

## REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA DA HEMOFILIA – ABRAPHEM

### CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria constitui um canal de comunicação entre a ABRAPHEM e a sociedade, com a finalidade de:

- I – contribuir para melhoria de seus assistidos e todos envolvidos, para aperfeiçoamento dos serviços de saúde voltados para hemofilia e coagulopatias hereditárias, visando o fortalecimento de participação destes;
- II – Utilizar os mecanismos de exercício de cidadania e meio estratégico de apoio às organizações correlacionadas;
- III – promover a aproximação e participação da sociedade civil, por meio do Controle Social e dos serviços ofertados;
- IV – desenvolver mecanismos de divulgação à sociedade, quanto à missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso;
- V – receber as manifestações advindas de órgãos, cidadãos, profissionais de saúde envolvidos ou instituições, registrando-as em banco de dados informatizado próprio e tomando as providências e encaminhamentos que o caso exigir;
- VI – informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas a ABRAPHEM, permitindo o monitoramento situacional das demandas, e fortalecimento de políticas públicas e, consequentemente, a aproximação do população com a sociedade e o exercício do controle social;

Art. 2º. O site da ABRAPHEM, na rede mundial de computadores, deverá conter especificamente a identificação visual da Ouvidoria, permitindo o livre acesso à sua página virtual por qualquer cidadão.

### CAPÍTULO II - DA ESTRUTURA

Art. 3º. A Ouvidoria da hemofilia ABRAPHEM, é dirigida pelo Coordenador da Ouvidoria.

§1º. O Coordenador da Ouvidoria será indicado pela Presidência da ABRAPHEM.

§2º. A indicação realizada pela Presidência será submetida à homologação da diretoria da ABRAPHEM, na primeira reunião de diretoria subsequente ao referido ato.

§3º. Em caso de impedimento ou de renúncia do Coordenador da Ouvidoria, será procedida nova indicação pela Presidência, a qual será novamente submetida à homologação destes.

§4º. O Coordenador da Ouvidoria terá mandato de 02 (dois) anos, permitida reconduções consecutivas.

Parágrafo Único. A Ouvidoria poderá contar com o apoio técnico, a critério deste, visando o melhor desenvolvimento das atividades sob sua competência.

Art. 4º. Compete ao Coordenador da Ouvidoria:

- I – assegurar o regular desenvolvimento da Ouvidoria da ABRAPHEM pelos cidadãos;
- II – atender e orientar o público quanto ao acesso às informações;
- III – informar sobre a tramitação de protocolos;
- IV – receber notícias de irregularidades encaminhadas para os setores cabíveis;
- V – receber manifestações;
- VI – responder aos questionamentos de qualquer cidadão, por ofício ou qualquer meio eletrônico;
- VII – gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria e supervisionar essas atividades;
- VIII – promover o arquivamento de notícias manifestamente inconsistentes;

### CAPÍTULO III - DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 5º. Assiste a todo cidadão, órgão ou entidade o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação, de forma:

- I – identificada, sem solicitação de sigilo;
- II – identificada, com solicitação de sigilo;

**Parágrafo Único. Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os informantes um caráter de discrição e de confidencialidade.**

Art. 6º. Todas as demandas da Ouvidoria, identificadas, além daquelas grafadas com sigilo, serão registradas eletronicamente em banco de gerenciamento de dados.

Art. 7º. O registro de qualquer demanda gerará um número de processo/protocolo para acompanhamento, que serão transmitidas ao seu autor através da plataforma no site da ABRAPHEM, como meio de comunicação oficial utilizado.

Art. 8º. Serão informadas a todos os usuários da Ouvidoria as providências adotadas em suas respectivas manifestações, salvo quando não houver identificação do autor.

#### **CAPÍTULO IV- DO ACESSO INTERNO AO SISTEMA DE OUVIDORIA**

Art. 9º. A Ouvidoria manterá os dados, observados a LGPD, que ficarão responsáveis por operar o sistema informatizado, possibilitando o encaminhamento das demandas e o fluxo de informações para .

**Parágrafo Único.** Caberá aos operadores de que trata este artigo receber, acompanhar e enviar resposta, em razão das demandas encaminhadas pela Ouvidoria, prestando as informações solicitadas.

Art. 10º. A Ouvidoria fará o gerenciamento das permissões de acesso ao banco de dados informatizado próprio, em conformidade com os membros do staff da ABRAPHEM, designados para atuar junto à mesma.

Art. 11º. O Coordenador da Ouvidoria terá permissão de acesso a todas as manifestações registradas no sistema de Ouvidoria, encerradas ou não, bem como ao fluxo de informações provenientes das mesmas.

