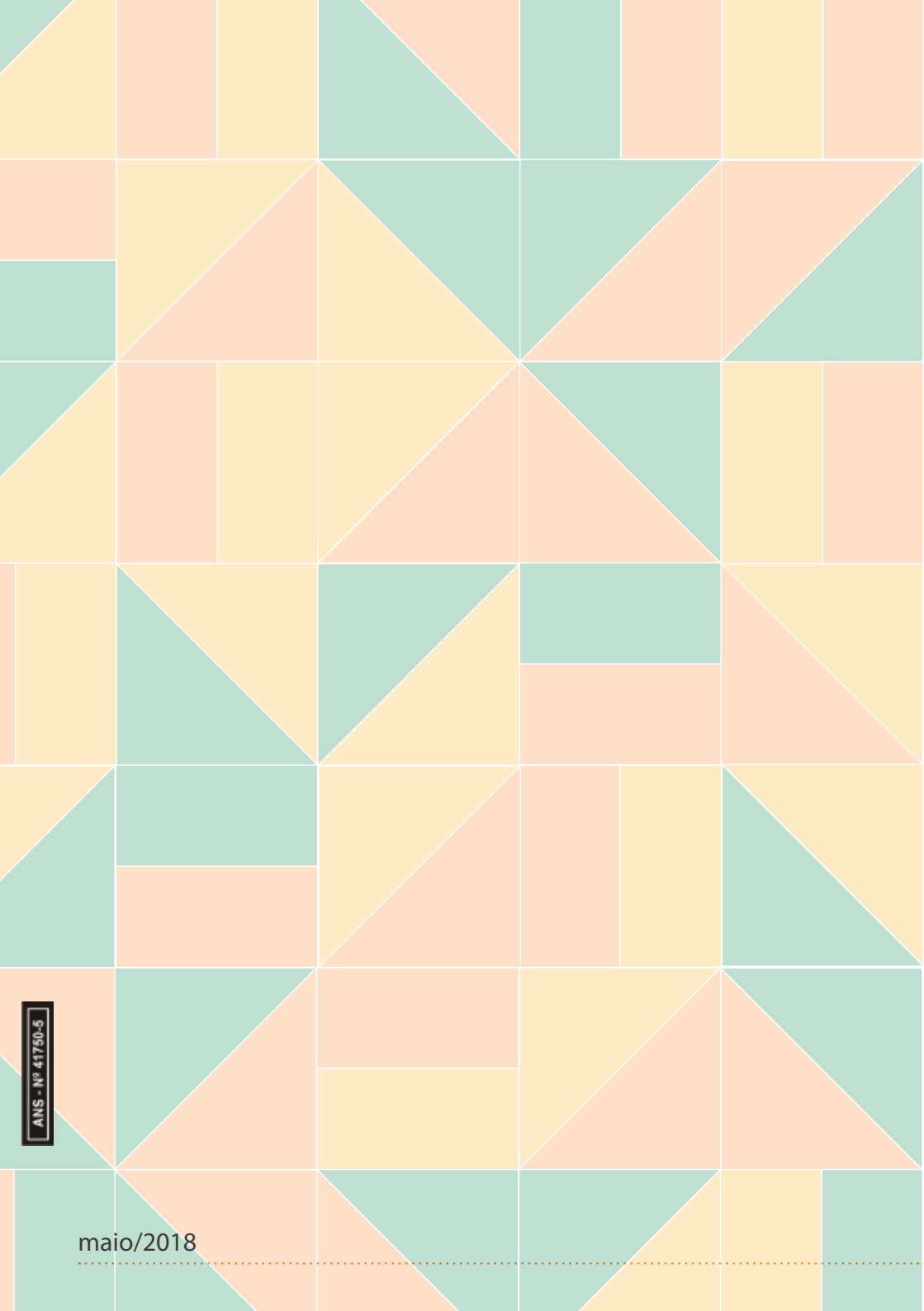




OUVIDORIA





ANS - Nº 41750-S

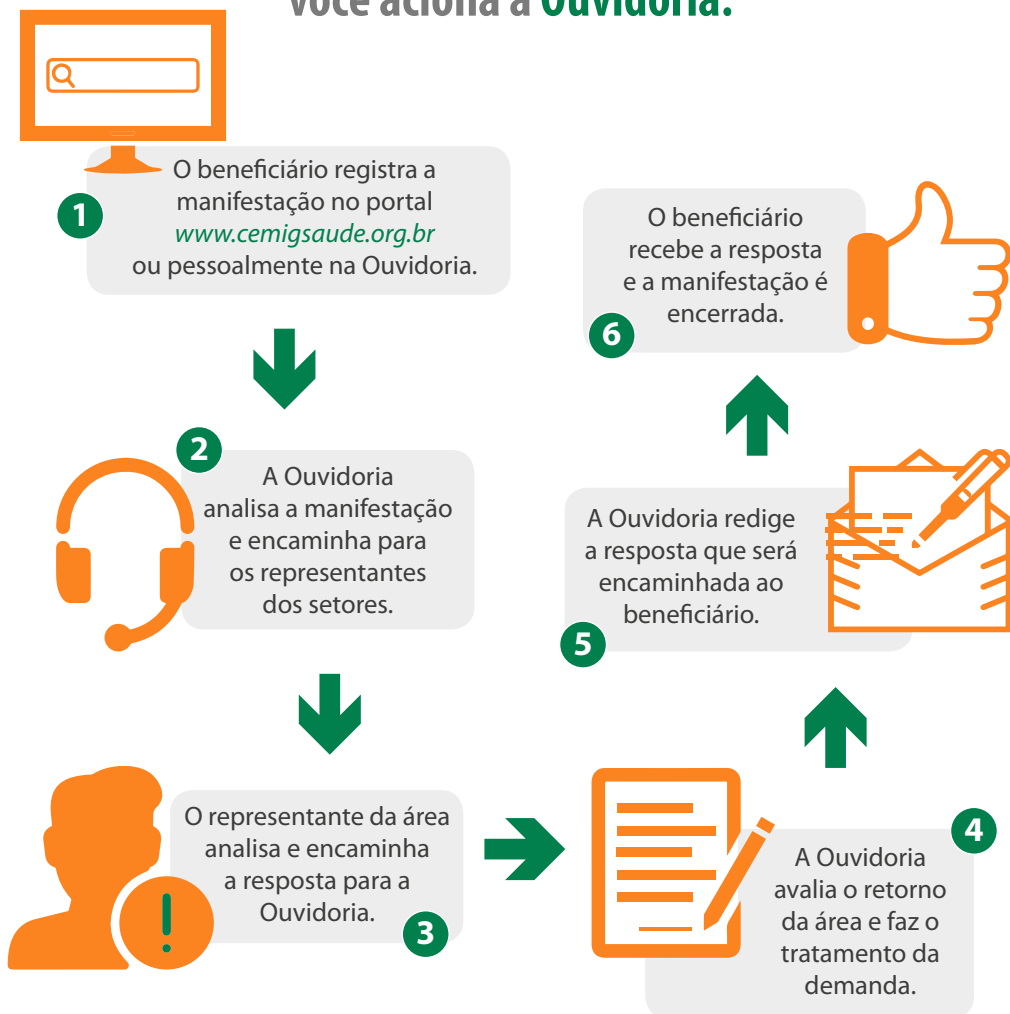
maio/2018

Você sabia que a **Ouvidoria** é uma unidade de segunda instância para receber reclamações, sugestões, consultas e elogios em relação à **Cemig Saúde**? Ou seja, a Ouvidoria não substitui os serviços da Central de Relacionamento, que continua a prestar o atendimento em primeiro nível, mas recebe os casos mais complexos que não puderam ser resolvidos pelos demais canais de atendimento ao beneficiário.

Todas as solicitações são encaminhadas ao setor responsável pela solução de forma imparcial, buscando soluções para garantir que os direitos dos beneficiários sejam atendidos e as respostas sejam devidamente encaminhadas.



Saiba o caminho percorrido por sua solicitação a partir do momento em que você aciona a **Ouvidoria**:



Com base nas informações fornecidas pelos setores responsáveis, a **Ouvidoria** analisa e classifica as demandas de três formas:

PROCEDENTES

São aquelas decorrentes de alguma falha operacional ou processos que podem ser melhorados.

IMPROCEDENTES

São aquelas em que não foi identificada falha operacional e a tratativa do setor foi correta de acordo com o fluxo ou a previsão regulamentar.

