



Fórum Atendimento,
Auditoria em Saúde,
Intercâmbio, Ouvidoria
e Custos Assistenciais

XXIX SUERJ

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed

SOMOS
COOP+

Programa Ouvidoria de Excelência

Renata Hilario
Ouvidoria Institucional
Unimed do Brasil

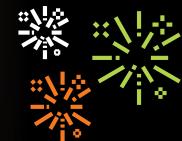


Manifesto

“Vocação não é uma escolha. É atender a um chamado e **dedicar-se** profundamente **àquilo que fomos predestinados...**”

“Somos uma **marca** que fala de saúde, que **fala de proteção**, que **fala com as pessoas**”

“Temos **vocação para cuidar de pessoas**”



CUIDAR, esse é o nosso propósito!



...fiquei 8 semanas sem
atendimento...



... meu filho ia morrer de
qualquer forma?...



... alguma explicação para
entender o que aconteceu...



... vocês não tem noção do
que a minha vida se tornou...

**...TUDO QUE ME RESTOU FOI UM
QUARTO MONTADO SEM UM
BEBÊ...**



Unimed do Brasil

Visão

Ser referência
em saúde

Missão

Integrar o Sistema
Unimed, fortalecendo
os princípios
cooperativistas
e valorizando
o trabalho médico

Atributos da Marca

Humana - Cooperativista
Especialista - Próxima

Valores

- Cooperação
- Ética e transparência
- Compromisso com a vida
- Excelência
- Inovação
- Comprometimento com
cooperados, colaboradores,
clientes e sociedade
- Sustentabilidade

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

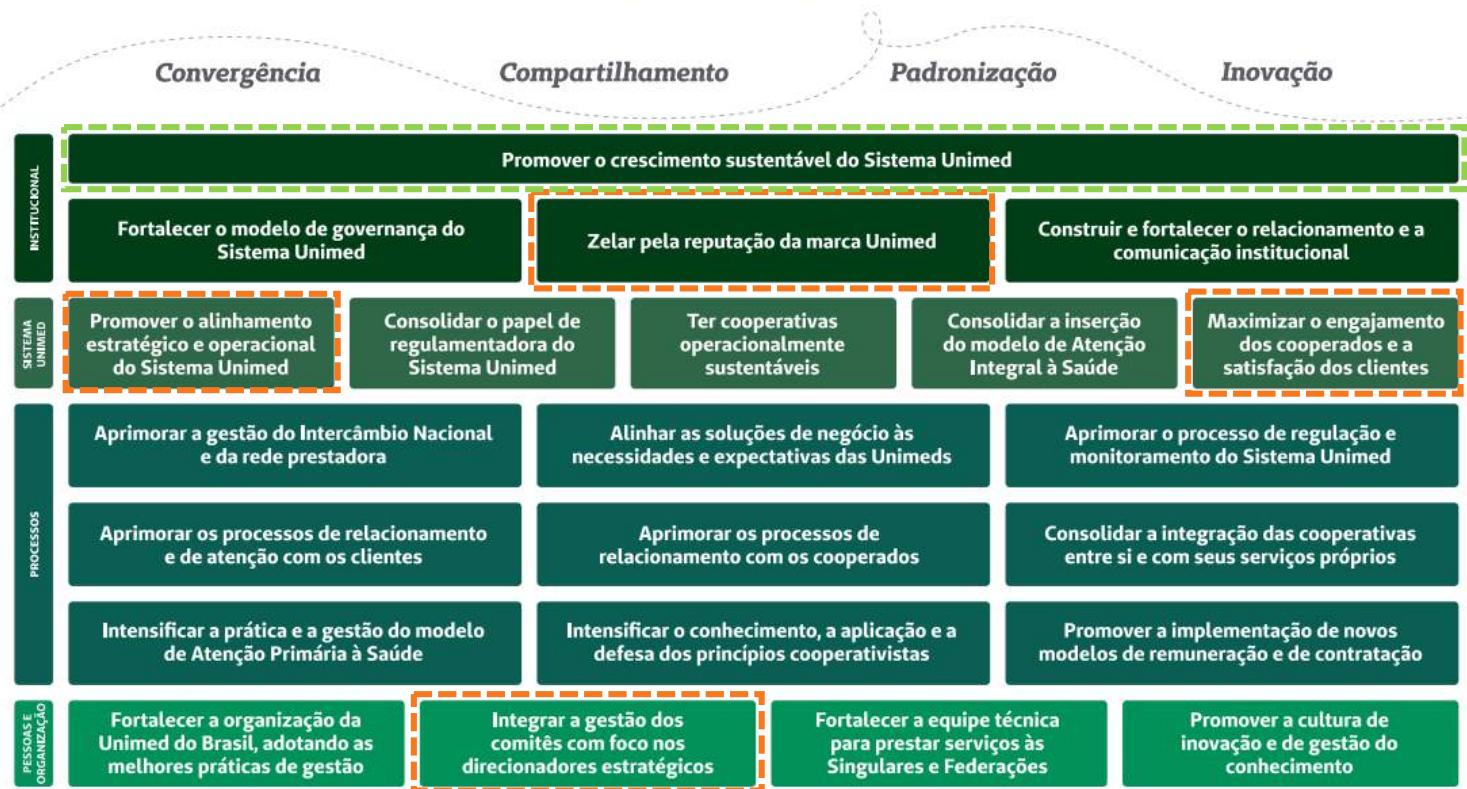


SISTEMA UNIMED

Mapa Estratégico

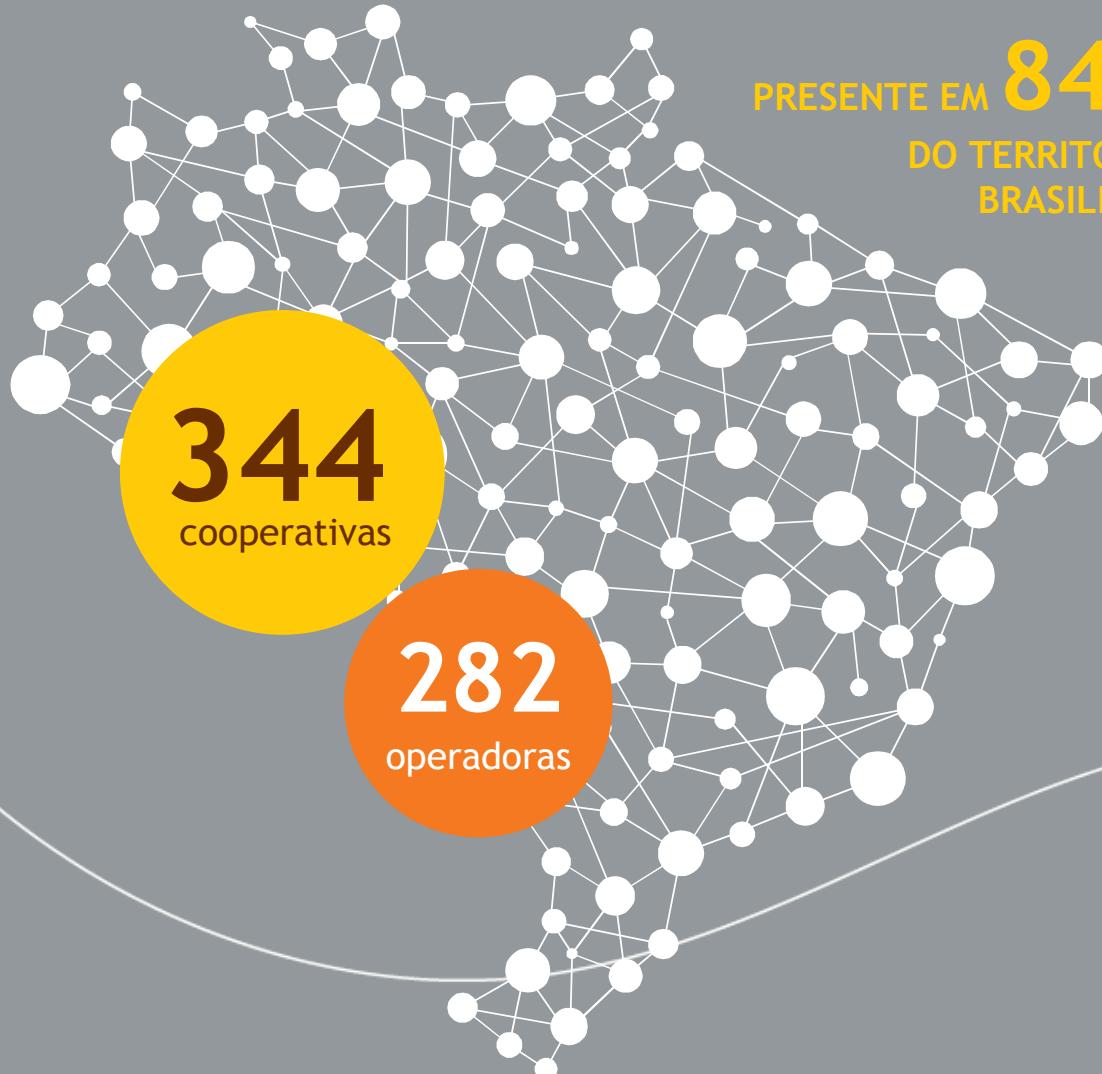
MAPA ESTRATÉGICO DA UNIMED DO BRASIL 2019-2021