#### **CAPÍTULO V - DOS PROCEDIMENTOS**

##### **Seção I**

**Do recebimento, análise e encaminhamento das demandas**

Art. 12º. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade em geral, através do canal de atendimento da ouvidoria, em plataforma própria, no sistema informatizado, na rede mundial de computadores.

Art. 13º. As manifestações deverão ser inseridas no banco de dados informatizado próprio, contendo manifestações da sociedade, deverão ser guardadas em arquivo próprio pelo prazo de até 05 (cinco) anos, contados a partir da data do registro da demanda no sistema informatizado.

§1º. Após o prazo descrito no caput, os referidos documentos serão eliminados.

Art. 14º. A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificação, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

- I – elogio;
- II – sugestão;
- III – solicitação;
- IV – reclamação;
- V – denúncia
- VI - informação/orientação

Art. 15º. Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 16º. A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido monocraticamente pelo Coordenador da Ouvidoria, quando:

- I – trazer conteúdo inapropriado;

- II – apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;  
III – for manifestamente inconsistente ou sem pertinência.

Art. 17º. As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

Parágrafo Único. Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 18º. Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu resposta fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

## Seção II - DOS ELOGIOS

Art. 19º. Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pelo ABRAPHEM, ou pela atuação de colaborador no exercício de suas funções.

Art. 20º. As demandas classificadas como elogios serão encaminhadas pelo coordenador da ouvidoria à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§1º. A Ouvidoria informará ao autor do elogio o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas pela Presidência, no tocante ao elogio, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

§3º. O autor do elogio será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

## Seção III - DAS SUGESTÕES

Art. 21º. Serão classificadas como sugestões as manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades da OUVIDORIA DA HEMOFILIA ABRAPHEM, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Art. 22º. As demandas classificadas como sugestões serão encaminhadas pela coordenação à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§1º. A Ouvidoria informará ao autor da sugestão o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas pela Presidência, no tocante à sugestão, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso sejam adotadas medidas concretas.

§3º. O autor da sugestão será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

## Seção IV - DAS SOLICITAÇÕES, INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES

Art. 23º. Serão classificadas como solicitações as manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da ABRAPHEM.

§1º. Excluem-se da definição prevista no caput as solicitações que caracterizarem consulta de natureza técnica, de saúde ou jurídica.

Art. 24º. As demandas classificadas como solicitações serão respondidas ao demandante pela Ouvidoria.

§1º. Em caso de necessidade, a Ouvidoria encaminhará a demanda a outra afiliada da ABRAPHEM, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado.

§2º. Os esclarecimentos ou providências descritos no parágrafo anterior deverão ser registrados no sistema

próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

§3º. O autor da solicitação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

## Seção V - DAS RECLAMAÇÕES

Art. 25º. Serão classificadas como reclamações as manifestações que expressarem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado na rede de tratamento da hemofilia e coagulopatias hereditárias, seja no âmbito público ou privado, ou no âmbito dos direitos e garantias de cidadania, pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções.

Art. 26º. As demandas classificadas como reclamações serão encaminhadas pelo Coordenador da Ouvidoria à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§1º. A Ouvidoria informará ao autor da reclamação o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas, no tocante à reclamação, deverão ser registradas no banco de dados informatizado, próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§3º. O autor da reclamação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

## Seção VI - DAS DENÚNCIAS E NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADES

Art. 27º. Serão classificadas como notícias de irregularidade as manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de condutas inadequadas ou de omissões por parte de quem presta/deveria prestar, o serviço ao assistido ou de ofensa aos princípios e normas que regem o ordenamento jurídico.

Art. 28º. As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão encaminhadas pelo Coordenação da Ouvidoria à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

Parágrafo Único. A Ouvidoria informará ao autor da notícia de irregularidade o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

Art. 29º. As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão encaminhadas pelo coordenação da Ouvidoria ao Conselheiro Presidente, Vice-Presidente, na (s) notícia (s) de irregularidade (s) para conhecimento e deliberações cabíveis.

Parágrafo Único. A Ouvidoria informará ao autor da notícia de irregularidade o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30º. Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação na ABRAPHEM em decorrência da atuação da Ouvidoria.

Art. 35º. O Coordenador da Ouvidoria apresentará, na assembleia geral anual do ano subsequente, relatório anual circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria.

Art. 36º. Os casos omissos serão resolvidos pela PRESIDÊNCIA, VICE-PRESIDÊNCIA E DIRETORIA DA ABRAPHEM, conjuntamente.