

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA - RA Nº xxxx, DE xxxxx DE xxxxx DE 2016,

Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria - OUVID.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em vista do que dispõe o inciso I e II do art.10 da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000; e a alínea “d” do inciso II do art. 86 da Resolução Normativa RN n.º 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em XX de XXXX de 2016, adotou a seguinte Resolução Administrativa, e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Seção I
Do Objetivo

Art. 1º A presente Resolução Administrativa - RA dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria, bem como as regras de interação com as demais áreas da ANS.

Seção II
Das definições

Art. 2º Para fins desta RA, considera-se:

I – usuário: cidadão, grupo, comunidade, empresa ou instituição que interagir com a ANS;

II – demandante: usuário que apresente manifestação à Ouvidoria;

III – reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da ANS na prestação de serviços ao usuário;

IV – consulta: manifestação de solicitação de esclarecimentos gerais;

V – sugestão: manifestação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela ANS;

VI – elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido pelo demandante;

VII – denúncia - comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

VIII – 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;

IX – autoridade competente: diretor, gerente ou ocupante de cargo de chefia que possa indicar servidor ou colaborador para auxiliar a Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas; e

X – interlocutor: servidor ou colaborador indicado por autoridade competente para auxiliar a Ouvidoria na resolução das manifestações recebidas.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Seção I Da estrutura

Art. 3º A infraestrutura necessária ao exercício das atividades da Ouvidoria deverá ser providenciada pela Diretoria Colegiada – DICOL da ANS, a qual, quando instada pela Ouvidoria, adotará as medidas cabíveis para o atendimento das solicitações ou, quando necessário, acionará as áreas competentes.

Art. 4º A infraestrutura para as atividades da Ouvidoria compreende o fornecimento, sem prejuízo de outros, dos seguintes itens:

I – instalações físicas adequadas à atividade e compatível com a equipe envolvida nos processos de trabalho da ouvidoria;

II – acesso irrestrito aos sistemas de informação internos da ANS, no que for pertinente ao cumprimento de suas atribuições e dentro dos limites de suas prerrogativas, observando-se os atributos de segurança estabelecidos pelas áreas técnicas responsáveis; e

III – disponibilização de espaço próprio no sítio institucional da ANS na internet (www.ans.gov.br), inclusive para envio, recebimento e veiculação de mensagens e relatórios, tendo o Ouvidor autonomia para definir sua forma de apresentação e conteúdo, respeitando a identidade visual da ANS.

Seção II Dos procedimentos

Art. 5º O tratamento das manifestações recebidas na Ouvidoria se dá por meio das seguintes etapas sucessivas:

I – recebimento da manifestação;

II – classificação da manifestação;

- III – encaminhamento à área técnica;
- IV – resposta preliminar ao demandante;
- V – acompanhamento do trâmite;
- VI – recebimento da resposta da área técnica;
- VII – envio da resposta final ao demandante; e
- VIII – arquivamento da manifestação.

Parágrafo único. As etapas constantes dos incisos III, IV, V e VI serão seguidas somente nos casos em que haja necessidade de encaminhamento à área técnica.

Art. 6º A Ouvidoria deverá certificar-se de que a manifestação é pertinente.

§ 1º Considera-se manifestação pertinente as reclamações, consultas, sugestões, denúncias e elogios que versem sobre os serviços prestados pela ANS.

§ 2º Nos casos em que a manifestação não seja pertinente, o demandante será informado sobre os canais adequados da ANS e a demanda considerada encerrada no âmbito da Ouvidoria.

Art. 7º Quando a manifestação versar sobre denúncia que envolva prática de atos ilícitos por agentes públicos, a Ouvidoria enviará aos órgãos próprios, responsáveis pela apuração, sendo o demandante informado acerca do encaminhamento e a demanda considerada encerrada no âmbito da Ouvidoria.

Art. 8º A manifestação será encerrada, a qualquer tempo, se for considerada improcedente ou não contiver elementos mínimos necessários à análise.

Art. 9º Qualquer usuário poderá apresentar manifestação, tendo a Ouvidoria autonomia para aceitá-la ou rejeitá-la, desde que devidamente motivada.

Art. 10. Será mantido sigilo sobre a identidade do demandante, quando for necessário ou solicitado, a critério da Ouvidoria.

Art. 11. As áreas técnicas da ANS terão acesso ao conteúdo da manifestação caso seja necessário à apuração.

Art. 12. É de responsabilidade de todas as áreas técnicas da ANS a observância do art. 10 desta RA.

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.

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.

Seção III

Dos prazos de resposta

Art. 15. Recebida reclamação, consulta ou sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas técnicas competentes para providências.

Art. 16. As reclamações, consultas ou sugestões 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 previsto no art. 17 desta RA.

§ 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.

§ 2º O prazo estabelecido no **caput** pode ser prorrogado, mediante justificativa, por até 10 (dez) dias.

Art. 17. As reclamações, consultas ou sugestões recebidas pela Ouvidoria serão respondidas de forma conclusiva ao demandante no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.

Art. 18. Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao demandante a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas técnicas ou a justificativa da impossibilidade de fazê-lo, em sendo o caso.

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.

Parágrafo único. Toda manifestação de elogio será considerada conclusiva quando encaminhada ao setor competente.

Seção IV

Da forma de tramitação das manifestações

Art. 20. As manifestações serão encaminhadas às áreas técnicas da ANS através do sistema eletrônico utilizado pela Ouvidoria.

Art. 21. As áreas técnicas deverão indicar interlocutores e seus substitutos por meio de memorando subscrito pela autoridade competente.

§ 1º Da indicação deverão constar o nome completo do interlocutor, login de rede e endereço do correio eletrônico.

§ 2º Caberá à Ouvidoria o fornecimento de apoio técnico para correta utilização do sistema eletrônico.

Art. 22. O interlocutor não oferecerá resposta diretamente ao demandante, devendo encaminhá-la à Ouvidoria via sistema eletrônico.

Art. 23. Os interlocutores serão notificados do encaminhamento de manifestação pela Ouvidoria por meio de correio eletrônico.

Art. 24. Em caso de erro ou indisponibilidade do sistema eletrônico, os interlocutores deverão comunicar o problema à Ouvidoria.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. A Ouvidoria, em caráter excepcional, poderá encaminhar manifestação às áreas técnicas por meio de expedientes físicos.

Parágrafo único. As manifestações serão encaminhadas às áreas técnicas da ANS via correio eletrônico ou expediente físico, nos casos e enquanto o sistema eletrônico utilizado pela Ouvidoria, a que se refere o art. 20 desta RA, não esteja implantado ou não esteja em plena operacionalização e funcionamento em todas as áreas da ANS.

Art. 26. O descumprimento dos prazos e procedimento previstos nesta RA serão comunicados à Diretoria Colegiada pela Ouvidoria.

Art. 27. As recomendações da Ouvidoria referentes a medidas corretivas ou as melhorias do processo de trabalho serão encaminhadas às respectivas áreas da ANS.

Parágrafo único. No caso de não acolhimento das recomendações, as áreas da ANS deverão apresentar justificativa à Ouvidoria e, no caso de acolhimento, as medidas a serem tomadas para correção ou aperfeiçoamento dos processos de trabalho.

Art. 28. Os casos omissos serão solucionados pelo Ouvidor.

Art. 29. Revoga-se a Instrução Conjunta de Serviço nº 1, de 2003, da Presidência e Ouvidoria.

Art. 30. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.