SISTEMA UNIMED



APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

SISTEMA UNIMED



115 mil
cooperados



17 milhões
de clientes



100 mil
colaboradores

Contextualização - Regulação das Ouvidorias

RN 323/13 - Abril
Obrigatoriedade
constituir Ouvidorias

RN 395/16 - Janeiro
Art. 11 - Reanálise p/ Ouvidorias
(cobertura assistencial /
conforme prazos RN 259/11)

IN 2/14- Dezembro
REA - Relatório Estatístico
e Analítico do Atendimento das
Ouvidorias

Atualização Regulatória
Jun/19 - Cliente
Apresentar Protocolo
para ação ANS



Criação do CNO



Capacitação
Estruturação



Prog.Ouv.Exc.



Divulgar/ Implantar

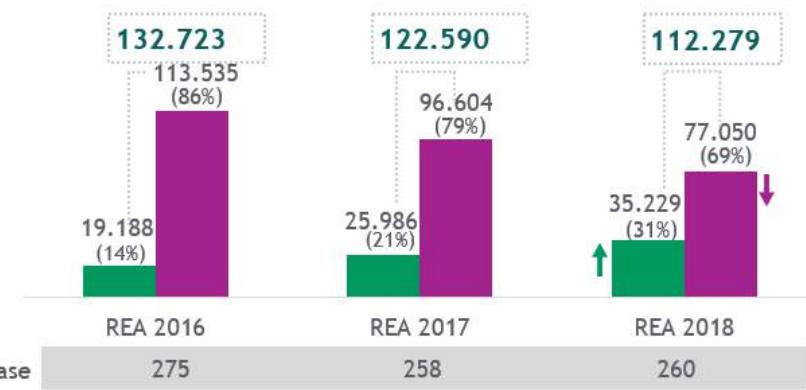


VOLUMETRIA DAS MANIFESTAÇÕES

Quantidade de Reanálises (RN 395) X Demandas de Ouvidoria (RN 323)

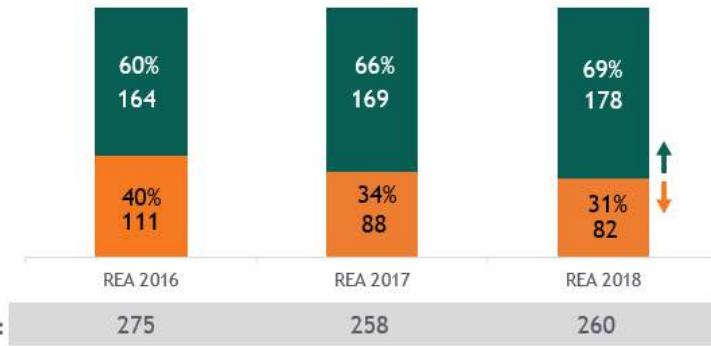
Evolutivo das manifestações recebidas na Ouvidoria

■ Reanálise ■ Demandas Ouvidoria



Comparativo das Ouvidorias com requerimentos de reanálise

■ Não ■ Sim



35.229

Solicitações de requerimentos
de reanálise em 2018
Base: 178 Unimed

Quantidade de requerimento de reanálise a cada 1.000 beneficiários

Sistema Unimed	PORTE			REGIÃO				
	Grande	Médio	Pequeno	CO	N	NE	S	SE
	2,2	2,1	2,6	1,5	2,7	2,8	1,8	1,7

MANIFESTAÇÕES | REQUERIMENTO DE REANÁLISE

Reversões em autorização de cobertura

Gráfico I

Requerimentos de reanálise x Reversão em autorizações de cobertura

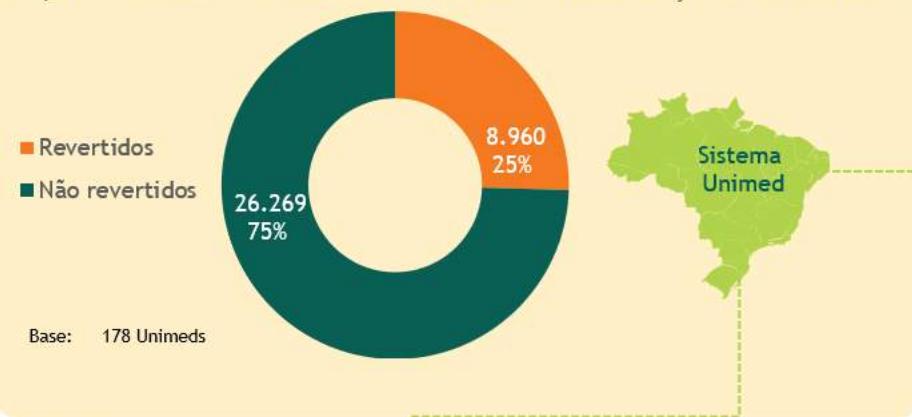


Tabela I

Distribuição das reversões em autorização de cobertura por região - 2018

	CO	N	NE	S	SE
Revertidos	9%	20%	33%	39%	23%
Não Revertidos	91%	80%	67%	61%	77%
Base	2.802	1.378	2.685	6.155	22.209

Gráfico II

Distribuição das reversões em autorizações de cobertura por porte - 2018

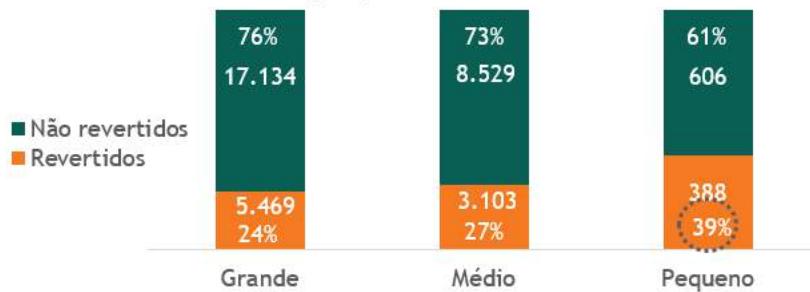


Tabela II

Quantidade de reversões em autorização de cobertura a cada 1.000 beneficiários

Sistema Unimed	PORTE			REGIÃO				
	Grande	Médio	Pequeno	CO	N	NE	S	SE
0,6	0,5	0,7	0,7	0,3	0,6	0,6	0,7	0,5

