

## RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº

Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pela operadora de plano privado de assistência à saúde autorizada a funcionar pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em vista do que dispõe o art. 4º, inciso XLI, e o art. 10, inciso II, ambos da Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e o art. 86, inciso II, alínea “a”, da Resolução Normativa – RN nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em xx de xx de xx, adotou a seguinte Resolução Normativa – RN e eu, Diretor-Presidente, determino sua publicação.

Art. 1º A operadora de plano de assistência à saúde deve instituir unidade organizacional de ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário.

§ 1º A Ouvidoria tem por objetivo acolher manifestações de beneficiários de modo a resolver conflitos que surjam no atendimento ao público e subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.

§ 2º A Ouvidoria é unidade de segunda instância, portanto, poderá ser exigido previamente ao registro da manifestação o número de protocolo do Serviço de Atendimento ao Cliente.

§ 3º A estrutura da unidade organizacional de Ouvidoria deve ser capaz de atender o número de beneficiários vinculados à operadora, bem como deve guardar compatibilidade com a natureza, a quantidade e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada operadora.

Art. 2º A fim de garantir efetividade da Ouvidoria a operadora deve:

I - dar ampla divulgação sobre a existência da unidade organizacional específica de Ouvidoria, bem como de informações completas acerca da sua finalidade e forma de utilização e canais de acesso;

II – garantir o acesso dos beneficiários ao atendimento da Ouvidoria de forma ágil e eficaz, respeitada a legislação que trata dos requisitos de acessibilidade;

III – oferecer atendimento, no mínimo, em dias úteis, e em horário comercial.

Parágrafo único. A divulgação de que trata o inciso I, deve ser providenciada nos materiais publicitários de caráter institucional, tais como, mala direta, folhetos,

boletos, livretos, anúncios impressos, pôster e congêneres, utilizados para difundir os produtos e serviços da operadora.

Art. 3º Na estruturação da unidade organizacional específica de Ouvidoria deverão ser observados os seguintes requisitos, cumulativamente:

I – vinculação ao representante legal da operadora, respeitada a estrutura organizacional de cada operadora.

II – designação de pessoa para exercício da atividade de ouvidor, não cumulável com a atividade de gestão do atendimento ao beneficiário da operadora, ressalvada a hipótese do art. 11.

III – constituição de equipe mínima de trabalho, capaz de atender o fluxo de demandas, com dedicação exclusiva para exercício na unidade;

IV – instituição de canal ou de canais exclusivos da Ouvidoria para atendimento telefônico, eletrônico, via Correios ou presencial aos beneficiários dos produtos e serviços da operadora;

V – instituição de protocolo específico do atendimento realizado pela Ouvidoria;

VI – fixação de prazo máximo não superior a 7 (sete) dias úteis para resposta conclusiva às demandas dos beneficiários, sendo admitida a livre pactuação do prazo junto ao beneficiário, nos casos excepcionais ou de maior complexidade;

VII – garantia de acesso pela Ouvidoria às informações de quaisquer áreas técnica-operacional da operadora, exceto aquelas de natureza sigilosa ou restrita;

VIII – Apresentação ao representante legal, pelo ouvidor, e ao fim de cada exercício anual ou quando considerar oportuno, de recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora.

§ 1º Poderão ser utilizados como canal de acesso a Ouvidoria: formulário eletrônico, e-mail corporativo, telefone sem 0800, telefone 0800, correspondência escrita ou atendimento presencial.

§ 2º A estrutura dos canais de acesso a Ouvidoria poderão ser compartilhados com os demais canais de atendimento ou relacionamento da operadora.

Art. 4º Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, constituem atribuições da ouvidoria:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos beneficiários de produtos e serviços das operadoras que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas unidades de atendimento, presenciais ou remotas;

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

III - informar aos demandantes o prazo previsto para resposta sobre a existência ou não de direito, nos termos do inciso VI do artigo 3º desta RN;

IV - fornecer resposta para a demanda dos demandantes nos termos do inciso VI do art. 3º desta RN;

§ 1º O serviço prestado pela Ouvidoria aos beneficiários dos produtos e serviços da operadora deve ser gratuito e identificado por meio de número de protocolo de atendimento.

Artigo 5º O representante legal da operadora deve expedir ato interno em que constará, de forma expressa, as seguintes disposições, dentre outras:

I - outras atribuições da ouvidoria que não estejam previstas na presente RN;

II - o compromisso expresso da operadora no sentido de:

a) criar condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela ética, transparência, independência, imparcialidade e isenção;

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

Art. 6º A operadora deve designar perante a Ouvidoria da ANS, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da vigência desta RN, o nome do ouvidor e dos respectivos meios de contato, bem como deverá proceder ao cadastramento da respectiva unidade, nos termos de formulário que estará disponível no endereço eletrônico da ANS.

§ 1º Para manutenção da regularidade, as operadoras deverão cientificar a ANS sobre quaisquer alterações das informações prestadas quando do cadastramento referido no caput deste artigo, inclusive com o envio, quando se fizer necessário, de novos documentos no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ocorrência da alteração.

§ 2º O não cumprimento do disposto no parágrafo anterior, sujeitará a Operadora à perda da bonificação concedida através do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS.

Art. 7º A Ouvidoria deverá manter sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e usuários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas.

Art. 8º As operadoras de pequeno porte, definidas nos termos do art. 2º, inciso XII, da RN nº 159, de 3 de julho de 2007, bem como as operadoras de médio porte odontológicas, estão obrigadas tão somente a designar um representante institucional para exercício das atribuições de ouvidor, ficando dispensadas de criar unidade organizacional específica de Ouvidoria, observado, no entanto, o disposto no artigo 4º, incisos I, IV, VI e VIII desta RN.

Art. 9º As Operadoras que fazem parte de grupo econômico podem instituir Ouvidoria única que poderá atuar em nome dos integrantes do grupo, desde que o consumidor possa identificar que está sendo atendido por sua Operadora.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor 180 (cento e oitenta) dias após sua publicação.