

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 1 de 16	<b>Data:</b> 17/03/2025

## POLÍTICA DA QUALIDADE


	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 2 de 16	<b>Data:</b> 17/03/2025

## Sumário

1.	Introdução:.....	4 -
1.1.	Definições:.....	4 -
1.2.	A quem se aplica .....	4 -
2.	Compromisso da Alta Direção: .....	4 -
3.	Objetivo: .....	5 -
4.	Premissas do Sistema de Qualidade: .....	5 -
4.1.	Visão Sistêmica: .....	5 -
4.2.	Integração e Orientação por Processo:.....	5 -
4.3.	Geração de Valor Para Os Clientes:.....	6 -
4.4.	Melhoria Contínua: .....	6 -
5.	Foco no Cliente:.....	6 -
5.1.	Princípios de Atendimento: .....	6 -
5.1.1.	Comunicação Clara e Eficiente: .....	6 -
5.1.2.	Acessibilidade e Disponibilidade:.....	6 -
5.1.3.	Solução de Problemas e Reclamações: .....	6 -
5.1.4.	Cultura de Aprimoramento: .....	7 -
5.1.5.	Compromisso com a Qualidade:.....	7 -
5.1.6.	Padrões de Atendimento: .....	7 -
5.1.7.	Responsabilidade e Ética:.....	7 -
5.2.	Definição de Beneficiário:.....	7 -
5.2.1.	Atendimento ao Beneficiário:.....	7 -
5.3.	Definição do Cirurgião Dentista: .....	9 -
5.3.1.	Atendimento ao Cirurgião-Dentista: .....	9 -
5.4.	Avaliação de Atendimento:.....	11 -
5.5.	Protocolo de Atendimento: .....	11 -
5.5.1.	Procedimentos: .....	11 -
5.5.2.	Tempo de Resolução:.....	12 -
5.6.	Requisitos Para Um Bom Atendimento: .....	12 -
5.7.	Compromisso com Compliance:.....	12 -

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 3 de 16	<b>Data:</b> 17/03/2025

5.8.	Código de Conduta:.....	- 12 -
5.9.	Gravação Telefônica:.....	- 13 -
5.10.	Acesso às Gravações:.....	- 13 -
5.10.1.	Beneficiário:.....	- 13 -
5.10.2.	Acesso Interno:.....	- 14 -
5.11.	Prazo de Guarda:.....	- 14 -
5.12.	Armazenamento:.....	- 14 -
5.13.	Escritório de Valor:.....	- 14 -
6.	Regras de Consequência: .....	- 15 -
7.	Referências:.....	- 15 -

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 4 de 16	<b>Data:</b> 17/03/2025

## 1. Introdução:

A Uniodonto Campinas realiza o mapeamento dos processos, com foco na padronização das práticas e na identificação de oportunidades de melhoria. A definição e o monitoramento de indicadores de desempenho são igualmente essenciais para avaliar a qualidade dos serviços prestados, acompanhar a evolução das metas e embasar a tomada de decisões estratégicas. Esses elementos sustentam um ciclo de melhoria contínua, promovendo a eficiência operacional, o desenvolvimento das equipes e o aumento dos níveis de satisfação dos clientes, em consonância com o compromisso da cooperativa com a excelência.

### 1.1. Definições:

- **CADEIA DE VALOR:** Consiste em representar o conjunto de atividades primárias e de apoio realizadas por uma organização que, integradas de forma eficiente, agregam valor ao serviço final entregue ao cliente.

- **COLABORADOR:** Empregados, estagiários, office boys, menores aprendizes, que atuam na cooperativa. Para fins de alcance de políticas corporativas, ficam incluídos os terceiros, dentistas do corpo clínico das unidades assistenciais próprias.

- **CLIENTE:** São considerados clientes os beneficiários de planos, cooperados, credenciados e demais pessoas físicas ou jurídicas interessadas na contratação dos serviços oferecidos.

- **PARTES INTERESSADAS:** São todas as pessoas físicas ou jurídicas que, de forma direta ou indireta, são impactadas pelas atividades da Uniodonto Campinas e mantêm algum tipo de relacionamento com a cooperativa.

- **SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE:** Consiste num conjunto de medidas destinadas a gerir e controlar os processos de uma organização, atentando continuamente para a melhoria da qualidade dos processos e serviços que presta aos seus clientes.