MANIFESTAÇÕES | DEMANDAS DE OUVIDORIA



77.050

Demandas de ouvidoria em 2018

Base: 225 Unimed

REA
2018

58,8%

32,9%

6,6%

1,2%

0,6%

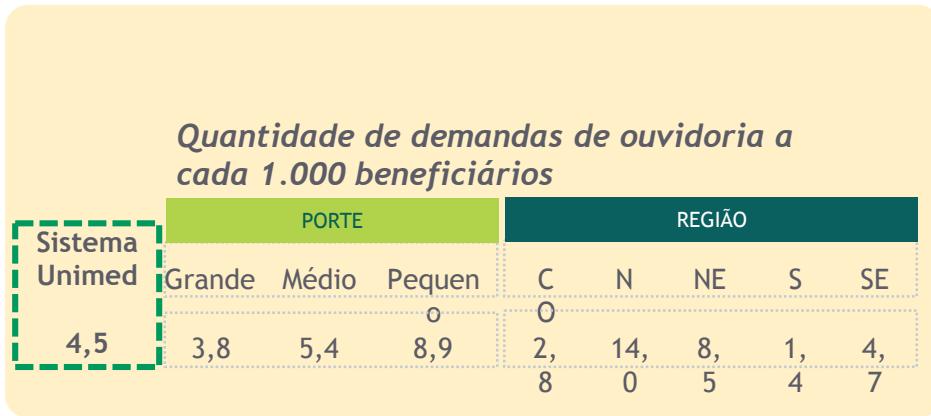
■ Reclamação ■ Consulta ■ Elogio



45.276

Reclamações registradas no REA em 2018

Base: 219 Unimed



Maior percentual observado desde a publicação do 1º REA



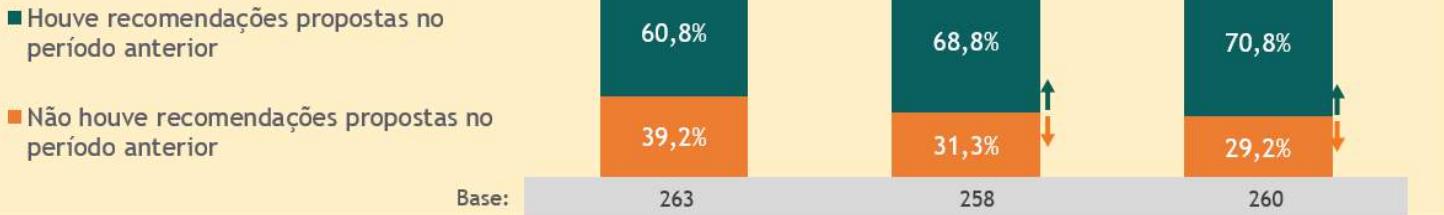
97,3%

das Unimed receberam alguma reclamação na Ouvidoria.

VOLUMETRIA DAS RECLAMAÇÕES



Evolutivo das Ouvidorias que apresentaram recomendações de melhorias nos processos das operadoras



RELACIONAMENTO COM OS BENEFICIÁRIOS

SISTEMA
UNIMED

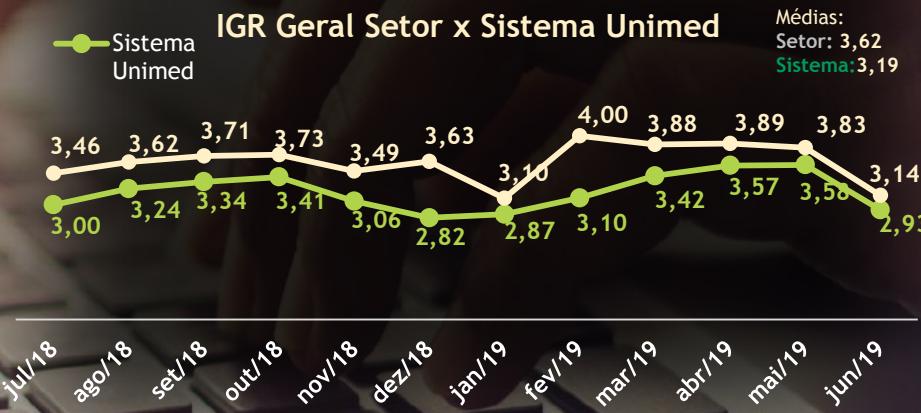
22.606
NIPs

23% das NIPs
do setor (96.603)

Período: Jul/18 a Jun/19

IGR/ANS

Índice Geral de Reclamações ANS
(por dez mil beneficiários)

