


**POLÍTICA DE
RELACIONAMENTO COM CLIENTES**

Unimed 
Uberlândia

		DENOMINAÇÃO DO DOCUMENTO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	
VERSÃO: 1.0		CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PÚBLICA	
ÁREA DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Atendimento		APROVAÇÃO: 10/05/2023	APROVADO POR: Conselho de Administração

I. OBJETIVO

Estabelecer as principais diretrizes e as responsabilidades a serem observadas no relacionamento com clientes da Unimed Uberlândia (“Cooperativa”) e suas Controladas, doravante denominadas Grupo, com observância de princípios da ética, responsabilidade, transparência e diligência.

II. ABRANGÊNCIA

Aplicável ao Grupo, e deve ser observada por todos os seus membros.

III. DIRETRIZES

1. Planejamento e Cultura


- 1.1. O Grupo busca ter a carteira de produtos mais completa do mercado, atendimento de excelência aos Clientes e precificação justa e diligente.
- 1.2. O Grupo treina periodicamente os colaboradores e prestadores de serviços envolvidos em toda a cadeia de relacionamento com o Cliente, ou seja, pré-venda, venda e pós-venda, garantindo a melhor experiência do Cliente.

2. Transparência e Ética

- 2.1. O Grupo busca manter um relacionamento com os seus Clientes de forma clara, honesta, satisfatória, transparente, justa e ética, em consonância com o Código de Conduta.
- 2.2. Todos os colaboradores devem garantir a confidencialidade das informações dos Clientes do Grupo, inclusive dos seus dados pessoais, visando construir e preservar uma relação de confiança e sintonia, cumprindo à risca o que for contratado e buscando, constantemente, a excelência na prestação dos serviços.
- 2.3. O Grupo busca manter um controle rigoroso na coleta, tratamento e manutenção das informações dos seus Clientes, de forma a preservar sua integridade, disponibilidade e confidencialidade, obedecendo os rigorosos padrões de segurança e privacidade, sempre em consonância com as normas e políticas internas do Grupo e legislação vigente no País.
- 2.4. Os colaboradores devem estar comprometidos a manter absoluto sigilo no tocante às informações, aos dados e aos documentos recebidos dos Clientes, além de observar os princípios de ética, conduta e integridade, responsabilidade, transparência, conduzindo suas atividades de acordo com as normas e políticas internas do Grupo.

3. Relacionamento

- 3.1. A entrada de clientes é realizada com agilidade, segurança e acurácia das informações.

		DENOMINAÇÃO DO DOCUMENTO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	
VERSÃO: 1.0		CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PÚBLICA	
ÁREA DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Atendimento		APROVAÇÃO: 10/05/2023	APROVADO POR: Conselho de Administração

- 3.2. São praticados preços competitivos aos diferentes mercados de atuação e aos diferentes perfis de Clientes.
- 3.3. O Grupo disponibiliza informações, regras e condições de forma clara que permitem a tomada de decisão e livre escolha do Cliente.
- 3.4. O Grupo trabalha focado na manutenção dos mercados atuais e na expansão e conquista de novos mercados.
- 3.5. A participação em novos mercados deve proporcionar ao Grupo a imagem de uma empresa inovadora e comprometida com a geração de soluções que atendam às necessidades dos Clientes.
- 3.6. Para que os Clientes tenham fácil e constante acesso às informações sobre os produtos e serviços oferecidos pelo Grupo, são disponibilizados canais de relacionamento para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões, registro de críticas e reclamações.
- 3.7. Os Canais de Relacionamento maximizam o uso das informações dos Clientes, distribuindo às áreas responsáveis conforme as necessidades dos Clientes, sempre seguindo os padrões de segurança.
- 3.8. Faz parte também do escopo dos Canais de Relacionamento prestar informações sobre contratos e outras informações pertinentes ao produto, operações e serviços.

4. Atendimento, Retenção e Fidelização


- 4.1. O atendimento ao Cliente e a boa relação Grupo-Cliente são essenciais para a efetiva resolução de qualquer dificuldade ou problema que venha a ser enfrentado pelas partes. Os contatos recepcionados por meio dos Canais de Atendimentos serão devidamente registrados e tratados, buscando, sempre, qualidade no tratamento e atendimento de prazos legais e regulamentares.
- 4.2. Ações de atendimento, retenção e fidelização estão sempre em desenvolvimento e são constantemente aperfeiçoadas para o melhor relacionamento com o Cliente.
- 4.3. O Grupo realiza periodicamente pesquisa de satisfação com os Clientes para aprimorar a eficiência operacional da Cooperativa como um todo.

5. Prevenção à Fraude

- 5.1. A segurança da entrada e das transações dos Clientes é mantida permanentemente aderente aos requerimentos e padrões do mercado.

6. Qualidade e Eficiência na Prestação de Serviços

- 6.1. O Grupo tem como premissa oferecer produtos e serviços inovadores que permitam o desenvolvimento e atendam às necessidades de cada perfil de Cliente.

