

CAMPER J



OUVIDORIA
CAMPER J

**EM TODOS OS MOMENTOS,
SUA MAIOR ALIADA.**



OUVIDORIA
CAMPERJ



“A Ouvidoria deve ser vista como a voz do cidadão, como a mediadora de conflitos e, defensora das relações éticas, sensibilizando os dirigentes e gestores para que a decisão correta seja implantada”.

CAMPERJ

Apresentação

Missão • Valores

4

A CAMPERJ quer

ouvir você!

6

Reanálise

de Negativa

8

Definição

da Ouvidoria

10

Quem pode enviar manifestações

à Ouvidoria da CAMPERJ?

Como atua o Ouvidor?

11

De que forma posso

enviar uma manifestação

À Ouvidoria da CAMPERJ?

13

Caminho percorrido por sua

solicitação a partir do momento

em que você aciona a ouvidoria

14

Classificação

das demandas

15

Sempre que precisar, entre em

contato conosco!

17

APRESENTAÇÃO

MISSÃO • VALORES

Esta cartilha objetiva informar sobre a atuação da Ouvidoria da CAMPERJ e, especialmente, orientar seus associados e colaboradores, bem como os prestadores de serviços no que tange aos meios de acesso, competência e os caminhos percorridos pelas solicitações pertinentes à Ouvidoria.



MISSÃO

Proporcionar um canal direto, autônomo e eficaz para atender e acompanhar as manifestações daqueles que, por algum motivo, não se sentem suficientemente orientados e satisfeitos diante de suas expectativas, mediando conflitos e aperfeiçoando os processos de trabalho, os serviços e a atenção à saúde prestada pela CAMPERJ, atuando como agente de mudanças de forma permanente.



VALORES

- **Ética e Transparência:** a atuação da Ouvidoria deve evidenciar práticas de gestão baseadas na imparcialidade, clareza e no senso de justiça.
- **Integridade:** a Ouvidoria busca construir relações com as pessoas atendidas baseadas na honestidade e garantindo a integridade de todas as partes envolvidas.
- **Excelência:** a Ouvidoria tem por objetivo alcançar as melhores práticas de gestão, a fim de obter a excelência nos resultados.
- **Respeito:** as atividades da Ouvidoria pautam-se pelo respeito, valorizando as relações humanas, a diversidade e reforçando a missão da CAMPERJ de contribuir para a saúde dos beneficiários de forma sustentável, proporcionando mais qualidade de vida.



OUVIDORIA
CAMPER J



CAMPERJ

**A CAMPERJ QUER
OUVIR VOCÊ!**

**SUA MANIFESTAÇÃO
É MUITO IMPORTANTE.**



Demonstrar
satisfação ou agradecer
por serviço prestado.

ELOGIOS



SUGESTÕES

Propor ações úteis
para melhoria
da gestão.



CONSULTAS

Esclarecer
dúvidas.



Relatar
insatisfação com
ações e serviços
prestados.

RECLAMAÇÃO



OUVIDORIA
CAMPERJ



CAMPERJ

REANÁLISE DE NEGATIVA

Em cumprimento à Resolução Normativa nº 395, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de 14/01/2016, é garantida a faculdade de requerer a Reanálise da Negativa de sua solicitação de procedimento e/ou de cobertura assistencial, a qual será apreciada pela Ouvidoria.

A solicitação de Reanálise da Negativa poderá ser feita por meio de Formulário Eletrônico preenchido no site www.camperj.com.br/ouvidoria ou por Formulário Físico disponível na sede da CAMPERJ ou no Posto de Atendimento, localizado na sede no Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

Prazo para requerer a reanálise:

5 dias úteis
(contados a partir da data da negativa).



OUVIDORIA
CAMPERJ

DEFINIÇÃO DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é uma unidade de atendimento em segunda instância capacitada para receber reclamações, sugestões, consultas e elogios em relação à atuação da CAMPERJ ou serviços por ela prestados.

Ou seja, a Ouvidoria recebe os casos complexos ou os que não foram resolvidos pelo primeiro nível de atendimento, seja por falta de autonomia para solução ou por falha do processo de trabalho .

QUEM PODE ENVIAR MANIFESTAÇÕES À OUVIDORIA DA CAMPERJ?

Qualquer pessoa pode enviar manifestação à Ouvidoria da CAMPERJ, bem como os órgãos e associações de defesa do consumidor.

COMO ATUA O OUVIDOR?

Com impessoalidade, independência, imparcialidade e responsabilidade.

O Ouvidor defende os direitos e os interesses do manifestante dentro da operadora. Recebe, analisa e encaminha as demandas buscando soluções e observando, rigorosamente, as determinações legais relativas ao sigilo de dados pessoais. Garante, ainda, o direito de resposta às demandas acompanhando-as até o encerramento, de forma imparcial e transparente.

