

REGULAMENTO DE FUNCIONAMENTO DO SISTEMA DE TRATAMENTO, AUDIÇÃO E PARTICIPAÇÃO DOS COOPERADORES, TOMADORES DE SEGUROS, PESSOAS SEGURAS, BENEFICIÁRIOS E OUTROS INTERESSADOS

ARTIGO 1º OBJECTO

O presente Regulamento visa adaptar o sistema de Mecanismos e Circuitos de Tratamento, Audição e Participação dos Cooperadores, Tomadores de Seguros, Pessoas Seguras, Beneficiários e Outros Interessados da Mútua dos Pescadores, adiante designado por Sistema de Tratamento, Audição e Participação, às novas exigências legais e regulamentares introduzidas pelos artigos 131.º-C a 131.º-E do Decreto-Lei n.º 2/2009, de 5 de Janeiro e pela referida Norma Regulamentar do Instituto de Seguros de Portugal, adiante designado ISP.

ARTIGO 2º DEFINIÇÕES

1. O Sistema de Tratamento, Audição e Participação da Mútua dos Pescadores define os mecanismos formais para apresentação de informações, sugestões, opiniões e reclamações, bem como os circuitos de instrução e gestão dos processos, nomeadamente a recepção, averiguação, análise, resposta, tomada de medidas e reporte, sem prejuízo das formas informais e dos mecanismos associativos de audição e participação que são prática da cooperativa.

2. Entende-se por Reclamação a manifestação de discordância em relação a posição assumida ou de insatisfação em relação aos serviços prestados pela Mútua dos Pescadores, bem como qualquer alegação de eventual incumprimento, apresentada por tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros lesados.

Não se inserem no conceito de reclamação as declarações que integram o processo de negociação contratual, as comunicações inerentes ao processo de regularização de sinistros e eventuais pedidos de informação ou esclarecimento.

ARTIGO 3º PRINCÍPIOS

A Mútua dos Pescadores, enquanto seguradora sem fins lucrativos, de raízes mutualistas e estatuto cooperativo, promove uma cultura de missão e de responsabilidade social a todos os níveis da estrutura e baseia a sua intervenção em metodologias de inclusão e participação, na proximidade, na qualidade e personalização do atendimento, na prevenção de litígios e na célere e imparcial gestão de conflitos.

Da mesma forma, a política implementada de tratamento, audição e participação dos cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outras partes interessadas rege-se pelos princípios da boa governação, da transparência, do humanismo e da solidariedade, garantindo:

a) Divulgação dos mecanismos de tratamento, audição e participação a todos os níveis da empresa e junto dos cooperadores, tomadores de seguros, segurados, beneficiários e outros interessados;

b) Celeridade, imparcialidade, rigor, eficiência e transparência no tratamento dos processos, designadamente em matéria de sinistros e de reclamações;

c) Correcta informação e adequado esclarecimento dos reclamantes, atendendo ao respectivo perfil e à natureza e complexidade da situação;

d) Tratamento dos dados pessoais dos reclamantes em estrita observância das normas legais e das regras de segurança;

e) Qualificação adequada dos colaboradores, em especial os que contactam directamente com o público-alvo, no sentido de assegurar a qualidade do atendimento;

f) Adequada informação aos cooperadores, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou terceiros, no âmbito da política anti-fraude;

g) Mecanismos de reporte interno e monitorização do cumprimento deste regulamento, através do sistema de gestão do risco e controlo interno.

ARTIGO 4º

DEFINIÇÃO E APROVAÇÃO DA POLÍTICA DE TRATAMENTO, AUDIÇÃO E PARTICIPAÇÃO

Cabe à Direcção, a responsabilidade da definição e aprovação da política de tratamento, audição e participação dos cooperadores, tomadores de seguros, competindo-lhe assegurar que a política aprovada é correctamente implementada, assumida por toda a Mútua e divulgada eficazmente junto dos seus destinatários e que o seu cumprimento é monitorizado.

ARTIGO 5º

GESTÃO DO SISTEMA DE TRATAMENTO, AUDIÇÃO E PARTICIPAÇÃO

1. A gestão do sistema de tratamento, audição e participação é da responsabilidade do Departamento de Acção Social e Cooperativa da Mútua dos Pescadores, adiante designado por DASC, sendo esta função instituída de forma autónoma, nos termos da Norma Regulamentar nº 10/2009-R do Instituto de Seguros de Portugal.

