

INSTRUÇÃO CONJUNTA DE SERVIÇO IS Nº1, DE 2003 PRESIDÊNCIA E OUVIDORIA

[\[Correlações\]](#)

Número: 01/2003

Assunto: Normas e procedimentos para atuação da Ouvidoria e interação com a ANS

1. **OBJETIVO**

Estabelecer as normas e procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria, bem como as regras de interação com as demais áreas da ANS.

2. **ÂMBITO DE APLICAÇÃO**

Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

3. **CONCEITOS**

3.1 - Usuário

Cidadão, grupo, comunidade, empresa ou instituição que interagirem com a ANS

3.2 - Demandante

O usuário que apresenta uma manifestação à Ouvidoria.

3.3 - Reclamação

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.

3.4 - Elogio

Manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para com decisões, procedimentos, pronunciamentos e desempenho da ANS.

3.5 - Sugestão

Propostas apresentadas pelos usuários para o aperfeiçoamento de políticas e de normas ou com o intuito de melhorar ou alterar procedimentos da ANS.

4. **PROCEDIMENTOS**

4.1 - O desenvolvimento do processo de Ouvidoria se dá por meio das seguintes etapas:

a) Cadastramento da demanda;

- b) Classificação por tipo de demanda e por grau de prioridade;
- c) Tratamento da demanda;
- d) Revisão e assinatura pelo Ouvidor;
- e) Encaminhamento ao setor competente;
- f) Resposta preliminar ao demandante;
- g) Acompanhamento de trâmite;
- h) Resposta final ao demandante;
- i) Arquivo.

4.2 - A Ouvidoria deverá certificar-se de que a demanda é pertinente.

4.3 - A demanda será classificada e receberá um grau de prioridade, conforme o quadro de prioridade de demanda, a ser estabelecido pela Ouvidoria.

4.4 - Devem ser utilizados, para tramitação da demanda, o protocolo e a sistemática de expediente em uso na ANS.

4.5 - As partes envolvidas, a critério da Ouvidoria, serão informadas quanto à previsão do prazo de tramitação da demanda.

4.6 - A demanda será encerrada, a qualquer tempo, se for considerada improcedente.

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.

4.8 - A demanda poderá ser apresentada por meio de representante, desde que os representados estejam identificados.

4.9 - Será mantido sigilo sobre a identidade do demandante, quando for necessário ou solicitado, a critério da Ouvidoria.

4.10- Outras áreas da ANS terão acesso ao conteúdo de uma demanda, caso seja necessário à apuração da mesma.

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.

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.

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.

5. CRITÉRIOS PARA APRESENTAÇÃO DE DEMANDAS

5.1 - Utilizar os canais oficiais definidos pela Ouvidoria;

5.2 - Conter as seguintes informações:

- a) nome e endereço completo do demandante e, quando for o caso, de seus representantes;
- b) declaração sobre o interesse em manter sigilo;
- c) identificação das partes envolvidas; e
- d) histórico e antecedentes da manifestação com os respectivos protocolos, se houver.

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.

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.

5.5- A Ouvidoria informará às partes interessadas sobre as decisões adotadas.

6. INTERAÇÃO COM A ANS

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.

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.

6.3- As demandas encaminhadas pela 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.

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.

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.

6.6 - A Ouvidoria empenhar-se-á em fortalecer o relacionamento e a comunicação com os órgãos e unidades da ANS.

7. INFRA-ESTRUTURA

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.

7.2 - A infra-estrutura para as atividades de Ouvidoria, compreende o fornecimento, sem prejuízo de outros, dos seguintes itens:

7.2.1 pessoal técnico e de apoio administrativo;

7.2.2 equipamentos de informática e telecomunicações, mobiliário e material de escritório;

7.2.3 instalações físicas adequadas à atividade 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;

7.2.4 acesso irrestrito aos sistemas de informação internos da ANS, de acordo com atribuições de segurança estabelecidas pelas áreas responsáveis;

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;

7.2.6 serviço de atendimento telefônico, call center, através de ligações gratuitas para o recebimento de demandas;

7.2.7 passagens e diárias de viagem, quando necessárias ao trabalho da Ouvidoria;

7.2.8 serviços de consultoria técnica, inclusive pesquisas de satisfação de usuário.

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.

8. DISPOSIÇÕES GERAIS

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.

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.

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.

9. BASES LEGAIS

9.1 - Lei N° 9.961, de 28 de janeiro de 2000

9.2- Decreto N° 3.327, de 5 de janeiro de 2000

9.3 - Lei N° 9.986, de 18 de julho de 2000

9.4 - Resolução - RDC N° 95, de 30 de janeiro de 2002

10. VIGÊNCIA

Esta Instrução Conjunta de Serviço entra em vigor na data da sua publicação

MANUELITO PEREIRA MAGALHÃES JUNIOR
JANUARIO MONTONE

Correlações da IS/OUVIDORIA nº 1:

Lei nº 9.961, de 2000

Decreto nº 3.327, de 2000

Lei nº 9.986, de 2000

RDC nº 95, de 2002

[VOLTAR]