

Nota nº 01/OUVID/2016

Rio de Janeiro, 13 de maio de 2016.

Assunto: Exposição de motivos de proposta de Instrução de Serviço que dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar – OUVID/ANS.

I – Justificativa da edição do ato normativo.

A ouvidoria da ANS recebeu 8.826 manifestações em 2015, dessas 513 foram encaminhadas via sistema eletrônico para subsídio das áreas técnicas da agência.

Os prazos de resposta, em média, por diretoria e SEGER, seus tempos máximos e mínimos estão descritos na tabela abaixo:

	TEMPO DE FINALIZAÇÃO (DIAS) - SIF RELACIONAMENTO					
	Todas as áreas da ANS	DIDES	DIFIS	DIGES	DIPRO	SEGER*
Média	14,6	33,0	7,4	29,1	25,2	12,9
Mínimo	0	0	0	5	0	0
Máximo	197	197	110	84	177	169
N	513	59	302	13	94	45

Nota: SEGER* - inclui apenas os Núcleos da ANS.

Destaca-se o impacto negativo na imagem da instituição quando a ouvidoria demora aproximadamente 200 dias para responder uma demanda. Consequentemente, foram recebidas manifestações onde o demandante questiona que “nem a Ouvidoria da Agência responde”.

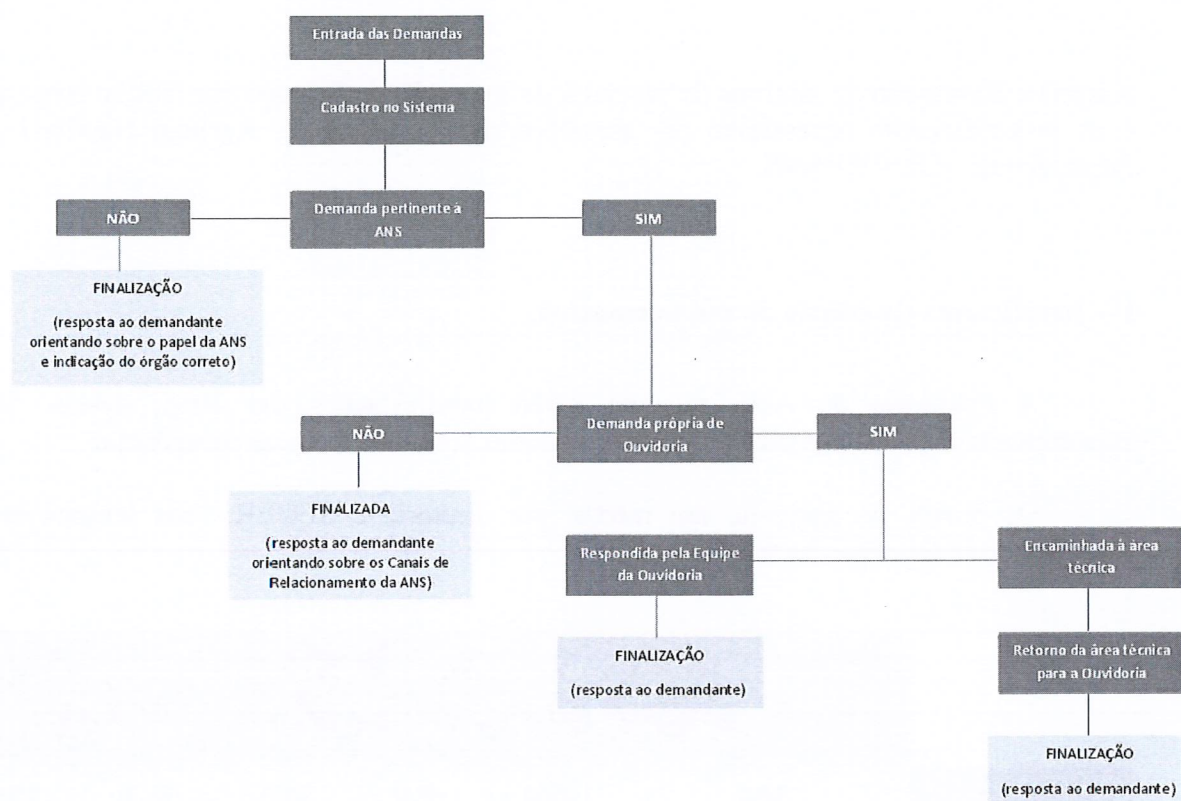
A norma tem por objetivo de dar publicidade às normas e aos procedimentos necessários aos trabalhos da ouvidoria e uniformizar seus fluxos de encaminhamento para as áreas técnicas da ANS, viabilizando maior controle gerencial das manifestações recebidas.