2. A gestão das reclamações é da responsabilidade directa da Directora de Serviços de Acção Social e Cooperativa, adiante designada por DSASC.

3. As alterações relativas à gestão das reclamações serão comunicadas ao ISP no prazo máximo de 10 dias após a data da sua aprovação pela Direcção.

4. Os Serviços e Colaboradores deverão cooperar com o DASC, fornecendo todas as informações e documentos solicitados e que possam contribuir para a boa resolução do processo.

5. A gestão dos processos de reclamação não acarretará quaisquer custos ou encargos para o reclamante.

6. O acesso aos mecanismos de reclamação previstos no presente regulamento não prejudica o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

ARTIGO 6º

INTERLOCUTOR

1. Nos termos do Artigo 16º da Norma Regulamentar nº 10/2009-R e da Circular nº 9/2009, de 5 de Agosto, a DSASC é o interlocutor em matéria de gestão de reclamações junto do Instituto de Seguros de Portugal.
2. A DSASC assegurará a função de interlocutor junto do Provedor.
3. As alterações relativas à identificação do interlocutor e aos seus dados de contacto serão comunicadas ao ISP no prazo máximo de 10 dias após a data da alteração.

ARTIGO 7º

MECANISMOS DE TRATAMENTO E AUDIÇÃO

1. Os cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e as pessoas e entidades com quem a empresa se relaciona (fornecedores, parceiros de actividades, organismos e organizações, ou qualquer interessado) poderão apresentar informações, sugestões, opiniões e reclamações formais através:
 - a) da caixa transparente – “XALAVAR”, disponível em todos os balcões
 - b) de carta enviada por correio ou entregue em qualquer balcão
 - c) do fax 213 936 320
 - d) do endereço electrónico – apoio.utente@mutuapescadores.pt
 - e) do sítio www.mutuapescadores.pt
 - f) do Livro de Reclamações;
2. É disponibilizado, através do sítio da Mútua na *internet* e em todos os locais de atendimento ao público, um formulário - o “ROL” – no sentido de facilitar a apresentação das opiniões, sugestões ou reclamações.
3. O sítio da Mútua na *internet* tem um acesso de fácil visibilidade ao formulário de informação, opinião, sugestão ou reclamação, com possibilidade de envio das mensagens *on line* para o DASC.

ARTIGO 8º

INFORMAÇÕES, SUGESTÕES E OPINIÕES

1. As informações, sugestões e opiniões dos cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outros interessados deverão ser encaradas pela estrutura da Mútua como um contributo para melhorar o desempenho dos serviços, um meio de prevenção de litígios e uma forma de participação associativa.
2. Às informações, sugestões e opiniões aplicam-se os mesmos mecanismos e circuitos que adiante forem definidos para as reclamações, com os necessários ajustamentos, decorrentes do menor grau de formalidade, gravidade e exigências legais.
3. Os formulários e mensagens recepcionados, depois de tratados, serão arquivados pelo DASC por um período de três anos.

ARTIGO 9º
PREVENÇÃO DE LITÍGIOS

1. Perante uma situação de conflito latente ou declarado, devem os Serviços procurar avaliar a justeza da reclamação, procedendo à informação e esclarecimento do utente, de forma acessível e tendo em conta o seu perfil e a natureza e complexidade da situação e encaminhando-o para o responsável do Serviço ou para o dirigente responsável, caso lhe seja solicitado ou se manifeste conveniente para prevenir um litígio.
2. Os colaboradores devem reportar superiormente as situações susceptíveis de originar litígio, por forma a que elas sejam identificadas e geridas e que sejam tomadas medidas de prevenção para esses e outros casos semelhantes.

