

CARTILHA OUVIDORIA



METRUS 

INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL





A **Ouvidoria do Metrus** foi criada em abril de 2014, com a finalidade de **intermediar situações não resolvidas nos canais de atendimento** do Instituto e sua atuação incide nos **eventos de maior complexidade**.

Esta cartilha busca orientar todos os públicos do Metrus - Instituto de Seguridade Social sobre a **atuação da Ouvidoria** e como **acionar esse canal**, que favorece uma **gestão transparente**.

O que é a Ouvidoria?

A Ouvidoria é um **canal de comunicação entre a empresa e seus públicos**, responsável por **receber e tratar manifestações relacionadas aos serviços e produtos oferecidos**, tais como reclamações, sugestões, elogios, pedidos de reanálise de procedimentos em saúde e outros assuntos. Seu papel é **acolher e encaminhar as manifestações para a área responsável**, acompanhando internamente as **providências tomadas, cobrando respostas e mantendo o público informado sobre os resultados desses processos**.

Além disso, a Ouvidoria também pode **formular propostas para melhoria da eficácia na concessão e manutenção dos benefícios do Metrus**.

A Ouvidoria atua como uma **alternativa para buscar soluções às reclamações e críticas que não foram satisfatoriamente resolvidas** em outras instâncias de relacionamento da entidade. Seu papel é de **extrema importância**, pois permite que **as demandas sejam avaliadas de forma imparcial e criteriosa**, e que sejam tomadas as **medidas necessárias para solucionar o problema de maneira justa e efetiva**.





Como age?

Com **impressoalidade**, cortesia, 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 e com a **Diretoria Executiva**.

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

A **Central de Relacionamento**, que caracteriza a **primeira instância de atendimento**, está disponível por meio de **diversos canais**:



Atendimento telefônico
0800 016 05 98



Atendimento pelo e-mail
atendimento@metrus.org.br



Atendimento
virtual agendado



Atendimento
presencial agendado

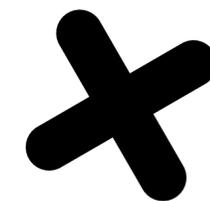
A **Central de Relacionamento** está apta a **prestar todas as informações sobre todos os produtos e serviços do Instituto, orientar e tirar dúvidas, registrar elogios e reclamações**. Nos casos em que **o manifestante considere o resultado insatisfatório ou não resolvido, a Ouvidoria pode ser acionada**.

A Ouvidoria atua como **segunda instância**, responsável por **receber as questões que não foram resolvidas pelos canais de relacionamento**, seja por **interpretação incorreta, falhas operacionais ou quaisquer outros motivos**.





Como funciona a Ouvidoria?



Acolhe os chamados dos participantes e beneficiários **não solucionados na primeira instância;**

Analisa, classifica e efetua a triagem das demandas, encaminhando-as para as **providências das áreas técnicas;**

Acompanha o andamento das análises técnicas efetuadas, considerando o **prazo de resposta ao manifestante;**

Responde os chamados dos participantes e beneficiários realizados na **segunda instância;**

Auxilia na identificação de pontos críticos, visando **aprimoramento dos processos internos;**

Compromete-se a melhorar a relação entre os participantes, beneficiários e o Instituto.