KOC

II - Processo de trabalho da ouvidoria

No intuito de esclarecer o processo de trabalho da Ouvidoria, apresento o fluxograma macro de tratamento das manifestações:



O processo de trabalho acima demonstra dois tipos de atendimento da ouvidoria: solucionador e direcionador.

A principal característica do atendimento solucionador é responder ao demandante sem acionar as áreas técnicas da ANS. A ouvidoria busca a solução respondendo os questionamentos a partir da base de conhecimento formada através das informações divulgadas pela ANS no site e das respostas anteriores recebidas pelas áreas da Agência e/ou informando os canais para que o consumidor exerça de maneira correta a cidadania.

O atendimento direcionador ocorre quando a ouvidoria possui conhecimento prévio sobre algum tema, porém necessita que sejam encaminhados subsídios atualizados da diretoria/vinculada para responder ao cidadão. Dessa forma, a demanda é encaminhada para as áreas da ANS e após o recebimento dos insumos, a Ouvidoria analisa e responde ao demandante.

Toda a finalização da demanda ocorre no âmbito da ouvidoria.

[Assinatura]

[Assinatura]

Atualmente, a GEPIN, a GEIRS e a GERPI da DIDES, a GAMAF da DIFIS, a GGRAS e a GGREP da DIPRO, a GGETI da DIGES e todos os Núcleos utilizam o sistema eletrônico de envio de mensagens. As outras áreas tramitam suas respostas à Ouvidoria por meio de correio eletrônico, memorando ou processo administrativo. Esse trâmite inviabiliza controle gerencial do tempo de resposta, além de custos inerentes ao processo administrativo.

A proposta de Instrução de Serviço prevê que todas as áreas da ANS passem a utilizar sistema eletrônico para tramitar suas respostas. Ao encaminhar uma mensagem via sistema, o interlocutor cadastrado recebe uma correspondência eletrônica informando do recebimento da manifestação. Além de registrar informações de data de envio, interlocutor que está em posse da demanda e data do encaminhamento da resposta.

Pontos positivos: ao se informatizar e uniformizar o encaminhamento das demandas ter-se-á aumento na celeridade da troca de informações, aprimorando a gestão através de relatórios via sistema e estabelecimento de responsáveis por atender as demandas oriundas da ouvidoria.

III – Prazo de resposta - Acordos de Níveis de Serviço

A Ouvidoria Geral da União (OGU/CGU) estabeleceu Instrução Normativa nº 1/14 com prazo de resposta até 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias. Destaca-se que o prazo estabelecido é o mesmo da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), já utilizado pela ANS.

Com vistas a implementar essa orientação e diante da iminente publicação do Decreto que regulamentará o funcionamento das Ouvidorias Federais, é preciso estabelecer os níveis de serviços entre a ouvidoria da ANS e as áreas técnicas da Agência.

O Acordo de Níveis de Serviço, mais conhecido como **SLA (Service Level Agreement)**, é muito mais do que um documento descrevendo prazos de atendimento e resolução das manifestações. Trata-se de um acordo que deve deixar clara todas as garantias que a ANS oferece em relação a resposta aos demandantes da ouvidoria, além da forma como estes níveis de serviço serão medidos, reportados e melhorados continuamente.

Ressalta-se que a RN nº 323/13, que instituiu a unidade organizacional específica de ouvidoria nas operadoras de planos privados de assistência saúde, estabeleceu prazo de resposta para ouvidorias dos planos de saúde não superior a 7 (sete) dias úteis, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados.

Dessa forma, como a ANS estabeleceu prazo para as operadoras responderem seus beneficiários, urge a necessidade da própria Agência estabelecer seus níveis de serviços, tendo como referencial a IN nº 1/14 da OGU/CGU, e divulgá-los na Carta de Serviços.

Por fim, cumpre destacar que na Agenda Regulatória 2016/2018, no eixo Aprimoramento das Interfaces Regulatórias, consta o macroprojeto sobre gestão de riscos institucionais, ou seja, o estabelecimento dos SLAs vai ao encontro dessa diretriz no sentido de prevenir risco à imagem da Agência.


NOC

IV – Normas relacionadas com a matéria do ato normativo.

Lei nº 9.961/00; Decreto nº 3.327/00; Resolução Normativa nº 197/2009; Instrução Conjunta de Serviço nº 1/03; Decreto nº 8.243/2014 e Instrução Normativa nº 1/2014 da Ouvidoria Geral de União.

