



Cartilha da Ouvidoria

RS REAL GRANDEZA
Fundação de Previdência e Assistência Social

Esta cartilha objetiva informar sobre a atuação da Ouvidoria da REAL GRANDEZA e, especialmente, orientar o público que se relaciona com a Entidade – participantes, assistidos, beneficiários e toda e qualquer pessoa que mantenha relação com a REAL GRANDEZA - como acionar este canal, que visa a acolher reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

Índice

O que é a Ouvidoria?.....	4
Como age?	5
Quais as diferenças entre a Ouvidoria e os demais canais de atendimento?.....	5
Como funciona a Ouvidoria?.....	6
Quando recorrer à Ouvidoria da REAL GRANDEZA?.....	7
Há necessidade de identificação do manifestante?.....	7
Qual o prazo de resposta ao manifestante?.....	8
Como falar com a Ouvidoria?.....	9

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é o canal que recebe reclamações, sugestões e representações, analisa e encaminha manifestações, acompanha internamente as providências, cobra respostas e mantém o público informado quanto aos resultados, intermediando o relacionamento com a REAL GRANDEZA.

Formula propostas para melhoria da eficácia na concessão e manutenção dos benefícios da REAL GRANDEZA.

Atua como alternativa na busca de solução para as reclamações e críticas sobre as questões cujas respostas obtidas em outras instâncias de relacionamento da entidade não tenham sido totalmente satisfatórias, informando aos Diretores da REAL GRANDEZA, para adoção de medidas próprias destinadas a prevenir, reprimir e fazer cessar a conduta inadequada em relação às finalidades da REAL GRANDEZA.



Como age?



- Com impessoalidade, cortesia e respeito, sem discriminação ou pré-julgamento.
- Com autonomia, responsabilidade e imparcialidade.
- Mantém o sigilo do manifestante, quando solicitado.
- Atua na prevenção e na mediação para solução de conflitos.
- Trabalha em parceria com as áreas técnicas, com a Diretoria Executiva e com o Conselho Deliberativo.

Quais as diferenças entre a Ouvidoria e os demais canais de atendimento?

A Ouvidoria recebe as questões que não foram resolvidas pelos canais de relacionamento, seja por interpretação incorreta, falhas operacionais, ou quaisquer outros motivos, encaminhando o produto de suas atividades para deliberação da Diretoria Executiva e, em última instância, para análise e deliberação do Conselho Deliberativo.

Atua como uma instância de recurso, uma vez que toda e qualquer solicitação deve primeiro ser levada e analisada pela Gerência de Relacionamento, salvo nos casos de reclamação ou denúncia.

Os canais de relacionamento – que caracterizam a primeira instância – estão aptos a prestar informações sobre todos os produtos e serviços da Entidade. Só nos casos de impossibilidade de solução ou naqueles que o manifestante considere o resultado insatisfatório, é que a Ouvidoria pode ser acionada.

Como funciona a Ouvidoria?

Toda manifestação é submetida à apreciação da Ouvidoria. Dependendo do caso, é encaminhada para as áreas técnicas envolvidas com o assunto abordado ou que possam colaborar com seu esclarecimento. Concluída a fase de coleta de informações e esclarecimentos, a resposta é enviada ao demandante.



- Recebe as manifestações advindas dos canais de relacionamento, que podem ser encaminhadas pelos canais de comunicação disponíveis;
- Analisa, classifica e efetua a triagem das demandas, encaminhando-as para as providências das áreas técnicas (quando passíveis de encaminhamento);
- Acompanha o andamento das análises técnicas efetuadas, considerando o prazo de resposta ao manifestante;
- Elabora relatórios semanais, mensais e anuais com base nos atendimentos realizados;
- Auxilia na identificação de pontos críticos, visando aprimorar a estrutura dos processos internos;
- Compromete-se a melhorar a relação entre os beneficiários e a Entidade, atuando como elo entre os participantes e as áreas da REAL GRANDEZA;
- Recebe e trata os pedidos de reanálise de solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial no plano de saúde.

Quando recorrer à Ouvidoria da REAL GRANDEZA?



A Ouvidoria deve ser acionada quando o interessado quiser fazer uma manifestação, seja ela uma reclamação, sugestão, elogio ou até mesmo denúncias sobre os planos previdenciários e de saúde, assim como todo e qualquer assunto pertinente à REAL GRANDEZA, suas diversas áreas e colaboradores. Também pode se manifestar, o interessado que considerar que sua demanda não foi totalmente atendida pelos outros canais de atendimento.

À Ouvidoria, cabe também receber os pedidos de reanálise de solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial que tenham sido negados em primeira instância.

Há necessidade de identificação do manifestante?

Sim. A identificação do manifestante é necessária para a condução dos assuntos encaminhados à Ouvidoria. A manifestação anônima só será considerada e aceita em casos excepcionais quando contiver informações e dados suficientes para sustentá-la e solucioná-la.

Importante ressaltar que, o manifestante pode solicitar SIGILO dos seus dados. No entanto, deve estar ciente que as áreas envolvidas no processo de análise da manifestação terão conhecimento do seu conteúdo.

Qual o prazo de resposta ao manifestante?

Os prazos, que variam conforme o caso, são apresentados na tabela a seguir.

INSTITUCIONAL	
Manifestações relativas à REAL GRANDEZA como um todo	Até 30 dias corridos
PREVIDÊNCIA	
Manifestações relativas a planos de benefícios e empréstimos	Até 30 dias corridos
SAÚDE	
Manifestações relativas a planos de saúde	Até 7 dias úteis(*)
Pedidos de reanálise de solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial:	
Urgência e Emergência	Imediato
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas - ambulatorial	Até 3 dias úteis
Consultas básicas (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia) e procedimentos realizados em consultório odontológico	Até 7 dias úteis
Consultas nas demais especialidades	Até 14 dias úteis
Consultas/tratamentos seriados (fonoaudiologia, psicoterapia, nutricionista, etc), serviços de diagnóstico e terapia ambulatorial,	Até 10 dias úteis
Internações eletivas e procedimentos de alta complexidade	Até 10 dias úteis

(*) Casos excepcionais ou de maior complexidade, desde que devidamente justificados e pactuados junto ao manifestante, poderão ser concluídos no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação.

Como falar com a Ouvidoria?



Telefone: 0800-2826800

de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h30. O manifestante faz a opção em falar com o atendente e este, fará a transferência da ligação para a Ouvidoria.



E-mail: ouvidoria@frg.com.br



Correspondência:

Rua Mena Barreto, 143 – 5º andar. Botafogo –
Rio de Janeiro/RJ – CEP: 22271-100



Atendimento pessoal: agendado