- **LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados, que regula o tratamento de dados pessoais no Brasil.


- **ISO 9001:** Norma internacional que estabelece requisitos para sistemas de gestão da qualidade, garantindo a melhoria contínua e a satisfação dos clientes.

### 1.2. A quem se aplica

A política aplicável a toda a Cooperativa, abrangendo todos os colaboradores em qualquer nível hierárquico, terceirizados e todos os usuários da Uniodonto Campinas.

## 2. Compromisso da Alta Direção:

A Alta Direção reafirma seu compromisso com a Qualidade, fundamentado nos princípios da ética, transparência, responsabilidade, integridade, foco no cliente e melhoria contínua. Atua de forma participativa, assegurando os recursos necessários e promovendo um ambiente organizacional que

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 5 de 16	<b>Data:</b> 17/03/2025

estimule a excelência, o engajamento das equipes e a busca constante por aprimoramento dos serviços prestados.

### 3. Objetivo:

A Uniodonto Campinas tem como objetivo:

- Garantir a satisfação dos clientes através do monitoramento dos atendimentos visando a satisfação dos beneficiários e cirurgiões dentistas;
- Melhorar continuamente os processos internos;
- Acompanhar e sugerir melhorias com base em indicadores de desempenho;
- Assegurar o cumprimento dos requisitos legais e normativos;
- Fomentar a uniformidade no atendimento em todos os canais de comunicação;
- Preservar o sigilo sobre qualquer informação a que se tenha acesso no exercício da atividade, em especial, os dados pessoais, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados.

### 4. Premissas do Sistema de Qualidade:

Todas as ações de qualidade devem ser conduzidas considerando as declarações a seguir, que são a base da construção do nosso Sistema de Gestão da Qualidade.


#### 4.1. Visão Sistêmica:

A Uniodonto Campinas considera em todas as suas ações as relações de interdependência com as partes interessadas e seus efeitos nos processos da Cooperativa.

A gestão da qualidade, atualização e manutenção de documentos relativos aos procedimentos das áreas, estabelecimento de indicadores, e o desenvolvimento contínuo de todos os colaboradores com relação às premissas desta política, são de responsabilidade de todos os líderes.

#### 4.2. Integração e Orientação por Processo:

A cooperação é a essência da Uniodonto Campinas para execução das atividades entre as áreas de negócio em busca da eficiência e eficácia e da otimização dos processos alinhados aos Planejamento Estratégico. A medição e a análise do desempenho do conjunto de atividades serão realizadas de maneira sistêmica, por meio de indicadores, visando garantir o alcance dos objetivos propostos.

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 6 de 16	<b>Data:</b> 17/03/2025

#### **4.3. Geração de Valor Para Os Clientes:**

A Uniodonto Campinas busca constantemente atender às demandas de seus clientes e superar suas expectativas, assegurando o acesso à serviços de qualidade.

#### **4.4. Melhoria Contínua:**

Como forma de buscar continuamente a melhoria dos seus processos e resultados, a Uniodonto Campinas através do Programa de Melhoria da Qualidade, em conjunto com o Planejamento Estratégico, avalia o desempenho dos principais processos e seus indicadores-chave de desempenho. Isso promove uma cultura de gestão baseada em indicadores e pensamento crítico, possibilitando o estabelecimento de estratégias. O programa segue os princípios básicos de gestão da qualidade, como foco no cliente, liderança, envolvimento de pessoas, abordagem de processo, melhoria contínua, abordagem de negócios para tomada de decisão e benefício mútuo nas relações com fornecedores, sempre utilizando indicadores como referência.

### **5. Foco no Cliente:**

O principal objetivo é compreender e atender às necessidades e expectativas dos clientes, buscando constantemente melhorar sua experiência e satisfazer suas demandas.

#### **5.1. Princípios de Atendimento:**

##### **5.1.1. Comunicação Clara e Eficiente:**


Garantir que todas as interações com os clientes sejam transparentes, objetivas e realizadas de maneira educada e profissional. Informações corretas e completas serão sempre oferecidas, e dúvidas ou solicitações serão tratadas com eficiência.