V – Normas afetadas pela proposta.

A Instrução Conjunta de Serviço nº 1/03 será revogada.

VI – Quadro comparativo entre o texto atual e o texto proposto.

INSTRUÇÃO CONJUNTA DE SERVIÇO IS Nº1, DE 2003 PRESIDÊNCIA E OUVIDORIA	INSTRUÇÃO DE SERVIÇO IS Nº , DE 2016, DA OUVIDORIA
<p>1. <u>OBJETIVO</u></p> <p>Estabelecer as normas e procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria, bem como as regras de interação com as demais áreas da ANS.</p>	<p>Art. 1º A presente Instrução de Serviço - IS dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria, bem como as regras de interação com as demais áreas da ANS.</p>
<p>2. <u>ÂMBITO DE APLICAÇÃO</u></p> <p>Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS</p>	<p>Revogado</p>
<p>3. <u>CONCEITOS</u></p> <p>3.1 - Usuário</p> <p>Cidadão, grupo, comunidade, empresa ou instituição que interagirem com a ANS</p> <p>3.2 - Demandante</p> <p>O usuário que apresenta uma manifestação à Ouvidoria.</p> <p>3.3 - Reclamação</p>	<p>Art. 2º Para fins desta Norma considera-se:</p> <p>I – Usuário: cidadão, grupo, comunidade, empresa ou instituição que interagir com a ANS.</p> <p>II – Demandante: usuário que apresente manifestação à Ouvidoria.</p> <p>III – Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da ANS na prestação de serviços ao usuário.</p> <p>IV – Consulta: manifestação de solicitação de esclarecimentos gerais.</p> <p>V – Sugestão: manifestação de ideia ou</p>



1106

<p>Manifestação que demonstra indício de descumprimento de obrigações e deveres por parte da ANS ou que expressa insatisfação individual ou coletiva, quanto a procedimentos adotados pela ANS ou por outro agente da área de saúde suplementar, fundamentadas ou não, que mesmo não contrariando dispositivos legais, desagradam aos usuários merecendo levantamentos das razões que motivaram essa demanda.</p> <p>3.4 - Elogio</p> <p>Manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para com decisões, procedimentos, pronunciamentos e desempenho da ANS.</p> <p>3.5 - Sugestão</p> <p>Propostas apresentadas pelos usuários para o aperfeiçoamento de políticas e de normas ou com o intuito de melhorar ou alterar procedimentos da ANS.</p>	<p>formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela ANS.</p> <p>VI – Elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido pelo usuário.</p> <p>VII – Área técnica: todas as unidades, no âmbito da ANS, que possam ser demandadas pela Ouvidoria para subsidiar resposta ao demandante, seja área meio ou fim.</p> <p>VIII – Autoridade competente: servidor que exerça cargo de diretor, gerente ou titular de cargo de chefia que possa indicar servidor ou terceirizado para auxiliar a Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas.</p> <p>IX – Interlocutor: servidor ou terceirizado indicado por autoridade competente para auxiliar a Ouvidoria na resolução das manifestações recebidas.</p>
<p>4. <u>PROCEDIMENTOS</u></p> <p>4.1 - O desenvolvimento do processo de Ouvidoria se dá por meio das seguintes etapas:</p> <p>a) Cadastramento da demanda;</p> <p>b) Classificação por tipo de demanda e por grau de prioridade;</p> <p>c) Tratamento da demanda;</p> <p>d) Revisão e assinatura pelo Ouvidor;</p> <p>e) Encaminhamento ao setor competente;</p> <p>f) Resposta preliminar ao demandante;</p> <p>g) Acompanhamento de trâmite;</p> <p>h) Resposta final ao demandante;</p> <p>i) Arquivo.</p> <p>4.2 - A Ouvidoria deverá certificar-se de que a demanda é pertinente.</p>	<p>Art. 5º O tratamento das manifestação recebidas na Ouvidoria se dá por meio das seguintes etapas:</p> <p>I – recebimento da manifestação.</p> <p>II – classificação da manifestação.</p> <p>III – encaminhamento à área técnica.</p> <p>IV – resposta preliminar ao demandante.</p> <p>V – acompanhamento do trâmite.</p> <p>VI – recebimento da resposta da área técnica.</p> <p>VII – envio da resposta final ao demandante.</p> <p>VIII – arquivamento da manifestação.</p> <p>Parágrafo único. Os incisos III, IV, V e VI serão seguidos somente nos casos em que haja necessidade de encaminhamento à área técnica.</p> <p>Art. 6º A ouvidoria deverá certificar-se de que a manifestação é pertinente.</p> <p>§ 1º Considera-se como manifestação pertinente as reclamações, consultas, sugestões e elogios que versem sobre os serviços prestados pela ANS.</p> <p>§ 2º Nos casos em que a manifestação não seja pertinente, o demandante será informado sobre os canais adequados da Agência.</p>



