

	Responsável	Coordenação	Execução
	Coordenadoria de Governança - CGOV Instrução de Trabalho - IT		

Processo Tratar reclamação do Segurado sobre conduta médica			
Versão	Data de Emissão	Macroprocesso (Governo de SC)	Macroprocesso (SEA)
01/24	17/12/24	Gestão e desenvolvimento de pessoas	Pessoas - Gerir Saúde do Servidor

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Objetivo

O processo “Tratar reclamação do Segurado sobre conduta médica” tem como objetivo garantir que a reclamação do Segurado seja analisada, tratada e que o Segurado seja orientado de forma adequada. O processo organiza as etapas para acolhimento, registro, investigação e orientação ao Segurado no que se refere à reclamação.

Informações complementares

N/A

Responsável

Setor	Telefone	E-mail
GESES	(48) 3664-5123	geses@sea.sc.gov.br
GEMED	(48) 3664-5040	gemed@sea.sc.gov.br
GESIS		

	(48) 3664-5079	gesis@sea.sc.gov.br
--	----------------	--

Interessados

- SEA;
- Plano SC Saúde;
- DPSS;
- Segurado;
- Empresa Terceirizada de Rede;
- Prestador de Serviço;
- CAS;
- Atendimento ao Segurado;
- Suporte / Supervisão de Rede Regionais.

Atores envolvidos

- Segurado;
- Atendimento ao Segurado;
- Suporte / Supervisão de Rede Regionais.

Recursos tecnológicos (Sistemas e Integrações)

- Sistema RB.

Parâmetros SGPE

Assunto	Classe	Controle de acesso (sigilo)
N/A	N/A	N/A

Legislação, normativas e outras referências

N/A

Indicadores de performance

N/A

Definições

- SEA - Secretaria do Estado de Administração;

- CGOV - Coordenadoria de Governança;
- DPSS - Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores;
- GESES - Gerência de Serviços de Saúde;
- GEMED - Gerência de Contas Médico-Hospitalares;
- GESIS - Gerência de Sistema SC Saúde;
- CAS - Centro de Atenção ao Segurado;
- EPROC - Escritório de Processos;
- RB - Relacionamento com Beneficiários.

DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no link:

<https://modeler.camunda.io/share/236d6cc7-9c7f-4c5b-941c-048b5e2cb9b1>

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividades descritas no diagrama.

HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2024	Gabriela Faversoni Furtado	17/12/2024	Versão Inicial da IT



Assinaturas do documento



Código para verificação: **J38A0UD8**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **GABRIELA FAVERSANI FURTADO** (CPF: 008.XXX.919-XX) em 21/01/2025 às 20:06:09
Emitido por: "AC Final do Governo Federal do Brasil v1", emitido em 03/07/2024 - 19:52:23 e válido até 03/07/2025 - 19:52:23.
(Assinatura Gov.br)

✓ **MARILVAN CORTESE** (CPF: 629.XXX.400-XX) em 27/01/2025 às 15:43:39
Emitido por: "SGP-e", emitido em 09/07/2018 - 16:11:56 e válido até 09/07/2118 - 16:11:56.
(Assinatura do sistema)

✓ **MARIA ELISA FARIAS** (CPF: 024.XXX.389-XX) em 29/01/2025 às 14:51:38
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2018 - 09:31:27 e válido até 15/06/2118 - 09:31:27.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMjE5NDNfmjIwOTZfMjAyNF9KMzhBMFVFOA==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00021943/2024** e o código **J38A0UD8** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.