



**REGULAMENTO: RESOLUÇÃO AFRESP nº 01/2024
ALTERA E REGULAMENTA O SERVIÇO DE OUVIDORIA DA AFRESP**

Considerando:

1. O disposto no artigo 100 do Estatuto Social da AFRESP, que estabelece a Ouvidoria como “o canal permanente para acolher e formalizar as reclamações ou sugestões dos associados, visando o aperfeiçoamento e a melhoria dos serviços prestados pela AFRESP”;
2. O disposto no art.1º da Resolução Normativa – RN nº 323, de 3 de abril de 2013, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que determinou a obrigatoriedade de as operadoras de planos de saúde privados de assistência à saúde manterem ouvidorias para acolher as manifestações dos beneficiários, com o objetivo de mediar conflitos e contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho das operadoras;
3. O fato de que, a Ouvidoria, por natureza, é considerada uma instância de acompanhamento e aperfeiçoamento dos serviços prestados e disponibilizados aos associados da AFRESP, bem como, um canal de participação social responsável, em grau superior, pelo tratamento de reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relacionados aos serviços prestados e às ações sociais desenvolvidas;
4. O direito do associado e/ou beneficiário de receber e obter orientação pronta e correta sobre os serviços que lhe são prestados (direta ou indiretamente) e sobre as ações desenvolvidas pela AFRESP.
5. O direito do associado e/ou beneficiário exigir que tais serviços sejam prestados com um nível adequado de qualidade e de reclamar quando entender que a qualidade desejada não foi atingida.
6. É dever da AFRESP, por meio de seus dirigentes e colaboradores, zelar pela qualidade dos serviços prestados ao associado, bem como acolher seus pedidos de informações e reclamações, proporcionando uma solução pronta e satisfatória.
7. O fato de que, as reclamações recebidas dos associados, sobre os serviços prestados, constituem um importante instrumento para o aperfeiçoamento e a melhoria da qualidade dos serviços, a AFRESP deve incentivar a sua formalização.

A Afresp adota a seguinte Resolução Regulamentar:

AFRESP – Associação dos Auditores Fiscais da Receita Estadual de São Paulo

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 4843 - Jd. Paulista – São Paulo, SP | CEP 01401-002
Atendimento (11) 3886-8800 | www.afresp.org.br

CNPJ nº 62.635.990/0001-91 | Inscrição Municipal nº. 1.005.705-6



RESOLUÇÃO

Artigo 1º - A Ouvidoria tem por finalidade acolher e formalizar as manifestações dos associados da AFRESP e beneficiários do Plano de Saúde AMAFRESP, a respeito dos serviços prestados pela Associação, diretamente ou por intermédio de terceiros, credenciados, contratados, conveniados ou autorizados.

§ 1º - A Ouvidoria tem por objetivo acolher as manifestações dos associados, filiados do plano de saúde e demais beneficiários a eles vinculados, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações, de modo a solucionar, sempre que possível, conflitos que surjam no atendimento ao público, e subsidiar aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.

§ 2º - As demandas acolhidas pela Ouvidoria da AFRESP deverão obedecer ao seguinte:

I – poderão ser formalizadas pelos associados, filiados da AMAFRESP ou por qualquer beneficiário do plano de saúde a eles vinculado;

II – A atuação da Ouvidoria, em qualquer tipo de demanda envolvendo ou não o plano de saúde, será realizada como órgão de segunda instância. O associado/beneficiário deverá informar o protocolo da manifestação registrada anteriormente junto aos canais de atendimento da AFRESP/AMAFRESP ou enviar/informar as ligações ou mensagens trocadas com a entidade pelos diversos canais antes de encaminhar o assunto à Ouvidoria.

III – Especificamente em relação aos serviços prestados pela AMAFRESP, a falta do número de protocolo da reclamação ou do número de registro da manifestação junto ao Serviço de Atendimento não impedirá o acesso dos associados, filiados da AMAFRESP e seus beneficiários à Ouvidoria.

§ 3º - As demandas recebidas pela Ouvidoria de outras pessoas, físicas ou jurídicas, que se relacionem com a AFRESP, tais como empresas prestadoras de serviços, médicos ou entidades, serão encaminhadas diretamente à Diretoria específica para atendimento, sem integrar o fluxo de atendimento regular da Ouvidoria.

§ 4º - As demandas da Ouvidoria terão prioridade sobre as demais atividades em todas as unidades da AFRESP.

