



TÍTULO: Política de Relacionamento com Cliente e Mercado

OBJETIVOS

Demonstrar as diretrizes de relacionamento com os clientes e mercado da Unimed Uberaba.

ABRANGÊNCIA

Toda Unimed Uberaba e partes interessadas

SIGLAS E DEFINIÇÕES

Mercado - Consiste no mercado que abrange os serviços privados de assistência à saúde e odontológicos, compreendendo os planos de saúde, os seguros de saúde e planos odontológicos. São regidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) conforme marco regulatório da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998 e Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000. As pessoas jurídicas que atuam neste mercado são classificadas em administradora de planos, autogestão, cooperativa médica, cooperativa odontológica, filantropia, medicina do grupo, odontologia do grupo e seguradora especializada em saúde.

Cliente - Consiste nas pessoas, física ou jurídica, que adquirem os produtos ou serviços ofertados

Partes interessadas - Todas as pessoas físicas ou jurídicas que são diretas ou indiretamente afetadas pelas atividades da cooperativa, e que também possuem algum relacionamento com a cooperativa.

DIRETRIZES

Todas as ações de gestão, governança e ganho de eficiência adotado possibilitam entregar resultados positivos aos cooperados, melhorar a assistência e satisfação dos nossos clientes.

A Cooperativa possui o compromisso ético e social, bem como zela pela marca e imagem, assim, os posicionamentos corporativos estão alinhados.

Garantir transparência aos direitos dos clientes atuais e potenciais, com informações claras sobre produtos, serviços e condições contratuais.

Oferecer atendimento humanizado e acolhedor aos clientes de todo Sistema Unimed.

Assegurar a assistência contratada com segurança e qualidade, baseada em evidências científicas atualizadas.

Orientar o cliente, de forma proativa, sobre os produtos e serviços oferecidos pela Unimed Uberaba, e o percurso assistencial mais adequado às suas necessidades de saúde.

Assegurar resposta às demandas dos clientes, atendendo-os com simplicidade, agilidade, fundamento e foco na melhor solução possível.

Estar sempre disponível para o cliente, tratando-o com presteza e agregando comodidade para que a qualidade do atendimento seja percebida cada vez melhor.

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE 25/04/2019	DIRETORIA EXECUTIVA 29/08/2019	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 14/08/2019



TÍTULO: Política de Relacionamento com Cliente e Mercado

Atender às manifestações dos clientes sobre produtos e/ou serviços, entendendo suas críticas e sugestões como oportunidades de melhoria contínua dos nossos processos internos.

Guardar sigilo sobre qualquer informação do cliente a que se tenha acesso no exercício da atividade.

Atender os clientes com equidade, respeito, presteza, qualidade e empatia. A Unimed Uberaba espera também que a conduta dos seus clientes também siga este padrão.

Responder as solicitações com transparência, rapidez e clareza, observando as obrigações descritas nas normativas vigentes quanto a disponibilização dos dados.

Ouvir a opinião dos clientes, visando a maximização da satisfação e melhorias no atendimento e serviços oferecidos.

Sigilo e confidencialidade nas informações disponibilizadas pelos nossos clientes.

Pautar o relacionamento pela ética e buscar resoluções mais assertivas nos problemas que envolvam os clientes.

Exercer sempre a concorrência leal.

A cooperativa desenvolve produtos e preços que seguem as premissas regulatórias e boas práticas nacionais e internacionais em saúde. Além de buscar modelos assistenciais inovadores que permitam uma maior qualidade, satisfação dos clientes e desenvolvimento setorial.

A Cooperativa demanda de seus parceiros comerciais uma atuação responsável quanto a marca Unimed, as informações que têm acesso, comprometido com o aprimoramento dos seus processos, governança, integridade e sustentabilidade econômica, bem como o alinhamento aos valores e regras do Código de Conduta.

Conhecer continuamente o perfil de nosso cliente para assim, identificarmos o que o satisfaz para consequente fidelização; Identificar, manter e recuperar principalmente os clientes mais rentáveis;

Metodologia: IDIP – Identificar, Diferenciar, Interagir e Personalizar; (*metodologia da consultoria americana Pepper&rogers*)

A área de Relacionamento com cliente deverá identificar nas manifestações dos clientes as reclamações e estabelecer tratativas de forma que os impactos na satisfação do cliente sejam minimizados. A apuração da pesquisa de satisfação dos beneficiários deve ser divulgada com envolvimento das áreas interessadas para estabelecimento de plano de ação visando atuação nos itens críticos.

REGRA DE CONSEQUÊNCIAS

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta da Unimed Uberaba, para os casos previstos, ou em deliberação da Diretoria Executiva mediante posicionamento das áreas envolvidas.

REFERÊNCIAS

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE 25/04/2019	DIRETORIA EXECUTIVA 29/08/2019	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 14/08/2019



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Código:POL.INT.008

Revisão:000

Página: 3 / 3

TÍTULO: Política de Relacionamento com Cliente e Mercado

Políticas Corporativas Unimed Belo Horizonte. Disponível em:
https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/inicio/home/conheca_a_unimed/governanca/politicascorporativas .
Acessado em 15/10/2018

CÓPIA CONTROLADA

ELABORADOR	APROVADOR	HOMOLOGADOR
COMPLIANCE 25/04/2019	DIRETORIA EXECUTIVA 29/08/2019	CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO 14/08/2019