ARTIGO 10º
APRESENTAÇÃO DE RECLAMAÇÕES

1. Se se mantiver vontade de apresentar reclamação por parte do cooperador, tomador de seguro, pessoa segura, ou beneficiário ou outro interessado, o reclamante deve ser informado pelos serviços de todos os mecanismos e circuitos que estão ao seu dispor para o fazer, bem como das garantias de resposta que lhe são dadas pela Mútua, nos termos do presente regulamento.
2. A reclamação pode ser apresentada em qualquer Balcão da Mútua dos Pescadores, enviada por carta, por fax ou por mail, bem como através do sítio da Mútua na *internet*, de acordo com o previsto no Artigo 7º.
3. A reclamação deve incluir o nome completo do reclamante, a sua relação com a Mútua, as formas de contacto, indicação de um documento de identificação, a data e o local da reclamação e os dados pertinentes (factos ocorridos, identificação dos intervenientes, data da ocorrência).
4. Quando a reclamação não incluir os elementos necessários e se houver necessidade de esclarecimentos suplementares para melhor resolução do conflito, a responsável pela gestão do processo solicitará os elementos em falta ao reclamante, não podendo, por isso, as omissões ou insuficiência de informação serem razão para a não admissão da reclamação.
5. A não admissão de uma reclamação apenas poderá ocorrer nas seguintes circunstâncias:
 - a) se persistir a omissão de dados essenciais, decorrido o prazo de 10 dias após a solicitação;
 - b) se incidir sobre matéria da competência de órgãos arbitrais ou judiciais, estiver pendente de resolução de litígio ou já tiver sido resolvida por aquelas instâncias;
 - c) se reiterar reclamações relativamente à mesma matéria, que já tenham sido objecto de resposta no âmbito dos mecanismos previstos neste regulamento;
 - d) se tiver sido apresentada de má fé ou tiver conteúdo vexatório.

ARTIGO 11º CIRCUITOS

1. Todas as reclamações chegadas aos Serviços ou Colaboradores, em qualquer local e por qualquer das vias referidas no Artigo 7º, devem ser encaminhadas para o DASC por mail ou por fax no próprio dia.
2. O DASC contactará o reclamante acusando a recepção da reclamação.
3. O DASC solicitará aos Serviços e Colaboradores envolvidos os esclarecimentos que entendam úteis para a apreciação da queixa, devendo ser dada resposta num prazo de 5 dias.
4. Da reclamação e desenvolvimento do processo será dado conhecimento ao responsável ou responsáveis pelos serviços envolvidos, podendo o DASC solicitar-lhes informações e esclarecimentos ou mesmo a sua intervenção para ajudar a solucionar o conflito.
5. A verificar-se a razoabilidade e justeza da reclamação, o DASC proporá as medidas que entenda ser necessário implementar para a resolução do problema e para prevenir situações similares.
6. Depois de concluída a instrução, o processo será presente ao DG, para apreciação e deliberação.
7. O DASC informará o reclamante por escrito, no prazo máximo de 20 dias, sobre as deliberações tomadas relativamente à reclamação apresentada e, no caso de não haver provimento da queixa, serão indicadas as razões que justificam a decisão, salvo se se tratar de questão de particular complexidade, em que o prazo será de 30 dias.
8. O DASC informará o reclamante dos mecanismos internos e externos para apresentação de recurso.

ARTIGO 12º ACOMPANHAMENTO DO PROCESSO DE RECLAMAÇÃO

1. O reclamante tem direito a acompanhar a evolução do processo. Ser-lhe-á assegurado o acesso à informação e à documentação associada, de forma transparente, sem prejuízo do dever ético de salvaguarda da confidencialidade de dados que possam ser susceptíveis de prejudicar o bom nome do reclamante ou de outros intervenientes no processo ou, de alguma forma, contribuir para o agravamento do conflito.
2. O DASC contactará o reclamante nas circunstâncias referidas no Artigo 11º e sempre que o julgar conveniente para o manter informado e para o bom andamento do processo.
3. O reclamante poderá solicitar informações acrescidas a todo o tempo, devendo para o efeito dirigir o seu pedido ao DASC, utilizando os seguintes meios:
 - a) por endereço electrónico: apoio.utente@mutuapescadores.pt
 - b) por fax: 213 936 320
 - c) por correio: para a sede da empresa
4. A informação relativa à gestão da reclamação será prestada exclusivamente pelo DASC, no quadro dos princípios definidos no nº 1. Qualquer pedido do reclamante que seja dirigido a outro Serviço da Mútua deverá ser por este encaminhado para o DASC no próprio dia.