##### **5.1.2. Acessibilidade e Disponibilidade:**

Garantir atendimento por múltiplos canais, assegurando que os clientes possam nos contatar de forma prática e ágil. Os horários e prazos de atendimento serão claros e respeitados.

##### **5.1.3. Solução de Problemas e Reclamações:**

As reclamações dos clientes serão tratadas como oportunidades de melhoria. A cada manifestação, garantimos uma resposta rápida, com ações corretivas quando necessário, visando a solução eficaz dos problemas apresentados.

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 7 de 16	<b>Data:</b> 17/03/2025

#### **5.1.4. Cultura de Aprimoramento:**

O feedback dos clientes é um insumo essencial para nosso sistema de gestão da qualidade. Com base nele, realizamos revisões periódicas dos processos de atendimento, buscando sempre melhorar a experiência do cliente e aumentar sua satisfação.

#### **5.1.5. Compromisso com a Qualidade:**

Todos os colaboradores devem oferecer atendimento com profissionalismo, cortesia e empatia. A equipe deve ser capacitada para lidar com diversas situações e proporcionar uma experiência positiva para os clientes.

#### **5.1.6. Padrões de Atendimento:**

Os atendimentos devem ser realizados de acordo com os padrões estabelecidos, respeitando os procedimentos e garantindo que todos os clientes recebam um serviço consistente e de alta qualidade.

#### **5.1.7. Responsabilidade e Ética:**

Atuamos com integridade e ética em todas as nossas interações, assegurando que todos os clientes recebam informações verdadeiras, confiáveis e que seus direitos sejam respeitados.

### **5.2. Definição de Beneficiário:**


- Beneficiário Local: Reside na mesma região onde está situada a operadora odontológica e utiliza os serviços diretamente nessa área.
- Beneficiário de Intercâmbio: É vinculado a outra operadora do sistema Uniodonto, mas realiza atendimento na área de atuação da Uniodonto Campinas.
- Beneficiário de Repasse: Também é vinculado a outra operadora do sistema Uniodonto, realiza atendimento em Campinas, mas possui direito de atendimento como se fosse um beneficiário local, inclusive se sujeitando às mesmas regras do Beneficiário Local para todos os efeitos.

#### **5.2.1. Atendimento ao Beneficiário:**

Para atender às necessidades dos beneficiários os processos das áreas de atendimento são estruturados e a equipe deve analisar as solicitações com base nas regras dos contratos, da Uniodonto Campinas e dos órgãos reguladores.

##### **5.2.1.1. Atendimento Presencial**

O atendimento presencial é garantido para todos os beneficiários e clientes tanto na sede da Uniodonto Campinas quanto na subsede de Ribeirão Preto, conforme os critérios abaixo:

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 8 de 16	<b>Data:</b> 17/03/2025

Sede Campinas:

- Plantão: atendimento disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.
- Demais atendimentos: disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Subsede Ribeirão Preto:

- Plantão e demais atendimentos: disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

O atendimento presencial poderá ser garantido em outras localidades, cabendo à Diretoria a fixação dos horários e abrangência do atendimento.

O atendimento deve ser realizado de maneira cortês e profissional, respeitando a privacidade e as necessidades do cliente.

Caso o cliente precise de assistência adicional, um membro da equipe deve ser designado para ajudar até que a situação seja resolvida.

Todos os atendimentos devem ser registrados com informações relevantes sobre o cliente, a natureza da solicitação e a solução fornecida.

#### **5.2.1.2. Atendimento Telefônico:**

O atendimento telefônico é garantido para todos os beneficiários e clientes. Ao atender a chamada, o colaborador deve se identificar de forma clara e profissional, indicando seu nome e o nome da cooperativa.


O colaborador deve ouvir atentamente o cliente, informar que a ligação é gravada e o número de protocolo da ligação, oferecer uma solução ou encaminhar o protocolo para o departamento apropriado, conforme necessário.

Todas as chamadas devem ser registradas com informações relevantes, a natureza da solicitação e a solução fornecida.

Caso seja necessária a análise por outro departamento, a equipe responsável pela demanda registrada deve acompanhar os casos pendentes e garantir que todos os prazos sejam cumpridos.

