

## **REGULAMENTO DA OUVIDORIA**

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Artigo 1º** - Este regulamento estabelece os princípios e normas da Ouvidoria da LUTERPREV, Entidade de natureza aberta e sem fins lucrativos, com sede e foro jurídico em Porto Alegre/RS, tendo por finalidade detalhar o pensamento e a filosofia da cúpula da administração na instituição e na operação de um canal direto de comunicação para a prevenção, mediação e solução de conflitos e para a defesa dos direitos de seus clientes/associados participantes de seus planos previdenciários, na forma da legislação em vigor.

### **CAPÍTULO II DA CONSTITUIÇÃO, OBJETIVOS E PRINCÍPIOS NORTEADORES**

**Artigo 2º** - A Ouvidoria da LUTERPREV foi constituída por decisão do Conselho Deliberativo da LUTERPREV, em sua 79ª Reunião Ordinária, realizada no dia 25 de março de 2013, tendo com base as diretrizes estabelecidas na Resolução CNSP nº 279/2013.

**Artigo 3º** - Constituem compromisso expresso da LUTERPREV:

I - criar condições adequadas para o funcionamento e ampla divulgação da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela transparência, independência, autonomia, imparcialidade, isenção e comprometimento com a defesa dos direitos dos consumidores;

II - assegurar o acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às reclamações recebidas, com total apoio administrativo, podendo esta requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades.

**Artigo 4º** - A LUTERPREV poderá celebrar convênios ou contratos com prestadores de serviços de ouvidoria que atendam aos dispositivos legais exigidos.

**Artigo 5º** - São objetivos da Ouvidoria da LUTERPREV:

I - viabilizar canal especial de comunicação direta da LUTERPREV com seus clientes/associados, de utilização gratuita e exclusiva para o tratamento de situações não solucionadas pelos seus meios usuais de atendimento;

II – assegurar a observância das normas legais e regulamentares, relativas inclusive aos direitos e deveres oriundos das relações de consumo entre a Entidade e seus clientes/associados;

III – garantir o acesso de seus clientes/associados aos serviços da Ouvidoria, por meios de contato ágeis, eficazes e diversificados, respeitando, quando demandados, os requisitos de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida;

IV – promover o aprimoramento contínuo dos processos;

V – aumentar o nível de satisfação e/ou reverter eventuais percepções negativas de seus clientes/associados.

**Artigo 6º** - O exercício das funções da Ouvidoria da LUTERPREV será estruturado e capacitado com habilidades técnicas e procedimentais adequadas com a natureza e complexidade dos seus produtos e serviços e respeitará os princípios da dignidade, boa-fé, transparência, eficiência, celeridade e cordialidade, sendo vedada sua utilização para fins de interesse comercial da Entidade.

### **CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

**Artigo 7º** - À Ouvidoria da LUTERPREV compete:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal, sigiloso e adequado às reclamações dos clientes/associados que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por quaisquer outros canais de atendimento;

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos reclamantes acerca do andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III – ter livre acesso e encaminhar as solicitações diretamente às áreas envolvidas, para que estas possam explicar, subsidiar, justificar ou corrigir os fatos objetos das reclamações podendo, quando necessário, solicitar pareceres técnicos atuariais, contábeis e/ou advocatícios complementares;

IV – encaminhar resposta conclusiva no prazo máximo de 15 dias após a protocolização da demanda;

V – propor medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise e do tratamento das reclamações recebidas;

VI – preparar, encaminhar à cúpula da administração e disponibilizar à fiscalização da SUSEP relatórios semestrais comparativos, contendo parecer sobre a qualidade e adequação da estrutura da Ouvidoria e a eficácia dos seus sistemas e procedimentos, bem como estatísticas dos atendimentos e ações desenvolvidas e das proposições de melhorias encaminhadas no período.

### **CAPÍTULO IV DO PROCESSO DE ATENDIMENTO PELA OUVIDORIA**

**Artigo 8º** - O atendimento pela Ouvidoria da LUTERPREV será:

I – gratuito

II – disponibilizado de segunda a sexta-feira das 8h30min às 17h30min

II – acessível pelos seguintes meios:

- Presencial: na Av. Carlos Gomes, 1550/801, em Porto Alegre/RS;
- Por telefone: 0800 602 8693 (serviço de Discagem Direta Gratuita, apto a receber ligações de qualquer operadora fixa ou móvel)
- Pelo site: [www.luterprev.com.br/ouvidoria](http://www.luterprev.com.br/ouvidoria)
- Por e-mail: [ouvidoria@luterprev.com.br](mailto:ouvidoria@luterprev.com.br)

**Artigo 9º** - Todas as solicitações à Ouvidoria e mediações de conflitos de interesse serão documentadas e atualizadas em sistema informatizado de controle, em registro em ordem cronológica, no qual deverá constar:

- I – número de protocolo;
- II - data do recebimento;
- III - nome do solicitante;
- IV - endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V - origem da demanda;
- VI - área envolvida;
- VII - situação apresentada;
- VIII – data da resposta; e
- IX – solução encaminhada.

## **CAPÍTULO V DO(A) OUVIDOR(A)**

**Artigo 10º** - O(a) Ouvidor(a) terá seu nome designado pela LUTERPREV perante a SUSEP e deverá atuar de forma autônoma, independente e imparcial, agindo ativa e tempestivamente para, no cumprimento de suas atribuições, atender os objetivos da Ouvidoria, seguindo seus princípios norteadores.

**Artigo 11º** - Para designação ou destituição, o(a) Ouvidor(a) não poderá cumprir função administrativa na Luterprev nem com esta ter vínculo empregatício, cumprindo mandato entre 1 e 6 anos, renováveis.

**Artigo 12º** - Para seu bom desempenho, o(a) Ouvidor(a) se reportará diretamente ao Diretor Geral da LUTERPREV, recebendo respaldo e plenos poderes para a solução de eventuais conflitos contratuais não resolvidos pelas instâncias administrativas da Entidade, com alçada de até R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por contrato envolvido.

*(Aprovado na 80ª Reunião Ordinária do Conselho Deliberativo da LUTERPREV, em 20/06/2013).*