

	<h2>Instrução de Trabalho - IT</h2>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

<p>Processo</p> <p>Atender reclamação ou ouvidoria</p>			
<p>Versão</p> <p>01/2024</p>	<p>Data de Emissão</p> <p>13/12/2024</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC)</p> <p>Gerência de Contas Médico-Hospitalares</p>	<p>Macroprocesso (Nome do órgão)</p> <p>Diretoria do Plano de saúde do Servidor.</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Objetivo

O processo de Atender reclamação ou ouvidoria tem como objetivo realizar atendimento aos segurados que desejam realizar uma reclamação ou ouvidoria de qualquer situação relacionada ao plano.

Informações complementares

N/A

Responsável

<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Coordenador Plano SC Saúde	(48) 3664-5034	leandro.joao@sea.sc.gov.br

Interessados

- SEA;
- Plano SC Saúde;
- DPSS;
- GEMED;
- Empresa Terceirizada de Gestão de TI;
- EPROC.

Atores envolvidos

- SEA;
- DPSS;
- Call Center;
- Empresa Terceirizada de Rede;
- Operador;
- Backoffice;
- Ouvidoria do plano SC Saúde;
- Prestador de serviço;

Recursos tecnológicos (Sistemas e Integrações)

- Portal RB;
- Chat;
- Telefone;
- E-mail;

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;
- DPSS - Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores;
- GEMED - Gerência de Contas Médicas-Hospitalares;
- EPROC - Escritório de Processos;
- SGPE - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos;
- RB - Relacionamento com Beneficiário;

DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no seguinte link:

<<https://modeler.camunda.io/share/dfef9f13-4b8b-4200-b657-aebac6c931d8>>

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividades descritas no Diagrama do processo.

2. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2024	Ruan Gonçalves	13/12/2024	Versão Inicial



Assinaturas do documento



Código para verificação: **T53JY26W**

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

✓ **CARLA REGINA CONCEIÇÃO** (CPF: 857.XXX.939-XX) em 20/12/2024 às 16:38:26
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2018 - 09:31:38 e válido até 15/06/2118 - 09:31:38.
(Assinatura do sistema)

✓ **MARIA ELISA FARIAS** (CPF: 024.XXX.389-XX) em 20/12/2024 às 16:54:33
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2018 - 09:31:27 e válido até 15/06/2118 - 09:31:27.
(Assinatura do sistema)

✓ **MARILVAN CORTESE** (CPF: 629.XXX.400-XX) em 20/12/2024 às 17:15:57
Emitido por: "SGP-e", emitido em 09/07/2018 - 16:11:56 e válido até 09/07/2118 - 16:11:56.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMTc3NDNfMTc4NzdfMjAyNF9UNTnkWTI2Vw==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00017743/2024** e o código **T53JY26W** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.