



## **Regulamento do Funcionamento do Provedor do Cliente**

### **Artigo 1º - Finalidade**

Para garantir uma maior qualidade e eficácia nos serviços prestados pela HealthCare Assistance aos nossos aderentes e outras entidades face às reclamações e queixas apresentadas pelos mesmo, instituímos a função de Provedor do Cliente.

### **Artigo 2º - Estrutura**

- a) O Provedor do Cliente é um cidadão com uma reputação profissional certificável, íntegro e independente da Direcção.
- b) O exercício de funções que, por alguma razão, ponham em causa a independência a que está obrigado como Provedor do Cliente é incompatível com as funções do mesmo.
- c) O Provedor do Cliente tem um papel consultivo e as suas acções e decisões não afectam o direito de recurso aos tribunais.
- d) O Provedor do Cliente dispõe de um interlocutor na HealthCare Assistance que serve como contacto centralizador das reclamações.
- e) O Provedor do Cliente terá um espaço nas instalações da HealthCare Assistance onde poderá executar as suas funções, se assim o desejar.
- f) O Provedor do Cliente tem acesso a todos os locais de funcionamento da empresa.

### **Artigo 3º - Funções**

- a) As funções do Provedor do Cliente abrangem as várias dimensões de HealthCare Assistance e consistem na avaliação das reclamações dos aderentes.
- b) O Provedor do Cliente só poderá exprimir-se sobre reclamações que tenham sido previamente referidas na gestão de reclamações da HealthCare Assistance, e que não tenham satisfeito o reclamante.
- c) O Provedor do Cliente deve emitir recomendações à direcção da empresa, sem carácter vinculativo e sem o poder de revogação das decisões assumidas pela HealthCare Assistance.
- d) O Provedor do cliente pode, quando achar conveniente, fazer sugestões para aperfeiçoamento nos processos internos da empresa.
- e) Durante o exercício das suas actividades, o Provedor do Cliente pode solicitar todos os documentos e detalhes que considere revelantes para um correcto julgamento da reclamação em análise, como arquivos informáticos e documentos de diversas naturezas.
- f) O provedor do Cliente pode sempre ser consultado pela direcção da empresa.

### **Artigo 4º - Processo**

- a) As reclamações que serão alvo de análise pelo Provedor do Cliente devem ser enviadas para a HealthCare Assistance, tal como descrito no ponto abaixo.



- b) As reclamações deverão ser expostas por escrito, contendo a informação do reclamante, a qualidade em que reclama, a identificação do contrato em causa, os contactos (correio electrónico), bem como uma explicação sólida e explícita dos factos que as sustentam.
- c) O Provedor do Cliente deve contactar a HealthCare Assistance para averiguar se a reclamação em causa já fora ou não avaliada pela empresa.
- d) Caso não tenha sido avaliada, a empresa deve proceder a essa apreciação e dar conhecimento desta ao Provedor do Cliente, que informa o reclamante do envio que fez da reclamação para a empresa.
- e) Caso a avaliação da reclamação já tenha sido efectuada, a empresa deve devolver a reclamação ao Provedor do Cliente, no prazo máximo de 5 dias úteis entregando também a posição da empresa.
- f) As reclamações serão sempre apreciadas, excepto nas situações em que:
- Sejam carecidas de fundamentos;
  - Sejam de conteúdo vexatório ou de má-fé;
  - Sejam reclamações apresentadas pelo mesmo reclamante e sobre as quais o Provedor do cliente já tenha emitido um parecer;
  - Não estejam abrangidas pela competências do Provedor do Cliente.
- g) Às reclamações desde início rejeitadas será dado conhecimento disso mesmo aos reclamantes no prazo máximo de 5 dias úteis, excepto nas situações com lacunas de contactos.
- h) A apreciação conduzida pelo Provedor do Cliente deve ser comunicada ao reclamante no prazo máximo de 30 dias após ter sido receptionada pelo Provedor, estendendo-se até 60 dias em casos de maior complexidade.
- i) Dentro dos prazos referidos acima, o Provedor do Cliente deve também fazer chegar o seu parecer à HealthCare Assistance, bem como emitir recomendações de actuação à empresa.
- j) A HealthCare Assistance deve, no prazo de 20 dias, informar o Provedor do Cliente se acolheu ou não as suas recomendações
- k) O Provedor do cliente deve comunicar ao aderente a decisão da empresa prevista no ponto anterior, num prazo máximo de 15 dias a contar da recepção da comunicação pela HealthCare Assistance.
- l) A exposição das reclamações ao Provedor do Cliente não acarreta custos aos aderente, excepto as inerentes aos envios.



### **Artigo 5º - Dados de Contacto**

Os dados de contacto do Provedor do Cliente da HealthCare Assistance são:

#### **Morada**

#### **Provedor do Cliente**

Av. Da Liberdade nº36 – 6º

1250-145 Lisboa

#### **E-mail**

[provedor@healthcare.com.pt](mailto:provedor@healthcare.com.pt)