

INSTRUÇÃO DE SERVIÇO - IS Nº xxxx, DE xxxxx DE xxxxx DE 2016, DA
OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR -
OUVID/ANS.

Dispõe sobre as normas e os
procedimentos necessários aos
trabalhos da Ouvidoria da Agência
Nacional de Saúde Suplementar -
OUVID/ANS.

SEÇÃO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I
DO OBJETIVO

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.

CAPÍTULO II
DAS DEFINIÇÕES

Art. 2º Para fins desta Norma 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 usuário.

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.

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.

IX – Interlocutor: servidor ou terceirizado indicado por autoridade competente para auxiliar a Ouvidoria na resolução das manifestações recebidas.

SEÇÃO II

DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I

DA ESTRUTURA

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.

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, de acordo com atributos de segurança estabelecidas pelas áreas técnicas responsáveis.

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 definir sua forma de apresentação e conteúdo, respeitando a identidade visual da Agência.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS

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

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.

VIII – arquivamento da manifestação.

Parágrafo único. Os incisos III, IV, V e VI serão seguidos 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 como manifestação pertinente as reclamações, consultas, sugestões 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 Agência.

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.

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.

Art. 8º A manifestação será encerrada, a qualquer tempo, se for considerada improcedente.

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 a apuração.

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

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.

CAPÍTULO III

DOS PRAZOS DE RESPOSTA

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).

§1º Recebida a reclamação, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao demandante a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 16. À consulta recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º Recebida a consulta, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao demandante a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 17. À sugestão recebida pela ouvidoria será oferecida resposta conclusiva dentro do prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez).

§1º Recebida a sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for o caso, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Será considerada conclusiva a resposta que oferece ao demandante a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 18. 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. Será considerada conclusiva a resposta que contenha informação sobre o recebimento e, se for o caso, o encaminhamento ao setor competente.

Art. 19. 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.

§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 mais 10 (dez) dias no máximo.

CAPÍTULO 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 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 não disponibilidade do sistema eletrônico, os interlocutores deverão comunicar o problema à ouvidoria.

SEÇÃO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. Caberá comunicação à Diretoria Colegiada da ANS no caso de descumprimento dos prazos e procedimento previstos nesta Instrução de Serviço.

Art. 26. 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.

Art. 27. Os casos omissos serão solucionados pelo Ouvidor.

Art. 28. Revoga-se a Instrução Conjunta de Serviço nº 1, de 2003, da Presidência e Ouvidoria.

Art. 29. Esta Instrução de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

Luiz Gustavo Meira Homrich
Ouvidor