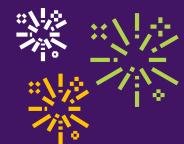


Demandas recebidas nas Ouvidorias
do Sistema Unimed em 2018

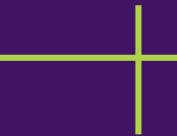
112.279

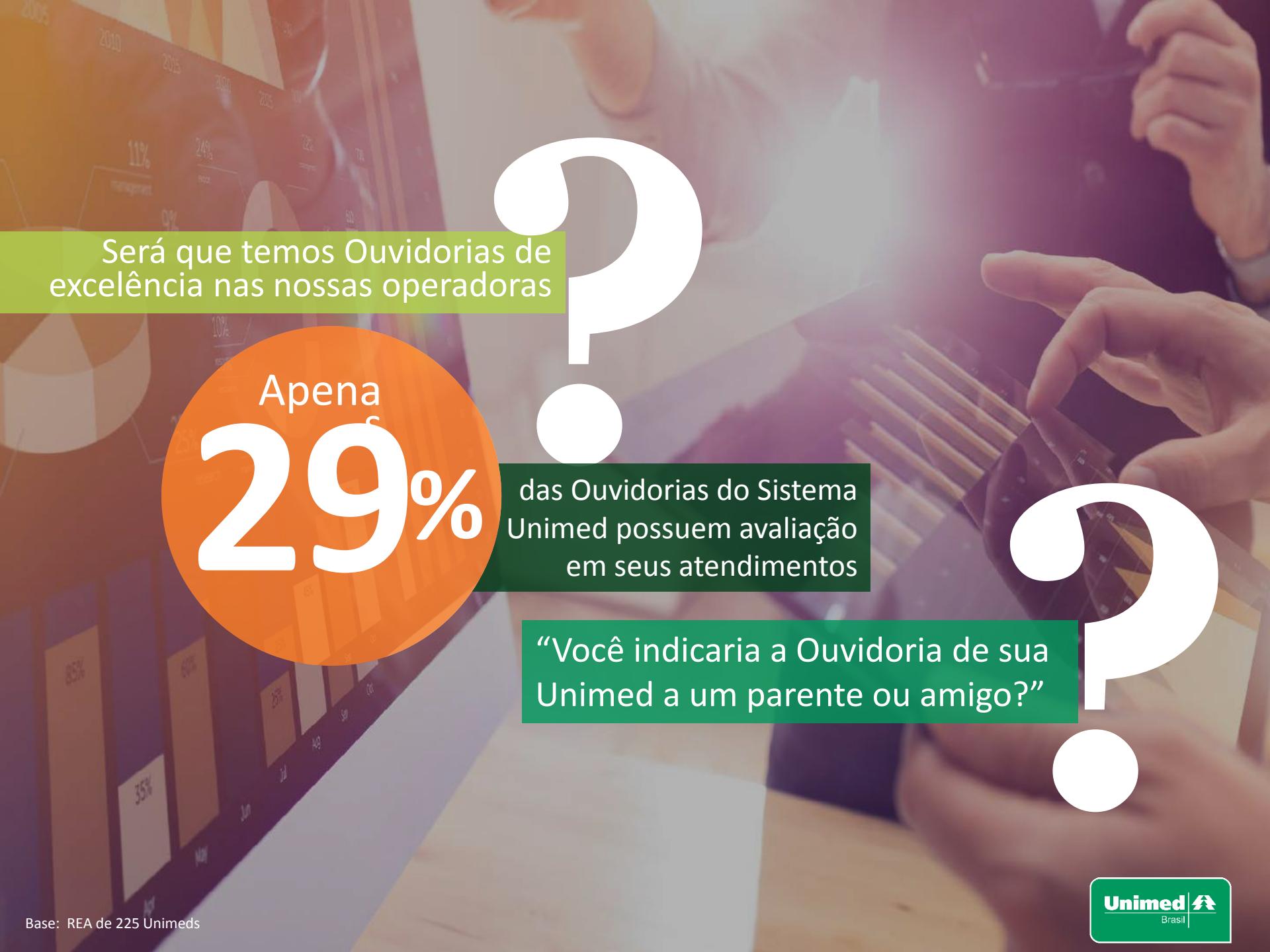
90%

das Unimed receberam
alguma reclamação em
sua Ouvidoria



Significa
14 DEMANDAS
por hora





Será que temos Ouvidorias de
excelência nas nossas operadoras

Apenas
29%

das Ouvidorias do Sistema
Unimed possuem avaliação
em seus atendimentos

“Você indicaria a Ouvidoria de sua
Unimed a um parente ou amigo?”

NET PROMOTER SCORE (NPS)

“Você indicaria a OUVIDORIA de sua UNIMED a um parente ou amigo?”

NPS = Promotores -
Detratores

$$\text{NPS} = 46 - 34 =$$

Interpretação da escala do NPS



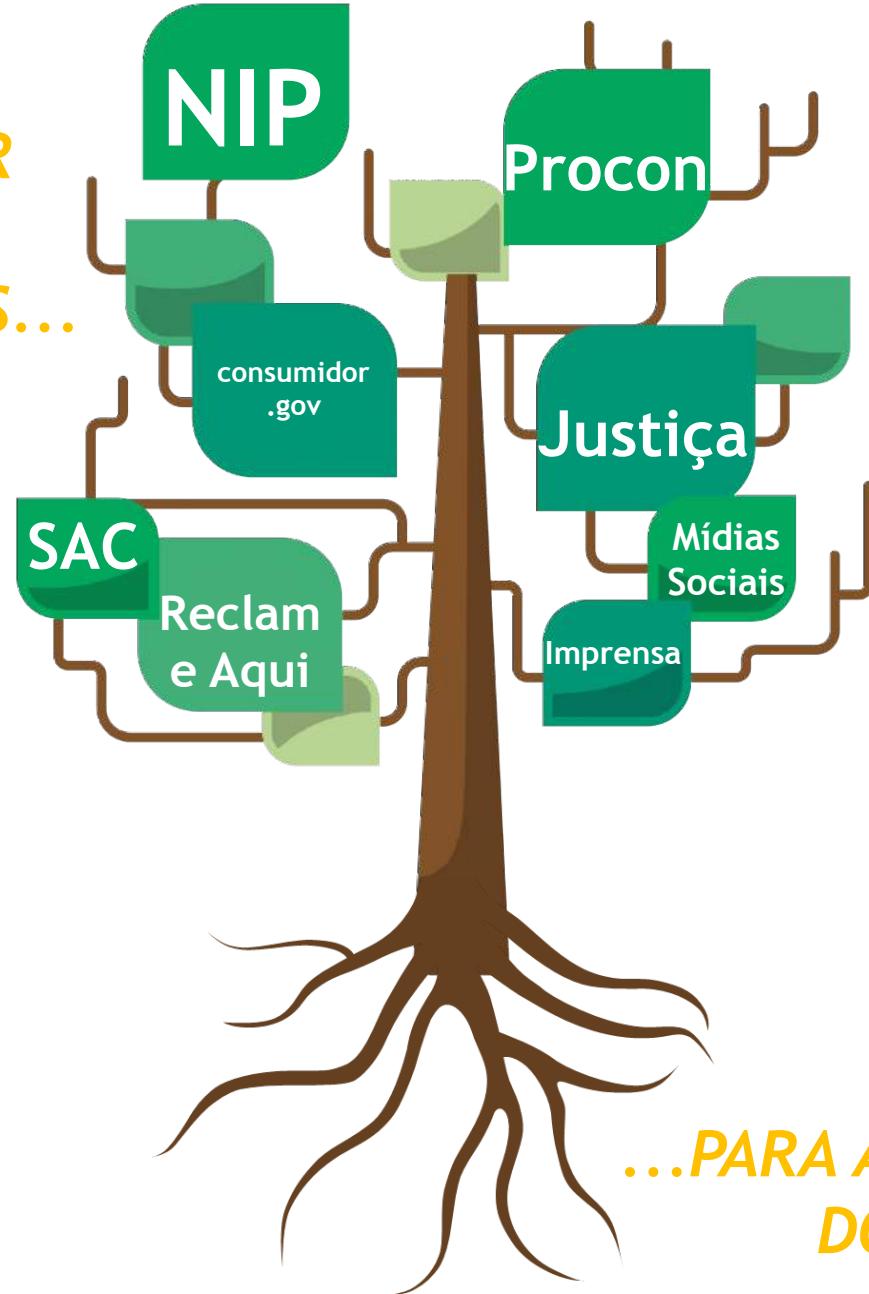
12



UM PERCENTUAL MUITO GRANDE DE OUVIDORIAS DO
SISTEMA UNIMED SEQUER TEM ACESSO ÀS DEMANDAS

- Ações Judiciais
 - NIPS
- Reclame Aqui
 - Procons
- Consumidor.Gov

**É PRECISO
CONHECER
AS
DEMANDAS...**



**...PARA ATUAR NA RAIZ
DOS PROBLEMAS**



*Não basta ter ouvidoria,
tem que ter EXCELÊNCIA!*

OBJETIVO DA OUVIDORIA

- 1** Ouvir e representar o cliente
- 2** Atuação estratégica
- 3** Situações Excepcionais
- 4** Ações corretivas e preventivas
- 5** Melhoria de processos
- 6** Satisfação do cliente



PROGRAMA OVIDORIA DE EXCELÊNCIA DO **SISTEMA UNIMED**



ABRAREC

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE

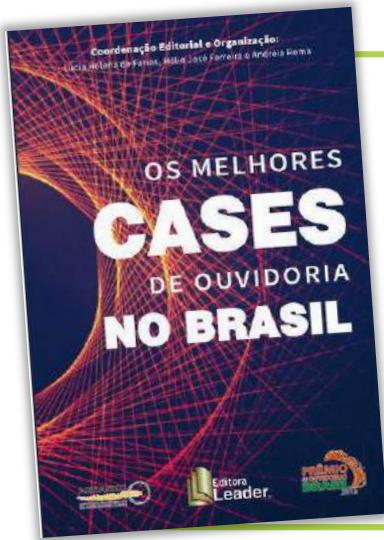
UNIMED DO BRASIL CONQUISTA PRÊMIO

Em sua 7ª edição, o Prêmio Ouvidorias do Brasil, reconheceu o projeto Ouvidoria de Excelência, promovido pela Unimed do

Brasil, como case de boas práticas na melhoria do relacionamento da instituição com os seus clientes, além de contribuir efetivamente com o avanço e fortalecimento da Ouvidorias no País.

PRÊMIO OUVIDORIAS DO BRASIL

Iniciativa do Comitê de Ouvidorias da ABRAREC, apoiada pela ABO (Associação Brasileira de Ouvidores), CNSeg(Confederação Nacional de Seguradoras), OGU (Ouvidoria Geral da União) e Banco Central



ABRAREC



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DAS
RELAÇÕES EMPRESA CLIENTE

UNIMED DO BRASIL CONQUISTA
PRÊMIO OUVIDORIAS DO BRASIL – 7ª EDIÇÃO_ Out/2018
CASE PROGRAMA OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA

70 cases inscritos e 23 premiados

PUBLICAÇÃO DO CASE NO LIVRO Abr/2019
**OS MELHORES CASES DE
OUVIDORIA NO BRASIL**

Entre as empresas premiadas pela ABRAREC no
Prêmio Ouvidorias do Brasil, **16 foram convidadas**
para compor a publicação.

