



EVENTOS 2017

UNINDO OPORTUNIDADES.

Central Nacional
Unimed 

Seminário de Atualização das Ouvidorias do Sistema Unimed

A CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA PARA MINIMIZAR A JUDICIALIZAÇÃO NO SETOR DE SAÚDE

UNIMED VITÓRIA
Março/2017



Ações Cíveis Novas e Liminares

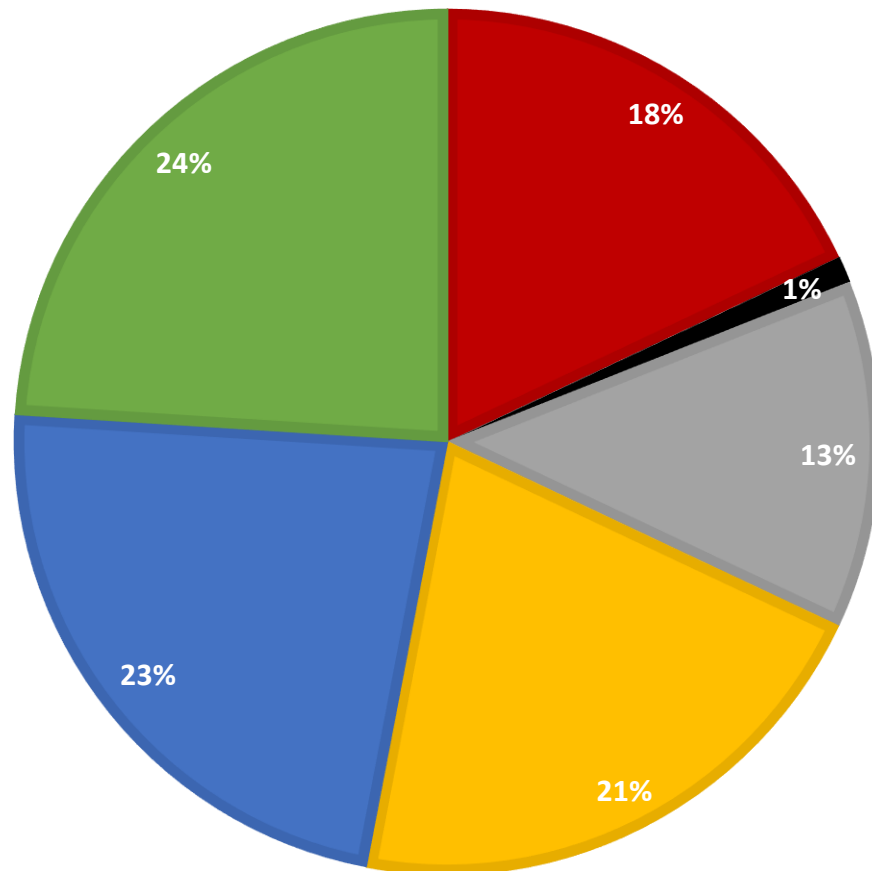
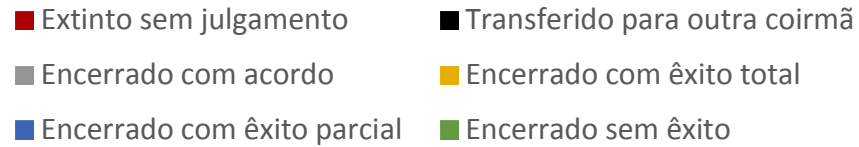
Ano	Ações Novas
2014	1.195
2015	919
2016	955

Liminares Concedidas

(consideradas as ações cíveis novas distribuídas por ano conforme quadro acima)

Ano	Liminares	% (ações cíveis)
2014	569	47,62
2015	429	46,68
2016	430	45,03

RESULTADO DA JUDICIALIZAÇÃO CÍVEL



- ✓ 76% das ações encerradas houve mitigação de risco;
- ✓ 24% das ações encerradas em total prejuízo para a Unimed Vitória;

Ouvidoria

Ano	Nº de Atendimentos	Reanálise	Ação cível
2014	479	NA	1
2015	436	NA	0
2016	480	79	1

Nota: Do total de atendimentos da Ouvidoria do ano de 2016, 16,46% foram solicitações de reanálise de negativa assistencial.

Das 79 solicitações de reanálise de negativa assistencial, 20 foram revertidas em autorização (25,32%).



Sim! A Ouvidoria é uma ferramenta estratégica que minimiza a Judicialização no Setor da Saúde.

Ano	Nº de ações	Nº de atendimentos da Ouvidoria sem ajuizamento de ações	% de resultado positivo na solução de demandas pela Ouvidoria X nº de ações
2014	1195	478	40%
2015	919	436	47,44%
2016	955	479	50,15%



Cenário no estado do Espírito Santo:

- Insegurança jurídica ocasionando a imprevisibilidade das decisões judiciais;
- Não existência de Câmaras Técnicas para auxílio ao judiciário no julgamento das ações.

Pontos para Reflexão

- Trabalharmos para atender ao cliente em suas necessidades de acordo com cláusulas contratuais e dispositivos legais;
- Resposta ao cliente de forma clara, objetiva e com as informações necessárias a solução da manifestação;
- Ouvidoria como unidade organizacional que defende o direito do cliente em se manifestar e, garantir que seus direitos sejam assegurados, mas não menos importante zelar pela imagem institucional da Cooperativa.



Obrigada!

Ana Maria de Araújo
Ouvidora Unimed Vitória
aaaraujo@unimedvx.com.br
Telefone: (27) 3334 - 4300

