



Ouvidor Camed

Propostas do Candidato nº 1 João Hercílio Fernandes Mendes

Caro Colega, Estou há dois anos à frente da Ouvidoria da Camed, sempre pronto para ouvir.

Apresentei a todos uma acolhida digna e respostas para todas as manifestações de forma aberta, transparente, esclarecedora. Consegui dar uma nova dimensão à Ouvidoria da Camed, imprimindo-lhe mais visibilidade, respeitabilidade e aceitação pelo público interno como uma ferramenta estratégica de gestão. Para isto, perseguimos a implantação das melhores práticas de Ouvidoria do Brasil.

Minha participação ativa, garantida pelo trânsito conquistado junto às áreas que compõem a empresa, resultou na aproximação do nosso cliente: você!

Como Ouvidor, cumpri o meu papel, atendi com profissionalismo, respeito e cordialidade, sempre observando as recomendações e os requisitos indispensáveis para o exercício do cargo.

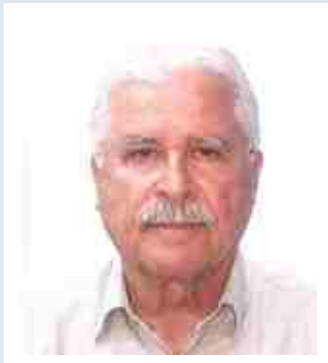
Foram muitas as conquistas e realizações. Pretendemos avançar muito mais e continuar na defesa intransigente do seu direito, valorizando ainda mais a importância da sua opinião, fortalecendo a cidadania, assegurando o exame de suas reivindicações, na busca de melhoria da qualidade no serviço prestado pela Camed.

Propostas:

- Realizar anualmente os Fóruns de Ouvidoria;
- Consolidar o programa da Ouvidoria Itinerante;
- Sistematizar visitas às áreas internas da Camed;
- Divulgar o trabalho e os meios de acesso da Ouvidoria em todas as agências do BNB;
- Estreitar o relacionamento com as entidades CAPEF, AABNB e AFBNB;
- Fortalecer parcerias com outras Ouvidorias;
- Intensificar o aperfeiçoamento da equipe da Ouvidoria.

Por fim, solicito de todos os ativos e aposentados do BNB, CAPEF e CAMED o voto e apoio na divulgação do meu nome para continuar praticando o exercício da cidadania com imparcialidade e justiça, premissas básicas da instituição Ouvidoria.

Trabalho comprovado!



Ouvidor Camed

Propostas do Candidato nº 3 Francisco Marcelo Teixeira Luz

1. Defender os interesses dos associados e seus dependentes, oferecendo respostas corretas e tratamento equânime aos seus questionamentos e anseios.
2. Apresentar proposições de medidas corretivas para desvios e deficiências identificados na prestação de serviços e resgatar as numerosas propostas de melhoria do atendimento apresentadas quando do meu mandato de 2008 a 2010, ainda não colocadas em prática.
3. Propor de forma prioritária as soluções para os problemas mais recorrentes e urgentes, em especial os relacionados às deficiências da rede de prestação de serviços, demora nos processos de autorização, isonomia de tratamento aos associados das capitais e do interior, negativas de cobertura de procedimentos, deficiências de atendimento pelos profissionais e estabelecimentos credenciados, entre outros.
4. Defender o aprimoramento das comunicações Camed/associados, inclusive mediante a reedição atualizada do Regulamento Geral de Auxílios (RGA), que embora previsto no Estatuto Social da Camed, está desativado, impedindo o conhecimento das condições que regem os serviços.
5. Resgatar os "Fóruns de Clientes Camed" cujo plano foi elaborado na minha gestão de 2008 a 2010 e ainda não efetivado, assim como as ações da "Ouvidoria Interna" (instrumento de participação ativa do quadro de funcionários da Camed) e "Ouvidoria Itinerante" (visitas por amostragem a pacientes sujeitos a internamento hospitalar e domiciliar).
6. Colaborar de forma intensa e responsável com a Diretoria Executiva, Conselho Deliberativo e Conselho Fiscal, com o levantamento e discussão de questões determinantes para o sucesso das empresas do grupo Camed (operadoras de planos de saúde e corretora de seguros).
7. Onde couber, aplicar aos planos de mercado conduzidos pela Camed Vida e às atividades da Camed Corretora as propostas aqui explicitadas, tendo presente, entre outros aspectos, que o sucesso e os resultados empresariais por elas obtidos devem ser revertidos para a Camed Saúde, em benefício dos funcionários e seus dependentes, ativos e aposentados do BNB, Capef, Camed, Camed Corretora e Creche.



Ouvidor Camed

Propostas do Candidato nº 4 Antônio Adons de Oliveira

1. Disseminar a ética e a transparência, atuando com independência, isenção e autonomia na condução das atividades da Ouvidoria, sempre visando o melhor para o associado;
2. Valorização do funcionário da Camed, com capacitação e incentivo ao desenvolvimento contínuo, com melhorias nas condições de trabalho de forma a tornar a Camed mais eficiente;
3. Criar informe periódico abordando as demandas e os procedimentos adotados pela Ouvidoria;
4. Informação constante ao associado acerca de sua demanda;
5. Garantir total confidencialidade dos demandantes, de forma a preservar o associado;
6. Atuar junto à diretoria da Camed visando reverter progressivamente o aumento exorbitante ocorrido em 2010;
7. Atuar junto à direção da Camed e ao BNB, visando aumentar a participação do BNB nas contribuições de custeio da Camed;
8. Propor, para discussão, que um dos diretores da Camed seja eleito pelo corpo de associados;
9. Atuar junto às entidades representativas visando negociar a implementação, por parte da direção do BNB, de fundo especial de recursos, para utilização em benefício dos associados dos planos Natural e Família da Camed;
10. Analisar as principais demandas da Ouvidoria de forma a atuar junto à direção da Camed para se encontrar soluções consistentes e definitivas;
11. Atuar como disseminador da cultura do bom atendimento e da solução rápida dos problemas;
12. Implementar uma Ouvidoria atuante, apresentando propostas coerentes para a direção da Camed, de forma a motivar os gestores a efetuarem as modificações necessárias;
13. Manter um diálogo constante com as Ouvidorias do BNB e da Capef;
14. Manter uma agenda de visita aos associados, disseminando a política de participação do associado e a utilização da Ouvidoria como canal de interlocução e auxílio;
15. Trabalhar de forma a aumentar a quantidade de profissionais credenciados nas cidades em que haja agência do BNB.