O objetivo é registrar e disponibilizar para sociedade
experiências bem sucedidas na relação com clientes.
A distribuição, em todo o território nacional, será

pela editora Leader Ltda em parceria com a Livraria
Cultura.

Empresas convidadas



ESCOPO DO PROGRAMA



Material referencial para o Sistema Unimed, contendo: perfil e atribuições do ouvidor, estrutura organizacional e processos das ouvidorias, formas de atuação estratégica, relação de indicadores gerenciais, propostas de ações de melhoria, nível de suporte tecnológico necessário e principais leis e normativas da ANS



Avaliação das Unimeds de acordo com 39 itens, classificados como: Necessários, Desejáveis e Alta Excelência



Níveis de certificação das Ouvidorias de acordo com a pontuação dos 39 itens: Básico, Intermediário, Avançado e Excelente



Suporte e consultoria da Unimed do Brasil e um grupo técnico formado por Ouvidores do Sistema Unimed

PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DO PROGRAMA

Inscrições de duas turmas por ano, uma a cada semestre

Acompanhamento da consultoria da Unimed do Brasil, por 12 meses, durante todo o processo de implantação





CERTIFICAÇÃO

As Ouvidorias das Unimed's são certificadas ao final da implantação do Programa, conforme o desempenho apresentado. A certificação tem validade de 2 anos.



CERTIFICAÇÃO DE
OUVIDORIA UNIMED
BÁSICO



CERTIFICAÇÃO DE
OUVIDORIA UNIMED
INTERMEDIÁRIO



CERTIFICAÇÃO DE
OUVIDORIA UNIMED
AVANÇADO



CERTIFICAÇÃO DE
OUVIDORIA UNIMED
EXCELENTE



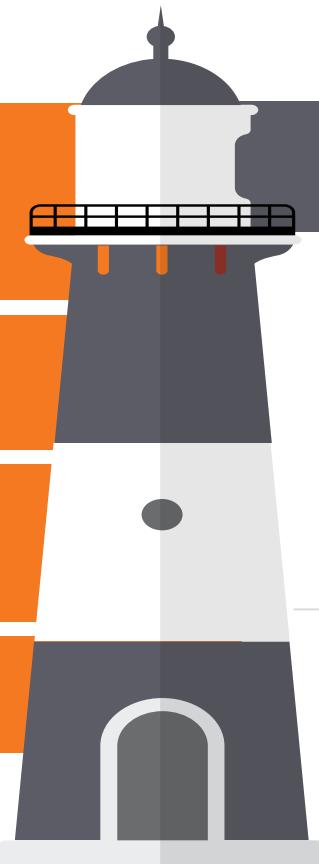
Alcance do Programa: Ciclos I, II, III e IV

139 Unimeds

50,4% das Unimeds operadoras

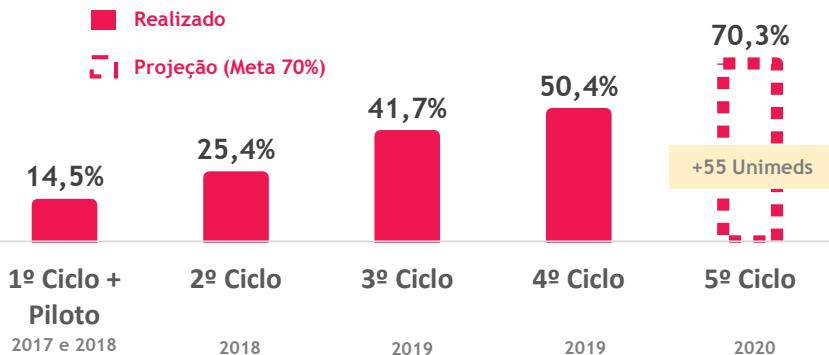
+15 milhões de clientes

84 % Beneficiários Sistema Unimed



CERTIFICAÇÃO

Percentual de Adesão do Sistema Unimed ao
Programa Ouvidoria de Excelência - Acumulado



100% das Unimeds de **Grande Porte**

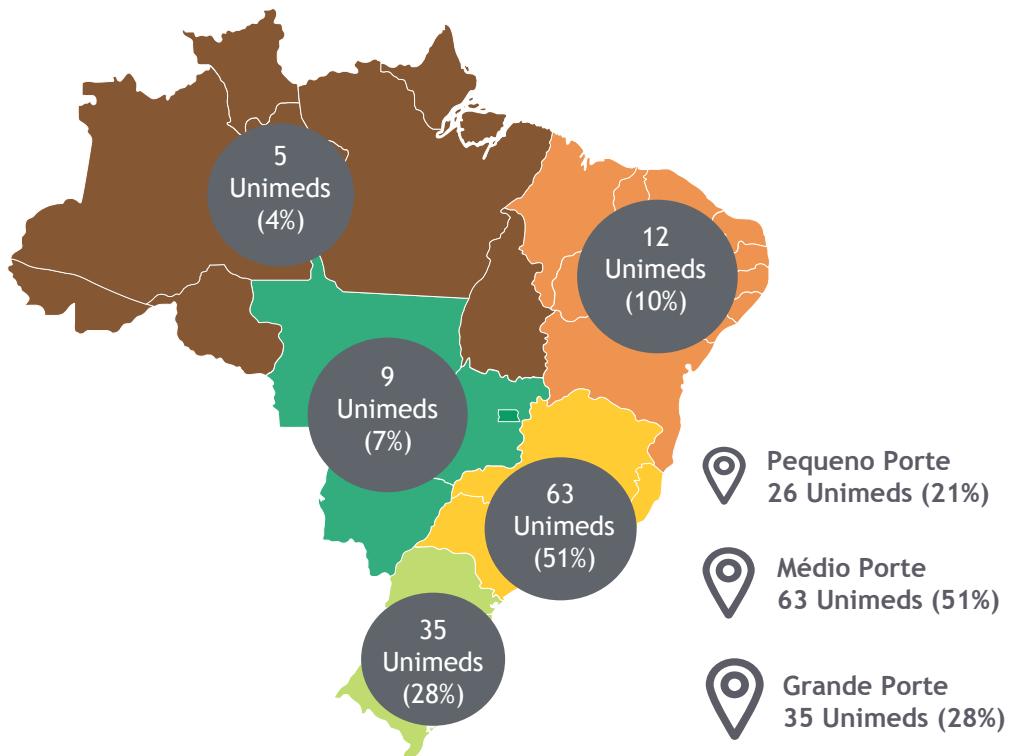
58% das Unimeds de **Médio Porte**

20% das Unimeds de **Pequeno Porte**

Programa de **Ouvidoria de Excelência** do Sistema Unimed



Distribuição por Região e Porte Unimeds participantes Ciclos I a IV



Unimeds participantes Estado do Rio de Janeiro

ARARUAMA	Ciclo I	PEQUENO PORTE
BARRA MANSA	Ciclo I	MÉDIO PORTE
CAMPOS	Ciclo I	MÉDIO PORTE
COSTA DO SOL	Ciclo I	MÉDIO PORTE
LESTE FLUMINENSE	Ciclo II	GRANDE PORTE
NORTE FLUMINENSE	Ciclo II	PEQUENO PORTE
NOVA IGUAÇU	Ciclo II	MÉDIO PORTE
PETRÓPOLIS	Ciclo II	MÉDIO PORTE
RIO	Ciclo III	GRANDE PORTE
FED. RIO DE JANEIRO*	Ciclo III	PEQUENO PORTE