		DENOMINAÇÃO DO DOCUMENTO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	
VERSÃO: 1.0	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PÚBLICA		
ÁREA DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Atendimento	APROVAÇÃO: 10/05/2023	APROVADO POR: Conselho de Administração	

Para tal, o Grupo pode coletar informações que julgue relevantes para cada produto ou serviço, observando os limites legais e regulatórios.


- 6.2. O Grupo adota um programa de monitoria e avaliação dos fornecedores, com o objetivo de garantir a qualidade, continuidade e eficiência nos serviços prestados aos Clientes.

IV. ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES

1. **Conselho de Administração:** analisar, alterar e aprovar a presente Política e suas alterações.
2. **Diretoria de Mercado:** garantir o atendimento dos Clientes, divididos por segmento via canais disponíveis, prezando pela ética e bom relacionamento, assegurando o resultado do Grupo, de acordo com seus objetivos e resguardando sempre o sigilo das informações.
3. **Área de Gestão de Riscos e Compliance:** garantir a proteção dos dados, o monitoramento e a segurança das transações dos Clientes, conforme descritos nesta Política, demais normas e procedimentos internos e na legislação vigente no País.
4. **Área de Relacionamento com Clientes:** como unidade de contrato primário com o cliente:
 - a) acolher os elogios, sugestões, consultas e reclamações dos clientes, buscando solucioná-los em tempo hábil;
 - b) quando necessário, encaminhar a demanda do cliente para os demais responsáveis e áreas do Grupo; e
 - c) garantir o atendimento do cliente nos prazos regulamentares e legais.
5. **Área de Ouvidoria:** como unidade de segunda instância, acolher as manifestações dos clientes, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações, de modo a tentar resolver conflitos que surjam no atendimento ao público, e subsidiar aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.
6. **Membros:** observar e zelar pelo cumprimento da presente Política e, quando assim se fizer necessário, acionar a Diretoria de Mercado para consulta sobre situações que envolvam conflito com esta Política, bem como mediante a ocorrência de situações nela descritas.

V. EXCEÇÕES

As exceções, quando aplicáveis, serão tratadas pelo Conselho de Administração, respeitadas suas competências.

		DENOMINAÇÃO DO DOCUMENTO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	
VERSÃO: 1.0	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PÚBLICA		
ÁREA DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Atendimento	APROVAÇÃO: 10/05/2023	APROVADO POR: Conselho de Administração	

VI. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Estatuto Social, Regimento Interno, Código de Conduta e Política de Medidas Disciplinares. Em caso de infração às políticas corporativas, o caso deverá ser reportado ao Canal de Conduta, o qual será apurado.

VII. CONFIDENCIALIDADE

Este normativo pertence ao Grupo. É proibida a reprodução no todo ou em parte, bem como a divulgação e/ou disponibilização a quaisquer outras pessoas e/ou empresas, sob qualquer motivo, salvo casos analisados e aprovados pelo Conselho de Administração.

VIII. DOCUMENTOS E REGISTROS RELACIONADOS

Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990;

Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

Resolução Normativa ANS nº 323, de 2 de janeiro de 2023;

Resolução Normativa ANS nº 566, de 2 de janeiro de 2023;


Código de Conduta da Cooperativa.

IX. CONCEITOS

1. **Canais de Relacionamento:** são os meios que o Grupo disponibiliza para trocar informações com os seus Clientes, tais como: Centrais de Atendimento, Mídias Sociais, Área Comercial, Fale Conosco, Ouvidoria, Aplicativo, Site e Canal de Conduta, sendo este último somente quando se tratar de questões de condutas éticas que divergem dos dispostos no Código de Conduta da Cooperativa.
2. **Cliente:** toda e qualquer pessoa física ou jurídica, que adquira ou contrate, que tenha contratado ou adquirido qualquer produto ou serviço oferecido pela Cooperativa.
3. **Membro:** é quem trabalha na Cooperativa ou em suas Controladas em todos os níveis, incluindo administradores, conselheiros fiscais, integrantes de comitês e comissões, executivos, colaboradores, estagiários e aprendizes.

X. DISPOSIÇÕES GERAIS

1. Esta política é elaborada e revisada, no mínimo anualmente, por proposta da Diretoria de Mercado e por sugestões encaminhadas pelas áreas envolvidas no processo.
2. As instruções contidas nesta política são fontes complementares, prevalecendo, em caso de conflito ou divergência, as contidas nos normativos dos órgãos reguladores.

		DENOMINAÇÃO DO DOCUMENTO: POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES	
VERSÃO: 1.0	CLASSIFICAÇÃO DA INFORMAÇÃO: PÚBLICA		
ÁREA DEPARTAMENTO RESPONSÁVEL: Atendimento	APROVAÇÃO: 10/05/2023	APROVADO POR: Conselho de Administração	

3. Esta política entra em vigor na data de sua aprovação pelo Conselho de Administração e revoga quaisquer normas e procedimentos em contrário.

XI. HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES

Data	Versão	Descrição
10/05/2023	1.0	Implementação