pa

<p>4.3 - A demanda será classificada e receberá um grau de prioridade, conforme o quadro de prioridade de demanda, a ser estabelecido pela Ouvidoria.</p> <p>4.4 - Devem ser utilizados, para tramitação da demanda, o protocolo e a sistemática de expediente em uso na ANS.</p> <p>4.5 - As partes envolvidas, a critério da Ouvidoria, serão informadas quanto à previsão do prazo de tramitação da demanda.</p> <p>4.6 - A demanda será encerrada, a qualquer tempo, se for considerada improcedente.</p> <p>4.7 - Qualquer cidadão, empresa, grupo ou parte afetada poderá apresentar uma demanda, tendo a Ouvidoria autonomia para aceitá-la ou rejeitá-la, desde que devidamente motivada.</p> <p>4.8 - A demanda poderá ser apresentada por meio de representante, desde que os representados estejam identificados.</p> <p>4.9 - Será mantido sigilo sobre a identidade do demandante, quando for necessário ou solicitado, a critério da Ouvidoria.</p> <p>4.10- Outras áreas da ANS terão acesso ao conteúdo de uma demanda, caso seja necessário à apuração da mesma.</p> <p>4.11- É de responsabilidade de todas as áreas envolvidas na apuração de uma demanda, a observância do sigilo de que trata o item 4.9 desta Instrução Conjunta de Serviço.</p> <p>4.12- A demanda deverá utilizar os canais oficiais da Ouvidoria e seguir os critérios de tratamento adotados nesta Instrução Conjunta de Serviço, desde o seu início.</p> <p>4.13 - Quando houver conflito de interesse, o membro da Ouvidoria envolvido, inclusive o Ouvidor, eximir-se-á de participar do atendimento à demanda, o que não impedirá a participação da Ouvidoria na apreciação desses casos.</p>	<p>Art. 7º Quando a manifestação versar sobre denúncia que envolva prática de atos ilícitos por agentes públicos, a ouvidoria a enviará aos órgãos próprios de apuração, sendo o demandante informado do encaminhamento, e a demanda será considerada encerrada no âmbito da ouvidoria.</p> <p>Parágrafo único. Quando a denúncia não contiver elementos mínimos necessários à apuração, a ouvidoria informará ao demandante tal fato, sendo indicados os órgãos próprios para encaminhamento da manifestação.</p> <p>Art. 8º A manifestação será encerrada, a qualquer tempo, se for considerada improcedente.</p> <p>Art. 9º Qualquer usuário poderá apresentar manifestação, tendo a ouvidoria autonomia para aceitá-la ou rejeitá-la desde que devidamente motivada.</p> <p>Art. 10. Será mantido sigilo sobre a identidade do demandante, quando for necessário ou solicitado, a critério da ouvidoria.</p> <p>Art. 11. As áreas técnicas da ANS terão acesso ao conteúdo da manifestação caso seja necessário a apuração.</p> <p>Art. 12. É de responsabilidade de todas as áreas técnicas da ANS a observância do art. 10 desta Instrução de Serviço.</p> <p>Art. 13. A ouvidoria solicitará complementação de dados, informações e documentos, caso julgue necessário, durante a apuração da manifestação, antes ou depois de iniciada sua tramitação.</p> <p>Art. 14. Quando houver conflito de interesse, o membro da ouvidoria envolvido, inclusive o ouvidor, eximir-se-á de participar do atendimento à manifestação, o que não impedirá a participação da ouvidoria na apreciação do caso.</p>
---	--



