



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Padrão nº: POI UNIVSF 009

Estabelecido em: 07/2018

Nº Revisão:
00

Página 1 de 4

Atividade: Política de Relacionamento com o Mercado

Responsável: Todos as áreas envolvidas

Identidade Organizacional

Essência	Cooperativismo
Negócio	Atenção à saúde e trabalho médico
Missão	Oferecer soluções em saúde, com qualidade e sustentabilidade, por meio de práticas assistenciais e de gestão que valorizem o trabalho médico cooperado.
Visão	Ser reconhecida como a melhor opção de saúde na região em excelência de serviço e referência em governança cooperativa.
Valores	Ética Cooperativismo Relacionamento (satisfação e valorização das pessoas) Excelência (melhoria contínua com estímulo á inovação) Sustentabilidade (econômica e sócio-ambiental)

Objetivo

Demonstrar as diretrizes de relacionamento com os clientes e mercado da Unimed Vale do São Francisco.

Siglas e Definições

Mercado – Segmento 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 pela Unimed Vale do São Francisco.

Parceiros comerciais - Lojas autorizadas e corretoras.

Vendedor – Profissionais da área de vendas responsável pela troca de um produto ou serviço por determinado valor.

Abrangência



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Padrão nº: POI UNIVSF 009

Estabelecido em: 07/2018

Nº Revisão:
00

Página 2 de 4

Atividade: Política de Relacionamento com o Mercado

Responsável: Todos as áreas envolvidas

Unimed Vale do São Francisco e partes interessadas.

Diretrizes

A Unimed Vale do São Francisco atua com base no fortalecimento do relacionamento e 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 uma cooperativa, feita por pessoas para cuidar de pessoas e acreditamos que pessoas talentosas, com entusiasmo e ética, movidas por um objetivo comum, em um ambiente aberto à participação, fazem o seu melhor e podem transformar o mundo em que vivem.

Nossos valores têm como pilares: a Ética, o Cooperativismo, o Relacionamento (satisfação e valorização das pessoas) e Excelência (melhoria contínua com estímulo à inovação) e a Sustentabilidade (econômica e sócio-ambiental).

Princípios Gerais

Todas as ações de gestão, governança e práticas adotadas tem por objetivo entregar resultados positivos aos cooperados, melhorar a assistência e satisfação dos nossos clientes.

A Unimed Vale do São Francisco possui o compromisso ético e social e zela pela marca e imagem, assim, os posicionamentos corporativos estão alinhados ao que a Unimed Vale do São Francisco disponibiliza e entrega à sociedade.

Temos compromisso com a entrega de soluções em saúde aos clientes, estimulando-o 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, vendedores próprios 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 Vale do São Francisco, seus clientes e o mercado baseia-se nos seguintes princípios:



POLÍTICA INSTITUCIONAL

Padrão nº: POI UNIVSF 009

Estabelecido em: 07/2018

Nº Revisão:
00

Página 3 de 4

Atividade: Política de Relacionamento com o Mercado

Responsável: Todos as áreas envolvidas

- 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. Assegurando resposta às suas demandas, atendendo-os com simplicidade, agilidade, fundamento e foco na melhor solução possível.
- 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 Vale do São Francisco e o percurso assistencial mais adequado às suas necessidades de saúde.
- 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.
- Exercer sempre a concorrência leal e não se manifestar sobre a imagem e a atuação de outras empresas do setor.

4.2 Atendimento aos clientes

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

A Cooperativa Unimed Vale do São Francisco 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 Vale do São Francisco possui uma ampla rede de serviços de saúde, baseada nos consultórios dos médicos cooperados, em hospitais, clínicas e laboratórios credenciados e, de forma complementar, os serviços de saúde próprios. 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 os meios digitais, que têm ampla adesão. Oferecer cada vez mais comodidade no acesso aos serviços é o objetivo.

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POI UNIVSF 009	
		Estabelecido em: 07/2018	
		Nº Revisão: 00	Página 4 de 4
Atividade: Política de Relacionamento com o Mercado Responsável: Todos as áreas envolvidas			

4.3 Mercado

A Unimed Vale do São Francisco preza pela ética no trabalho e nos relacionamentos com seus diversos públicos, postura que se reflete na forma como a Cooperativa é vista pelo mercado. A Unimed Vale do São Francisco 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, bem como a política de comissionamento adequada ao mercado e condizente com as normas trabalhistas vigentes.

Os produtos desenvolvidos, bem como os preços praticados 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 do setorial.

4.3.1 Parceiros comerciais

Os parceiros comerciais são responsáveis pela intermediação e captação de novos contratos, são o primeiro contato com os clientes e representam a imagem da Unimed Vale do São Francisco. 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 Unimed Vale do São Francisco valoriza a relação de parceria comercial com empresas idôneas e prima por negócios baseados no equilíbrio, transparência, discrição e imparcialidade.

A Cooperativa exige 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 e Relacionamento da Unimed Vale do São Francisco.

Documentos de Referência para Atendimento às Diretrizes

- Não possui

Indicadores Relacionados

- A definir

Referencial Teórico

	POLÍTICA INSTITUCIONAL	Padrão nº: POI UNIVSF 009	
		Estabelecido em: 07/2018	
		Nº Revisão: 00	Página 5 de 4
Atividade: Política de Relacionamento com o Mercado Responsável: Todos as áreas envolvidas			

UNIMED BELO HORIZONTE (Belo Horizonte) Política Corporativa. Relacionamento com clientes e mercado. 2016. Disponível em:

https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/inicio/home/conheca_a_unimed/governanca/politicascorporativas

UNIMED PORTO ALEGRE (Porto alegre). Código de conduta. Disponível em:

<https://www.unimedpoa.com.br/a-unimed/unimed-porto-alegre/codigo-de-conduta>

UNIMED RIO PRETO (Rio Preto) código de Conduta. 2017. Disponível em:

http://www.unimedriopreto.com.br/static/media/UNIMED_MANUAL_CODIGO_CONDUTA.9d2ae362.pdf

Item Obsoleto	Atualização
Revisão:	Revisão