### VIII. Responsabilidade da Ouvidoria

Prezar pela qualidade e agilidade nas soluções oferecidas aos beneficiários/ manifestantes, subsidiar e monitorar ações de melhorias de processos implantadas pelas áreas.

Estabelecer comunicação direta com os diretores e gestores e acesso a todas as áreas e colaboradores, para que possa apurar resultados e ações de melhorias envolvendo as manifestações recebidas.

Garantir excelência no atendimento e satisfação do manifestante/beneficiário em estrita observância e cumprimento ao Código de Ética do Ouvidor, instituído em 1997 pela ABO - Associação Brasileira de Ouvidores (<http://www.abonacional.org.br/codigo-de-etica>):

1. A “Declaração Universal dos Direitos Humanos, da Constituição Federal e das Constituições Estaduais” deve ser respeitada.
2. Os canais de comunicação fornecidos pela ouvidoria devem facilitar a consulta de informações.
3. A ouvidoria precisa agir com transparência e respeito.
4. O atendimento deve ser ágil.

	Título: <b>POLÍTICA DA OUVIDORIA</b>	Código do Procedimento <b>PL OUV-0023</b>
Número de Revisão: <b>3</b>	Data de Aprovação: <b>11/05/2026</b>	Página: <b>7 / 8</b>
Elaboração: Hellen da Silva Araújo		Aprovação: Conselho de Administração

5. Praticar o respeito e preservar a identidade do usuário.
06. Preservar a livre expressão e a diversidade de opiniões.
6. O ouvidor precisa atuar com autonomia em suas atividades.
7. Realizar o atendimento com paciência e livre de preconceito.
8. Preservar o sigilo das informações.
9. Tornar o acesso à Ouvidoria simples e imparcial.
10. Responder com agilidade e objetividade.
11. O atendimento deve ser cortês.
12. Buscar a melhoria contínua, utilizando de forma eficaz os recursos disponíveis.
13. Ser fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades.
14. Reparar erros cometidos da organização e do cidadão no atendimento.
15. Atentar-se para procedimentos equivocados, estimulando a sua resolução e melhoria contínua.
16. Ser justo e atuar na defesa dos interesses do usuário.
17. Não utilizar a função de ouvidor para promover ações políticas ou obter vantagens pessoais.
18. Cumprir o “Código de Ética”, sob pena de sofrer advertência, suspensão ou expulsão, conforme a gravidade da conduta praticada.
19. A Diretoria Executiva da ABO, pode impor sanções, com direito a recurso ao Conselho Deliberativo, dentro do prazo de 15 dias após a imposição da penalidade aos membros do quadro associativo.
20. As Seções Estaduais poderão ter o seu “Código de Ética e Conduta” que são submetidos ao Conselho Deliberativo da ABO.
21. As ações realizadas pelas Seções Estaduais da ABO podem ser submetidos ao Conselho Deliberativo da ABO, no prazo de 15 dias.


A Resolução da Diretoria Executiva definirá os procedimentos para avaliar e aplicar as sanções.

#### **IX. Responsabilidade das áreas**

É de suma importância e de responsabilidade da cooperativa como um todo, ou seja, de todas as áreas que receberão demandas emitidas pela Ouvidoria, tratar com máxima prioridade e respeitando os prazos estabelecidos.

#### **X. Responsabilidade dos Facilitadores**

1. Disseminar e promover em suas áreas o foco no beneficiário;
2. Recepcionar, analisar e tratar as demandas da Ouvidoria pertinentes a sua área;
3. Priorizar as manifestações da Ouvidoria, respeitando o prazo interno solicitado;
4. Identificar a causa raiz e elaborar plano de ação/melhoria no decurso da manifestação;
5. Respeitar o sigilo das informações e a confidencialidade das manifestações.

	Título: <b>POLÍTICA DA OUVIDORIA</b>		Código do Procedimento <b>PL OUV-0023</b>
	Número de Revisão: <b>3</b>	Data de Aprovação: <b>11/05/2026</b>	Página: <b>8 / 8</b>
Elaboração: Hellen da Silva Araújo		Aprovação: Conselho de Administração	

#### Responsabilidades do Ouvidor

1. Conduzir os trabalhos da Ouvidoria com sua equipe para receber demandas (reclamações, dúvidas, informações, sugestões e elogios) relativas ao desempenho das diversas áreas que compõem a operadora, relacionadas aos serviços por elas prestados.
2. Propor recomendações que promovam a qualidade e a eficiência da operadora para melhorar a gestão e alcançar a excelência na prestação de serviço e pós-vendas.
3. Representar beneficiários em discussões e fóruns internos, principalmente os de qualidade.
4. Representar a operadora em discussões e fóruns externos, no que tange a questões de Ouvidoria, principalmente em ODCs (Órgãos de Defesa do Consumidor) e ANS (Agência Nacional de Saúde).
5. Analisar os indicadores de desempenho dos processos da área acionada e programas implantados.
6. Elaborar estratégias para rotina do setor, definição de plano de ação, metas e objetivos.
7. Receber consultas, diligenciar junto às áreas técnico-operacionais da operadora e prestar informações sobre os atos praticados no âmbito da Unimed.
8. Apresentar relatório estatístico e analítico do atendimento (REA-ANS) ao representante legal da operadora, ao fim de cada exercício anual ou quando oportuno.
9. Assegurar a todos os beneficiários, caráter de discricção e fidedignidade ao que lhe for transmitido. Divulgar permanentemente os serviços prestados pela Ouvidoria junto à sociedade, bem como os resultados alcançados.
10. Encaminhar à Ouvidoria da ANS o relatório estatístico e analítico do atendimento, ao fim de cada exercício anual, bem como manter os referidos relatórios à disposição da ANS pelo prazo de cinco anos.

#### ITEM 6 - APROVAÇÃO

A presente política foi instituída em 08 de junho de 2020, sendo submetida a revisões periódicas, sempre que necessário, mediante aprovação da Diretoria Executiva. Registra-se que sua última revisão foi devidamente aprovada pelo Conselho de Administração em 11 de maio de 2026.