



**OUVIDORIA**  
**Pro-saúde**  
DESBAN



## índice interativo

Clique no título desejado para acessá-lo

### Conceitos Básicos

---

O que é Ouvidoria? . . . . .	4
Visão e valores da Ouvidoria . . . . .	5
Quais são às atribuições da Ouvidoria?. . . . .	6
Diferenças entre SAC / Call Center e Ouvidoria . . .	7

### Processos

---

Canais de atendimento . . . . .	9
Prazos de atendimento . . . . .	10
Processamento das demandas. . . . .	11

### Proteção de dados

---

Aviso de privacidade . . . . .	14
--------------------------------	----



Capítulo 1

# Conceitos Básicos

---

Conceitos básicos · Processos · Proteção de dados



## O que é Ouvidoria?

A **Ouvidoria** é uma unidade de segunda instância que tem por objetivo ouvir o beneficiário, por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho da entidade. É responsável por atuar em casos mais complexos ou que não puderam ser resolvidos pelo primeiro nível de atendimento administrativo, podendo revisar algumas decisões.

Em regra, a Desban, considerando o seu porte e o número de beneficiários inscritos no Pro-Saúde, não é obrigada a constituir uma unidade de Ouvidoria para o Pro-Saúde, conforme previsto no artigo 8º da RN 323, de 3 de abril de 2013.

Contudo, é dever da entidade definir um representante institucional interno para exercício das atribuições de ouvidor, bem como seu eventual suplente.

Sendo assim, a Desban conta atualmente com um representante institucional e respectivo suplente que exercem a função de ouvidoria do Pro-Saúde.



## Visão e valores da Ouvidoria

Conciliar de forma administrativa interesses, bem como propiciar o aperfeiçoamento dos serviços disponibilizados pela Desban perante os usuários do Pro-Saúde.

Os usuários e as respectivas demandas devem ser tratados com respeito, igualdade, imparcialidade, discrição, transparência, considerando os limites legais, dispensando qualidade e eficiência no atendimento ofertado.





## Quais são às atribuições da Ouvidoria?

As principais atribuições da Ouvidoria são:

- a)** Receber, analisar e dar resposta às reclamações, sugestões, consultas e elogios registrados pelo beneficiário aos serviços prestados pela área de saúde da Desban bem como de seus credenciados, quando não forem solucionados no âmbito do primeiro nível de atendimento administrativo;
- b)** Mediar eventuais conflitos entre os beneficiários e a autogestora; e
- c)** Contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços ofertados pela entidade, enquanto autogestora do Pro-Saúde. O primeiro nível de atendimento administrativo da Desban é realizado por sua área assistencial junto aos usuários.

Frisa-se enquanto não esgotadas as possibilidades de resolução do assunto perante o primeiro nível de atendimento atuação da Ouvidoria é limitada.





## Diferenças entre SAC / Call Center e Ouvidoria

Primeiramente, esclarece-se que não se aplica às Autogestoras de Plano de Saúde as normas referentes ao Código de Defesa do Consumidor, conforme consagrado na jurisprudência vigente.

Ainda que existisse o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC perante às Autogestora é necessário esclarecer aos usuários que esse tipo de atendimento difere daquele realizado pela Ouvidoria.

O **Serviço de Atendimento ao Consumidor** é considerado como 1º nível de Atendimento. Geralmente o SAC é responsável pelo atendimento de problemas habituais, de baixa complexidade, cuja solução, em regra, é padronizada.

Já a **Ouvidoria** tem por missão receber os casos complexos ou os que não foram resolvidos pelo primeiro nível de atendimento, seja por falta de autonomia na solução ou por falha do processo de trabalho. Assim, para assegurar que

a ouvidoria cuide dessas questões, faz-se necessário que o beneficiário se dirija, primeiramente, aos canais tradicionais de atendimento da entidade.

Esclarece-se ainda que a Ouvidoria não tem competência e funções de unidade de Corregedoria, cuja função é fiscalizar, receber denúncias e aplicar sanções, e nem de Auditoria, cuja atribuição, em regra, é verificar a conformidade de procedimentos e rotinas internas.



Capítulo 2

# Processos

---

Conceitos básicos · Processos · Proteção de dados



## Canais de atendimento

A Ouvidoria receberá às manifestações dos seus usuários por meio dos canais de atendimento disponíveis da entidade:

- a) E-mail:** [ouvidoria@Desban.org.br](mailto:ouvidoria@Desban.org.br) ; e
- b) Telefone:** (31)3249-8514.

Recomenda-se aos usuários:

- a)** que os recursos sejam enviados, por meio de e-mail, diretamente a Ouvidoria, devendo ser anexados todos os documentos e informações necessários ao caso;
- b)** as manifestações de competência do primeiro nível de atendimento devem ser enviadas diretamente para aquele tipo atendimento, não sendo necessário que a Ouvidoria tenha conhecimento ou esteja em cópia nos e-mails encaminhados àquele nível de atendimento;
- c)** para não inserir em cópia dos e-mails destinados exclusivamente a Ouvidoria outros colaboradores, diretores ou conselheiros da Desban.

As recomendações acima têm por objetivo otimizar o atendimento bem como preservar a confidencialidade das informações e o usuário do plano de saúde.





## Prazos de atendimento

O prazo para atendimento das demandas de competência da **Ouvidoria são 7 (sete) dias úteis**, contados a partir do registro do recebimento da demanda pelo ouvidor.

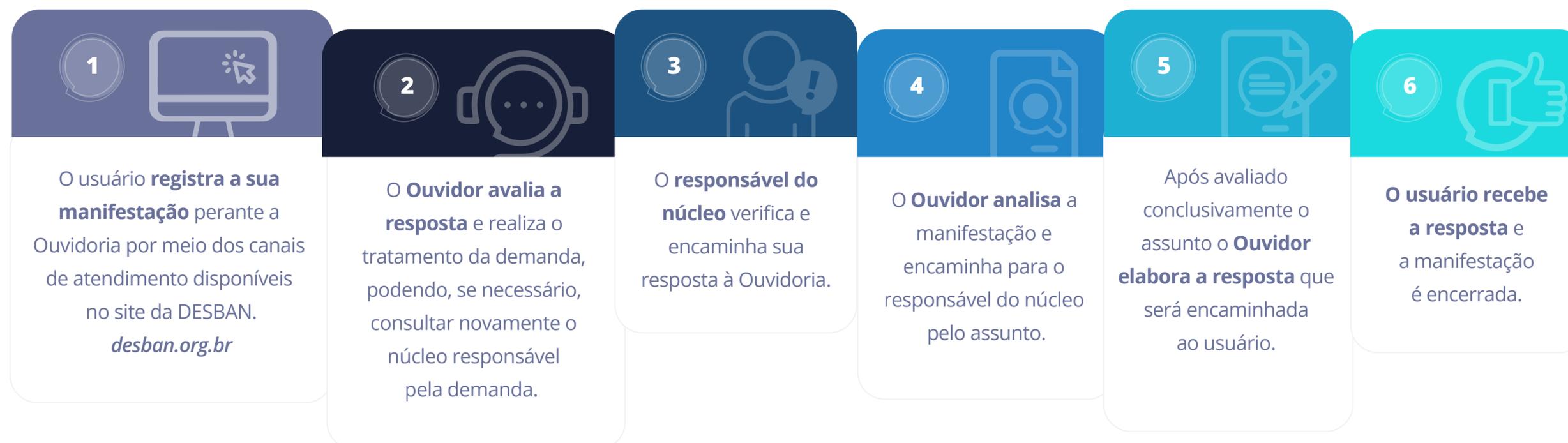
O prazo de atendimento citado acima pode ser estendido mediante pactuação junto ao usuário, desde que não seja superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos complexos ou excepcionais e que sejam devidamente justificados.



## Processamento das demandas

O processamento das demandas e/ou recursos administrativos recebidos pela Ouvidoria é realizado da seguinte forma:

**a) Manifestações Gerais (elogios, sugestões, reclamações etc.):**





## Processamento das demandas

**b) Recursos administrativos** para revisões de decisões:





Capítulo 3

# Proteção de dados

---

Conceitos básicos · Processos · Proteção de dados

---



## Aviso de privacidade

Os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis compartilhados pelo usuário à Ouvidoria serão tratados em conformidade com os fins previstos neste instrumento, a política de proteção de dados da Desban, o Aviso de Proteção de Dados da Desban (disponível no site da entidade) e a Lei nº 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados-LGPD e outros normativos regulamentares aplicáveis ao caso.

Esclarece-se que os dados pessoais e/ou dados pessoais sensíveis contidos nas manifestações e/ou recursos apresentados pelo usuário à Ouvidoria do Pro-Saúde podem ser compartilhados, caso seja necessário, pela Ouvidoria aos demais núcleos e órgãos estatutários da Desban, perante terceiros para cumprimento de obrigação legal e/ou administrativa, ou em caso de demandas judiciais.

Os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis compartilhados ficarão armazenados eletronicamente no banco de dados da Ouvidoria do Pro-Saúde da Desban pelo período legal necessário.

Aos usuários será garantido, a qualquer momento, o exercício dos direitos previstos nos artigos 9º e 18 da LGPD.

Frisa-se que os requerimentos para bloqueio ou exclusão de dados eventualmente apresentados pelos usuários durante avaliação da manifestação pela Ouvidoria podem comprometer ou até mesmo invalidar atuação da Ouvidoria e prejudicar a resposta ao usuário.

As manifestações e/ou recursos apresentados pelo usuário à Ouvidoria serão tratados de maneira confidencial e restrita.

