



REGULAMENTO: RESOLUÇÃO AFRESP nº 01/2024
ALTERA E REGULAMENTA O SERVIÇO DA 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 Resolução Normativa – RN nº 323, de 3 de abril de 2013, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que determinou a obrigatoriedade das operadoras de planos de saúde privados de assistência à saúde manterem ouvidorias para acolher as manifestações dos beneficiários, buscando mediar conflitos e contribuir para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho das operadoras;
3. Que, por natureza, a Ouvidoria é considerada como uma instância de acompanhamento e aperfeiçoamento dos serviços prestados e colocados à disposição dos associados da AFRESP, bem como, de participação social responsável, em grau superior, pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos aos serviços prestados e às ações sociais desenvolvidas;
4. O direito do associado/beneficiário em receber e obter a pronta e correta orientação a respeito dos serviços que lhe são prestados (direta ou indiretamente) e pelas ações desenvolvidas pela Afresp.
5. O direito de o associado/beneficiário exigir que tais serviços sejam prestados com um nível adequado de qualidade e de reclamar quando entender que faltou a qualidade desejada.
6. Ser dever da Afresp, por seus dirigentes e colaboradores, zelar pela qualidade dos serviços prestados ao associado, bem como acolher seus pedidos de informações e reclamações, dando-lhes pronta e satisfatória solução.
7. Que as reclamações recebidas dos associados sobre os serviços que lhes são prestados constituem um importante instrumento para o aperfeiçoamento e melhoria da qualidade dos serviços, e que, por isso, a Afresp deve estimular a sua formalização.

1



A Afresp adota a seguinte Resolução Regulamentar:

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 tentar resolver 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 o seguinte:

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

II – a atuação da ouvidoria, em qualquer tipo de demanda envolvendo ou não o plano de saúde, será realizada como órgão de segunda instância, devendo o associado/beneficiário 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 a falta 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 que forem recebidas pela Ouvidoria de outras pessoas, físicas ou jurídicas que se relacionem com a Afresp, tais como, empresas prestadoras de serviços, médicos ou

2



entidades, serão encaminhadas diretamente à Diretoria específica para atendimento, sem integrar o fluxo de atendimento regular da Ouvidoria.

§ 4º - As demandas da Ouvidoria serão prioritárias sobre as demais atividades em todas as unidades da Afresp.

§ 5º - Na hipótese da discussão de matéria relacionada ao plano de saúde, caso o filiado ou o beneficiário do plano estiverem comprovadamente impedidos de formalizar diretamente a demanda, poderá algum parente e/ou conjugê a ele vinculado, 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/beneficiário que desejar apresentar 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/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;

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 de 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 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 ao associado/filiado/beneficiário do plano por e-mail, admitindo-se, excepcionalmente, outras formas de comunicação, caso 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, relatório estatístico e analítico do atendimento relativo à Amafresp, contendo no mínimo:

a) dados e informações sobre que a Ouvidoria recebeu no período, contudo, apresentado em bases mensais e anuais comparadas com o mesmo período do ano anterior;

5



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 efetivação de treinamento para os colaboradores ligados diretamente à prestação dos serviços objeto da demanda.

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

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

6



procedimentos a serem adotados pelo associado 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 e 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 publicação desta Resolução.

São Paulo, abril de 2024.

Rodrigo Spada
Presidente