

RESOLUÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO Nº 06, de 03/03/2022.

Disciplina o serviço de Ouvidoria na Saúde ABAS.

O **Conselho de Administração da Saúde ABAS**, no uso das atribuições conferidas pelo Artigo 13 do Estatuto Social da Associação Beneficente de Assistência à Saúde dos Juízes do Trabalho da 15ª Região, aprovado em 30 de outubro de 2020,

CONSIDERANDO os termos da Lei nº 9.656/1998, que dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde no Brasil, bem como demais regulamentos correlatos editados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar,

CONSIDERANDO a promoção da transparência e da avaliação isenta das situações apresentadas para resolução pela entidade;

CONSIDERANDO os termos dos Artigos 21 a 23 do Estatuto em epígrafe,

RESOLVE: aprovar e editar a presente Resolução, com as seguintes normas e disposições:

Artigo 1º - O serviço de Ouvidoria da Saúde ABAS, previsto no Estatuto da entidade e exigido pela legislação em vigor que regula os planos de saúde privados, objetiva acolher manifestações em segunda instância de atendimento dos Associados Titulares e seus Dependentes e/ou Beneficiários, empregados e prestadores de serviços em geral.

§1º - Consideram-se manifestações para fins desse artigo as reclamações, sugestões, consultas, denúncias e elogios.

§ 2º – Na hipótese de pleitos por coberturas excepcionais, como forma de mediar conflitos, compete a Ouvidoria encaminhar o requerimento para análise do Conselho de Administração, anexando ao processo, quando necessário, parecer técnico do Departamento Médico e, em especial, parecer do próprio

serviço de Ouvidoria sobre a concessão pleiteada, que poderá conter conjunto mais detalhado de informações, obtidas, inclusive, através do contato direto com o Usuário.

Artigo 2º - O serviço de Ouvidoria será composto por 01 (um) Ouvidor Titular e 01 (um) Ouvidor Suplente, que deverão integrar a chapa eleita.

§1º - Os Ouvidores, Titular e Suplente, terão prazo de mandato coincidente ao período da chapa eleita. Ao término do período de mandato, o exercício da função também cessa.

§2º - O exercício da função de Ouvidor, Titular e Suplente, não terá qualquer caráter de direção, representação ou gestão na hierarquia administrativa da entidade, sendo exclusivamente uma função de interlocução isenta com os Usuários, de forma a assegurar-lhes a observância de seus benefícios regulamentares e a devida ausculta interna.

§3º - O exercício da função de Ouvidor, Titular ou Suplente, é ato absolutamente voluntário e não remunerado.

§4º - O Ouvidor Suplente exercerá a função nos impedimentos eventuais e/ou suspeição do Ouvidor Titular ou quando requisitado para a substituição.

§5º – Cabe ao Ouvidor, no exercício de sua função, declarar previamente seu impedimento nos casos em que envolvam manifestações oriundas dos Usuários integrantes do seu grupo familiar, ou de suspeição na hipótese de manifestações apresentadas por pessoas com lastro de amizade íntima ou inimizade capital.

§6º - No exercício da função, titular ou suplente será designado, tão somente, como ‘Ouvidor’.

Artigo 3º - O serviço de Ouvidoria basear-se-á nos princípios da transparência, legalidade, imparcialidade, independência, moralidade, ética, probidade e publicidade.

§1º - Para tratamento adequado das manifestações recebidas, o Ouvidor contará com a estrutura administrativa da entidade, sendo-lhe garantido livre trânsito às dependências da Associação e amplo acesso a sua documentação.

§2º - Para fins do cumprimento de suas atribuições, o Ouvidor observará com rigor os princípios da boa-fé, finalidade, adequação, necessidade e segurança no tratamento dos dados pessoais e quando necessário, dos dados

peçoais sensíveis do Usuário, tendo como base legal o cumprimento de obrigação regulatória (Artigo 11, II, “a” da LGPD).

§3º - Fica vedado o exercício da função de Ouvidor por membros do Conselho de Administração pelo prazo de 2 (dois) anos, contados do término do respectivo mandato.

Artigo 4º - Toda manifestação recebida pelo Ouvidor deve ser registrada em formulário específico, com o fornecimento do número de protocolo, e vinculará, se for o caso, a outras manifestações anteriormente recebidas, versando sobre a mesma questão.

I - No formulário serão consignadas todas as informações pertinentes à manifestação, anexados os documentos cabíveis e anotado o tratamento ofertado, assim como a resposta final à parte interessada

II – Recebida a manifestação, independente de sua natureza, deverá ser imediatamente comunicada a entidade;

III - Os empregados da entidade e membros do Conselho de Administração e Conselho Fiscal também poderão encaminhar à Ouvidoria manifestações por eles recebidas.