Ouvidor Camed

Propostas do Candidato nº 5 Gabriel Guedes da Silva Junior

1. Criar o protocolo de atendimento do serviço Saúde 24 horas. Atualmente, só existe no 0800 Camed.
2. Criar acesso via extensão telefônica a todos os ramais de atendimento do 0800 Camed e Saúde 24 horas.
3. Ampliar a base de atendimento nos municípios do interior, mediante visita pessoal, se necessário.
4. Ser proativo obtendo informações sobre insatisfações e associados com atendimento negado pelo plano.
5. Não isolado, ser referência no fortalecimento de uma parceria junto à AFBNB, AABNB, Capef e BNB.
6. Obter a confiança dos funcionários da ativa, aposentados e dependentes de que a Ouvidoria é sua parceira.
7. Destinar atenção prioritária aos aposentados e dependentes da Camed, pois são amigos, cônjuges, filhos, pais e irmãos dos funcionários da ativa.
8. Defender sempre o interesse do associado por entender que a vida humana não tem preço.
9. Exigir que as demandas em que o plano nega atendimento ao associado alegando amparo contratual tenham, obrigatoriamente, cópias encaminhadas para a Ouvidoria para verificação.
10. Ser proativo no conhecimento de hospitais e clínicas conveniadas Camed que não estão prestando atendimento de qualidade para os associados. Demonstrar que a Ouvidoria não é omissa nesses tipos de casos.
11. Disponibilização de relatórios semanais sobre as atividades da Ouvidoria para AFBNB, AABNB, Capef, BNB e para todo e qualquer associado que assim o requisiar.
12. Avaliar os casos já acompanhados pela Camed e que, por qualquer motivo, haja modificação nos proventos disponibilizados pelo plano para o tratamento do associado, principalmente as modificações para menor e que teoricamente envolvam economia para o plano.
13. Encaminhar todas as demandas da Ouvidoria presentes nas propostas de 1 a 12 com prazo de 24 horas para resposta (para criação do protocolo do Saúde 24 horas e monitoramento telefônico a partir do horário da posse).
14. Tratamento das demandas dos associados não solucionadas em tempo hábil diretamente com o Presidente do Banco antes do encaminhamento das mesmas para a Agência Nacional de Saúde e/ou Ministério Público, encaminhamento direto a estes órgãos se o tratamento junto ao presidente não for possível.



Ouvidor Camed

Propostas do Candidato nº 6 José Lira de Oliveira Neto

1 – BOM ATENDIMENTO E SERVIÇOS DE QUALIDADE AOS ASSOCIADOS - Zelar pelos interesses dos clientes, atendendo-os de forma humanizada e personalizada na solução das questões por eles apresentadas, buscando sempre a sua satisfação. Essa para mim é a principal finalidade do ouvidor, escutar para servir aos seus clientes, de forma que sejam atendidos nas suas justas demandas, considerando em primeiro lugar a sobrevivência e saúde dos associados, que são os responsáveis pela sustentação e manutenção da Camed. Acompanhar e cobrar providências a serem tomadas pelas áreas acionadas e responsáveis pelo atendimento das demandas, sempre com rapidez e eficiência, que é um direito do usuário.

2 – INDICAR ONDE É PRECISO MELHORAR O ATENDIMENTO E OS SERVIÇOS PARA QUE SEJA PROVIDENCIADO - Ajudar na solução de falhas operacionais, omissões e desconformidades nos serviços prestados, recomendando o aperfeiçoamento de normas e procedimentos da empresa, contribuindo para a melhoria do desempenho da Camed, gerenciando o processo de resolução das reclamações, sugestões, elogios e denúncias formulados pelos clientes em relação às diversas áreas da empresa.

3 – OUVIR OS ASSOCIADOS E CREDENCIADOS PARA JUNTO COM A DIRETORIA DA CAMED BUSCAR AS MELHORES SOLUÇÕES (PARA PROPORCIONAR SERVIÇOS DE QUALIDADE COM PREÇO JUSTO AOS CLIENTES) - Realizar pesquisa direta, geral ou por amostragem, sobre a qualidade dos serviços prestados pela Camed e por seus CREDENCIADOS (prestadores de serviços), inclusive as Lojas de Relacionamentos, procurando manter seus funcionários capacitados e preparados para prestar sempre o melhor atendimento. Visitar os Prestadores de Serviços CREDENCIADOS para avaliar *in loco* a qualidade do atendimento e serviços prestados, procurando atualizar sempre esta rede com os profissionais e empresas (clínicas, hospitais etc.) mais bem preparados para prestar um bom serviço e atendimento.

Finalizo com uma frase de H. L. Mencken: "É a confiança, ainda mais que os interesses comuns, que torna coesas as associações humanas." Por isso estamos juntos, e só será bom se for para todos.