100

<p>5. <u>CRITÉRIOS PARA APRESENTAÇÃO DE DEMANDAS</u></p> <p>5.1 - Utilizar os canais oficiais definidos pela Ouvidoria;</p> <p>5.2 - Conter as seguintes informações:</p> <p>a) nome e endereço completo do demandante e, quando for o caso, de seus representantes;</p> <p>b) declaração sobre o interesse em manter sigilo;</p> <p>c) identificação das partes envolvidas; e</p> <p>d) histórico e antecedentes da manifestação com os respectivos protocolos, se houver.</p> <p>5.3 - A Ouvidoria solicitará complementação de dados, informações e documentos, caso julgue necessário, durante a apuração de uma demanda, antes ou depois de iniciada sua tramitação.</p> <p>5.4 - A demanda poderá ser finalizada quando tiver sido alcançada uma solução satisfatória ou encerrada quando a sua continuidade não acrescentar mais conteúdo de valor ao fato.</p> <p>5.5- A Ouvidoria informará às partes interessadas sobre as decisões adotadas.</p>	<p>Revogado</p>
<p>6. <u>INTERAÇÃO COM A ANS</u></p> <p>6.1 - As ações da Ouvidoria estão ligadas diretamente com a promoção da qualidade e eficiência da ANS, melhoria de sua gestão e alcance do equilíbrio na atuação regulatória.</p> <p>6.2- A Ouvidoria terá acesso a qualquer processo, documento, gravação de atendimento telefônico, correspondência eletrônica e outros meios de comunicação porventura utilizados pelas demais áreas da ANS, podendo solicitar ações específicas das Diretorias, no apoio ao desenvolvimento de suas atividades.</p> <p>6.3- As demandas encaminhadas pela</p>	<p>Art. 15. À reclamação recebida pela ouvidoria, desde que descrita de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, dentro do prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).</p> <p>Art. 16. À consulta e à sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).</p> <p>Art. 17. Recebida reclamação, consulta e sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas técnicas para providências.</p> <p>Art. 18. Será considerada conclusiva a resposta</p>

<p>Ouvidoria deverão ser respondidas no prazo de 5 (cinco) a 28 (vinte e oito) dias, de acordo com a classificação e o grupo de prioridade, para que a Ouvidoria possa responder ao demandante no prazo de 7 (sete) a 30 (trinta) dias.</p> <p>6.4- O acompanhamento das ações e da atuação da ANS, bem como os pedidos de informação não devem ser vistos como mecanismos de controle, mas como meio de colaborar para o fortalecimento e o desenvolvimento da ANS.</p> <p>6.5 - A atuação da Ouvidoria abrangerá todas as áreas da ANS, as quais deverão prestar os esclarecimentos solicitados, bem como facilitar o acesso às informações e documentos sob sua responsabilidade.</p> <p>6.6 - A Ouvidoria empenhar-se-á em fortalecer o relacionamento e a comunicação com os órgãos e unidades da ANS.</p>	<p>que oferece ao demandante a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas técnicas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.</p> <p>Art. 19. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando ciência à chefia imediata para eventual registro em assentamento funcional.</p> <p>Parágrafo único. Será considerada conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento ao setor competente.</p> <p>Art. 20. As manifestações encaminhadas às áreas técnicas da ANS deverão ser respondidas no prazo máximo de 15 (quinze) dias, para que a ouvidoria possa responder ao demandante no prazo de 20 (vinte) dias.</p> <p>§1º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido no caput, a área técnica deverá oferecer resposta intermediária, informando o prazo previsto para encaminhar resposta, que será informado ao demandante pela Ouvidoria.</p> <p>§2º O prazo estabelecido no caput pode ser prorrogado, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias no máximo.</p>
<p>7. <u>INFRA-ESTRUTURA</u></p> <p>7.1 - A infra-estrutura necessária ao exercício das atividades da Ouvidoria deverá ser providenciada pela Presidência da ANS, a qual, quando instada pela Ouvidoria, adotará as medidas cabíveis para o atendimento das demandas ou, quando for o caso, acionará as demais áreas competentes.</p> <p>7.2 - A infra-estrutura para as atividades de Ouvidoria, compreende o fornecimento, sem prejuízo de outros, dos seguintes itens:</p> <p>7.2.1 pessoal técnico e de apoio administrativo;</p> <p>7.2.2 equipamentos de informática e telecomunicações, mobiliário e material de escritório;</p> <p>7.2.3 instalações físicas adequadas à atividade</p>	<p>Art. 3º A infraestrutura necessária ao exercício das atividades da ouvidoria deverá ser providenciada pela Presidência da ANS, a qual, quando instada pela ouvidoria, adotará as medidas cabíveis para o atendimento das solicitações ou, quando necessário, acionará as áreas competentes.</p> <p>Art. 4º A infraestrutura para as atividades da ouvidoria compreende o fornecimento, sem prejuízo de outros, dos seguintes itens:</p> <p>I – instalações físicas adequadas à atividade e compatível com a equipe envolvida nos processos de trabalho da ouvidoria.</p> <p>II – acesso irrestrito aos sistemas de informação internos da ANS, de acordo com atributos de segurança estabelecidas pelas áreas técnicas responsáveis.</p> <p>III – disponibilização de espaço próprio no sítio eletrônico da ANS, inclusive para envio, recebimento e veiculação de mensagens e relatórios, tendo o Ouvidor autonomia para</p>