*A Fed. RJ representa as Unimeds: Cabo Frio, Centro Sul Fluminense, Costa Verde, Marquês de Valença, Noroeste Fluminense, Resende e Três Rios

Faltam entrar no Programa:
Angra dos Reis, Nova Friburgo,
Serra dos Órgãos, Volta Redonda

PROGRAMA OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA / 1º CICLO

Resultados

32 Unimeds

**12% das Unimeds
operadoras**

**6,2 milhões de clientes
40% dos clientes Unimed**

**36.027* demandas nas
Ouvidoria – REA 2018
28% do Sistema Unimed**



**Custo Mitigado com
reanálises revertidas
Unimeds Certificadas
- 1º Ciclo -**

**R\$ 171
Milhões**

**19 mil reanálises recebidas
54% das reanálises das Unimeds
14% foram revertidas em cobertura
(Fonte: REA 2018)**



*soma das manifestações RN 323 e Reanálises RN 395

PROGRAMA OUVIDORIA DE EXCELÊNCIA / 1º CICLO



FERRAMENTAS E MODELOS DISPONIBILIZADOS

Sistema de Gestão de Ouvidorias

CADASTRAR MANIFESTAÇÃO

ACESSAR A BASE DE DADOS

REQUERIMENTO DE REANÁLISE

PAINEL DE INDICADORES

REA

ÁREAS INTERNAS

DADOS CADASTRAIS

ÍNDICE DE PROCURA DA OUVIDORIA

AÇÕES DE MELHORIA

IGR

MANIFESTAÇÕES

Total de manifestações no ano:

Total de reclamações no ano:

REANÁLISES

Total de reanálises no ano:

Autorizações de cobertura:

CUSTO MÉDIO MITIGADO:

R\$ -

PENDÊNCIAS MANIFESTAÇÕES

Total de manifestações não conduídas:

Manifestações para responder hoje:

PENDÊNCIAS REANÁLISES

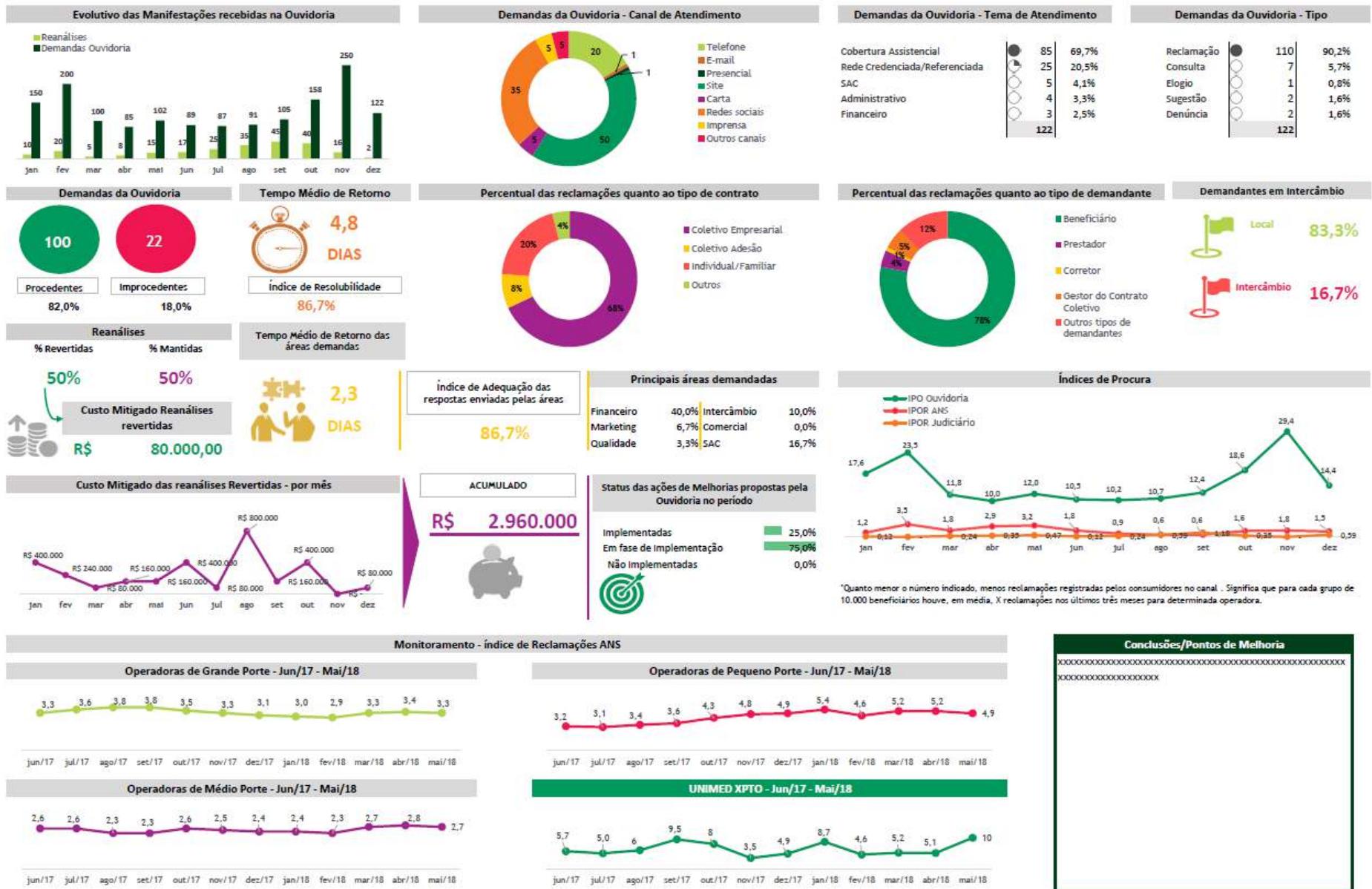
Reanálises não concluídas:

Vencimento em 2 dias úteis:

Vencimento hoje:

MODELO PAINEL DE INDICADORES DA OUVIDORIA

Dezembro 2018



Conclusões/Pontos de Melhoria

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

PEÇAS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA



CUIDAR TAMBÉM É OUVIR!

Existem várias formas de cuidado e a Unimed se empenha diariamente em proporcionar cada uma delas. Mas isso só é possível por meio de uma relação transparente, na qual ambas as partes saibam que podem dialogar abertamente em prol do respeito e da confiança.

A photograph of a woman with long brown hair and glasses, smiling broadly. She is facing a man whose back is to the camera. The background is blurred, showing an office environment.

E para que possamos ouvir você, existe a Ouvidoria, que atua como sua representante direta dentro da instituição.

Por meio dela, podemos estreitar a nossa relação de forma ética e transparente, buscando soluções que promovam a qualidade na prestação de serviços e satisfação de quem conta com o nosso cuidado.

SAIBA QUANDO E COMO CONTATAR A OUVIDORIA UNIMED, [CLICANDO AQUI.](#)

CUIDAR DE VOCÊ ESSE É O PLANO. Unimed

OUVIR:

UM CUIDADO NECESSÁRIO PARA A PROMOÇÃO DA QUALIDADE DENTRO E FORA DA UNIMED

A photograph of a middle-aged man with grey hair and a beard, smiling broadly. He is facing a woman whose back is to the camera. The background is blurred, showing an office environment.

Para a Unimed, cuidar também é ouvir, afinal, fazemos parte de importantes momentos da vida dos nossos clientes. São muitas as histórias das quais participamos e é por meio delas e de um diálogo aberto que podemos fortalecer a nossa relação.

Por isso, na Unimed, você conta com um porta-voz e representante direto.

SAIBA O QUE A OUVIDORIA PODE FAZER POR VOCÊ E EM QUE MOMENTOS PODE AÇÃOÁ-LA EM: [WWW.XXXXXXX.COOP.BR](#)

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO. Unimed

NOVAS PEÇAS

OUVIDORIA INSTITUCIONAL

O que não é Ouvidoria?

Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC

A Ouvidoria não tem respostas imediatas e prontas, tão pouco é apenas uma protocoladora de reclamações.

Corregedoria

OUVIDORIA INSTITUCIONAL

Quais são os prazos da Ouvidoria?



O prazo de retorno das manifestações, com base na RN 323/2013 da ANS, é de até 7 dias úteis. Buscando melhor atender seus clientes, a Unimed XXX se propõe a atender as manifestações em até 5 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. As solicitações de reanálises assistenciais previstas na RN 395/2016 da ANS, apresentadas pela Ouvidoria, respeitarão os prazos previstos nos moldes da RN 259/2011 da ANS.

OUVIDORIA INSTITUCIONAL

VOCÊ SABIA?

A Unimed XXX está participando do Programa Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed

O Programa Ouvidoria de Excelência busca transformar a vivência entre ouvidoria e clientes, tornando a estrutura parte inerente da gestão e auxiliando na tomada de decisões. Por isso, contamos com o envolvimento de todos os setores da cooperativa para que juntos possamos construir uma ouvidoria de excelência, visando a satisfação dos nossos clientes que passam pelos canais de atendimento, transformando os processos internos, para melhoria constante dos serviços prestados.

Ganhos estimados:

- Eficiência de custos
- Redução de litígios acolhendo os clientes
- Aprimorar processos, produtos e serviços
- Agregar valor à Imagem da cooperativa
- Aprimorar a cultura com foco no cliente

O programa apresenta:

- Métricas e indicadores de desempenho
- Workshop de implantação
- Sensibilização de colaboradores e gestores
- Desenvolvimento dos planos de ação
- Autoavaliação e diagnóstico da ouvidoria

Certificação

Conforme o nível de cumprimento e a pontuação alcançada, teremos quatro níveis de certificação que terá validade de 2 (dois) anos, possibilitando à Unimed, após esse período, solicitar a recertificação.

Unimed

somoscoop

OUVIDORIA INSTITUCIONAL

VOCÊ SABIA?

Qual a definição de SAC

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente – é um canal de atendimento de primeira instância, disponível 24 horas, 7 dias por semana, exclusivo aos clientes da Unimed.

Diretriz
Transportar
demanda

OUVIDORIA INSTITUCIONAL

Você sabe qual é o conceito de Ouvidoria?

É uma unidade de segunda instância que tem por objetivo ouvir o cliente, por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos e contribuir para o aperfeiçoamento e aprimoramento do processo de trabalho, buscando sanar eventuais falhas em seu funcionamento.



Atuação
+ Trata de

OUVIDORIA INSTITUCIONAL

Unimed

somoscoop

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 número de protocolo gerado através 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

NOVAS PEÇAS

Descreva aqui suas ideias e sugestões para a Ouvidoria



Você está satisfeito com o serviço prestado pela Ouvidoria da Unimed XXX?

Sim Não

Unimed | A **somoscoop.**

OUVIDORIA INSTITUCIONAL

OUVIDORIA INSTITUCIONAL

Unimed | A **somoscoop.**

Todos os dias nos perguntamos: o que podemos melhorar?

E a razão está em cada cliente Unimed. Aproveitamos essa data especial para agradecer a confiança e desejar que você viva intensamente tudo o que é importante na sua vida.

Por isso, pode contar com a nossa Ouvidoria hoje, amanhã e sempre. Vamos continuar trabalhando para cuidar cada vez melhor de você!

15 de setembro. Dia do Cliente.



RESPONSABILIDADES DO OUVIDOR

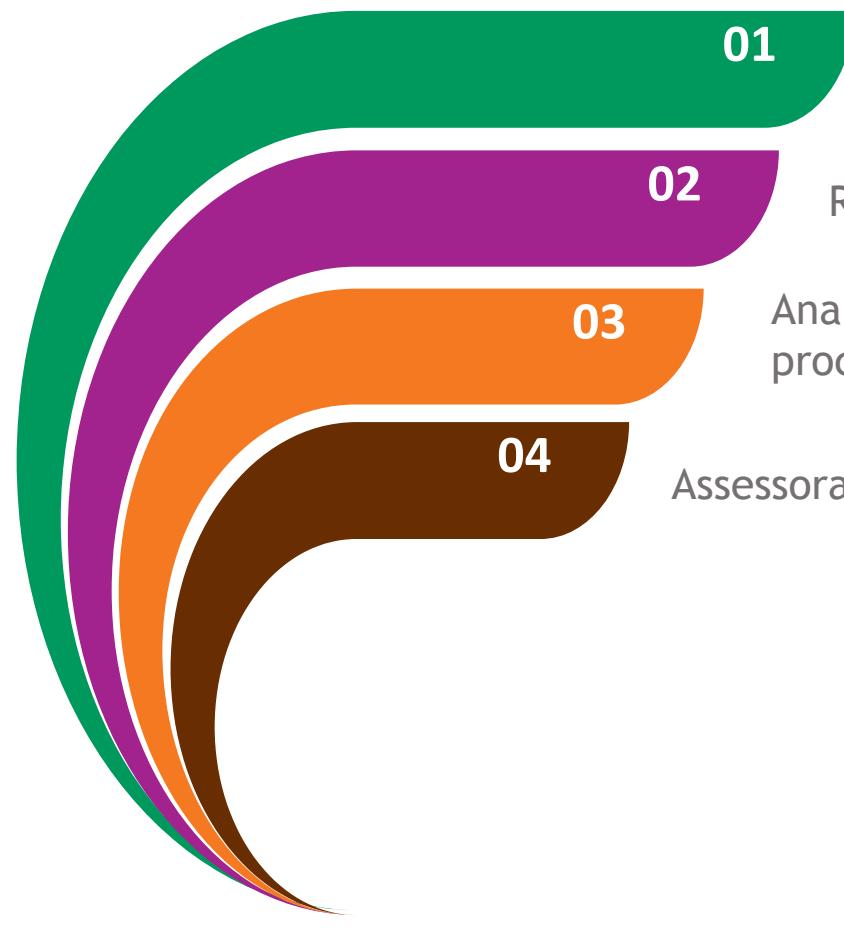


Participar de todas
as reuniões
solicitadas pela UB

“Se apropriar do
propósito” do Programa
e disseminá-la em sua
Unimed

Realizar as entregas de
acordo com as etapas da
implantação

RESPONSABILIDADES DA UNIMED DO BRASIL

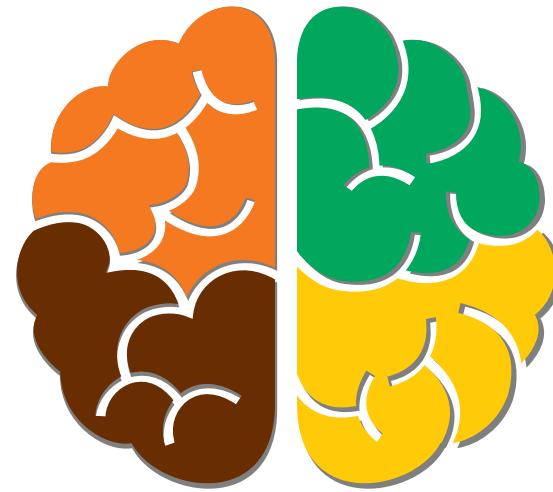
- 
- 01 Elaborar e disponibilizar materiais de apoio
 - 02 Realizar workshops e reuniões
 - 03 Analisar, revisar e acompanhar os processos de implantação
 - 04 Assessorar e esclarecer dúvidas

MULTIPLICADOR TÉCNICO

Ouvidores do Sistema
Unimed certificados em
avançado e excelente



Atuação de apoio à
implantação dos
demais ciclos do
programa junto à UB



Atuarão em sua região

Ter disponibilidade
para assessorar as
Unimeds e participar
das reuniões propostas
pela UB