§ 5º - Na hipótese de discussão de matéria relacionada ao plano de saúde, caso o filiado ou o beneficiário do plano esteja comprovadamente impedido de formalizar diretamente a demanda, um parente e/ou cônjuge a ele vinculado poderá, desde que comprove documentalmente o referido vínculo, fazer esse encaminhamento em nome do demandante, informando todos os dados de identificação do usuário do plano, além dos seus dados pessoais, para fins de registro e controle.



Artigo 2º - O associado ou beneficiário que desejar apresentar uma demanda relativa a qualquer serviço recebido da AFRESP/AMAFRESP poderá encaminhá-la por:

I – formulário eletrônico disponível no site da AFRESP ou da AMAFRESP;

II - mensagem encaminhada diretamente para o email ouvidor@afresp.org.br;

§ 1º - No caso de o associado procurar pessoalmente, por qualquer meio de comunicação, Diretor ou colaborador para reclamar de algum serviço, fazer alguma denúncia, elogio ou buscar qualquer outra orientação, a pessoa que o recepcionar deverá dispensar-lhe a atenção necessária e, em seguida, orientá-lo a formalizar seu pedido/ reclamação junto ao Atendimento da AFRESP/AMAFRESP ou à Ouvidoria, conforme o caso.

§ 2º - Todas as demandas encaminhadas para a ouvidoria deverão estar instruídas com os seguintes dados pessoais:

a) nome completo do demandante;

b) natureza do demandante: associado AFRESP ativo, associado AFRESP aposentado, associado previdenciário e demais beneficiários da AMAFRESP vinculados aos associados;

c) telefone de contato (fixo ou celular);

d) endereço de email;

e) protocolo referente ao atendimento anterior, preferencialmente, realizado pelos canais de atendimento da AFRESP ou de seu plano de saúde.

Artigo 3º - Recebida a demanda, a Ouvidoria, após obter junto ao associado ou beneficiário do plano de saúde, dados complementares, se necessário, encaminhará, por meio de sistema de fluxo de atendimento, a demanda ao titular do órgão responsável pela prestação do serviço questionado, no dia útil seguinte ao de seu recebimento, para esclarecimento do assunto.

§ 1ª - Independentemente da forma pela qual seja comunicada à Ouvidoria, a demanda sempre deverá gerar registro mediante emissão de uma Ficha de Atendimento, que deverá conter:

a) identificação, endereço ou meios de contato do demandante;

b) nome do funcionário ou do setor do serviço demandado;

c) relato dos fatos que permita o completo entendimento e motivação da demanda;

AFRESP – Associação dos Auditores Fiscais da Receita Estadual de São Paulo

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 4843 - Jd. Paulista – São Paulo, SP | CEP 01401-002
Atendimento (11) 3886-8800 | www.afresp.org.br

CNPJ nº 62.635.990/0001-91 | Inscrição Municipal nº. 1.005.705-6



d) juntada, se for o caso, de documentos que contribuam para esclarecer o assunto;

e) resposta do setor e conclusão do atendimento.

§ 2º - A ficha de registro do atendimento da Ouvidoria abrangerá todas as etapas do fluxo de atendimento e, após sua conclusão, deverá ser assinada digitalmente pelo Ouvidor e arquivada em pasta própria na rede digital da entidade.

Artigo 4º - O titular do órgão responsável pelo serviço objeto da demanda, determinará à unidade ou funcionário responsável a solução do problema apresentado ou, se for o caso, a prestação de esclarecimentos a respeito dos fatos constantes na manifestação do associado/beneficiário, de forma conclusiva.

§ 1º - O órgão responsável deverá devolver à Ouvidoria o processo com as devidas informações sobre o assunto, dentro do prazo máximo de 3 (três) dias úteis a contar de seu recebimento. Se for necessária a circulação por diretorias diversas da inicial, esse prazo máximo não poderá ultrapassar os 5 (cinco) dias úteis até o seu retorno à Ouvidoria.

§ 2º - As demandas encaminhadas para a Ouvidoria deverão ser concluídas nos seguintes prazos máximos:

1 – de 7 (sete) dias úteis para todos os casos de caráter geral;

2 – de até 30 (trinta) dias úteis para casos excepcionais ou complexos, mediante justificativa, por escrito, encaminhada ao demandante.

Artigo 5º - A Ouvidoria deverá transmitir os esclarecimentos necessários aos associados, filiados e beneficiários do plano por e-mail, admitindo-se, excepcionalmente, outras formas de comunicação, se necessário.