ARTIGO 13º LIVRO DE RECLAMAÇÕES

1. Nos termos do Decreto-Lei nº 156/2005, de 15/9, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 371/2007, de 6/11, e da Portaria nº 1288/2005, de 15/12, todos os locais de atendimento ao público (Sede, Dependências e Balcões) terão disponível um Livro de Reclamações, conforme às exigências legais.
2. A identificação e endereço do Instituto de Seguros de Portugal, a entidade reguladora da actividade seguradora, constarão de letreiro normalizado que será afixado em local visível e que informará o público da existência do Livro de Reclamações, adiante designado LR.
3. O LR será guardado em local seguro pelo responsável do balcão.
4. No LR da Mútua dos Pescadores, apenas serão inscritas reclamações a ela relativas.
5. O Serviço deve fornecer ao reclamante todos os elementos necessários ao correcto preenchimento dos campos do LR relativos à sua própria identificação, mas não deve interferir na descrição dos factos que façam o reclamante sentir-se lesado.
6. Depois de o reclamante ter preenchido a folha de reclamação, ser-lhe-á entregue o duplicado.
7. O Serviço onde se verificou a reclamação deve enviar o original para o Instituto de Seguros de Portugal no prazo de 10 dias úteis, preferencialmente em suporte digital através do e-mail livrodereclamacoes@isp.pt.
8. O reclamante deverá ser informado de que, se assim o entender, poderá, nos termos da lei, enviar também a sua cópia para o ISP.
9. O triplicado não pode ser retirado do livro, dele fazendo parte integrante. O comprovativo de envio da reclamação para o ISP (*print do mail* ou registo do correio), será agrafado ao triplicado.
10. Os livros encerrados deverão ser remetidos ao DASC, onde serão, nos termos da lei, arquivados pelo período de 3 anos.
11. Após notificação do ISP, a Mútua disporá de 10 dias úteis para apresentar as alegações que entenda por convenientes.
12. Os prazos e circuitos internos, a seguir em caso de reclamação inscrita no LR, são os definidos no Artigo 11º, aplicáveis à generalidade das reclamações.

ARTIGO 14º FORMAÇÃO PROFISSIONAL

1. Para dar cumprimento às exigências inerentes ao estatuto de empresa formadora certificada, existirá na sala de formação, no decorrer de todas as acções de formação promovidas pela Mútua, uma caixa XALAVAR, bem como formulários e folhetos informativos dos mecanismos e circuitos internos de audição e participação.
2. Se os formandos pretenderem formular reclamação no LR, o DASC providenciará a disponibilização de um LR para o efeito.
3. As reclamações dos formandos seguirão os mesmos trâmites definidos nos artigos anteriores.
4. Os relatórios de formação incluirão informação sobre eventuais reclamações apresentadas e sobre o tratamento que lhes foi dado. Referirá, igualmente, as sugestões e opiniões que sejam apresentadas aos responsáveis pela acção ou colocadas na caixa XALAVAR.
5. Os formandos dispõem, também, da possibilidade de apresentarem as suas opiniões e sugestões através de fichas de avaliação da formação.

ARTIGO 15°
CONSTITUIÇÃO DO PROCESSO, ARQUIVO E REPORTE

1. O DASC constituirá um processo físico por cada reclamação, que deve conter toda a informação relevante e toda a documentação associada.
2. Dos processos instruídos, será mantido arquivo digital e em papel pelo período de 3 anos.
3. Para efeitos de supervisão da conduta de mercado, o DASC remeterá anualmente ao ISP, até ao final de Fevereiro e através do Portal ISPnet, residente em www.isp.pt, um relatório da gestão de reclamações relativas ao exercício do ano anterior, que incluirá:
 - a) Elementos estatísticos segmentados de acordo com o ramo, tipo ou modalidade de seguro, a tipologia do objecto da reclamação, os prazos médios de resposta, o sentido da resposta ao reclamante e as reclamações que foram objecto de apreciação pelo Provedor.
 - b) Avaliação e conclusões extraídas e medidas implementadas e a implementar.
4. A Mútua, através do sistema de gestão de risco e controlo interno, assegurará os mecanismos de reporte e monitorização da política de audição e participação.