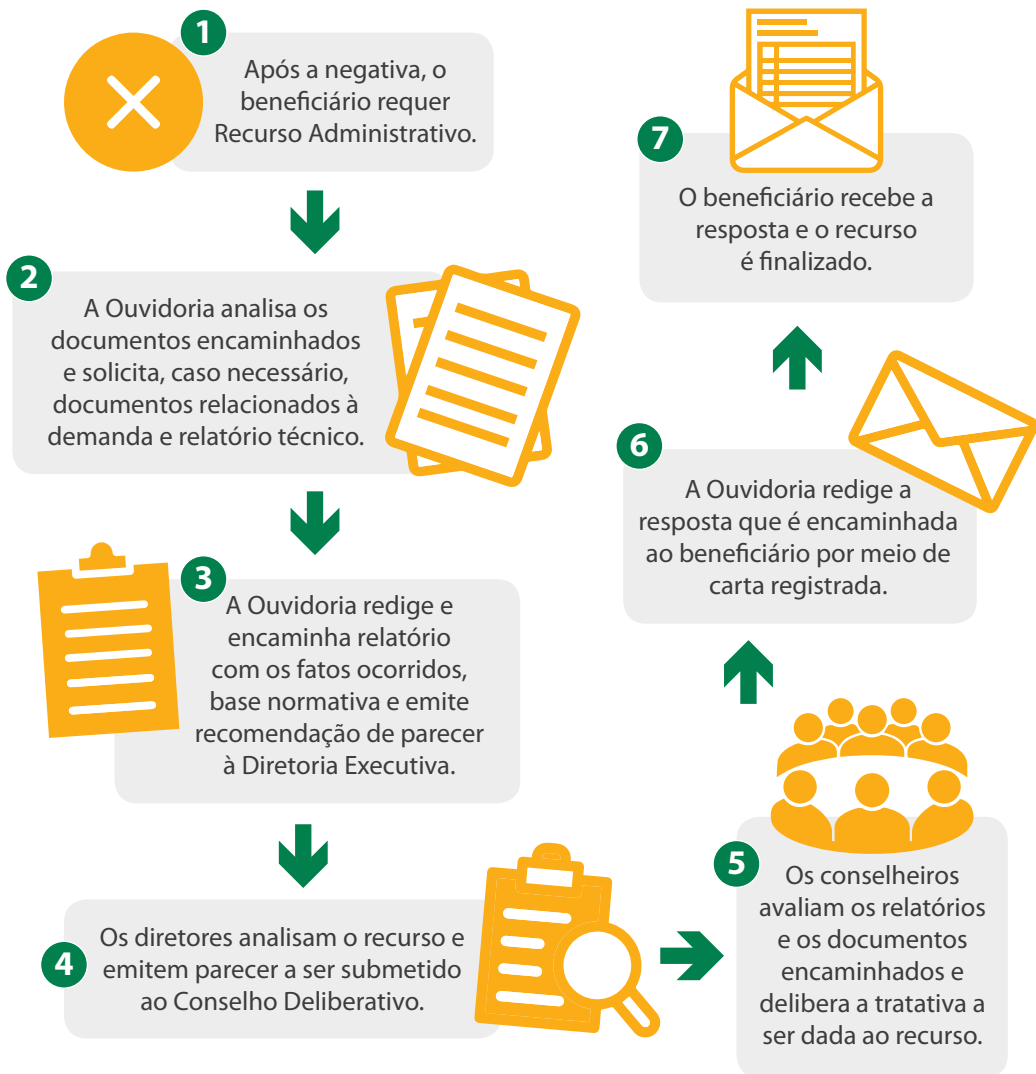
INDEFINIDAS

São reclamações de beneficiários em relação aos conveniados da Cemig Saúde e que ainda estão aguardando resposta conclusiva do prestador ou aquelas que não conseguimos identificar se houve reparação e detalhamento.

O prazo de resposta das manifestações é de **07 (sete) dias úteis**, a partir do registro na Ouvidoria.

** É admitida a pactuação de prazo maior, desde que não superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos complexos ou excepcionais e que sejam devidamente justificados.*

Caso seja necessário entrar com **recurso administrativo**, sua demanda seguirá o seguinte fluxo:



Pós Atendimento

Garantia de um melhor atendimento

A Ouvidoria seleciona, **de forma aleatória e imparcial**, alguns atendimentos realizados e, por meio de contato telefônico, analisa a qualidade dos processos.

É importante que todo beneficiário, uma vez contatado, participe da avaliação de forma transparente, relatando cada etapa do atendimento recebido. Dessa forma, a Cemig Saúde pode identificar pontos de melhoria, aprimorar os nossos processos e, conseqüentemente, ampliar a satisfação dos beneficiários.



Sempre que precisar, entre em contato conosco!

Suas manifestações são muito importantes, pois além de atender sua necessidade, é a partir delas que identificamos oportunidades de melhoria em nossos processos.

Ouvidoria
(31) 3253 4901
ouvidoria@cemigsaude.org.br



www.cemigsaude.org.br
Central de Relacionamento Telefônico: 0800 030 9009 ou
(31) 3429-5200 (para ligações originadas de celular)