<p>e compatível com a equipe envolvida nos trabalhos de Ouvidoria, na própria sede da ANS e no local em que estiver sediado o serviço de atendimento telefônico gratuito da ANS, quando este for diferente da sede da ANS;</p> <p>7.2.4 acesso irrestrito aos sistemas de informação internos da ANS, de acordo com atribuições de segurança estabelecidas pelas áreas responsáveis;</p> <p>7.2.5 acesso ao sítio digital da ANS, na rede mundial de computadores (Internet), através de espaço exclusivo e destacado, inclusive para o envio, recebimento e veiculação de mensagens e relatórios, e cujo conteúdo será definido pelo Ouvidor, sem interferência da ANS, respeitados a legislação vigente e os padrões estéticos do sítio digital da ANS;</p> <p>7.2.6 serviço de atendimento telefônico, call center, através de ligações gratuitas para o recebimento de demandas;</p> <p>7.2.7 passagens e diárias de viagem, quando necessárias ao trabalho da Ouvidoria;</p> <p>7.2.8 serviços de consultoria técnica, inclusive pesquisas de satisfação de usuário.</p> <p>7.3 É responsabilidade do Ouvidor, ou preposto por ele designado, atestar a efetiva prestação dos serviços executados para a Ouvidoria, nos termos da legislação em vigor.</p>	<p>definir sua forma de apresentação e conteúdo, respeitando a identidade visual da Agência.</p>
<p>8. <u>DISPOSIÇÕES GERAIS</u></p> <p>8.1 - Ao Diretor-Presidente, será dada ciência sobre infringência de normas e sobre as ações que deverão ser implementadas pela ANS, voltadas para a melhoria da qualidade dos serviços.</p> <p>8.2 - As recomendações da Ouvidoria deverão ser encaminhadas ao Diretor-Presidente, o qual dará ciência às áreas envolvidas, para atendimento das recomendações ou justificativa sobre o não acatamento.</p>	<p>Art. 26. A ouvidoria, em caráter excepcional, poderá encaminhar manifestação às áreas técnicas por meio de expedientes oficiais.</p> <p>Art. 27. Caberá comunicação à Diretoria Colegiada da ANS no caso de descumprimento dos prazos e procedimento previstos nesta Instrução de Serviço.</p> <p>Art. 28. As recomendações da ouvidoria, sejam de medidas corretivas ou de melhorias do processo de trabalho, serão encaminhadas às Diretorias da ANS, para atendimento ou justificativa sobre o não acolhimento.</p> <p>Art. 29. Os casos omissos serão solucionados</p>




8.3 - Nos afastamentos legais do Ouvidor, responderá pela Ouvidoria pessoa por ele designada em comunicação interna dirigida ao Diretor-Presidente da ANS, o qual dará ciência às demais áreas.	pelo Ouvidor. Art. 30. Revoga-se a Instrução Conjunta de Serviço nº 1, de 2003, da Presidência e Ouvidoria.
9. <u>BASES LEGAIS</u> 9.1 - Lei Nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000 9.2- Decreto Nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000 9.3 - Lei Nº 9.986, de 18 de julho de 2000 9.4 - Resolução - RDC Nº 95, de 30 de janeiro de 2002	Revogado
10. <u>VIGÊNCIA</u> Esta Instrução Conjunta de Serviço entra em vigor na data de sua publicação	Art. 31. Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

VII – Indicação da existência de impacto em sistemas de informação no âmbito da ANS.

Não haverá impacto pois o sistema eletrônico utilizado pela ouvidoria encontra-se em pleno funcionamento, inclusive com interlocutores de áreas técnicas da Agência utilizando a ferramenta.

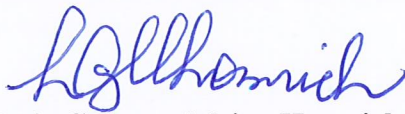
Rio de Janeiro, 12/05/2016


Renata Costa
Coordenadora de Operações da Ouvidoria

Em 12/05/2016

De acordo.

Encaminhe-se à SEGER para inclusão na pauta da DICOL.


Luiz Gustavo Meira Homrich
Ouvidor