

**POLÍTICA INSTITUCIONAL**Elaboração
22/11/2021Versão
000Página
1-4

Nome: Política de Relacionamento com Cliente e Mercado

1. OBJETIVOS

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

2. ABRANGÊNCIA

Toda Unimed Araxá e partes interessadas.

3. 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. Ainda dentro do mercado estão os atendimentos assistenciais contratados de forma particular e que se regem pela Código de Defesa do Consumidor lei 8.078 de 11 de setembro de 1990.

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.

4. DIRETRIZES

Evidenciar e adotar ações de gestão, governança e ganho de eficiência na entrega de resultados e satisfação dos nossos clientes.

**POLÍTICA INSTITUCIONAL**

Elaboração	Versão	Página
22/11/2021	000	2-4

Nome: Política de Relacionamento com Cliente e Mercado

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.

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 Araxá, 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 seguindo a Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Unimed Araxá.

Atender os clientes com equidade, respeito, presteza, qualidade e empatia. A Unimed Araxá 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 e a Lei 13709/18.

**POLÍTICA INSTITUCIONAL**

Elaboração	Versão	Página
22/11/2021	000	3-4

Nome: Política de Relacionamento com Cliente e Mercado

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

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.

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.

5. REGRA DE CONSEQUÊNCIAS

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

**POLÍTICA INSTITUCIONAL**Elaboração
22/11/2021Versão
000Página
4-4

Nome: Política de Relacionamento com Cliente e Mercado

6. ANEXOS

Não se aplica

7. REFERÊNCIAS

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

Data Aprovação:	06/12/2021
Elaboração:	Sistema de Gestão da Qualidade
Aprovação:	Diretoria Executiva
Homologação:	Conselho de Administração