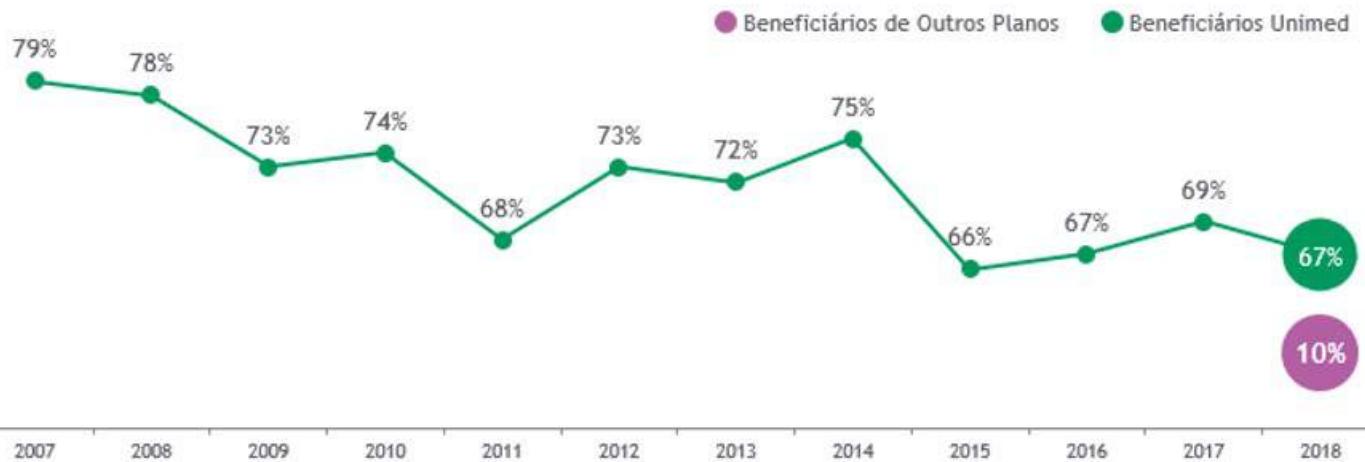
- Confirmadas oficialmente: FESP e Unimed Vale do Sepotuba



Como saberemos se
estamos no caminho certo?

Alguns dados para
reflexão...

PESQUISA NACIONAL UNIMED CONSUMIDORES



Pergunta: 3 - Independente da operadora que possua ou já tenha possuído, e do preço, na sua opinião, qual é o melhor plano da sua região?
Nota: Beneficiários de planos de saúde que responderam que a Unimed é a melhor operadora de sua região.

PESQUISA NACIONAL UNIMED CONSUMIDORES

Em uma palavra, por que a considera como a melhor?



PESQUISA NACIONAL UNIMED CONSUMIDORES

Em uma palavra, por que a considera como a melhor?



Aceitabilidade

Atendimento

Popular
Confiável
Acessível

Melhor
Variedade
Conhecimento
Satisfatório

Abrangência

Atende as exigências do mercado

Respeito
Excepcional

Qualidade
Sem burocracia
Segurança
Resolutividade

Boa
Ótimo
Facilidade
Completo

Eficiência
Assistência
Agilidade

Cobertura
Experiência com o plano

PESQUISA NACIONAL UNIMED CONSUMIDORES

Em uma palavra, por que a considera como a melhor?

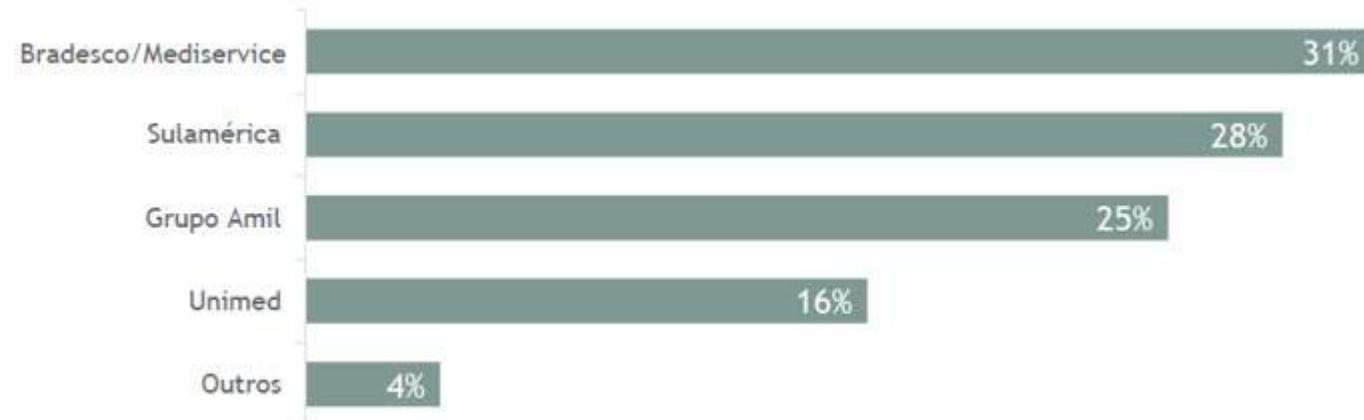
amil



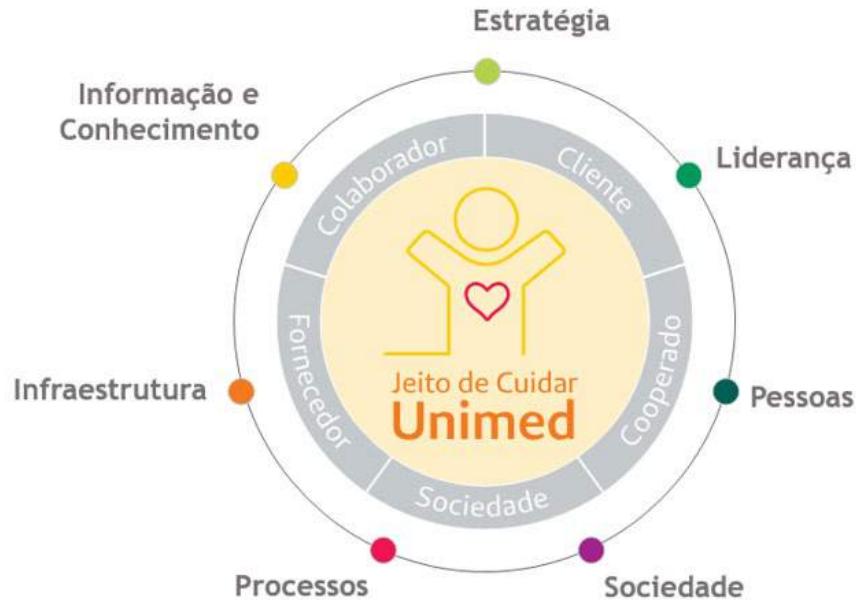
PESQUISA NACIONAL UNIMED CONSUMIDORES

Reputação da marca

Percentual de respondentes que “Não mudariam a atual operadora de jeito nenhum”
A referência é o total de respondentes daquela operadora



Como saberemos se estamos no caminho certo?



- Aumentando a satisfação dos nossos clientes, cooperados, colaboradores
- Reduzindo as reclamações e NIPs
- Sendo reconhecidos como uma marca que cuida

Podemos, deixar as
coisas acontecerem...

ou...

podemos liderar a
transformação dos fatos

Ser agente de mudanças...

...liderar um novo momento da
Saúde Suplementar

...ser **Unimed**



OBRIGADA

Dr. Alberto Gugelmin Neto

Vice – Presidência da Unimed do Brasil

Renata Hilario

Ouvidoria Institucional

ouvidoria.br@unimed.coop.br

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



XXIX SUERJ