PROVEDORA DO UTENTE

RELATÓRIO DA PROVEDORA DO UTENTE
ANO 2018

Nos termos da Legislação e regulamentação aplicável, a Provedora do Utente da Mútua dos Pescadores, Mútua de Seguros, CRL, apresenta o relatório referente ao ano de 2018.

A Provedora do Utente, no ano de 2018, não recebeu reclamações que devesse apreciar no âmbito das suas funções por não terem sido resolvidas em 1ª. Instância, através do serviço de gestão interna de reclamações.

Outros pedidos de intervenção foram rececionados que não se enquadravam no conceito de reclamação, informações a prestar pelo serviço de Apoio Utente - Departamento Ação Cooperativa e Comunicação.

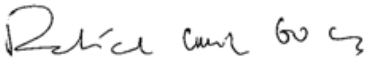
Por isso, foram reencaminhados para este, dando do facto conhecimento aos Utentes.

Uma nota de reconhecimento ao serviço de Apoio Utente -Departamento Ação Cooperativa e Comunicação que manteve a Signatária informada das reclamações que lhe foram apresentadas, assim como das soluções encontradas para cada uma.

Salientamos ainda a forma eficaz como o serviço de Apoio Utente - Departamento Ação Cooperativa e Comunicação, continuou a apreciar todas as reclamações que lhe foram dirigidas e a elas deu resposta.

Lisboa 25 de Janeiro de 2019

A Provedora



Patrícia Cruz Gomes