



## **1. OBJETIVO**

A Política de Relacionamento com Clientes Externos, alinhada ao Código de Ética e Conduta e às estratégias corporativas, vinculada ao cumprimento da missão e valores institucionais, tem como objetivo, direcionar o processo de relacionamento com clientes a fim de gerar novos contratos e apresentar a instituição, assegurando a transparência e conduta ética nas negociações, fortalecendo a marca e a imagem institucional, além de reter e aumentar a carteira de clientes, garantindo a satisfação dos mesmos com os serviços prestados, colaborando com a perenidade e sustentabilidade da instituição.

## **2. ABRANGÊNCIA**

Esta Política aplica-se a toda estrutura organizacional da Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Curitiba (ISCMC) e suas unidades administradas.

## **3. DIRETRIZES**

- Mapear, analisar e prospectar clientes, conforme diretrizes pré-estabelecidas;
- Manter o relacionamento com os clientes, garantindo transparência aos direitos dos clientes atuais e potenciais, com informações claras sobre os serviços e devidas condições contratuais;
- Orientar de forma proativa, sobre os serviços oferecidos pelas estruturas da ISCMC;
- Assegurar resposta às demandas dos clientes, atendendo-os de forma transparente, ágil e fundamentada com foco na melhor solução possível;
- Analisar as sugestões dos clientes sobre os serviços, entendendo suas sugestões e críticas como forma de melhoria contínua aos processos internos;
- Acompanhar a entrega dos serviços negociados;
- Contribuir para fidelização da marca e imagem da ISCMC, reforçando seus valores e responsabilidades;
- Elaborar e encaminhar a proposta financeira dentro do prazo preconizado;
- Contribuir para que os clientes externos conduzam seus negócios de forma íntegra e ética, respeitando os interesses com quem se relacionam;
- Guardar sigilo referente as informações dos clientes;
- Gerenciar o relacionamento com clientes externos, seguindo critérios objetivos de negociação e transparência no processo, a fim de buscar a satisfação e a melhoria dos resultados, bem como fidelizar tal relacionamento;
- Respeitar a confidencialidade dos termos da negociação, evitando que a divulgação do mesmo prejudique o bom andamento e a lisura do processo, solicitando que a fonte pagadora também respeite tal comportamento.

### **3.1 Do Relacionamento com agentes do segmento de saúde**

De modo a contribuir para o aprimoramento dos mecanismos de controle interno no combate à corrupção e prevenir condutas incompatíveis com o padrão ético definido no Código de Ética e Conduta da ISCMC, todos os relacionamentos da área que envolvem agentes públicos, terão como premissa:

- Reforçar um ambiente de trabalho ético que estimule o respeito mútuo entre os servidores e a qualidade dos serviços públicos;



- Aperfeiçoar o relacionamento com os cidadãos e o respeito ao patrimônio público;
- Assegurar a clareza das normas de ética e conduta, que envolvem os relacionamentos com entes públicos;
- Garantir o cumprimento das normas e procedimentos específicos aplicáveis a gestão transparente da informação;
- Reunir em locais oficiais, previamente formalizado, com pessoas autorizadas pela instituição, observando o registro das informações tratadas em reunião através de ata ou e-mail formal.

### **3.2 Do Relacionamento com Planos de Saúde**

A relação dos colaboradores e profissionais da ISCMC com as operadoras de planos de assistência à saúde conveniadas é pautada na legislação vigente, sendo vedado emitir opiniões aos usuários e representantes das operadoras ou convênios acerca da qualidade dos serviços.

## **4 DISPOSIÇÕES FINAIS**

- A presente Política de Relacionamento com Clientes Externos passa a vigorar a partir da sua publicação;
- Ficam canceladas todas as diretrizes anteriores divergentes à presente política;
- Os casos omissos nesta política devem ser submetidos à Diretoria Corporativa para deliberações junto aos responsáveis, respeitando o quanto disposto na Matriz de Alçadas de Aprovação.

## **5 DOCUMENTOS CORRELACIONADOS**

- Código de Ética e Conduta;

## **6 ANEXOS**

- Não se aplica.