A independência e a autonomia são alguns dos pilares da Ouvidoria, que garantem maior mobilidade e rapidez na busca de soluções.

A Ouvidoria é vinculada ao representante legal da operadora, respeitando a estrutura organizacional, elabora relatórios estatísticos e analíticos dos atendimentos, ao fim de cada exercício anual ou oportunamente, propõe recomendações de medidas corretivas e melhorias nos processos de trabalho da operadora.



OUVIDORIA
CAMPERJ



CAMPERJ

DE QUE FORMA POSSO ENVIAR UMA MANIFESTAÇÃO À OUVIDORIA DA CAMPERJ?



PORTAL

www.camperj.com.br/ouvidoria



PRESENCIAL

Procure a Ouvidoria da CAMPERJ em nossa sede:

Rua do Ouvidor, nº 60, 6º andar – sala 611
CEP 20040-030 – Centro – Rio de Janeiro



EMAIL

ouvidoria@camperj.com.br



CORRESPONDÊNCIA

Encaminhe sua solicitação endereçada à **Ouvidoria da CAMPERJ:**

Rua do Ouvidor, nº 60, 6º andar – sala 611
CEP 20040-030 – Centro – Rio de Janeiro

CAMINHO PERCORRIDO POR SUA SOLICITAÇÃO A PARTIR DO MOMENTO EM QUE VOCÊ ACIONA A OUVIDORIA



O Beneficiário registra a manifestação no portal **www.camperj.com.br/ouvidoria**, por e-mail, correspondência ou pessoalmente na sede da CAMPERJ.



Ao registrar a ocorrência, o Beneficiário receberá o número de protocolo referente a sua demanda e o prazo de resposta.



A Ouvidoria analisa a manifestação, encaminha para os representantes dos setores e acompanha a evolução do processo.



O representante da área analisa e encaminha a resposta para a Ouvidoria.



A Ouvidoria avalia a tratativa da área e viabiliza o processamento da demanda.



A Ouvidoria redige a resposta que será encaminhada ao Beneficiário dando ciência das providências adotadas.



O Beneficiário recebe a resposta e a manifestação é encerrada.

CLASSIFICAÇÃO DAS DEMANDAS

COM BASE NAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS PELOS SETORES RESPONSÁVEIS, A OUVIDORIA ANALISA E CLASSIFICA AS DEMANDAS DE TRÊS FORMAS:

1

PROCEDENTES

São aquelas decorrentes de alguma falha operacional ou de processos que podem ser melhorados.

2

IMPROCEDENTES

São aquelas em que não foi identificada falha operacional e a tratativa do setor foi correta de acordo com o fluxo ou com a previsão regulamentar.

3

INDEFINIDAS

São reclamações em relação aos conveniados e quaisquer outras demandas encaminhadas à CAMPERJ que ainda estejam aguardando resposta conclusiva do prestador ou aquelas que não conseguirmos identificar se houve reparação e detalhamento.

O PRAZO PARA ENVIO DAS RESPOSTAS DAS MANIFESTAÇÕES É DE ATÉ 07 (SETE) DIAS ÚTEIS, SENDO ADMITIDA A DILATAÇÃO DO PRAZO, DESDE QUE NÃO SUPERIOR A 30 (TRINTA) DIAS ÚTEIS, NOS CASOS COMPLEXOS OU EXCEPCIONAIS E QUE SEJAM DEVIDAMENTE JUSTIFICADOS, A PARTIR DO REGISTRO NA OUVIDORIA, CONFORME ESTABELECIDO PELA RN 323/13.



OUVIDORIA
CAMPER J



CAMPERJ

**SEMPRE QUE PRECISAR,
ENTRE EM CONTATO CONOSCO!**

A CAMPERJ está em um processo contínuo de transformação e aprendizado, visando uma atuação proativa na solução dos problemas que se impõem. Neste sentido, as manifestações de nossos beneficiários, bem como de todos que tenham vínculos com a nossa instituição, são oportunidades para aperfeiçoarmos ainda mais os nossos serviços.

A CAMPERJ PRECISA OUVIR VOCÊ:



Central de Atendimento: (21) 2224-9688



www.camperj.com.br/ouvidoria



SAC 0800 580 2428

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

SEDE

Rua do Ouvidor, nº 60, 6º andar – sala 611
CEP 20040-030 – Centro – Rio de Janeiro



OUVIDORIA
CAMPERJ



OUVIDORIA
CAMPERJ



CAMPERJ



CAMPERJ

CAIXA DE ASSISTÊNCIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO