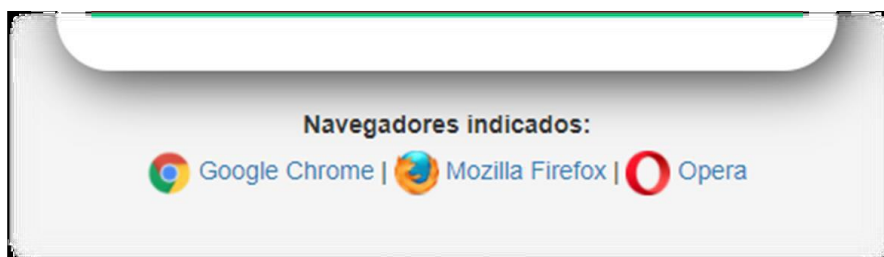




MANUAL DE UTILIZAÇÃO DO PORTAL UNIMED – OUVIDORIA

Acessando o sistema:

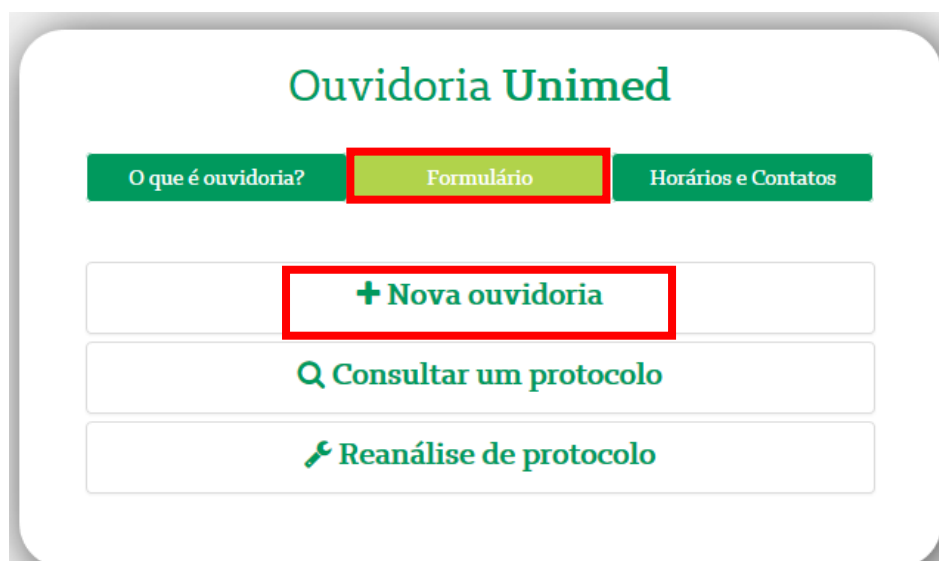
IMPORTANTE: O sistema possui bom funcionamento apenas com os navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox e Opera. Caso não tenha um desses três, basta fazer o download na própria página do sistema.



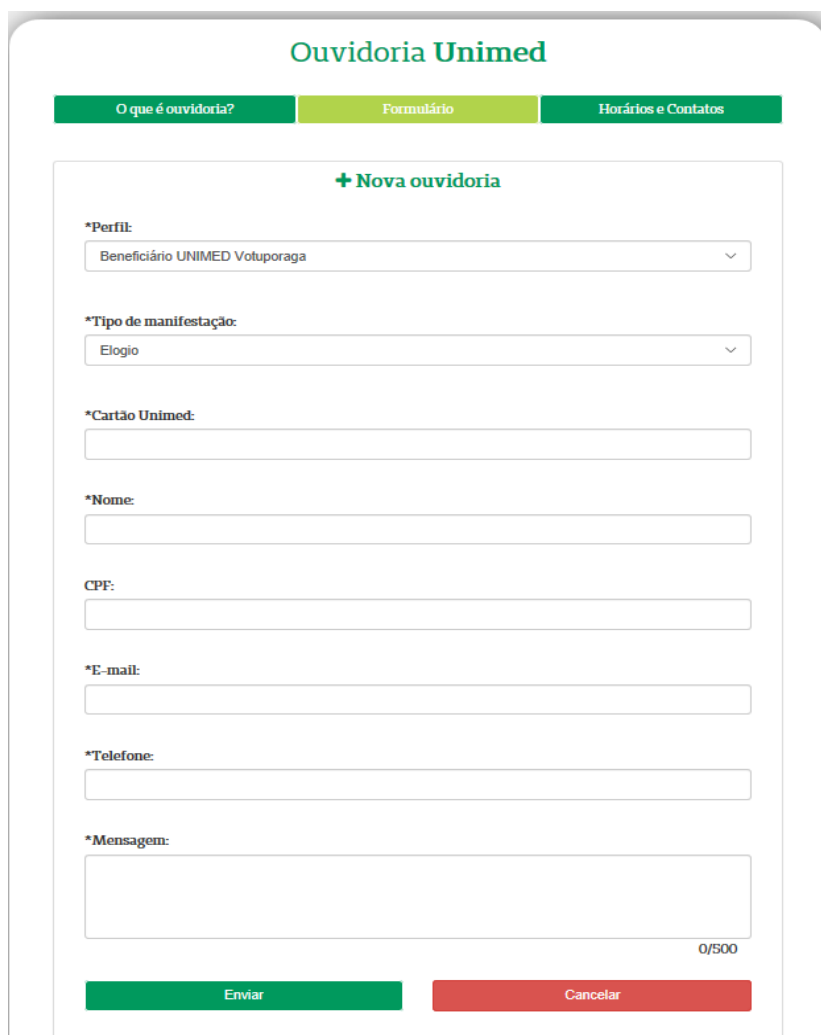
Acesse o site www.unimedvotuporanga.com.br
Clique no ícone "ouvidoria" no lado direito da tela.



Após acessar o ícone "Ouvidoria", a página inicial será mostrada. Clique em "Formulário" e em seguida selecione o item desejado.



Será aberta uma página para inserir os dados de uma “nova ouvidoria”.

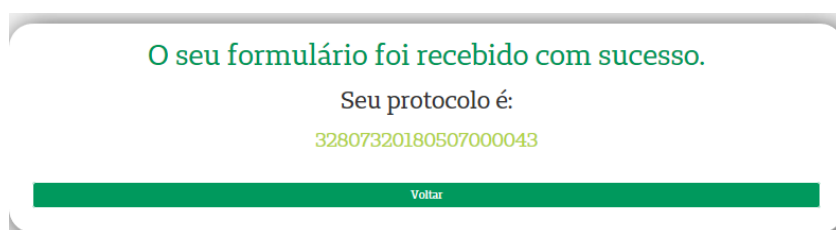


O formulário "Nova ouvidoria" da Unimed possui uma barra de navegação superior com três itens: "O que é ouvidoria?", "Formulário" (destacado em verde) e "Horários e Contatos". O formulário em si contém os seguintes campos:

- *Perfil:** Menu suspenso com a opção "Beneficiário UNIMED Voluporaga".
- *Tipo de manifestação:** Menu suspenso com a opção "Elogio".
- *Cartão Unimed:** Campo de texto.
- *Nome:** Campo de texto.
- CPF:** Campo de texto.
- *E-mail:** Campo de texto.
- *Telefone:** Campo de texto.
- *Mensagem:** Campo de texto com contador "0/500".

Na base do formulário, há dois botões: "Enviar" (verde) e "Cancelar" (vermelho).

Após clicar em enviar será aberto esta mensagem.



A mensagem de sucesso é apresentada em um box com o seguinte conteúdo:

- Texto principal: "O seu formulário foi recebido com sucesso."
- Texto secundário: "Seu protocolo é:"
- Código de protocolo: "32807320180507000043" (destacado em verde).
- Botão de ação: "Voltar" (botão verde).

Para consultar uma ouvidoria, clique em “Consultar um protocolo”.

Ouvidoria Unimed

O que é ouvidoria? Formulário Horários e Contatos

+ Nova ouvidoria

Q Consultar um protocolo

*Protocolo:

32807320180507000043

Buscar

Reanálise de protocolo

Após clicar em buscar será aberto esta mensagem.

Resultado

Protocolo:	32807320180507000043
Status:	Aberto
Nome:	JONATAS HENRIQUE TEODORO
Aberto em:	07/05/2018 15:46:54
Mensagem:	Mensagem!
Resposta:	

Para pedir uma reanálise, clique em “reanálise de protocolo”.

Observação: Serão permitidas apenas 2 reanálises.

Ouvidoria Unimed

[O que é ouvidoria?](#)[Formulário](#)[Horários e Contatos](#)

[+ Nova ouvidoria](#)[Q Consultar um protocolo](#)[✎ Reanálise de protocolo](#)

*Protocolo:

*Mensagem:

0/500

[Enviar](#)

Finalizado

Sua manifestação foi cadastrada com sucesso!

32807320180430000039

[Voltar](#)

Caso ultrapassar a quantidade máxima de duas reanálises será mostrada a seguinte tela.

Quantidade máxima!

Podem ser feitas apenas duas reanálises por protocolo!

[Voltar](#)