ARTIGO 16°
PROVEDOR

1. Para efeitos do disposto no Artigo 131°-E do Decreto-Lei n° 2/2009 e nos termos fixados pela Norma Regulamentar do ISP N° 10/2009-R, a Mútua dos Pescadores designou Provedor próprio.
2. Nos termos do Artigo 12° da Norma Regulamentar n° 10/2009-R do ISP, só são elegíveis para apresentação ao Provedor as reclamações às quais a Mútua não tenha dado resposta no prazo de 20 dias ou quando o reclamante discorde do sentido da resposta.
3. É instituído o Regulamento do Provedor.

ARTIGO 17°
MEDIÇÃO E ARBITRAGEM

1. Sempre com o objectivo de tornar mais célere e eficiente a resolução de eventuais conflitos de interesse entre a Mútua dos Pescadores e os cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outras partes interessadas, as duas partes poderão acordar submeter o litígio à mediação e arbitragem de entidade terceira, conforme está previsto na apólice do contrato de seguro.
2. A Mútua dos Pescadores poderá aderir, a todo o momento, a serviço de mediação e arbitragem externo especializado na resolução de litígios emergentes de contratos de seguros, se considerar que ele pode garantir um tratamento adequado às características dos segmentos em que opera e dos produtos que disponibiliza.

ARTIGO 18°
OUTRAS FORMAS DE RECURSO

1. A formulação de reclamação no âmbito dos vários mecanismos previstos no presente regulamento constitui um direito dos cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras e beneficiários da Mútua dos Pescadores e de outras partes interessadas, visando

a resolução mais célere e eficiente das reclamações e a prevenção de litígios e não diminuindo as garantias de defesa das partes.

2. Assim, a apresentação de reclamação nos termos do presente regulamento não exclui o direito de recurso aos tribunais ou a mecanismos de resolução extrajudicial de litígios.

ARTIGO 19º INFORMAÇÃO E FORMAÇÃO

1. A Mútua dos Pescadores promoverá a divulgação interna do presente regulamento em toda a estrutura da cooperativa e as acções de sensibilização e formação tidas por convenientes, de forma a promover uma cultura de responsabilidade social e a garantir que os procedimentos definidos pela Direcção são correctamente levados à prática.

2. Os dirigentes, trabalhadores e colaboradores da Mútua deverão prestar todas as informações e esclarecimentos que lhes forem solicitados sobre os mecanismos e circuitos de tratamento, audição e participação dos cooperadores, tomadores de seguros, pessoas seguras, beneficiários e outras partes interessadas.

3. A Mútua dos Pescadores disponibilizará, em todos os seus Balcões, materiais de divulgação do sistema de tratamento, audição e participação, nomeadamente folhetos informativos, incluindo o regulamento do Provedor.

3. A Mútua disponibilizará, em todos os seus balcões, caixas XALAVAR e formulários próprios – ROL –, com o objectivo de facilitar a apresentação de sugestões, opiniões e reclamações.

4. O presente regulamento, estará disponível para consulta no sítio da Mútua na *internet*, bem como o folheto informativo sobre o sistema de tratamento, audição e participação.

5. A informação será clara e facilitadora, incluindo, nomeadamente:

a) a identificação dos mecanismos disponíveis - formas de reclamação possíveis, requisitos mínimos, locais e meios disponíveis para a sua apresentação;

b) a identificação da unidade funcional responsável pela gestão do sistema de audição, nomeadamente das reclamações, com indicação dos contactos directos;

c) os circuitos e prazos definidos para a instrução dos processos e a resposta aos reclamantes;

d) a identificação do Provedor, os seus contactos e as condições de elegibilidade das reclamações.

ARTIGO 20º POLÍTICA ANTI-FRAUDE

1. A Mútua dos Pescadores tem implementada uma política de prevenção, detecção e reporte de práticas de fraude contra os seguros e prestará aos cooperadores, tomadores de seguros, segurados, beneficiários ou outros interessados, quando solicitado, a informação genérica que sobre a mesma considerar relevante.

2. A Mútua pode adoptar mecanismos de cooperação com empresas de seguros, nomeadamente no seio da Associação Portuguesa de Seguradores, com vista à prevenção, detecção ou reporte de suspeitas de fraude.