#### **5.2.1.3. Atendimento por WhatsApp:**

O atendimento via aplicativo de mensagens está disponível para todos os beneficiários que possuem, em seu contrato, a previsão de atendimento personalizado, funcionando como uma extensão do serviço oferecido pelo 0800. Esse atendimento deve seguir o mesmo padrão de qualidade do atendimento telefônico, porém realizado de forma escrita.

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 9 de 16	<b>Data:</b> 17/03/2025

Adicionalmente, qualquer beneficiário que estiver em uma clínica radiológica pode utilizar o serviço de mensagens para solicitar a liberação de exames.

#### **5.2.1.4. Website:**

Os atendimentos realizados por meio de serviços e consultas disponíveis na internet, devem ser registrados com informações relevantes sobre o cliente, a natureza da solicitação e a solução fornecida.

Esses atendimentos devem manter o padrão de qualidade dos demais canais e, sempre que necessário, deve-se entrar em contato com o cliente por telefone para garantir o acolhimento adequado.

#### **5.2.1.5. Atendimento Dedicado:**

O atendimento dedicado está disponível para as empresas que possuem, em contrato, a previsão de atendimento personalizado. Essa modalidade funciona como uma extensão do serviço oferecido pelo 0800 e pela área de Relações Empresariais, atendendo tanto os colaboradores quanto a equipe de Recursos Humanos de forma exclusiva.

Todos os atendimentos devem ser devidamente registrados, com informações relevantes sobre o cliente, a natureza da solicitação e a solução apresentada.

### **5.3. Definição do Cirurgião Dentista:**

**Cirurgião dentista cooperado:** É um profissional, pessoa física, que faz parte de uma cooperativa. Tem direitos e deveres dentro da estrutura da cooperativa e participa dos resultados e da gestão. Recebe pela prestação dos serviços aos beneficiários da cooperativa conforme regras internas.


**Cirurgião dentista credenciado:** É um prestador de serviço, pessoa física ou jurídica que tem contrato com a operadora, mas não faz parte da estrutura societária dela. Atua por meio de contrato de prestação de serviços, com regras definidas e não tem participação na gestão nem nos resultados financeiros da operadora.

#### **5.3.1. Atendimento ao Cirurgião-Dentista:**

Para atender às necessidades dos cirurgiões-dentistas os processos das áreas de atendimento são estruturados e a equipe deve analisar as solicitações com base nas regras da Uniodonto Campinas e dos órgãos reguladores.

##### **5.3.1.1. Atendimento Presencial:**

O atendimento presencial deve ser garantido tanto na sede da Uniodonto Campinas quanto na subsele de Ribeirão Preto, conforme os critérios abaixo:

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página <b>10</b> de <b>16</b>	<b>Data:</b> 17/03/2025

Sede Campinas:

- Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

Subsede Ribeirão Preto:

- Disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

O atendimento presencial ao cirurgião-dentista poderá ser garantido em outras localidades, cabendo à Diretoria a fixação dos horários e abrangência do atendimento.

O atendimento deve ser realizado de maneira cortês e profissional, respeitando a privacidade e as necessidades do cirurgião dentista.

Caso o cirurgião-dentista precise de assistência adicional, um membro da equipe deve ser designado para ajudar até que a situação seja resolvida.

Todos os atendimentos devem ser registrados com informações relevantes sobre o cirurgião dentista, a natureza da solicitação e a solução fornecida.

#### **5.3.1.2. Atendimento Telefônico:**

Ao atender a chamada, o colaborador deve se identificar de forma clara e profissional, informando seu nome e o nome da cooperativa. É fundamental adotar uma postura cordial e acolhedora desde o início do atendimento.

O colaborador deve ouvir atentamente, compreender a solicitação e, sempre que possível, oferecer uma solução imediata. Caso a demanda exija análise ou providências de outro setor, a chamada deve ser devidamente encaminhada ao departamento competente, com todos os dados necessários.


Todas as chamadas devem ser registradas com informações completas e relevantes, incluindo os dados do cirurgião dentista, a natureza da solicitação, as providências adotadas e a solução fornecida.

#### **5.3.1.3. Atendimento Chat:**

Ao atender o chat, o colaborador deve se identificar de forma clara e profissional, mantendo uma comunicação cordial e objetiva. Deve analisar cuidadosamente a solicitação do cliente, oferecer uma solução adequada ou, se necessário, direcionar o atendimento para o setor responsável, garantindo a continuidade e a qualidade do atendimento.

