

EDUCAÇÃO CONTINUADA

SAMOC SAÚDE

OUVIDORIA

QUAL O SEU PAPEL, ESTRATÉGIAS PARA UM ATENDIMENTO ACOLHEDOR E EFETIVO, E OS IMPACTOS PARA A NOSSA OPERADORA?

MARA CARVALHO

O que é a Ouvidoria?

- A Ouvidoria é considerada uma segunda instância de atendimento. Atua depois que a reclamação, elogio ou sugestão já passou pelos canais normais de atendimento.
- A Ouvidoria, a partir das manifestações acolhidas, atua junto às demais áreas para que eventuais problemas não se repitam, além da possível melhora em infraestrutura e processos internos.
- Sua existência é obrigatória para operadoras de saúde, segundo normas da ANS.

O papel da Ouvidoria se apoia em três princípios:

Autonomia: Reporta-se diretamente à alta administração, sem subordinação às áreas que avalia.

Imparcialidade: Analisa cada manifestação com base em fatos e evidências, sem favorecer nenhuma das partes.

Escuta ativa: Trata cada contato como uma oportunidade de entender a experiência real do beneficiário.



Como funciona o fluxo de uma manifestação



Registro

Beneficiário registra a manifestação pelos canais da Ouvidoria.



Análise

A equipe reúne informações; ouve as áreas envolvidas.



Apuração

Os fatos são avaliados com base em normas e contratos.



Resposta

Retorno formal ao beneficiário dentro do prazo regulatório.

*Prazo Máximo de resposta definido pela ANS:
7 úteis, prorrogável em casos específicos.*



A Ouvidoria depende da colaboração de todas as áreas para apurar e responder com qualidade.



Responda às solicitações da Ouvidoria com agilidade:

Os prazos de resposta ao beneficiário são regulatórios e contam desde o registro do caso.



Encaminhe informações completas e precisas:

Registros, protocolos e históricos ajudam a apuração a ser mais rápida e justa.



Trate as recomendações como oportunidade de melhoria:

Um apontamento da Ouvidoria não é uma acusação – é um sinal de onde ajustar o processo.

Acolhimento e Empatia

A empatia no atendimento ao cliente é uma habilidade na qual o colaborador compreende realmente a necessidade daquele beneficiário ou familiar, considerando ansiedade, nervosismo e expectativa.

Escuta Ativa e Isenta de Julgamento: Deixar o usuário expor a situação sem interrupções. Validar o sentimento (ex: "Compreendo a sua manifestação e vou acompanhar o seu caso").

Substituir frases negativas ("Isso não é com a gente") por termos construtivos e orientados à solução ("Vou apurar junto à equipe responsável o que ocorreu").

Linguagem Clara: Adequar a linguagem técnica de saúde ou regulação para uma explicação simples e compreensível. Ex: Sobre cobertura assistencial para realizar exames/consultas.

Empatia é a habilidade de sentir, entender e compartilhar o sentimento de outra pessoa.

A Ouvidoria é um canal com parceira de melhoria contínua, maior o impacto positivo para beneficiários, prestadores e para a própria operadora.

OBRIGADA 
