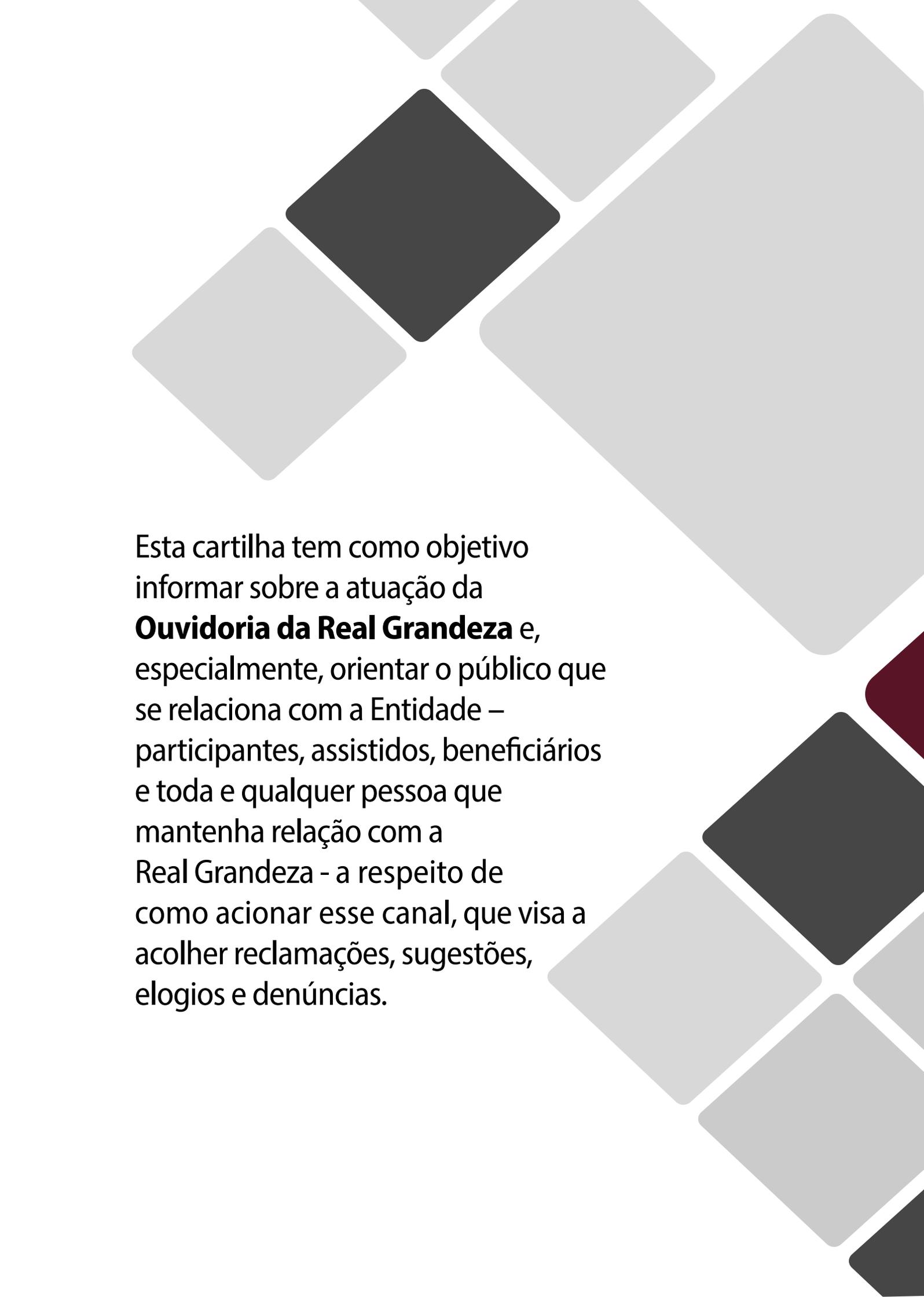




# Cartilha da Ouvidoria



**REAL GRANDEZA**  
Fundação de Previdência e Assistência Social



Esta cartilha tem como objetivo 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 - a respeito de como acionar esse 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?	6
Como funciona Ouvidoria?	7
Quando recorrer à Ouvidoria da Real Grandeza?	8
Há necessidade de identificação do manifestante?	9
Qual o prazo de resposta ao manifestante?	10
Como falar com a Ouvidoria?	12



**REAL GRANDEZA**

Fundação de Previdência e Assistência Social

outubro de 2016

## O que é a Ouvidoria?

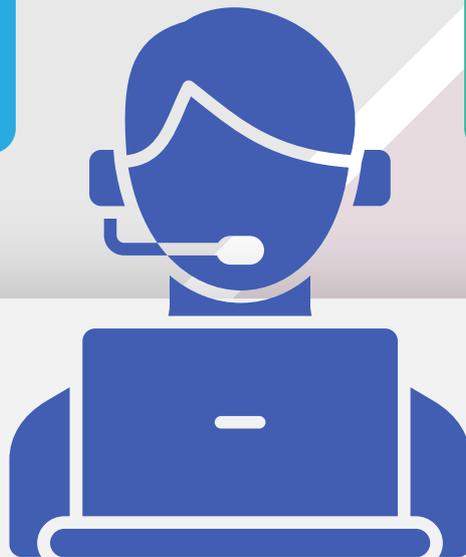


A Ouvidoria é o canal que recebe reclamações, sugestões e representações, analisa e encaminha manifestações, acompanha internamente as providências, cobra respostas e mantém o público informado quanto aos resultados, intermediando o relacionamento com a Real Grandeza.

Formula propostas para promover a melhoria dos processos de 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, a fim de adotar procedimentos capazes de prevenir, reprimir e fazer cessar condutas que estejam em desacordo com as regras e normativos que norteiam a atuação 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 seu parecer 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 em 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 disponíveis.

À Ouvidoria, cabe, ainda, 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.

É importante ressaltar que o manifestante pode solicitar **sigilo** dos seus dados. No entanto, deve estar ciente de 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.

<b>INSTITUCIONAL</b> Manifestações relativas à Real Grandeza como um todo	Até 15 dias corridos
<b>PREVIDÊNCIA</b> Manifestações relativas a planos de benefícios e empréstimos	Até 15 dias corridos
<b>SAÚDE</b> Manifestações relativas a planos de saúde	Até 7 dias úteis*
<b>PEDIDOS DE REANÁLISE DE SOLICITAÇÃO DE PROCEDIMENTO E/OU SERVIÇO DE COBERTURA ASSISTENCIAL</b>	Até 7 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?

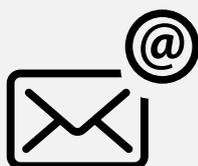


### **Telefone:**

0800-282 6800

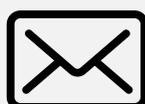
de 2ª a 6ª feira, das 9h às 16h30

Solicitar ao atendente a abertura de um chamado com a Ouvidoria



### **E-mail:**

[ouvidoria@frg.com.br](mailto:ouvidoria@frg.com.br)



### **Correspondência:**

Rua Mena Barreto, 143 – 5º andar.

Botafogo – Rio de Janeiro/RJ

CEP: 22271-100



### **Atendimento presencial:**

solicitar agendamento no

telefone 0800 282 6800



# **REAL GRANDEZA**

Fundação de Previdência e Assistência Social