#### **5.3.1.4. E-mail:**

No atendimento via e-mail, o colaborador deve se identificar de forma clara e profissional, mantendo uma comunicação cordial, objetiva e adequada ao contexto. É essencial analisar

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página <b>11</b> de <b>16</b>	<b>Data:</b> 17/03/2025

cuidadosamente a solicitação, oferecer uma solução compatível ou, quando necessário, encaminhar o atendimento ao setor responsável, assegurando a continuidade e a qualidade do serviço prestado.

Esse tipo de atendimento exige atenção redobrada no compartilhamento de arquivos, a fim de evitar o envio indevido de documentos pertencentes a terceiros, o que pode configurar violação à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

#### 5.4. Avaliação de Atendimento:

A qualidade do atendimento será monitorada regularmente para os atendimentos que gerarem número de protocolo e forem passíveis de auditoria. O desempenho dos colaboradores será avaliado periodicamente por meio de métricas de qualidade, feedbacks, observações diretas e pesquisas de satisfação dos usuários.

Com base nessas avaliações, serão identificadas oportunidades de melhoria, e treinamentos poderão ser propostos para o aprimoramento contínuo das habilidades e competências necessárias ao bom atendimento.

#### 5.5. Protocolo de Atendimento:

É uma sequência numérica criada para a identificação do atendimento e acompanhamento do cliente junto à cooperativa sobre uma solicitação e/ou reclamação. Deve ser enviado via e-mail e informado via telefone no início do atendimento. Todas as chamadas devem ter um número de protocolo. Mesmo que o cliente perca o número de protocolo, ele ainda tem o direito de obter ou conseguir o registro da chamada na central de atendimento.

##### 5.5.1. Procedimentos:

Os atendimentos devem seguir os seguintes passos:


**Saudação e Identificação:** Cumprimente o cliente e identifique-se.

**Identificação do Problema/Consulta:** Ouça atentamente o cliente e registre as informações relevantes.

**Resolução:** Forneça uma solução ou encaminhe para o setor apropriado.

**Confirmação:** Verifique se o cliente está satisfeito com a resolução oferecida.

**Encerramento:** Agradeça ao cliente e encerre a comunicação de forma cordial.

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página <b>12</b> de <b>16</b>	<b>Data:</b> 17/03/2025

### 5.5.2. Tempo de Resolução:

A Resolução Normativa nº 623/2022 da ANS estabelece prazos específicos, conforme a natureza da solicitação:

- Situações de urgência/emergência: resposta imediata;
- Demandas assistenciais: até 5 dias úteis;
- Demandas administrativas (não assistenciais): até 7 dias úteis.

Reforçamos que o compromisso da Uniodonto Campinas é garantir a resolutividade com clareza, agilidade, eficiência e qualidade. Por esse motivo, salvo nos casos de urgência ou emergência, adota-se o prazo de até cinco dias úteis para resposta e resolução das solicitações recebidas.

### 5.6. Requisitos Para Um Bom Atendimento:

**Paciência e Cortesia:** Manter uma atitude calma e educada, mesmo em situações desafiadoras. Ser paciente e cortês é essencial para criar um ambiente de atendimento positivo.

**Capacidade de Adaptabilidade:** Ser flexível e adaptar-se às diferentes situações e necessidades dos clientes. Isso inclui a capacidade de lidar com clientes difíceis e ajustar a abordagem conforme necessário.

**Organização e Eficiência:** Manter registros precisos e gerenciar o tempo de forma eficaz para garantir que as solicitações dos clientes sejam atendidas de maneira oportuna e organizada.


**Conformidade com Políticas:** Seguir todas as políticas e procedimentos estabelecidos pela Uniodonto Campinas para garantir que o atendimento esteja alinhado com os padrões e regulamentos.

### 5.7. Compromisso com Compliance:

A Uniodonto Campinas compromete-se a seguir todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis ao setor de saúde e ao atendimento ao cliente. Todos os colaboradores devem estar cientes e aderir a essas regras e diretrizes para garantir a conformidade e a integridade em todas as operações.