Artigo 5º - Cabe ao Ouvidor encaminhar todas as comunicações formais ao Usuário, prestadores de serviços e terceiros. Cópias dessas comunicações deverão ser remetidas à entidade para arquivamento.

Artigo 6º - Ao Ouvidor é garantido acesso direto a qualquer membro do Conselho de Administração ou Conselho Fiscal da entidade, sempre que necessário.

Artigo 7º - O prazo máximo para resposta conclusiva do serviço de Ouvidoria será de 07 (sete) dias úteis, admitido o ajuste, diretamente com a parte interessada, de prazo elástico, não superior a 30 (trinta) dias úteis, em virtude de eventual complexidade requerida pela análise.

Artigo 8º - O Ouvidor poderá ser convidado a participar das reuniões do Conselho de Administração e Conselho Fiscal, porém sem direito a voto.

Artigo 9º - A Saúde Abas disponibiliza as seguintes formas de contato com o serviço de Ouvidoria:

a) endereço eletrônico privativo ouvidoria@abas15.org.br ;

- b) via formulário eletrônico que consta no site da entidade na internet, cuja transmissão será direcionada para o endereço eletrônico do serviço;
- c) correspondência escrita;
- d) expresso pedido verbal de encaminhamento da manifestação à Ouvidoria, formulada por meio do contato com o Consultor de Relacionamento, ou ainda,
- e) atendimento presencial, quando sua manifestação será reduzida a termo.

Artigo 10 - O Ouvidor deverá,

- a) trimestralmente, apresentar ao Conselho de Administração relatório de sua atuação, quantificando o número de casos novos atendidos, os em andamento e os solucionados, com as respectivas datas de abertura e fechamento;
- b) anualmente, em Assembleia Ordinária de Participantes da entidade;
- c) prestar contas de sua atuação sempre que solicitado pelo Conselho de Administração da Saúde ABAS, e,
- d) a qualquer tempo, encaminhar recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da entidade.

Artigo 11 - Ao Ouvidor também cabe resguardar a entidade de críticas ou acusações infundadas e apresentar o posicionamento da entidade diante de situações de conflito com o Associado Titular e outras partes.

Artigo 12 - A Saúde ABAS encarregar-se-á da ampla divulgação da disponibilidade do serviço de Ouvidoria e de seus canais de atendimento, garantindo acesso ágil e eficaz.

Artigo 13 - O serviço de Ouvidoria é gratuito.

Artigo 14 - Revogam-se as disposições em contrário.

Artigo 15 - A presente Resolução entrará em vigor em 30 (trinta) dias a partir da publicação no site da entidade.

Campinas, 24 de março de 2022.

Dr. Gerson Lacerda Pistori – Presidente do Conselho de Administração.
Dr. Samuel Hugo Lima – Primeiro Conselheiro de Administração.
Dr. Antônio Miguel Pereira – Conselheiro de Administração.
Dra. Marilda Izique Chebabi – Conselheira de Administração.
Dra. Rosemeire Uehara Tanaka – Conselheira de Administração.
Dra. Antonia Santana – Conselheira de Administração Suplente.
Dr. Hamilton Scarabelim – Conselheiro de Administração Suplente.

PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi proposto para assinatura digital na plataforma Portal de Assinaturas Certisign. Para verificar as assinaturas clique no link: <https://www.portaldeassinaturas.com.br/Verificar/3248-B361-D0E4-EA7C> ou vá até o site <https://www.portaldeassinaturas.com.br> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido.

Código para verificação: 3248-B361-D0E4-EA7C



Hash do Documento

9A8543CDDC8065C7201F3102F0249DE5B8EBD00CCE5DD7E33C566E3ADF418EFE

O(s) nome(s) indicado(s) para assinatura, bem como seu(s) status em 30/03/2022 é(são) :

- Antonia Santana - 007.239.418-82 em 30/03/2022 17:53 UTC-03:00
Nome no certificado: Antonia Sant Ana
Tipo: Certificado Digital
- Marilda Izique Chebabi - 305.975.018-15 em 30/03/2022 14:38 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Rosimeire Uehara Tanaka - 065.081.918-70 em 30/03/2022 14:22 UTC-03:00
Nome no certificado: Rosemeire Uehara Tanaka
Tipo: Certificado Digital
- Gerson Lacerda Pistori - 522.573.558-49 em 30/03/2022 12:44 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Hamilton Luiz Scarabelim - 776.751.858-20 em 28/03/2022 14:07 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Samuel Hugo Lima - 775.755.558-20 em 25/03/2022 17:11 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital
- Antonio Miguel Pereira - 071.726.808-04 em 25/03/2022 13:59 UTC-03:00
Tipo: Certificado Digital