Artigo 6º - Em caso de não solução do assunto na forma pretendida pelo associado, em decorrência de disposições legais, infralegais, estatutárias, regulamentares ou regimentais, a Ouvidoria deverá prestar toda a orientação que se fizer necessária sobre o correto procedimento a ser observado pelo associado para o assunto objeto da demanda, bem como as fontes que impedem o atendimento na forma solicitada.

Artigo 7º - Mensalmente, a Ouvidoria fará a estatística de todas as demandas recebidas e concluídas no período, separadas por sua natureza e por área de assunto, encaminhando relatório explicativo à Presidência da AFRESP, à Presidência do Conselho Deliberativo e ao representante legal da AMAFRESP.



Artigo 8º – A Ouvidoria deverá apresentar ao representante legal da operadora, ao fim de cada exercício anual, ou, quando oportuno, um relatório estatístico e analítico do atendimento relativo à AMAFRESP, contendo no mínimo:

- a) Dados e informações sobre as demandas recebidas no período, apresentadas em bases mensais e anuais, comparadas com o mesmo período do ano anterior;
- b) ações desenvolvidas pela Ouvidoria;
- c) recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora.

Artigo 9º - A Diretoria Executiva poderá utilizar das informações e estatísticas contidas nos Relatórios apresentados pela Ouvidoria para o estudo de viabilidade de alterações nos procedimentos verificados e criticados, sempre em observância ao disposto no Estatuto Social da AFRESP e seus regulamentos.

Parágrafo único - Quando se constatar que a crítica do associado/beneficiário decorreu de informações insuficientes ou incorretas sobre o serviço criticado, será determinado o aperfeiçoamento da comunicação sobre os procedimentos criticados e, se necessário, a realização de treinamento para os colaboradores diretamente ligados à prestação dos serviços objeto da demanda.

Artigo 10 – A estrutura da Ouvidoria será, inicialmente, composta por:

I - um Ouvidor Titular e um Ouvidor Adjunto, que terão autonomia interna para realizar o trabalho sob sua competência, reportando-se diretamente ao Presidente da Diretoria Executiva;

II - um responsável administrativo, com a atribuição de cuidar dos procedimentos administrativos internos da Ouvidoria;

III – responsáveis pelo atendimento junto a AMAFRESP e demais diretorias da AFRESP para servir de elo de ligação entre as unidades e a Ouvidoria (sem prejuízo as funções normais das unidades).

Parágrafo único – Os ouvidores, titular e adjunto, atuarão de forma integrada, de modo a garantir a prestação ininterrupta dos serviços da Ouvidoria, em casos de impedimento ou ausências.

Artigo 11 – A Diretoria Executiva adotará providências para divulgar amplamente o serviço da Ouvidoria por meio de todas as mídias em uso na entidade, prestando orientação sobre os procedimentos a serem adotados pelos associados nos casos de demandas.



Artigo 12 - As sugestões e críticas genéricas a respeito dos serviços e atividades da AFRESP recebidas dos associados, quando formalizadas, terão, no que couber, o mesmo tratamento referido nesta resolução para as demais demandas.

Artigo 13 – A Diretoria Executiva, através de sua unidade de Recursos Humanos, com vistas a aperfeiçoar a qualidade do atendimento ao associado, adotará as providências necessárias para desenvolver programa de treinamento voltado especificamente à preparação dos colaboradores incumbidos de atender diretamente os associados, filiados do plano de saúde e beneficiários a eles vinculados, nos vários tipos de serviços prestados pela AFRESP.

Parágrafo único - O treinamento referido no caput, será feito tanto no aspecto das técnicas de atendimento, quanto na qualificação do colaborador para prestar as informações e orientações seguras sobre o serviço oferecido.

Artigo 14 – Mensalmente, a Diretoria Executiva manterá reunião com o Ouvidor, para acompanhar o andamento do serviço de Ouvidoria e promover os aperfeiçoamentos necessários para que ela possa melhor atender aos seus objetivos.

Artigo 15 – Fica revogada a Resolução AFRESP 02/2000.

Parágrafo único – Aplicam-se as disposições desta Resolução aos atendimentos em aberto na Ouvidoria na data de sua publicação.

São Paulo, 21 de agosto de 2024.

Rodrigo Keidel Spada
Presidente AFRESP



AFRESP – Associação dos Auditores Fiscais da Receita Estadual de São Paulo

Av. Brigadeiro Luís Antônio, 4843 - Jd. Paulista – São Paulo, SP | CEP 01401-002
Atendimento (11) 3886-8800 | www.afresp.org.br

CNPJ nº 62.635.990/0001-91 | Inscrição Municipal nº. 1.005.705-6