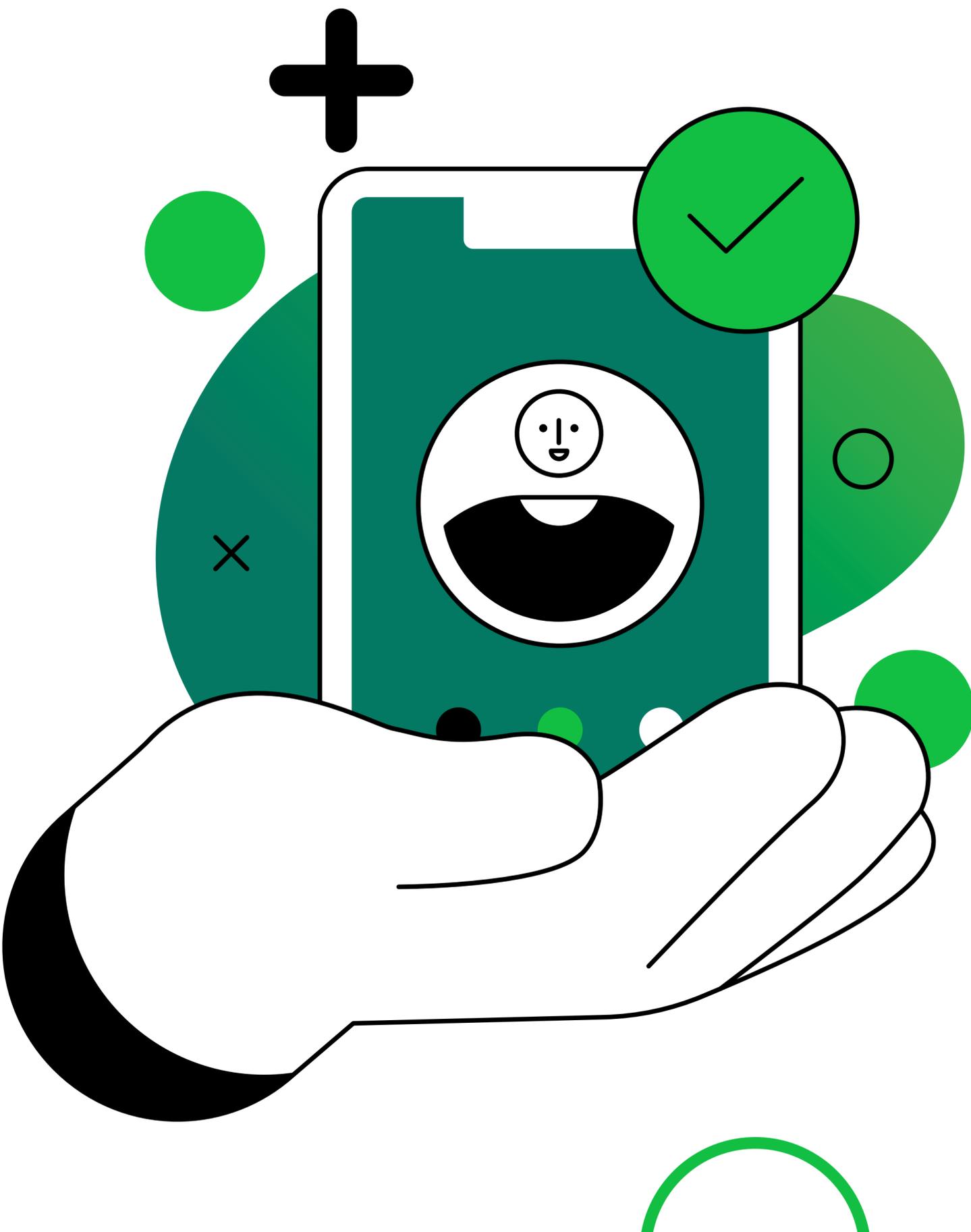
Quando recorrer à Ouvidoria do Metruss?

Ao abrir um chamado na Ouvidoria é recomendado **fornecer o protocolo de atendimento informado pela Central de Relacionamento**, para **análise de histórico** da demanda. A Ouvidoria realiza **todos os esforços para solucionar a ocorrência dentro do prazo estipulado**, conforme o **tipo de solicitação**.

Importante:

A falta do número de protocolo da Central de Relacionamento **não impede o acesso à Ouvidoria**, porém, a ocorrência será **analisada quanto à elegibilidade para atendimento** (pelo canal de segunda instância). Caso a demanda **esteja dentro do prazo ou não for em identificados erros ou falhas no processo de atendimento**, será **direcionada para continuidade do atendimento pela Central de Relacionamento**.





Há necessidade de identificação do manifestante?

Sim.

A identificação do manifestante é necessária para a **condução dos assuntos encaminhados à Ouvidoria**, bem como **possibilidade de resposta**.