### 5.8. Código de Conduta:

O atendimento ao cliente é um dos principais fatores que impactam diretamente a percepção do público em relação à empresa. Para garantir uma experiência positiva, é fundamental que o colaborador atue em conformidade com as diretrizes do Código de Conduta e, adicionalmente, cumpra os seguintes requisitos:

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página <b>13</b> de <b>16</b>	<b>Data:</b> 17/03/2025

**Foco Total no Cliente:** Um dos princípios mais importantes no atendimento é dedicar atenção total ao cliente. Isso significa evitar o uso do celular durante as interações. O celular pode ser uma distração, prejudicando a conexão com o cliente e fazendo com que ele se sinta negligenciado. Mantenha o dispositivo guardado e concentre-se nas necessidades da pessoa que está sendo atendida.

**Conduza Conversas Adequadas:** Conversas inapropriadas ou assuntos que não têm relação com o atendimento devem ser evitados. É importante manter um tom profissional e respeitoso em todas as interações. Isso ajuda a construir confiança e garante que o cliente se sinta valorizado.

**Organização da Área de Trabalho:** Trabalhar com várias telas abertas ou janelas de aplicativos desnecessários pode causar distrações e diminuir a eficiência. Tente manter uma área de trabalho organizada, com apenas as ferramentas e informações necessárias à mão. Isso não só melhora a sua concentração, mas também agiliza o atendimento, permitindo que você responda às perguntas do cliente de forma rápida e precisa.

**Escuta Ativa:** Praticar a escuta ativa é essencial. Isso envolve prestar atenção ao que o cliente está dizendo, fazendo perguntas de esclarecimento e demonstrando empatia. Uma comunicação clara e efetiva ajuda a resolver problemas de forma mais eficiente e melhora a satisfação do cliente.

### **5.9. Gravação Telefônica:**

As gravações telefônicas são realizadas em conformidade com a legislação vigente, respeitando os princípios da proteção de dados pessoais.

Todos os planos de saúde são obrigados a gravar as ligações recebidas em suas centrais de atendimento. Essa exigência está alinhada ao Decreto nº 11.034/2022, conhecido como Decreto SAC, estabelece diretrizes para o atendimento ao consumidor.


Dessa forma, todas as ligações realizadas para a Uniodonto Campinas são gravadas e arquivadas, garantindo maior segurança jurídica tanto para a cooperativa quanto para seus beneficiários. Esses registros podem ser utilizados para esclarecer dúvidas relacionadas aos atendimentos, subsidiar processos administrativos ou judiciais e resolver eventuais litígios contratuais.

### **5.10. Acesso às Gravações:**

#### **5.10.1. Beneficiário:**

Os beneficiários têm o direito de solicitar o acesso às gravações relacionadas às suas interações com a cooperativa, desde que obedecidos os critérios legais. Para isso, é necessário:

- **Solicitação:** O pedido deve ser realizado titular, por meio dos canais oficiais de atendimento.

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página <b>14</b> de <b>16</b>	<b>Data:</b> 17/03/2025

- **Identificação:** O solicitante deverá fornecer informações que comprovem sua identidade e vínculo com o atendimento em questão.
- **Prazo para disponibilização:** Conforme a Resolução Normativa nº 623/2024 da ANS, as gravações devem ser disponibilizadas no prazo máximo de 72 horas após a solicitação.

#### 5.10.2. Acesso Interno:

A Uniodonto Campinas adotou medidas de segurança para controlar o acesso aos arquivos de gravação, garantindo a confidencialidade e a integridade das informações. Cada departamento possui acesso restrito apenas às gravações que lhe dizem respeito, impedindo que esses arquivos sejam editados, compartilhados, processados ou armazenados de forma indiscriminada.

Essa medida visa, entre outros pontos, evitar a exposição indevida de colaboradores em situações de divergência processual ou falhas no atendimento.

O acesso integral a todas as gravações é concedido exclusivamente aos setores de Qualidade, Ouvidoria e Coordenação de Atendimento ao Cliente, com a finalidade de analisar e solucionar protocolos de reclamação registrados por beneficiários que se sintam prejudicados.

Em casos excepcionais, quando houver necessidade de acesso a gravações de outro departamento, o gestor solicitante deverá formalizar o pedido por e-mail ao gestor responsável pela guarda do arquivo, que, por sua vez, deverá emitir e encaminhar um parecer por escrito ao solicitante.

