

ANEXO I

FICHA TÉCNICA DO PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

1- PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Conceituação

Sequência numérica única fornecida pela Operadora ao beneficiário, a qual o possibilita acompanhar sua demanda.

Formato padrão:

XXXXXXXXAAAMMDDNNNNNN

Em que:

XXXXXXXX = Registro ANS da Operadora

AAAA = Ano

MM = Mês

DD = dia

NNNNNN = sequencial que identifique a ordem de entrada da reclamação na operadora.

Objetivo:

Possibilitar a imediata identificação da Operadora e da data em que o atendimento foi prestado.

Não haverá duplicidade de números e todos os protocolos recebidos terão a mesma configuração.

REFERÊNCIAS

RN n.º 343, de 19 de março de 2013, que dispõe, em especial, sobre o procedimento de Notificação de Investigação Preliminar – NIP, e os atos normativos que vierem a sucedê-la.

BRASIL. Decreto n.º 6.523, de 31 de julho de 2008. Regulamenta a Lei n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, para fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor – SAC. Disponível na internet em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2008/decreto/d6523.htm. Acesso em 07 de maio de 2015.

AGÊNCIA NACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Resolução n.º 632, de 07 de março de 2014, que Aprova o Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações – RGC. Disponível na internet em <http://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2014/750-resolucao-632>. Acesso em 07 de maio de 2015.