A manifestação anônima somente 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 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 variam conforme o caso:

INSTITUCIONAL

Manifestações relativas ao Metrus como um todo

Até 30 dias corridos

PREVIDÊNCIA

Manifestações relativas a planos de benefícios e empréstimos

Até 30 dias corridos

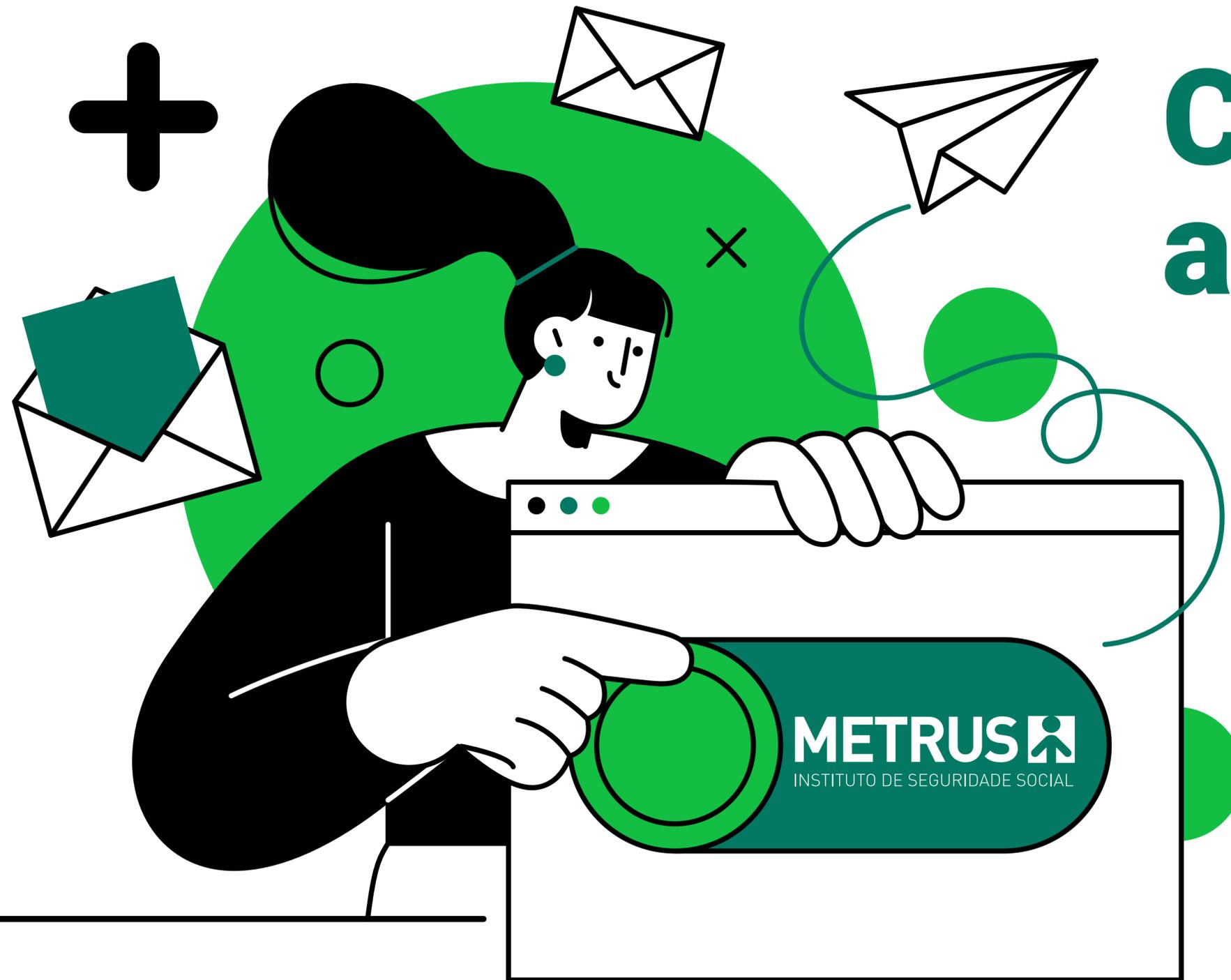
SAÚDE

Manifestações relativas a planos de saúde (**Baixa complexidade**) **Até 7 dias úteis***

Manifestações relativas a planos de saúde (**Alta complexidade**) **Até 30 dias úteis***



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



Como falar com a Ouvidoria?



www.metrus.org.br



ouvidoria@metrus.org.br



Alameda Santos, nº 1.827 - 17º andar
Cerqueira César - São Paulo - SP
CEP: 01419-909

METRUS 

INSTITUTO DE SEGURIDADE SOCIAL