#### 5.11. Prazo de Guarda:


As gravações das chamadas realizadas por meio da central de atendimento da Uniodonto Campinas são armazenadas por, no mínimo, cinco anos, independentemente de registro de reclamação do consumidor.

#### 5.12. Armazenamento:

As gravações das chamadas são armazenadas em servidores locais, sob a responsabilidade do departamento de Tecnologia da Informação. Conforme as regulamentações vigentes, os planos de saúde têm a obrigação de gravar e arquivar as chamadas de forma adequada. A gravação é realizada automaticamente ao término da ligação; contudo, caso ocorram falhas, intercorrências, ruídos ou indisponibilidade do arquivo, o departamento de TI deve ser acionado imediatamente por meio de chamado para providências.

#### 5.13. Escritório de Valor:

No setor odontológico, o conceito de "escritório de valor" vai além da gestão administrativa, transformando a experiência do paciente e otimizando os processos clínicos e administrativos.

	<h2>POLÍTICA DA QUALIDADE</h2>		
<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página <b>15</b> de <b>16</b>	<b>Data:</b> 17/03/2025

O objetivo é oferecer um atendimento de alta qualidade, mais eficiente e ágil, alinhado às normas da ANS, ao mesmo tempo em que fortalece a imagem da cooperativa no mercado. Essa abordagem não só fideliza pacientes, mas também solidifica a Uniodonto Campinas como referência em excelência no atendimento.

A atenção primária à saúde foca na prevenção e nos cuidados iniciais, promovendo a saúde bucal e prevenindo doenças, estabelecendo a base para um tratamento contínuo e acessível.

A Gestão da Experiência do Cliente é uma abordagem estratégica que visa entender, medir e melhorar a percepção dos pacientes em cada interação ao longo de sua jornada.

Ao identificar e resolver problemas recorrentes, é possível reduzir reclamações, diminuir custos operacionais e aumentar a satisfação. Além disso, monitorar continuamente a experiência do paciente é essencial para fidelizar e atrair novos pacientes.

## 6. Regras de Consequência:

O descumprimento desta política será avaliado, e poderão ser aplicadas medidas corretivas conforme a gravidade da infração. Tais medidas incluem ações educativas, registros de não conformidade e outras sanções previstas nos procedimentos internos da organização. O objetivo é assegurar o alinhamento dos colaboradores com as diretrizes estabelecidas, promovendo a melhoria contínua e a conformidade operacional.

Além disso, todas as ocorrências serão documentadas para monitoramento e análise de recorrência, permitindo o desenvolvimento de ações preventivas que fortaleçam a cultura de qualidade e integridade na empresa.

## 7. Referências:

- AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor>

Acessado em 17/03/2025.

- UNIODONTO DE CAMPINAS COOPERATIVA ODONTOLÓGICA.

Disponível em: <https://uniodontocampinas.com.br/>

Acessado em 17/03/2025.

- GOV.BR

Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/noticias/entenda-as-novas-regras-do-sac-que-ja-estao-em-vigor>

Acessado em 17/03/2025.

- JUSBRASIL

Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Decreto/D6523.htm)

Acessado em 17/03/2025.

	<b>POLÍTICA DA QUALIDADE</b>		
	<b>Identificação:</b> POL-QLD-01	<b>Versão:</b> 02	<b>Nº de Páginas</b> Página 16 de 16

### HISTÓRICO DE REVISÃO:

Identificação das Alterações			
Revisão	Revisão	Responsável	Aprovação
02	<b>Nome:</b> Cristiane Andrade	<b>Nome:</b> Anne Veronese	<b>Nome:</b> Conselho de Administração
	<b>Data:</b> 17/03/2025	<b>Data:</b> 20/06/2025	<b>Data:</b> 30/07/2025

Elaboração Inicial	Análise Crítica	Aprovação
<b>Nome:</b> Jacqueline Oliveira	<b>Nome:</b> Valéria Giolo	<b>Nome:</b> Roberto Gobbo
<b>Data:</b> 11/02/2021	<b>Data:</b> 15/02/2021	<b>Data:</b> 18/02/2021

Identificação das Alterações desta Revisão
V01 – Revisão Geral.
V02 - Foi incorporado à política a partir do item 5, os requisitos do foco no cliente.