

Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed



Silas Rivelle Jr.


Ouvidor da Seguros Unimed

Presidente do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed


A Ouvidoria é a voz do cliente dentro da empresa



Atua focada na defesa dos direitos do cliente




Age com ética, imparcialidade, confiabilidade, autonomia, transparência, tem poder de decisão e atua com sigilo



Ao detectar pontos de conflitos e/ou falhas de procedimentos, atua na melhoria de processos e prevenção de riscos



É um diferencial estratégico para construir um bom relacionamento com o cliente



A OUVIDORIA
reporta-se ao
Dirigente da
Instituição e deve
ter o seu respaldo

Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed

Visa a integração, compartilhamento de informações e melhores práticas, para qualificar o atendimento ao cliente.

Ferramenta estratégica de melhorias para o Sistema Unimed.

Criar ações padronizadas que contribuam para zelar pelo uso da Marca Unimed no mercado nacional

Composto por profissionais representantes das Ouvidorias das organizações do Sistema Unimed

Viabilizar a sustentabilidade das Unimeds

Aumento do valor percebido pelos nossos beneficiários e prospects

Comitê de Ouvidores | Resultados das Ações

- ⇒ 6 encontros realizados desde 2015
- ⇒ 50 Unimeds participantes
- ✓ **Realização de cursos de capacitação em Ouvidoria e Mediação de Conflitos**
 - ✓ 112 Unimeds participantes
- ✓ **Fórum de Ouvidoria no Portal**
 - ✓ Destinado para troca de experiências e melhores práticas entre os Ouvidores do Sistema Unimed.
- ✓ **Consolidação do REA do Sistema Unimed e análise comparativa com o setor de saúde suplementar**
- ✓ **Contribuições para criação da RN 395**
- ✓ **Criação do projeto de Estruturação e Modelagem das Ouvidorias do Sistema Unimed**
 - ✓ Contratação da consultoria IBRC para diagnóstico e entrega do “book”
 - ✓ Visitas in loco e pesquisas com beneficiários
- ✓ **Participação no GPA**





Membros do Comitê

- Gestão Estratégica/Relacionamento
- Localizador de documentos
- Quem Somos
- Diretores da área
- Gestão da Estratégia
- Gestão de relacionamento com Unimed
- Gestão do Conhecimento
- Ouvidoria**
- Conceitos de Ouvidoria
- A missão da Ouvidoria
- Por que ter uma Ouvidoria?
- Posicionamento da Ouvidoria dentro das Organizações
- A ouvidoria como um dos Pilares de Governança Corporativa
- Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Unimed
- Materiais de Apoio
- Fórum de Ouvidores



Fórum de Ouvidoria no Portal Unimed



Curso de Capacitação em Ouvidoria



Curso de Mediação de Conflitos



Comitê de Ouvidores | Expectativas para 2017



Aproximação do Comitê de Ouvidores de outros existentes para maximizar esforços na implementação de planos de ação que possam ser feitos em conjunto, para que as ouvidorias possam atuar estrategicamente em suas Cooperativas.

OBRIGADO!

Silas Rivelle Jr.

silasrivelle@segurosunimed.com.br