

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E MERCADO****1 OBJETIVO**

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

2 REFERÊNCIA

- UNIMED-BH. Política Corporativa - Relacionamento com clientes e mercado. PL.GGC.GGRC.019. Políticas Corporativas Unimed Belo Horizonte Disponível em: https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/inicio/home/conheca_a_unimed/governanca/Politicascorporativas.

3 GLOSSÁRIO

- **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 ou tem acesso aos produtos ou serviços ofertados pela Unimed Catalão.
- **Dado pessoal:** informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável.
- **Parceiros comerciais:** Corretoras, administradoras de benefícios e prestadores.

4 ABRANGÊNCIA E DISTRIBUIÇÃO

Este documento deve ser distribuído em toda a Unimed Catalão Cooperativa de Trabalho Médico, seus Recursos Próprios e partes interessadas.

5 AUTORIDADE E RESPONSABILIDADE

- Elaboração: Coordenação Comercial da Unimed Catalão;
- Aprovação: Diretoria Executiva;
- Publicação e Gestão do Documento: Gestão da Qualidade da Unimed Catalão;
- Execução: Todos os colaboradores da Unimed Catalão e partes interessadas.

6 DIRETRIZES

A Unimed Catalão tem o compromisso de gerar a melhor experiência do cliente, através da entrega de soluções de saúde, assegurando o seu acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender às suas necessidades e fortalecer o vínculo entre médico e paciente. Além do cuidado com o cliente, a Cooperativa adota iniciativas para estimular a manutenção de sua marca e credibilidade perante o mercado.

Médicos cooperados, integrantes do corpo clínico, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros comerciais devem ofertar serviços administrativos e assistenciais humanizados, com profissionalismo, competência, eficiência, presteza e comportamento adequado. Essas posturas de trabalho devem estar relacionadas ao Propósito, Valores, Crenças e Comportamentos esperados e adequados ao mercado, seguindo os princípios de relacionamento definidos no Código de Conduta Unimed Catalão.

A Unimed Catalão segue o caminho do diálogo, da proximidade, da confiança com as partes interessadas, alinhada aos princípios cooperativistas. Assume o compromisso de cuidar de milhares de vidas com conhecimento, vocação e dedicação. Acredita na união e na participação de todos os cooperados para continuar sendo a escolha de cada cliente.

Somos a Unimed Catalão, uma Cooperativa feita por pessoas para cuidar de pessoas. Nós acreditamos que pessoas talentosas, com entusiasmo e ética, movidas por um propósito comum, em um ambiente aberto à participação, fazem o seu melhor e podem transformar o mundo em que vivem.

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E MERCADO**

Nossos valores têm como pilares: Ética e transparência; Respeito e valorização das pessoas; Confiabilidade; Compromisso com a vida; Compromisso com os princípios cooperativistas; Gestão Sustentável e Inovação.

6.1 PRINCÍPIOS

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

A Cooperativa possui o compromisso ético e social, bem como zela por sua marca e imagem perante os públicos internos e externos.

Os posicionamentos corporativos estão alinhados ao que a Unimed Catalão disponibiliza e entrega à sociedade.

A Unimed Catalão tem compromisso com a entrega de soluções em saúde aos clientes, estimulando-os ao autocuidado e assegurando o seu acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender às suas necessidades e fortalecer o vínculo entre médico e paciente.

Médicos cooperados, integrantes do corpo clínico, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros comerciais devem ofertar serviços administrativos e assistenciais humanizados, com profissionalismo, competência, eficiência, presteza e comportamento adequado.

Atender nossos clientes com profissionalismo, competência, presteza e dedicação em todos os pontos de atendimento e assistência. O relacionamento entre a Unimed Catalão, seus clientes, parceiros comerciais e o mercado baseia-se nos seguintes princípios:

- 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;
- Orientar o cliente, de forma proativa, sobre os produtos e serviços oferecidos pela Unimed Catalão 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;
- 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, em especial, os dados pessoais, conforme legislação vigente;
- Exercer sempre a concorrência leal e não se manifestar sobre a imagem e a atuação de outras empresas do setor;
- Priorizar parceria com organizações que desenvolvam programas de integridade, sustentabilidade empresarial, social e ambiental;
- Praticar preços compatíveis com o mercado;
- Seguir as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e critérios técnicos;
- Seguir os procedimentos estabelecidos pela legislação tributária cabível;
- Estabelecer relações comerciais com parceiros que, ao se relacionarem com entidades e agentes públicos atuem de forma ética e respeitando a legislação vigente.

6.2 ATENDIMENTO AOS CLIENTES

Cuidar das pessoas está na essência da Unimed Catalão. Nossas iniciativas visam cuidar da saúde de nossos clientes, estimulando o autocuidado e o vínculo dele com seu médico de confiança, promovendo assim a integralidade da assistência.

**POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE E MERCADO**

A Cooperativa Unimed Catalão tem compromisso com a entrega de soluções aos clientes, assegurando o seu acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender às suas necessidades.

A Unimed Catalão possui uma ampla rede de serviços de saúde, baseada nos consultórios dos médicos cooperados em hospitais, clínicas e laboratórios credenciados e Rede Própria. A organização da sua rede visa garantir o acesso dos clientes a um cuidado integral e coordenado.

Simplicidade e agilidade são as diretrizes para aprimorar os canais de relacionamento com os clientes, em especial através dos meios digitais. Oferecer cada vez mais comodidade no acesso aos serviços é o objetivo.

A Unimed Catalão dispõe de canais de relacionamento, digitais e presenciais, para acolhimento de dúvidas, sugestões, elogios e reclamações. Sendo necessário um segundo parecer, oferecemos o atendimento de Ouvidoria, conforme legislação vigente.

6.3 MERCADO

A Unimed Catalão preza pela ética no trabalho e nos relacionamentos com seus mais diversos públicos, postura que se reflete na forma como a Cooperativa é percebida pelo mercado.

A Unimed Catalão acredita na livre concorrência como meio para regular o mercado em benefício dos clientes, o relacionamento é pautado pela justiça, ética e honestidade, assegurando autonomia para definir política de preços e produtos.

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.

6.4 PARCEIROS COMERCIAIS

A Unimed Catalão valoriza a relação de parceria comercial com empresas idôneas e prima por negócios baseados no equilíbrio, transparência, discrição e imparcialidade.

Os parceiros comerciais são responsáveis pela intermediação e captação de novos contratos. Sua atuação assertiva é de vital importância, assim como a atuação com ética, transparência, impessoalidade, objetividade, integridade e em conformidade com as leis e regulamentos vigentes.

A Cooperativa demanda de seus parceiros comerciais uma atuação íntegra; que tenham responsabilidade com a marca Unimed; responsabilidade quanto as informações a que têm acesso e alinhamento aos valores e regras do Código de Conduta Unimed Catalão.

Espera, ainda, que todos eles estejam comprometidos com o aprimoramento dos seus processos e com a adoção de boas práticas de governança e sustentabilidade econômica.

6.5 REGRAS DE CONSEQUÊNCIAS

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

7 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não aplicável

8 ANEXOS

Não aplicável

9 TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS

Não aplicável